



**FACULTAD DE POSTGRADO TESIS DE POSTGRADO  
LEY DE TARJETA DE CRÉDITO EN HONDURAS**

**SUSTENTADO POR:**

**EDUARDO ENRIQUE PONCE BANEGAS**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE MÁSTER EN  
FINANZAS**

**TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZAN, HONDURAS, C.A.**

**SEPTIEMBRE 2017**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

**MARLON ANTONIO BREVÉ REYES**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO JOSÉ**

**ARNOLDO SERMEÑO LIMA**



**FACULTAD DE POSTGRADO**  
**LEY DE TARJETA DE CRÉDITO EN HONDURAS**  
**EDUARDO ENRIQUE PONCE BANEGAS**

**Resumen**

El presente estudio tuvo como propósito principal y objetivo analizar las principales implicaciones de la nueva ley de tarjeta de crédito para el tarjeta-habiente y la empresa privada; identificando las principales consecuencias y beneficios en el adulto-trabajador promedio de Honduras. Las técnicas que se utilizaron para recabar la información necesaria para los planteamientos de los objetivos y preguntas de investigación definidas fueron la aplicación de encuestas y entrevistas a expertos. El enfoque que se aplicó fue mixto con un alcance descriptivo, ya que abarcó aspectos cuantitativos y cualitativos. Dentro de los principales resultados de las encuestas y entrevistas se observó que existe una tendencia positiva a la utilización de la tarjeta de crédito por parte del consumidor, la cual es utilizada como una línea de crédito adicional a su salario para el consumo de bienes y servicios provocando sobreendeudamientos. La nueva ley se centra a en la reducción de tasas de interés y en brindar un medio de pago al tarjeta-habiente con problemas financieros para solventar las deudas adquiridas, lo que conlleva a un cambio más riguroso en políticas de otorgamiento de crédito; llevando a las instituciones financieras a realizar ajustes en todos sus sistemas contables y crediticios.

**Palabras claves:** Instituciones financieras, sobreendeudamiento, tarjeta de crédito, tarjeta-habiente, tasas de interés.



## GRADUATE SCHOOL

### LEY DE TARJETA DE CRÉDITO EN HONDURAS

#### EDUARDO ENRIQUE PONCE BANEGAS

##### **Abstract**

The main purpose of this study was to analyze the main implications of the new credit card law for the cardholder and the private company; identifying the main consequences and benefits in the average adult-worker in Honduras. The techniques that were used to gather the necessary information for the approaches of the defined objectives and research questions were the application of surveys and interviews to experts. The approach that was applied was mixed with a descriptive scope, since it covered quantitative and qualitative aspects. Among the main results of the surveys and interviews it was observed that there is a positive trend towards the use of the credit card by the consumer, which is used as an additional line of credit to his salary for the consumption of goods and services causing over-indebtedness. The new law focuses on reducing interest rates and providing a means of payment to the card-holder with financial problems to settle the debts acquired, which leads to a more rigorous change in lending policies; leading financial institutions to adjust in all their accounting and credit systems.

**Key words:** Financial institutions, over-indebtedness, credit card, card-holder, interest rates.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo es dedicado a mis padres, hermanos, familia y amigos quienes siempre estuvieron a mi lado brindándome motivación y apoyo incondicional para alcanzar esta nueva meta en mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por permitirme culminar esta investigación como proyecto de graduación para alcanzar el grado de master en Finanzas. Expreso mi agradecimiento y gratitud al asesor temático Sammy Castro por su valiosa colaboración y apoyo durante este proceso.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1 INTRODUCCION .....	1
1.2 ANTECEDENTES .....	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA .....	4
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	5
1.4 OBJETIVOS .....	6
1.4.1 OBJETIVO GENERAL .....	6
1.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	6
1.5 JUSTIFICACIÓN .....	6
1.6 CONVENIENCIA .....	7
1.7 RELEVANCIA SOCIAL .....	7
1.8 IMPLICACIONES PRÁCTICAS .....	7
1.9 VALOR TEORICO .....	8
1.10UTILIDAD METODOLÓGICA .....	8
1.11VIABILIDAD .....	8
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEORICO .....</b>	<b>9</b>
2.1 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO .....	9
2.2 DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DE UNA TARJETA DE CRÉDITO .....	12
2.3 SISTEMA FINANCIERO EN HONDURAS .....	15
2.4 TARJETAS DE CRÉDITO EN LA ECONOMIA HONDUREÑA .....	16
2.5 USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO .....	19
2.6 BENEFICIOS Y SERVICIOS OTORGADOS POR LAS INSTITUCIONES EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO .....	20
2.7 ¿CÓMO ACCEDER A UNA TARJETA DE CÉDITO Y PARA QUÉ SIRVE? ..	22
2.8 SUGERENCIAS PARA ADMINISTRAR UNA TARJETA DE CRÉDITO .....	22
2.9 EMISIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO EN HONDURAS .....	23
2.10COMPORTAMIENTO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN HONDURAS ..	25

2.10.1	POR MONTO OTORGADO 2015-2017.....	25
2.10.2	COMPARATIVO INSTITUCIONES FINANCIERAS 2015-2017.....	26
2.11	TASAS DE INTERÉS EN HONDURAS .....	28
2.11.1	TASA DE INTERÉS MÍNIMA ANUALIZADA MONEDA LOCAL ...	29
2.11.2	TASA DE INTERÉS MÍNIMA ANUALIZADA MONEDA EXTRANJERA .....	31
2.11.3	TASA DE INTERÉS MÁXIMA ANUALIZADA MONEDA LOCAL .	32
2.11.4	TASA DE INTERÉS MÁXIMA ANUALIZADA MONEDA EXTRANJERA .....	33
2.12	CULTURA DE PAGO DE LOS TARJETAHABIENTES EN HONDURAS.....	35
2.13	¿CÓMO HAN AYUDADO LAS TAREJETAS DE CRÉDITO AL PAÍS?.....	36
2.13.1	ESTABLECIMIENTO COMERCIALES .....	36
2.13.2	FINANZAS PÚBLICAS .....	36
2.13.3	REACTIVACIÓN DE LA ECONOMIA .....	37
2.13.4	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA .....	38
2.14	CONCEPTUALIZACIÓN .....	39
2.15	MARCO LEGAL .....	41
2.15.1	RELACIONES JURIDCIAS QUE INTEGRAN LA OPERACIÓN DE CRÉDITO BANCARIO.....	41
2.15.2	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA LEY DE TARJETA DE CRÉDITO .....	42
2.15.3	REQUISITOS MÍNIMOS DEL CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO .....	45
2.15.4	OBLIGACIONES DE ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS .....	46
2.15.5	COBROS NO PERMITIDOS .....	47
2.15.6	PREMIOS Y PROMOCIONES .....	48
2.15.7	NUEVA LEY DE TARJETA DE CRÉDITO .....	49
2.15.8	ARTÍCULOS REFORMADOS NUEVA LEY DE TARJETA DE CRÉDITO .....	52
2.15.9	ARTÍCULOS ADICIONADOS NUEVA LEY DE TARJETA DE CRÉDITO .....	53

<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>56</b>
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA .....	56
3.1.1 MATRIZ DE CONGRUENCIA METODOLÓGICA .....	56
3.1.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES .....	57
3.2 ENFOQUE Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN .....	57
3.2.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	57
3.2.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN .....	58
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	58
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS, POBLACIÓN Y MUESTRA .....	58
3.4.1 UNIDAD DE ANÁLISIS .....	58
3.4.2 POBLACIÓN .....	58
3.4.3 MUESTRA.....	59
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS .....	60
3.5.1 TÉCNICAS .....	60
3.5.2 INSTRUMENTOS .....	60
3.6 FUENTES DE INFORMACIÓN .....	62
3.6.1 FUENTES PRIMARIAS .....	62
3.6.2 FUENTES SECUNDARIAS .....	62
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS .....</b>	<b>62</b>
4.1 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA .....	62
4.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.....	84
4.3 SÍNTESIS DE RESULTADOS OBTENIDOS .....	89
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>90</b>
5.1 CONCLUSIONES .....	90
5.2 RECOMENDACIONES .....	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	94
ANEXOS .....	96
ANEXO 1-ENCUESTA .....	96
ANEXO 2-ENTREVISTA .....	100



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Agentes que intervienen en una transacción de tarjeta de crédito .....	14
Figura 2. Estructura del Sistema Financiero regulado por la CNBS .....	16
Figura 3. Participación de las Instituciones Financieras .....	17
Figura 4. Tarjetas de Crédito en Circulación por Institución Financiera .....	18
Figura 5. Tarjetas de Crédito en Circulación del 2013 al 30 de junio 2017 .....	19
Figura 6. Tarjetas de Crédito por monto otorgado (2015-2017).....	26
Figura 7. Comportamiento de colocación Instituciones Financieras (2015-2017) .....	28
Figura 8. Comportamiento Tasas de Interés Generales Anualizadas (2015-2017).....	29
Figura 9. Comportamiento Tasas de Interés Mínimas Anualizadas por Institución .....	31
Figura 10. Comportamiento Tasas de Interés Mínimas Anualizadas por Institución Financiera Moneda Extranjera (2015-2017) .....	32
Figura 11. Comportamiento Tasas de Interés Máximas Anualizadas por Institución Financiera Moneda Nacional (2015-2017).....	33
Figura 12. Comportamiento Tasas de Interés Máximas Anualizadas por Institución Financiera Moneda Extranjera (2015-2017) .....	35
Figura 13. Posesión de tarjeta de crédito en el consumidor hondureño .....	63
Figura 14. Cantidad de tarjetas de crédito por persona .....	64
Figura 15. Motivos para obtener una tarjeta de crédito .....	65
Figura 16. Tarjetas de crédito por institución financiera .....	66
Figura 17. Canales de colocación de tarjetas de crédito .....	68
Figura 18. Rubros de mayor consumo en tarjetas de crédito .....	69
Figura 19. Conocimiento de cláusulas del contrato de tarjeta de crédito .....	70
Figura 20. Conocimiento de tasa de interés de una tarjeta de crédito .....	71
Figura 21. Incentivos ofrecidos por instituciones emisoras de tarjeta de crédito .....	72
Figura 22. Formas de pago de una tarjeta de crédito .....	73
Figura 23. Problemas por mal uso de la tarjeta de crédito .....	74
Figura 24. Tipo de problemas por mal uso de la tarjeta de crédito .....	75

Figura 25. Tiempo de pago de deuda por tarjeta de crédito .....	76
Figura 26. Opciones para evitar un problema financiero con la tarjeta de crédito .....	76
Figura 27.¿Recomendaría adquirir una tarjeta de crédito? .....	77
Figura 28. Porcentaje de ingresos mensuales destinados al consumo.....	78
Figura 29. Porcentaje de ingresos mensuales destinados al ahorro .....	79
Figura 30.¿Conoce la nueva ley de tarjeta de crédito?.....	80
Figura 31.¿La tarjeta de crédito afecta el ahorro? .....	81
Figura 32. Género .....	81
Figura 33. Rango de edades .....	82
Figura 34. Nivel educativo .....	83
Figura 35. Rango de ingresos mensuales .....	84

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tarjetas en circulación por institución financiera .....	16
Tabla 2. Productos y Servicios ofrecidos por las Instituciones Financieras .....	21
Tabla 3. Instituciones Financieras Emisoras y Adquirentes .....	24
Tabla 4. Tarjetas otorgadas por monto 2015-2017 .....	25
Tabla 5. Crecimiento Instituciones Financieras (2015-2017).....	27
Tabla 6. Comparativo de Tasas de Interés Anualizadas Moneda Nacional (2015-2017) .....	28
Tabla 7. Comparativo de Tasas de Interés Anualizadas Moneda Extranjera (2015-2017) .....	29
Tabla 8. Comparativo de Tasas de Interés Mínima Anualizadas por institución financiera Moneda Nacional (2015-2017) .....	30
Tabla 9. Comparativo de Tasas de Interés Mínima Anualizadas por institución financiera Moneda Extranjera (2015-2017) .....	31
Tabla 10. Comparativo de Tasas de Interés Máxima Anualizadas por institución financiera Moneda Nacional (2015-2017) .....	32
Tabla 11. Comparativo de Tasas de Interés Máxima Anualizadas por institución financiera Moneda Extranjera (2015-2017) .....	34
Tabla 12. Reglamento de La Ley de Tarjeta de Crédito (29 de abril del 2013) .....	43

Tabla 13. Reglamento de La Ley de Tarjeta de Crédito (29 de abril del 2013); **Error! Marcador no definido.**

Tabla 14. Matriz de Congruencia Metodológica ..... 56

Tabla 15. Definición Operacional de las Variables ..... 57

# **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1 INTRODUCCION**

El origen de las tarjetas de crédito data del siglo XX siendo su principal impulsor Western Unión; se le denominó con ese nombre debido a que su primera forma de uso fue un dispositivo de plástico del tamaño de una tarjeta de visita o de presentación.

La tarjeta de crédito es un medio de pago que permite disponer de una cierta cantidad de dinero, la cual debe pagarse en una fecha estipulada por medio de pagos o cuotas establecidas por cada entidad financiera. Cada tarjeta cuenta con el logotipo del banco o entidad responsable de emitirlas, un número único de identificación, fecha de emisión y de vencimiento y el nombre de tarjeta-habiente.

Es de suma importancia conocer a detalle todos los elementos e implicaciones que un contrato de una tarjeta de crédito incluye y las responsabilidades adquiridas para desarrollar una cultura económica responsable y saludable libre de moras y deudas.

Honduras es considerado como el país de Centroamérica con las más altas tasas de interés para tarjetas de crédito de la región según el presidente de la república Juan Orlando Hernández. Esta situación ha motivado a la clase política del país a generar e incentivar propuestas e iniciativas de ley para ordenar, regular y contrarrestar dicha situación y beneficiar al tarjeta-habiente; las cuales se convirtieron en la actualidad en una ley aprobada por el Congreso Nacional para regular el mercado de las tarjetas de crédito.

Las tasas de interés son elementos destacados a considerar al momento de adquirir una tarjeta de crédito, en el estudio desarrollado se mostrará el comportamiento y fluctuación de las mismas en el periodo 2012-2017, identificando las principales instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito.

Es precisamente en ese contexto amplio y general que se enmarca la presente investigación; en analizar la Ley de Tarjeta de Crédito, las tasas de interés, los principales antecedentes en la historia del surgimiento de las tarjetas de crédito, la operación de una tarjeta de crédito, los diferentes tipos, usos y utilidades que se presentan al momento de adquirir la misma.

Conceptos como ahorro y consumo son tomados en cuenta dentro del estudio como variables importantes, estrechamente relacionadas e influyentes en el incremento generado en el último año en la emisión de las tarjetas de crédito y con el desarrollo de percepciones económicas, comportamientos y culturas económicas.

En ese sentido se pretende lograr y hacer conciencia a cada tarjeta habiente y posible consumidor sobre una cultura de ahorro y la fomentación de una educación financiera adecuada para administrar crédito, logrando balancear el ahorro con el consumo.

## 1.2 ANTECEDENTES

La tarjeta de crédito es un plástico con una banda magnética, un microchip y un número en relieve, la cual es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición.

El término aceptado por la legislación de Honduras es: “El instrumento o medio de legitimación magnético o de cualquier otra tecnología cuya posición acredita al tarjeta-habiente o portador de tarjetas adicional para disponer de la línea de crédito en cuenta corriente derivado de una relación contractual previa entre el emisor y tarjeta-habiente”.

El origen de las tarjetas de crédito se remonta a principios del siglo XX, cuando en 1914 en la ciudad de Nueva York la empresa Western Unión crea una tarjeta para sus clientes más selectos, que no sólo les permitía acceder a un trato preferente, sino a una línea de crédito sin cargos.

El crecimiento de las tarjetas de crédito se inicia cuando las grandes industrias petroleras comienzan a operar en gran escala en la época de 1914 en Estados Unidos, las tarjetas de crédito eran utilizadas únicamente para cargar gasolina y gastos de automóviles.

En 1951 el Franklin National Bank Rockville center, New York fue el primer banco en emitir una tarjeta de crédito para la adquisición de cualquier tipo de producto que se vendiera al menudeo para lo que necesita la cooperación de pequeños comerciantes, así como las grandes empresas que extendieron los artículos al crédito, no obstante, era el banco quien asumía la responsabilidad total de crédito.

A partir de este momento el banco contactó socios para ampliar el proyecto, realizó una investigación completa hizo todas las contabilidades pagos y cobros y fue allí donde se convirtió

en el primer banco emisor de las tarjetas de crédito. En esa época el banco solo descontaba la participación de nota de venta al crédito para financiar el proyecto de los poseedores de tarjetas no pagaran cargos adicionales de servicio por el privilegio de cargar a su cuenta sus compras.

De 1958 a 1960 se pusieron en operación cerca de mil planes de crédito promovidos por el Chase Manhattan Bank New York y el Bank Of. América en California; además pequeñas organizaciones de crédito independiente como la central Charge Service en Washington DC se dedicaron para proveer crédito para pequeños comerciantes al menudeo obteniendo un mínimo para obtención de aprobación.

El sistema de tarjetas de crédito creció a nivel de la nación estadounidense y a medida que las compañías estadounidenses ingresaban a mercados internacionales se expandió a nivel mundial.

### 1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

#### 1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Mediante la investigación se realizará el análisis financiero sobre las implicaciones e impacto en los tarjeta-habientes y en el sector privado con la aprobación de la Ley de Tarjeta de Crédito en Honduras, así como el impacto en la economía personal que genera el aumento del consumismo y disminución del ahorro.

Abordar esta problemática es de suma importancia, debido a que, son miles de personas que poseen actualmente una tarjeta de crédito con diversas instituciones financieras en el país. Por tal razón para identificar el problema se considera necesario tomar en cuenta variables o conceptos como el consumo, el ahorro, tasa de interés, beneficios otorgados, relaciones jurídicas que integran

la operación de crédito bancario, responsabilidades del tarjeta-habiente y leyes/ normativas por las cuales deben de regirse y cumplir las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito.

### 1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente circulan 821,453 tarjetas de crédito en el mercado de Honduras según la Comisión Nacional de Banca y Seguros, con la aprobación de la nueva Ley de Tarjeta de Crédito es de suma importancia que no exista un profundo desconocimiento por parte del tarjeta-habiente y el sector privado; ya que esta situación llega a provocar altos niveles de endeudamiento e incumplimiento de pago; lo cual puede llevar al tarjeta-habiente a realizar pagos excesivos por concepto de financiamiento. ¿Qué impacto económico y financiero tendría dar a conocer y explicar al tarjeta-habiente y sector privado la nueva Ley de Tarjeta de Crédito?

### 1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuáles son los principales cambios, impactos e implicaciones financieras y legales a las cuales se tendrán que someter las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito y el tarjeta-habiente con la aprobación de la Ley de Tarjeta de Crédito?
2. ¿Cuál es el comportamiento de consumo por utilizar tarjetas de crédito en el adulto-trabajador promedio (Hombre/mujeres entre las edades de 25-50 años)?
3. ¿Qué instituciones bancarias son líderes en la venta de tarjetas de crédito y que estrategias de comercialización y ofrecimiento de beneficios utilizan para captar más consumidores?
4. ¿Cuál es la estrategia eficaz que el tarjeta-habiente puede implementar en su economía personal para equilibrar el consumo y el ahorro al mismo tiempo; administrando el presupuesto mensual de forma eficiente?



## 1.4 OBJETIVOS

### 1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar las principales consecuencias y beneficios que conlleva la aprobación de la nueva ley de tarjeta de crédito en el adulto-trabajador promedio de Honduras (Hombres/mujeres entre las edades de 25-50 años).

### 1.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Analizar el marco legal de la ley de tarjeta de crédito, dando a conocer las principales ventajas y desventajas financieras para el tarjeta-habiente e instituciones financieras.
2. Evaluar la situación actual de consumo producto del uso de tarjetas de crédito que permita identificar los factores que impiden el ahorro efectivo en la economía personal y un alto nivel de endeudamiento.
3. Identificar los beneficios y estrategias de persuasión que utilizan las instituciones financieras de mayor posicionamiento en el país para comercializar tarjetas de crédito.
4. Analizar las causas que provocan la disminución del ahorro personal en el tarjeta-habiente por la compra innecesaria de bienes y servicios e identificar que estrategias implementan las instituciones financieras para fomentar planes de ahorro personales y opciones de pago en caso de incumplimiento.

## 1.5 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad existen más de 100,000 tarjeta-habientes en Honduras distribuidos en diferentes sectores tanto económicos como sociales y por rango de edades. La importancia de analizar la ley de tarjeta de crédito es dar a conocer los elementos más importantes de esta ley (beneficios e implicaciones) y concientizar al tarjeta-habiente que no es negativo poseer o utilizar

una tarjeta de crédito, los efectos negativos del uso son los que generan altos niveles de consumismo y endeudamiento afectando el presupuesto familiar/personal.

El desconocimiento de la educación financiera , leyes/ regulaciones y el no implementar el hábito del ahorro es un tema de interés nacional, ya que a largo plazo puede afectar a todos los hondureños, puesto que las elevadas tasas de interés que tienen las tarjetas de crédito orillan al usuario a no identificar los gastos adicionales que genera el uso indebido de las mismas, dando como resultado un impacto de reducción al ahorro mensual; sin embargo, el adquirir e identificar las ventajas y desventajas oportunas de estos productos financieros, dará como resultado un efecto positivo en la economía personal de cada tarjeta-habiente.

#### 1.6 CONVENIENCIA

La investigación proporcionará elementos y resultados importantes para el estudio y comprensión de la Ley de Tarjeta de Crédito para todos los tarjeta-habientes de Honduras, involucrando aspectos financieros y legales relacionados a patrones de consumo y ahorro.

#### 1.7 RELEVANCIA SOCIAL

Con los resultados obtenidos de la investigación se verán beneficiados todos los tarjeta-habientes de Honduras y sector privado, ya que mostrara un amplio panorama de los temas relacionados a la Ley de Tarjeta de Crédito (consumo y ahorro).

#### 1.8 IMPLICACIONES PRÁCTICAS

Los resultados de la investigación planteada brindarán apoyo profesional a toda persona que posee una tarjeta de crédito y desconoce los elementos legales y financieros que conlleva su

uso en base a la Ley de Tarjeta de Crédito, generando mayor conciencia sobre el uso adecuado de la tarjeta de crédito.

### 1.9 VALOR TEORICO

La investigación planteada contribuirá a generar y reforzar la importancia de la planeación estratégica y financiera tanto en el hogar como en las empresas; al igual que el entendimiento legal de un instrumento de financiamiento.

### 1.10 UTILIDAD METODOLÓGICA

Se contribuirá y ayudará a la definición de conceptos y variables como crédito, consumo, ahorro, aspectos legales y financieros de las tarjetas de crédito; estableciendo relaciones entre variables que permitan saber cómo estudiar y analizar de una mejor manera al tarjeta-habiente e institución financiera emisora de tarjetas de crédito.

### 1.11 VIABILIDAD

La investigación es viable y se cuenta con los recursos necesarios para llevarla a cabo:

1. Disponibilidad de recursos financieros: La investigación se realizará con fondos propios.
2. Disponibilidad de recursos humanos: Para los contactos previos se cuenta con referencias en diferentes instituciones financieras y entidades regulatorias a las cuales se puede entrevistar y solicitar información con la debida autorización según corresponda.
3. Disponibilidad de recursos materiales: Se tiene acceso a computadora, internet, bibliotecas tanto nacionales como de la universidad, organizaciones privadas y públicas.

## CAPÍTULO II. MARCO TEORICO

### 2.1 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

“El origen de las tarjetas de crédito se remonta a principios del siglo XX, cuando en 1914 la empresa Western Unión crea una tarjeta para sus clientes más selectos, que no sólo les permitía acceder a un trato preferente, sino a una línea de crédito sin cargos” (Willgren Charles, 2013)

Hasta finales de los años 40, una gran cantidad de empresas comenzaron a emitir sus propias tarjetas de crédito, pero que solo tenían validez en sus establecimientos, como un método para atraer clientes y facilitar las compras a través del crédito. En 1924, la General Petroleum Corporation emite su primer tarjeta de crédito para la compra de gasolina, y en 1929, la American Telephone & Telegraph emite la tarjeta Bell (Willgren Charles, 2013)

Es importante que se reconozca que desde 1914 se comienza a generar la necesidad de contar con un medio de pago diferente al efectivo, resultando la idea de otorgar líneas de crédito para ser utilizadas ya sea para el consumo o para gastos importantes de empresas; como es el caso de la petrolera mencionada en la literatura anterior.

“Sin embargo, la primera tarjeta de crédito surgió hasta 1949, fruto de una combinación de casualidades en un restaurante de Nueva York, el Major’s Cabin Grill” (Willgren Charles, 2013)

En aquel restaurante estaban cenando Frank X. McNamara, de la “Hamilton Credit Corporation”, Ralph Sneider, su abogado, y Alfred Bloomingdale, nieto del fundador de “Bloomigndale’s”. En la cena hablaron de un problema de crédito de uno de los clientes de McNamara, que se había endeudado a causa de su bondad, pues había cedido sus tarjetas de diferentes establecimientos a vecinos con

problemas económicos, y ahora no podía hacer frente a sus deudas, por lo que había recurrido a la compañía de McNamara (Willgren Charles, 2013)

Aquella noche McNamara se había olvidado el dinero en casa, algo que descubrió al ir a pagar. Tuvo que llamar a su esposa para que le trajera dinero con el que pagar la cena, y decidió que no querría pasar esa vergüenza nunca más. Así, uniendo la búsqueda de un sistema seguro y personal de pago a crédito junto con la comodidad de pagar en varios establecimientos con la misma tarjeta, surgió la Diners' Club, fundada por los tres socios presentes en aquella cena (Willgren Charles, 2013)

La tarjeta de crédito al ser utilizada de forma correcta y adecuada sirve como un medio de pago y de financiamiento para realizar diversas transacciones seguras y de cierta forma transfiriendo ciertos riesgos (coberturas por robos, cargos no autorizados, etc.).

Al principio la Diners' Club (literalmente, club de cenadores) tuvo poca repercusión. Sólo 14 restaurantes neoyorquinos se adhirieron, y a principios de 1950 la tarjeta únicamente la poseían unas 200 personas, la mayoría amigos y conocidos. Sin embargo, a finales de ese mismo año, más de 20.000 personas la utilizaban y el número de establecimientos que la aceptaban crecía exponencialmente (Willgren Charles, 2013)

La Diners' Club fue la primera tarjeta de crédito como las actuales. Su modelo de negocio se basaba en hacer de intermediario entre el establecimiento y el comprador, cobrando una comisión por transacción al primero y una comisión de mantenimiento (3 dólares anuales en 1951) al segundo, a cambio de un pago aplazado a final de mes sin intereses (Willgren Charles, 2013)

El negocio y parte de la rentabilidad de las tarjetas de crédito es la comisión que se obtiene por el uso de los “POS” en los establecimientos autorizados cada vez que se pasa una tarjeta por los mismos, al ver en aquella época el gran auge y rentabilidad que comenzaban a tener las tarjetas de crédito las entidades financieras comenzaron a incursionar en el rubro.

Tras el éxito de la Diners’ Club, las entidades financieras de todo el país empezaron a emitir tarjetas de crédito que se podían utilizar en múltiples establecimientos. El primero fue el Franklin National Bank de Long Island, en Nueva York, en 1951, aunque el año clave para la eclosión de las tarjetas de crédito fue 1958, año en el que se lanzaron la tarjeta American Express, de la compañía de servicios financieros homónima, que ya emitía giros y cheques de viaje, y Bank AmeriCard, la tarjeta de crédito del Bank of América, el banco más importante del estado de California (Willgren Charles, 2013)

El éxito fue tal, que en 1965 el Bank of America llegó a acuerdos con grupos de bancos de fuera de California para que emitieran Bank Americard, desistiendo estos a sus propios sistemas. Sin embargo, otro grupo de bancos de todo el país se unieron para formar Master Charge, que luego pasaría a llamarse MasterCard, y para finales de la década, más de 1.400 bancos ofrecían una u otra tarjeta en Estados Unidos, y también había dado el salto a Europa (Willgren Charles, 2013)

“En 1977, y tras haber renunciado Bank of America a la gestión de Americard en 1970, se decidió que no era lógico que la tarjeta llevara el nombre de solo uno de los bancos, y es cuando se decidió cambiar el nombre por VISA” (Willgren Charles, 2013)

Las principales marcas que fueron surgiendo para las tarjetas de crédito fueron MasterCard, Visa y posteriormente AMERICAN EXPRESS.

## 2.2 DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DE UNA TARJETA DE CRÉDITO

Las tarjetas bancarias, mayoritariamente son emitidas bajo licencia de marcas internacionales con amplias redes de aceptación, tales como Visa o MasterCard, y eso significa que su modelo de operación está regulado por estándares internacionales que aseguran la interoperabilidad, o dicho en simple, garantizan que una tarjeta emitida bajo ese estándar puede operar en cualquier lugar del mundo donde la señal de aceptación esté desplegada. Para cumplir los requisitos exigidos por estos modelos de operación los bancos han realizado inversiones importantes, tanto al interior de sus propias instituciones como mediante el desarrollo de empresas de apoyo el giro bancario que implementaron algunos de los servicios necesarios, tales como las redes de aceptación en el comercio local y las redes de cajeros automáticos (Carlos Rios, 2013)

Estas grandes marcas internacionales verifican y establecen procesos de monitoreo y regulaciones para asegurarse que la entidad financiera está cumpliendo con todos los estándares establecidos; en caso de incumplimiento la marca puede suspender su uso sin tener ningún tipo de repercusión por parte de la entidad financiera.

La tarjeta de crédito es un medio de pago que le permite al cliente obtener un dinero, que todavía no se encuentra en su cuenta bancaria, pero del que se supone que dispondrá cuando llegue el momento de devolver la cantidad adelantada. Con las tarjetas de crédito, se pueden realizar pagos u obtener dinero, hasta el límite de crédito fijado, sin necesidad de tener en ese momento fondos en la cuenta bancaria. Se puede elegir pagar todo a final del mes sin intereses o devolverlo en varios plazos con un tipo de interés sobre el saldo dispuesto (Carlos Rios, 2013)

Las tarjetas al ser utilizadas como medios de pago proporcionan varias formas de pago al momento del corte de las mismas, lo ideal y recomendable es pagar todo al final del mes sin repercutir en cargos adicionales por interés que pueden llegar hasta una mora marcada por un ente regulador.

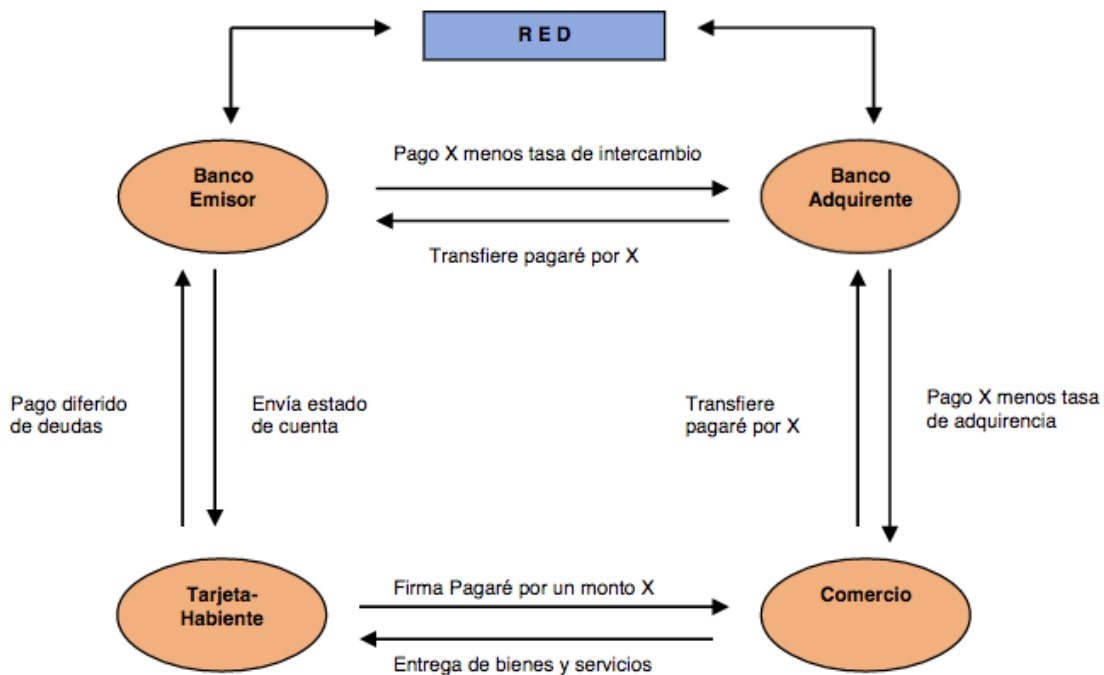
“Cuando se utiliza el crédito de la tarjeta es como si el banco hiciera un pequeño préstamo que hay que devolver. Así que hay que utilizar esta financiación de modo responsable para poder hacer frente a las cuotas” (Carlos Rios, 2013)

En el mercado de tarjetas participan además de los tarjeta-habientes y comercios, dos tipos de plataformas: cerrada (unitaria) y abierta (multilateral). En la primera una sola organización realiza las funciones de autorización y liquidación de las transacciones ejecutadas con tarjetas (American Express, Discovery y Dinners Club). Bajo este sistema, el comercio le vende al tarjeta-habiente a un precio determinado, el sistema directamente cancela al comercio el precio menos una comisión y a su vez el tarjeta-habiente paga al sistema el precio más una tasa cobrada por el emisor; en Honduras el Banco que maneja este tipo de plataforma es el Banco de América Central (BAC) (Comisión para la Defensa y Promoción de la competencia, 2016)

“Al mismo tiempo, el sistema incurre en un costo para efectuar las transacciones. En la segunda, o plataforma abierta, la misma se compone por dos bancos (emisor y adquirente) y una red de transferencia de fondos (RTF), tales como Visa o Master Card” (Comisión para la Defensa y Promoción de la competencia, 2016)



“El esquema siguiente se ilustra las relaciones entre los diferentes agentes que intervienen en una transacción pagada con tarjeta, bajo una plataforma abierta, donde son utilizados los POS (Point Of Sale) instalados en los comercios afiliados” (Comisión para la Defensa y Promoción de la competencia, 2016)



**Figura 1. Agentes que intervienen en una transacción de tarjeta de crédito**  
Fuente: (Comisión para la Defensa y Promoción de la competencia, 2016)

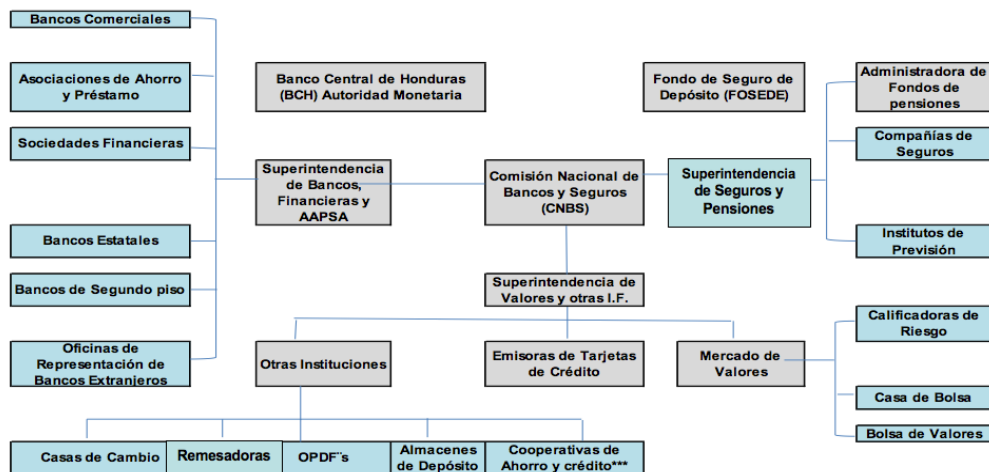
El titular de la tarjeta, acuerda un precio con el comercio por la compra de un producto o servicio. Para realizar este pago, el tarjeta-habiente firma un pagaré que compromete al banco emisor de la tarjeta a cubrir el adeudo por dicho consumo. El comerciante envía el pagaré al banco adquirente, quien, a su vez, reenvía al emisor la información contenida en el mismo, a través de la plataforma de tarjeta, para su liquidación. El banco emisor paga al adquirente los recursos dispuestos por el tarjeta-habiente para cubrir el costo del producto o servicio, menos una tasa de intercambio. El banco adquirente, a su vez, envía al comerciante dicho pago, restándole la tasa de

adquirencia o de descuento. Finalmente, el tarjeta-habiente liquida (total o parcialmente) su deuda con el emisor (Comisión para la Defensa y Promoción de la competencia, 2016)

### 2.3 SISTEMA FINANCIERO EN HONDURAS

En Honduras la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) ejerce la supervisión, vigilancia y control de las instituciones bancarias, aseguradoras y financieras. Por otro lado, el Banco Central de Honduras (BCH) es el responsable de velar por el mantenimiento del valor interno y externo de la moneda nacional y el buen funcionamiento y estabilidad del sistema financiero y de pagos del país (Comisión para la Defensa y Promoción de la competencia, 2016)

El sistema financiero hondureño que regula la CNBS y el BCH está conformado por bancos comerciales, bancos estatales, bancos de segundo piso, instituciones de seguro, instituciones de previsión, sociedades financieras, organizaciones privadas de desarrollo financieras, sociedades remesadoras de dinero, centrales de riesgo privadas, casas de bolsas, casas de cambio, almacenes generales de depósito, sociedades administradoras de garantías recíprocas, bolsas de valores, fondos públicos de pensiones, emisoras de tarjetas de créditos y cooperativas de ahorro y crédito (Comisión para la Defensa y Promoción de la competencia, 2016)



## Figura 2. Estructura del Sistema Financiero regulado por la CNBS

Fuente: Elaboración Propia con datos de la CNBS (Según Artículo 119-U del Decreto No.174-2013 la CNBS supervisará la Superintendencia de Cooperativas de Ahorro y Crédito)

### 2.4 TARJETAS DE CRÉDITO EN LA ECONOMÍA HONDUREÑA

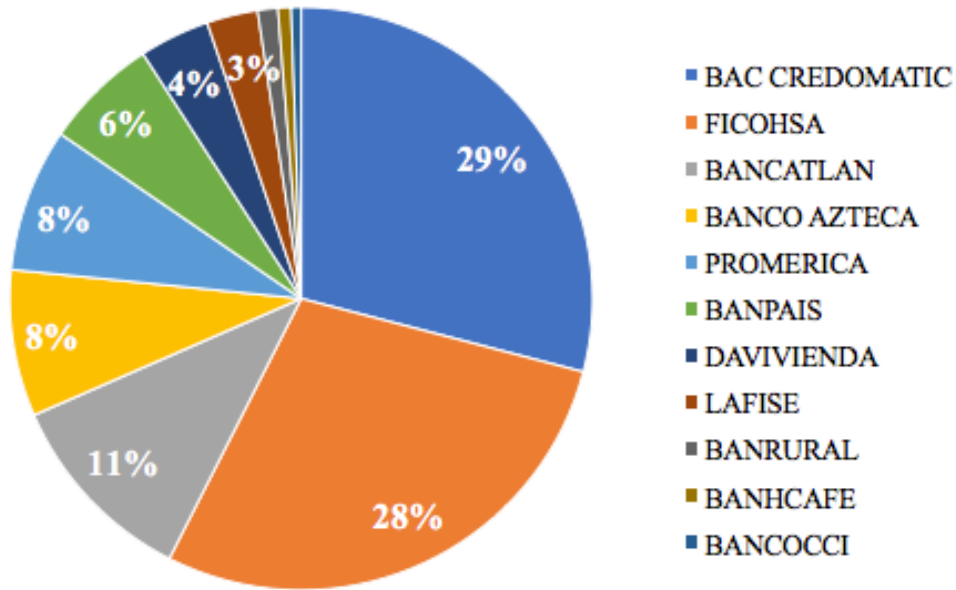
Según la CNBS al cierre del mes de junio del 2017 circulaban 817,751 tarjetas de crédito en la economía hondureña; reflejando una concentración del 80% en cinco instituciones financieras como líderes en la emisión y colocación de tarjetas: BAC CREDOMATIC (29%), FICOHSA (28%), BANCATLAN (11%), Banco Azteca (8%) y Promerica (8%).

**Tabla 1. Tarjetas en circulación por institución financiera**

Institución Financiera	Tarjetas en circulación al final junio 2017
BAC CREDOMATIC	237,541
FICOHSA	232,457
BANCATLAN	89,793
BANCO AZTECA	66,518
PROMERICA	65,105
BANPAIS	51,639
DAVIVIENDA	31,930
LAFISE	23,147
BANRURAL	9,152
BANHCAFE	5,971
BANCOCCI	4,498

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de (CNBS, 2017a)

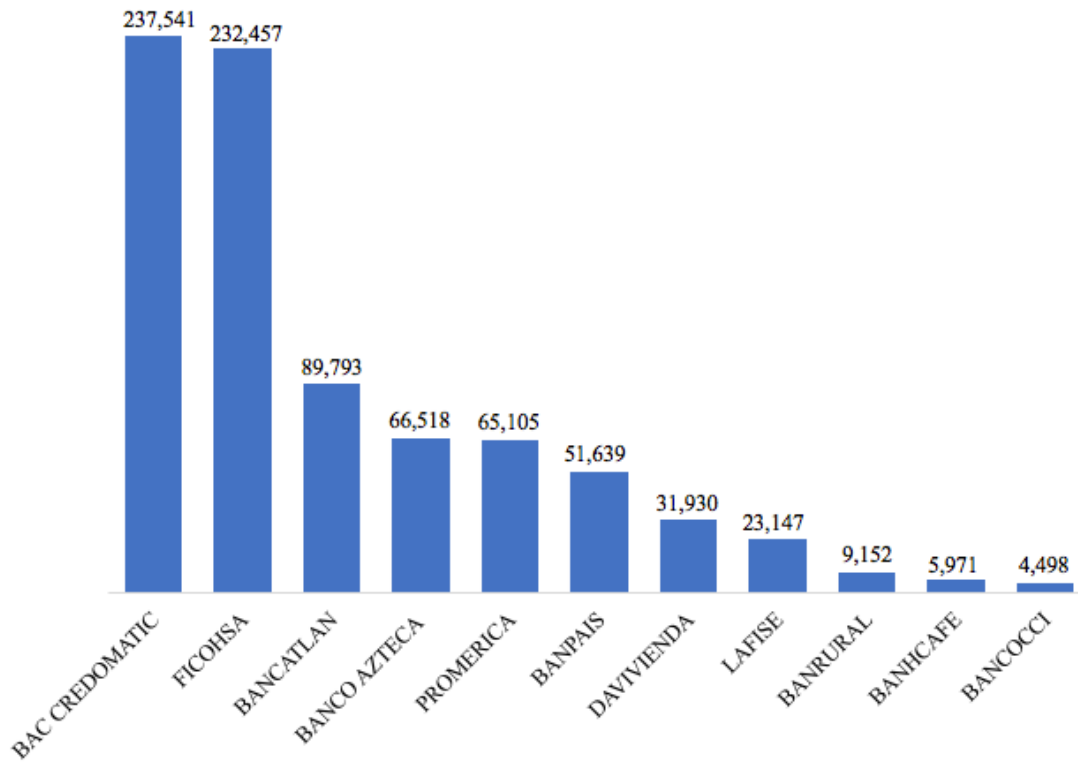
### Participación de las Instituciones Financieras



**Figura 3. Participación de las Instituciones Financieras**

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de (CNBS, 2017a)

### Tarjetas de Crédito en Circulación por Institución Financiera



#### **Figura 4. Tarjetas de Crédito en Circulación por Institución Financiera**

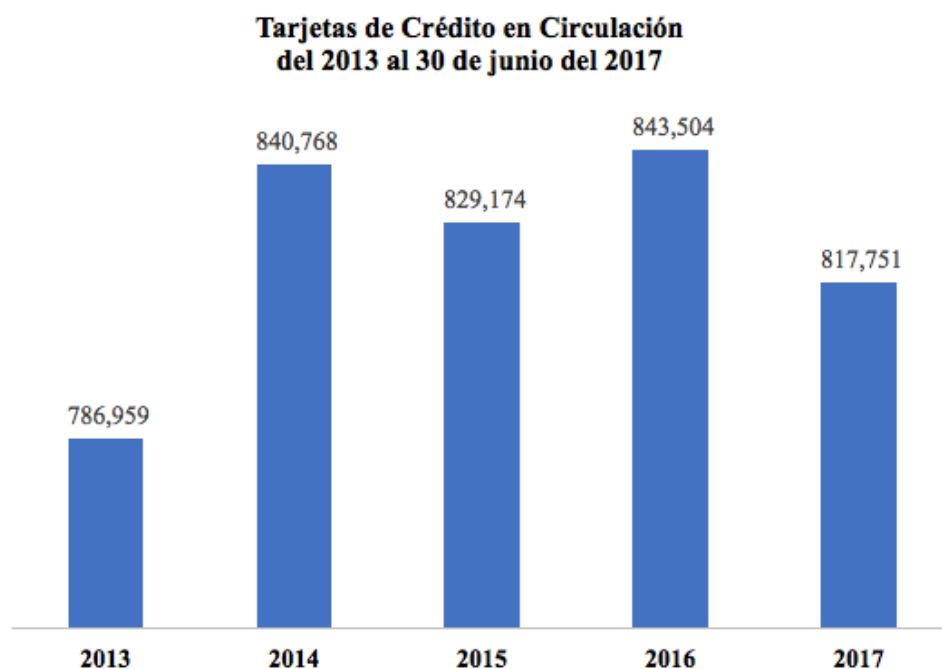
Fuente: Elaboración propia en base a los datos de (CNBS, 2017a)

“El rubro de las tarjetas de crédito ha ido avanzando en un constante crecimiento, de tal forma que se ha constituido en uno de las principales actividades de los bancos hondureños como lo veremos en los siguientes puntos” (FOSDEH, s. f.)

El 70% del stock de tarjetas de crédito se encuentran en las líneas de crédito que va de 5,000 a 40,000 Lempiras, es decir que la mayoría de usuarios de tarjeta de crédito en Honduras son familias que utilizan este instrumento como medio de pago inmediato (FOSDEH, s. f.)

En 2012 la actividad por tarjetas de crédito representó el 38% de toda la actividad del sector financiero, en 2013 y 2014 fue del 32% y 33% respectivamente, este punto es preponderante en el presente análisis, dado que los resultados son subestimados, es decir que la actividad por tarjetas de crédito bien puede representar en promedio el 50% o más de la actividad total del sistema financiero (FOSDEH, s. f.)

En base a los boletines publicados en la página de la CNBS en el año 2014 se presentó un incremento del 7% en la emisión y colocación de tarjetas de crédito; pasando de 786,959 tarjetas en circulación en el 2013 a 840,768 en el 2014, en el 2015 se reflejó una caída de un 1%, en el 2016 se registró un aumento del 2%. Acorde a la emisión/circulación de tarjetas al cierre de junio 2017; se puede llegar a estimar en base al promedio mensual de nuevas tarjetas en circulación (613,314 mensuales) que el año 2017 cerrará con un total de 1,431,065 tarjetas de crédito en circulación.



**Figura 5. Tarjetas de Crédito en Circulación del 2013 al 30 de junio 2017**

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de (CNBS, 2017a)

## 2.5 USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Las tarjetas de crédito hoy en día se han convertido en un instrumento de uso frecuente por los consumidores debido a las estrategias y facilidades de acceso a ellas, puestas por la instituciones financieras del país, las tarjetas de crédito son utilizadas como herramientas para evitar llevar excesivas cantidades de dinero y como bien su nombre lo indica tarjetas de crédito; concederán crédito para la compra de bienes y servicios, sin embargo la percepción que se tiene en la actualidad de estos, es erróneo ya que son utilizadas para realizar compras muchas veces excesivas e innecesarias de bienes y servicios conocidos como compras compulsivas la que provocan un aumento del consumismo y la disminución del ahorro por parte de los consumidores.

El uso excesivo del dinero plástico es a la larga perjudicial, el fin con que se crearon estas herramientas era de un respaldo o salida de emergencia cuando no se contaba con efectivo suficiente para realizar una transacción; es por eso que no solo son negativas sino beneficiosas como para realizar pagos de hospitales, gastos por viajes, pagos de mensualidades en centros educativos, reparación de autos etc., son problemas que se solventan de mejor manera con una tarjeta de crédito, debido a que en ese momento no se cuenta con una gran cantidad de dinero para cubrir esos gastos. El uso de las tarjetas de crédito hace que hasta las mismas instituciones que proveen las tarjetas, gratifiquen al tarjeta-habiente puesto que mantienen un record crediticio que muestra que la persona es confiable y que se tendrá en cuenta para otorgar más préstamos posteriores siempre y cuando se utilicen adecuadamente.

## 2.6 BENEFICIOS Y SERVICIOS OTORGADOS POR LAS INSTITUCIONES EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO

De manera general, los bancos comerciales hondureños ofrecen diversos productos y servicios financieros individuales o corporativos dentro los cuales destacan: cuentas de Ahorro, interbanca, seguros de vida, crédito de consumo, vivienda, y vehículo, entrega de remesas familiares, pagos de servicios públicos e impuestos, tarjetas de débito y crédito; entre otras (Comisión para la Defensa y Promoción de la competencia, 2016)

En cuanto a las tarjetas de crédito y débito existen diversos productos y/o servicios que éstas les brindan al tarjeta-habiente que se ofrecen como beneficios por adquirir y ser parte de cierta red de tarjetas, los mismos responden a los diferentes tipos de perfiles, y el uso que el tarjeta-habiente puede otorgarle, si es nacional o extranjero, dependiendo del segmento de mercado en donde se encuentre. En las tarjetas de crédito, destacan descuentos en ciertos establecimientos del comercio hondureño,

seguros de vida y accidentes, acumulación de millas que son intercambiables por premios en diversas empresas, seguros de deuda, financiamientos dentro y fuera del límite de las tarjetas según sea el caso y retiro de efectivo en los cajeros que acepten las tarjetas, cobertura nacional e internacional, compras por internet, entre otros (Comisión para la Defensa y Promoción de la competencia, 2016)

Productos y Servicios Ofrecidos por los Principales Emisores y Adquirentes de Tarjetas de Crédito a diciembre 2015:

**Tabla 2. Productos y Servicios ofrecidos por las Instituciones Financieras**

Banco	Servicio o Producto
BANCATLAN	Membresía gratis el primer año Promociones de temporada Extra financiamiento 0% Descuentos Mega puntos
LAFISE	Puntos
BANCOCCI	Membresía gratis el primer año Programa de Extra financiamientos Tarjeta adicional gratis el primer año Maya puntos
BANPAIS	Extra financiamiento 0% Descuentos Puntos
DAVIVIENDA	Membresía gratis el primer año Dadinero Davipuntos Descuentos Extra financiamiento
PROMERICA	Tasas preferenciales Descuentos de 7.5% en supermercados Descuentos de 10% en principales tiendas por departamento Acumulación de millas Acumulación de puntos por cada dólar de consumo canjeable
AZTECA	Concurso semanal para ganar L. 60,000 Pagos fijos, chiquitos y semanales No cobra comisión
BANRURAL	Hasta 55 días sin cobro de intereses Membresía vitalicia
FICOHSA	Membresía gratis el primer año 10% Cash-back Tasas preferenciales Acumulación de puntos por cada dólar de consumo canjeable



Fuente: (Comisión para la Defensa y Promoción de la competencia, 2016)

## 2.7 ¿CÓMO ACCEDER A UNA TARJETA DE CRÉDITO Y PARA QUÉ SIRVE?

Cuando una persona desea obtener una tarjeta de crédito, se aproxima a una institución financiera supervisada (IFS) y la solicita. Allí le entregarán un documento con los datos y requisitos para acceder al crédito. La persona completa los requisitos, los entrega a la IFS, la cual estudia los documentos entregados y decide si la persona es sujeto de crédito. En caso afirmativo firman un contrato con las condiciones y compromisos de las partes. De manera previa a la firma del contrato, la IFS le brindará al solicitante, una copia del modelo de contrato a utilizar y le informará la tasa de interés a ser empleada (Gerencia de Protección al Usuario Financiero, 2016)

Las tarjetas de crédito sirven para diferir el pago de consumos en el tiempo. En toda economía existen necesidades, pero no todos los recursos para satisfacerlas. Es por ello que surge el crédito, como un mecanismo para proveer esos recursos a las personas o empresas que los necesiten. Una tarjeta de crédito bien manejada, le permite a la persona a alcanzar sus objetivos y permite también cumplir con los objetivos que tienen las instituciones financieras que lo otorgan. La tarjeta de crédito, en este caso, es una forma de obtener crédito para financiar sus compras (Gerencia de Protección al Usuario Financiero, 2016)

## 2.8 SUGERENCIAS PARA ADMINISTRAR UNA TARJETA DE CRÉDITO

La Gerencia de protección al usuario Financiero recomienda (Gerencia de Protección al Usuario Financiero, 2016) :

1. Si fuera posible, pagar las cuentas completas todos los meses. Si no se puede, intentar pagar más que el saldo mínimo correspondiente. Esto reducirá los cargos de financiación y el interés total pagado.
2. Pagar a tiempo para evitar comisiones por retraso y para proteger el crédito. Pagar puntualmente siempre beneficia. El tarjeta-habiente se ahorra importantes gastos en comisiones y le ayuda a tener un buen historial crediticio y buena reputación con el banco.
3. Revisar los estados de cuenta mensualmente para verificar las transacciones.
4. Pensar en la diferencia de costo si se compra un bien en efectivo en lugar de emplear la tarjeta de crédito.
5. Recordar que la tarjeta de crédito debería facilitar al usuario la realización de consumos sin la necesidad de cargar con el efectivo, pero que el importe total de dichos consumos sean pagados oportunamente.
6. No gastar más de lo que puedas pagar. El dinero que se obtiene es un préstamo que hay que pagar a determinado plazo y con interés.
7. No solicitar varias tarjetas de crédito a la vez. La situación de riesgo aparece en los distintos informes bancarios, y podría inducir a pensar que la persona está pasando por dificultades financieras.
8. Es recomendable utilizar la tarjeta a partir del día siguiente de la fecha de corte y durante los siguientes primeros días del período, ya que será mayor el período de tiempo entre la compra y la fecha de pago

## 2.9 EMISIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO EN HONDURAS

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 (Comisión para la Defensa y Promoción de la competencia, 2016)

“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. 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 operaban como emisores y adquirentes a la vez” (Comisión para la Defensa y Promoción de la competencia, 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 (Comisión para la Defensa y Promoción de la competencia, 2016)

**Tabla 3. Instituciones Financieras Emisoras y Adquirentes**

Institución Financiera	Emisor	Adquirente
BAC CREDOMATIC	X	X
FICOHSA	X	X
BANCATLAN	X	X
BANCO AZTECA	X	
PROMERICA	X	X
BANPAIS	X	X
DAVIVIENDA	X	X
LAFISE	X	
BANRURAL	X	X
BANHCAFE	X	
BANCOCCI	X	X

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de (Comisión para la Defensa y Promoción de la competencia, 2016)

## 2.10 COMPORTAMIENTO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN HONDURAS

### 2.10.1 POR MONTO OTORGADO 2015-2017

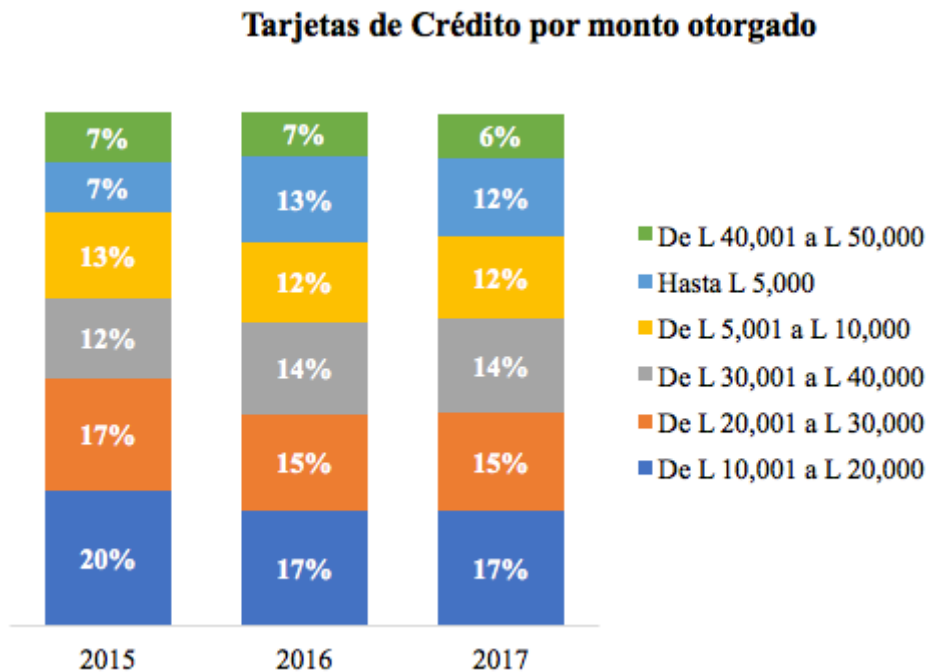
En los últimos 3 años el 77% de las tarjetas colocadas en Honduras están comprendidas en rangos o límites de L.2,000 hasta L.50,000; las cuales representan en promedio 637,609 tarjetas de crédito distribuidas en su mayoría entre dos instituciones financieras; BAC CREDOMATIC y FICOHSA.

**Tabla 4. Tarjetas otorgadas por monto 2015-2017**

	2015	2016	2017
Hasta L 5,000	61,451	108,751	95,237
De L 5,001 a L 10,000	106,929	101,692	100,380
De L 10,001 a L 20,000	169,061	145,311	140,784
De L 20,001 a L 30,000	137,104	122,712	121,067
De L 30,001 a L 40,000	101,227	114,849	115,626
De L 40,001 a L 50,000	61,851	55,852	52,942
De L 50,001 a L 60,000	25,906	24,532	24,582
De L 60,001 a L 70,000	22,365	13,360	12,447
De L 70,001 a L 80,000	11,995	17,930	17,066
De L 80,001 a L 90,000	13,706	12,017	11,615
De L 90,001 a L 100,000	8,006	12,228	12,269
De L 100,001 a L 150,000	32,632	33,317	33,023
De L 150,001 a L 200,000	21,570	21,317	20,921
De L 200,001 a L 250,000	17,685	18,403	18,688
De L 250,001 a L 300,000	8,802	8,901	8,726
De L 300,001 a L 350,000	9,505	6,697	6,628
De L 350,001 a L 400,000	4,469	7,880	7,702
De L 400,001 a L 450,000	5,530	3,679	3,606
De L 450,001 a L 500,000	2,225	4,791	4,993
De L 500,001 a L 600,000	3,834	4,652	4,657
De L 600,001 a L 700,000	1,729	1,898	1,952
De L 700,001 a L 800,000	443	1,250	1,281
De L 800,001 a L 900,000	387	394	430
De L 900,001 a L 1,000,000	76	320	339
De L 1,000,001 a L 1,200,000	365	413	416
De L 1,200,001 a L 1,400,000	86	62	62
De L 1,400,001 a L 1,600,000	33	70	79
De L 1,600,001 a L 1,800,000	38	50	53
De L 1,800,001 a L 2,000,000	10	14	17
Mayores a 2,000,000.01	154	162	163

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de (CNBS, 2017b)

De los datos mencionados anteriormente el 18% se concentran en rangos de L.10,001 a L. 20,000, el 15% de L.20,001 a L. 30,000, el 13% de L.30,001 a L.40,000, el 12% de L.5,001 a L.10,000, un 11 % hasta L.5,000 y un 7% de L.40,001 a L.50,000.



**Figura 6. Tarjetas de Crédito por monto otorgado (2015-2017)**

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de (CNBS, 2017b)

#### 2.10.2 COMPARATIVO INSTITUCIONES FINANCIERAS 2015-2017

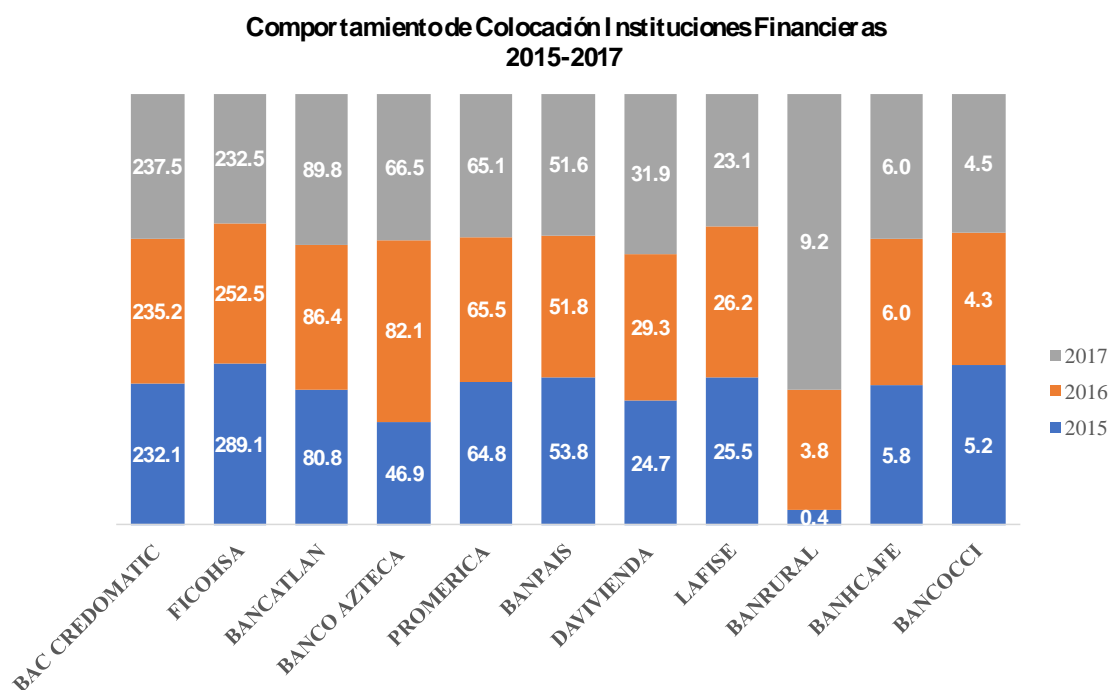
Al analizar el comportamiento de colocación y crecimiento de las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito se pueden resaltar variaciones de aumentos y disminuciones en la colocación de tarjetas en los últimos 3 años. Las instituciones financieras con disminuciones en emisión y circulación de tarjetas son: FICOHSA (8%), BANCO AZTECA (19%), PROMERICA

(1%), BANPAIS (0.1%) y LAFISE (12%). Las instituciones que muestran un comportamiento de aumento son: BAC CREDOMATIC (1%), BANCATLAN (4%), DAVIVIENDA (9%), BANRURAL (144%), BANCOCCI (6%).

**Tabla 5. Crecimiento Instituciones Financieras (2015-2017)**

Institución Financiera	2015	2016	2017	Variación
BAC CREDOMATIC	232.1	235.2	237.5	1% Aumento
FICOHSA	289.1	252.5	232.5	8% Disminución
BANCATLAN	80.8	86.4	89.8	4% Aumento
BANCO AZTECA	46.9	82.1	66.5	19% Disminución
PROMERICA	64.8	65.5	65.1	1% Disminución
BANPAIS	53.8	51.8	51.6	0% Disminución
DAVIVIENDA	24.7	29.3	31.9	9% Aumento
LAFISE	25.5	26.2	23.1	12% Disminución
BANRURAL	0.4	3.8	9.2	144% Aumento
BANHCAFE	5.8	6.0	6.0	1% Se mantiene
BANCOCCI	5.2	4.3	4.5	6% Aumento

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de (CNBS, 2017a)



### **Figura 7. Comportamiento de colocación Instituciones Financieras (2015-2017)**

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de (CNBS, 2017a)

#### 2.11 TASAS DE INTERÉS EN HONDURAS

La tasa de interés puede ser definida como: “el porcentaje por unidad de tiempo que un banco o institución financiera carga a su cliente por prestar dinero” (WELLS FARGO, 2017); es decir, representa el valor del dinero en el tiempo o el costo del dinero plástico. En los últimos 3 años se han notado variaciones considerables en el comportamiento de las tasas de interés anualizadas. Las tasas en moneda nacional en el 2016 incrementaron en un 1.73% para la tasa mínima (de 28.90% a 29.40%) y un 1.50% (de 61.04% a 61.95%) para la máxima. En el 2017 se refleja una leve disminución en ambas tasas, decreciendo en un 5.51% la mínima (de 29.40% a 27.78%) y en un 0.03% la máxima (de 61.95% a 61.93%).

**Tabla 6. Comparativo de Tasas de Interés Anualizadas Moneda Nacional (2015-2017)**

Moneda Nacional	2015	2016	2017
Tasa de Interés MÍNIMA anualizada	28.90	29.40	27.78
Tasa de Interés MÁXIMA anualizada	61.04	61.95	61.93

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de (CNBS, 2015)

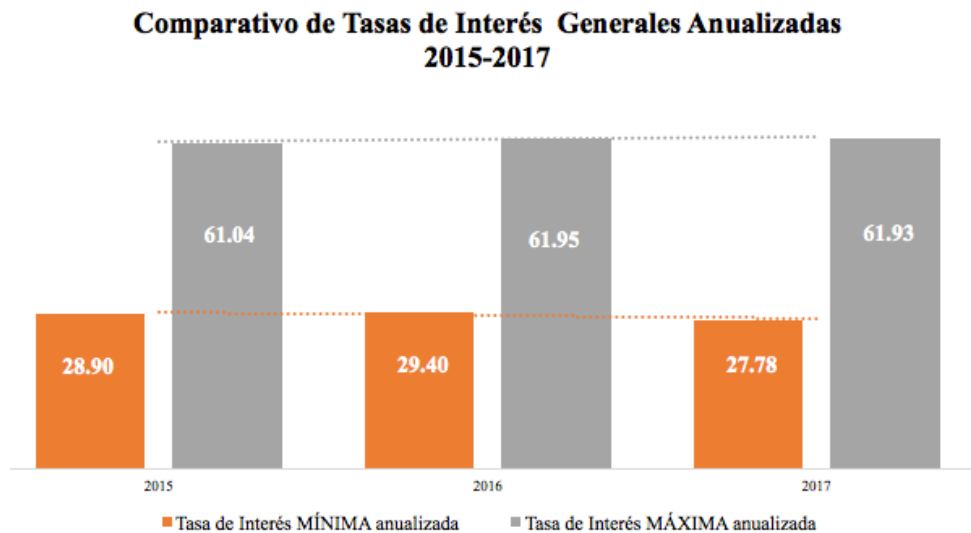
Las tasas en moneda extranjera en el 2016 incrementaron en un 3.97% para la tasa mínima (de 19.95% a 20.74%) y un 2.61% (de 40.21% a 41.26%) para la máxima. En el 2017 se refleja una leve disminución en ambas tasas, decreciendo en un 0.79% la mínima (de 20.74% a 20.90%) y en un 0.16% la máxima (de 41.26% a 41.19%).

**Tabla 7. Comparativo de Tasas de Interés Anualizadas Moneda Extranjera (2015-2017)**

Moneda Extranjera	2015	2016	2017
Tasa de Interés MÍNIMA anualizada	19.95	20.74	20.90
Tasa de Interés MÁXIMA anualizada	40.21	41.26	41.19

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de (CNBS, 2015)

En el siguiente grafico se muestra el comportamiento resumido tanto de la tasa de interés máxima como mínima del 2015 al 2017:



**Figura 8. Comportamiento Tasas de Interés Generales Anualizadas (2015-2017)**

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de (CNBS, 2015)

### 2.11.1 TASA DE INTERÉS MÍNIMA ANUALIZADA MONEDA LOCAL

En el 2015 y 2016 se reflejan dos bancos con las más altas tasas del mercado y del promedio (FICOHSA y DAVIVIENDA); en el 2017 los bancos con tasa mínima más alta en moneda local son BANHCAFE (30%), BACOCCHI (30%), BANRURAL (30%) y BANCO AZTECA (82.60%).



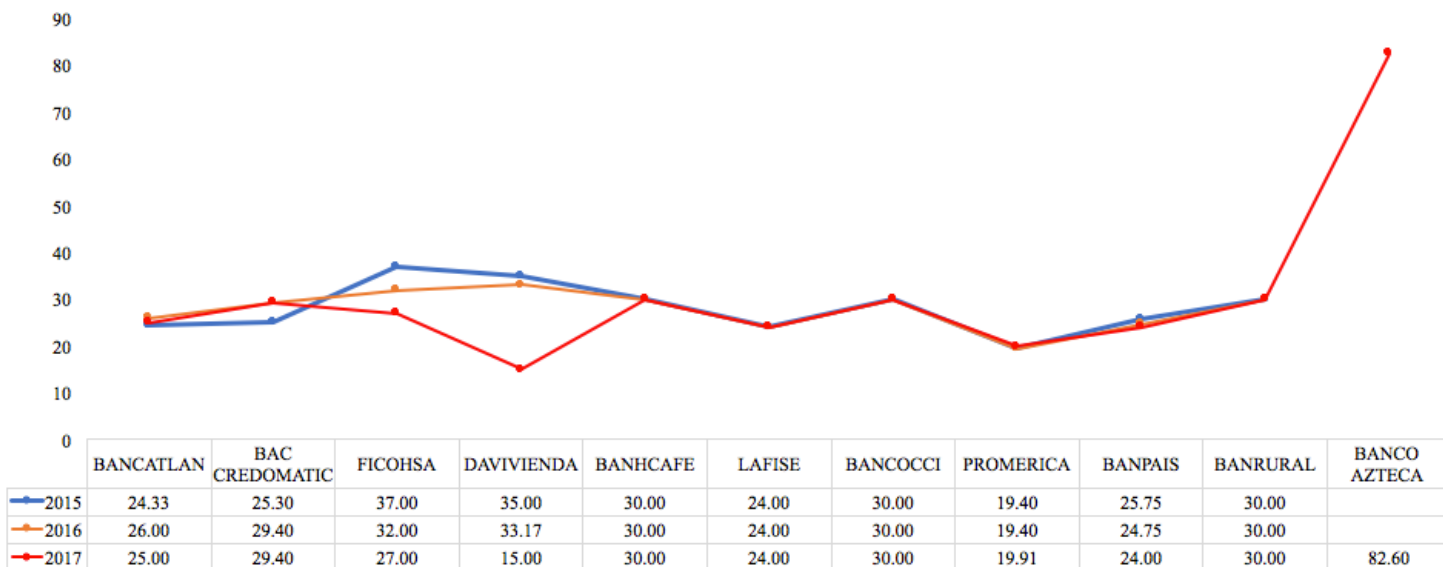
**Tabla 8. Comparativo de Tasas de Interés Mínima Anualizadas por institución financiera Moneda Nacional (2015-2017)**

Moneda Nacional	Tasa de Interés MÍNIMA anualizada		
	2015	2016	2017
BANCATLAN	24.33	26.00	25.00
BAC CREDOMATIC	25.30	29.40	29.40
FICOHSA	37.00	32.00	27.00
DAVIVIENDA	35.00	33.17	15.00
BANHCAFE	30.00	30.00	30.00
LAFISE	24.00	24.00	24.00
BANCOCCI	30.00	30.00	30.00
PROMERICA	19.40	19.40	19.91
BANPAIS	25.75	24.75	24.00
BANRURAL	30.00	30.00	30.00
BANCO AZTECA			82.60

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de (CNBS, 2015)

En el siguiente grafico se observa el comportamiento que han mostrado las instituciones financieras del 2015 al 2017 en las fluctuaciones y variaciones de tasas de interés mínimas en moneda local, resaltando como las más alta de los últimos años la de BANCO AZTECA (82.60%) y las más baja de PROMERICA (19.91%).

**Comparativo de Tasas de Interés Mínimas Anualizadas por Institución Financiera Moneda Nacional 2015-2017**



**Figura 9. Comportamiento Tasas de Interés Mínimas Anualizadas por Institución Financiera Moneda Nacional (2015-2017)**

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de (CNBS, 2015)

**2.11.2 TASA DE INTERÉS MÍNIMA ANUALIZADA MONEDA EXTRANJERA**

En el 2015 y 2016 se reflejan cinco bancos con las más altas tasas del mercado y del promedio (FICOHSA, BANHCAFE, BANCOCCI, BANPAIS y BANRURAL); en el 2017 los bancos con tasa mínima más alta en moneda extranjera son BANCOCCI (24%), BANRURAL (25%), FICOHSA (27%), BANHCAFE (30%) y BANPAIS (30%).

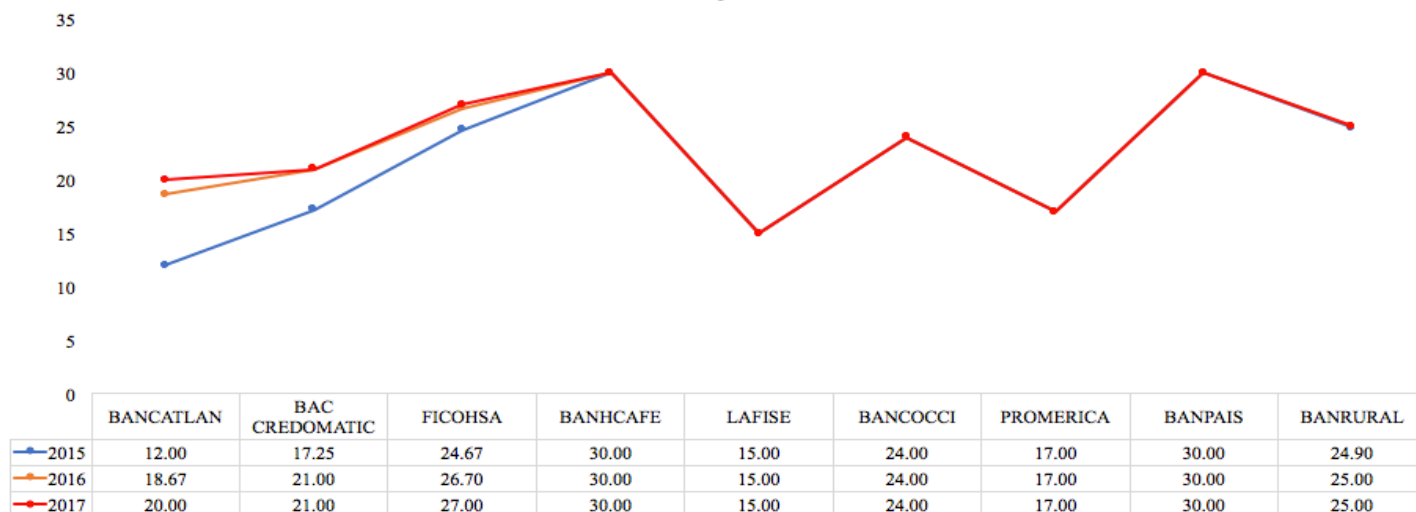
**Tabla 9. Comparativo de Tasas de Interés Mínima Anualizadas por institución financiera Moneda Extranjera (2015-2017)**

Moneda Extranjera	Tasa de Interés MÍNIMA anualizada		
	2015	2016	2017
BANCATLAN	12.00	18.67	20.00
BAC CREDOMATIC	17.25	21.00	21.00
FICOHSA	24.67	26.70	27.00
BANHCAFE	30.00	30.00	30.00
LAFISE	15.00	15.00	15.00
BANCOCCI	24.00	24.00	24.00
PROMERICA	17.00	17.00	17.00
BANPAIS	30.00	30.00	30.00
BANRURAL	24.90	25.00	25.00

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de (CNBS, 2015)

En el siguiente grafico se observa el comportamiento que han mostrado las instituciones financieras del 2015 al 2017 en las fluctuaciones y variaciones de tasas de interés mínimas en moneda extranjera, resaltando como las más alta de los últimos años la de BANHCAFE y BANPAIS (30%) y las más baja de LAFISE (15%).

**Comparativo de Tasas de Interés Mínimas Anualizadas por Institución Financiera  
Moneda Extranjera 2015-2017**



**Figura 10. Comportamiento Tasas de Interés Mínimas Anualizadas por Institución Financiera Moneda Extranjera (2015-2017)**

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de (CNBS, 2015)

**2.11.3 TASA DE INTERÉS MÁXIMA ANUALIZADA MONEDA LOCAL**

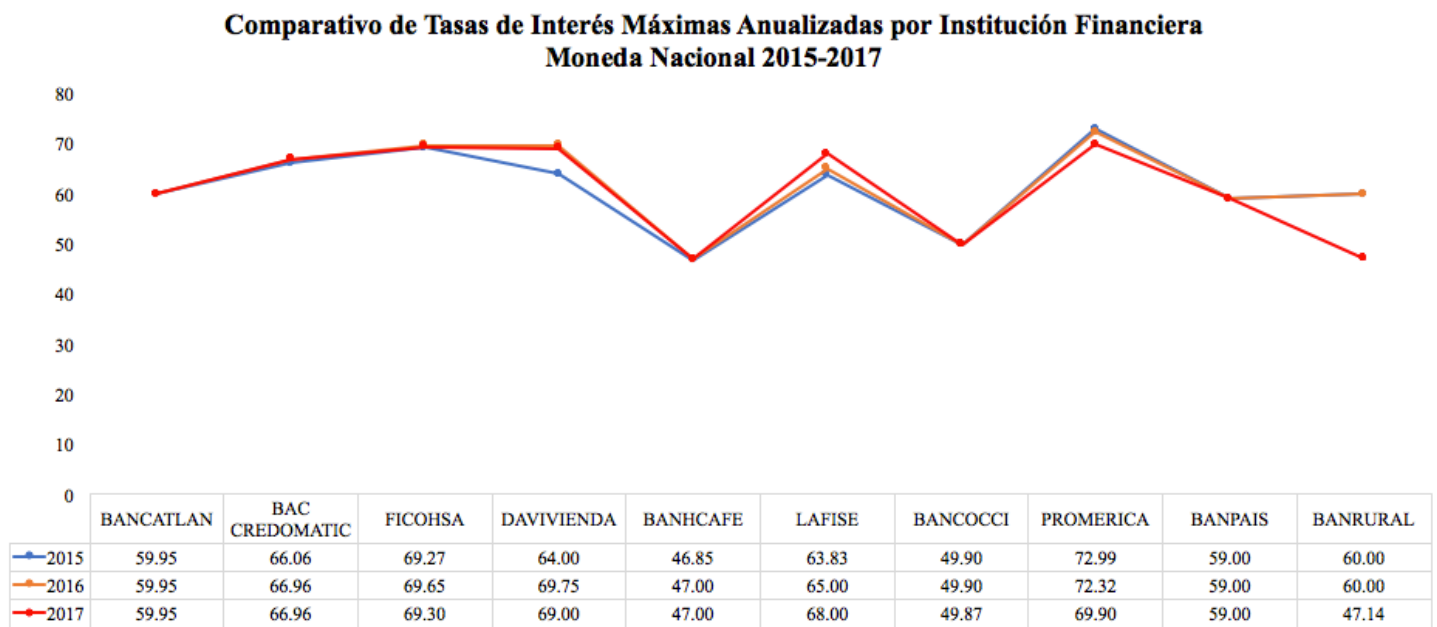
En el 2015 y 2016 se reflejan seis bancos con las más altas tasas del mercado y del promedio (BAC CREDOMATIC, FICOHSA, DAVIVIENDA, LAFISE, PROMERICA y BANRURAL); en el 2017 los bancos con tasa máxima más alta en moneda local son BAC CREDOMATIC (66.96%), LAFISE (68%), DAVIVIENDA (69%), FICOHSA (69.30%), PROMERICA (69.90%) y BANCO AZTECA (92.75%).

**Tabla 10. Comparativo de Tasas de Interés Máxima Anualizadas por institución financiera Moneda Nacional (2015-2017)**

Moneda Nacional	Tasa de Interés MÁXIMA anualizada		
	2015	2016	2017
BANCATLAN	59.95	59.95	59.95
BAC CREDOMATIC	66.06	66.96	66.96
FICOHSA	69.27	69.65	69.30
DAVIVIENDA	64.00	69.75	69.00
BANHCAFE	46.85	47.00	47.00
LAFISE	63.83	65.00	68.00
BANCOCCI	49.90	49.90	49.87
PROMERICA	72.99	72.32	69.90
BANPAIS	59.00	59.00	59.00
BANRURAL	60.00	60.00	47.14
BANCO AZTECA			92.75

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de (CNBS, 2015)

En el siguiente grafico se observa el comportamiento que han mostrado las instituciones financieras del 2015 al 2017 en las fluctuaciones y variaciones de tasas de interés máximas en moneda local, resaltando como las más alta de los últimos años la de BANCO AZTECA (92.75%), PROMERICA (72.30%) y las más baja de BANHCAFE (47%).



**Figura 11. Comportamiento Tasas de Interés Máximas Anualizadas por Institución Financiera Moneda Nacional (2015-2017)**

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de (CNBS, 2015)

#### 2.11.4 TASA DE INTERÉS MÁXIMA ANUALIZADA MONEDA EXTRANJERA

En el 2015 y 2016 se reflejan cinco bancos con las más altas tasas del mercado y del promedio (BAC CREDOMATIC, FICOHSA, LAFISE, PROMERICA y BANRURAL); en el 2017 los bancos con tasa máxima más alta en moneda local son BAC CREDOMATIC (42%), BANRURAL (45%), PROMERICA (47.79%), LAFISE (48%) y FICOHSA (49.99%).

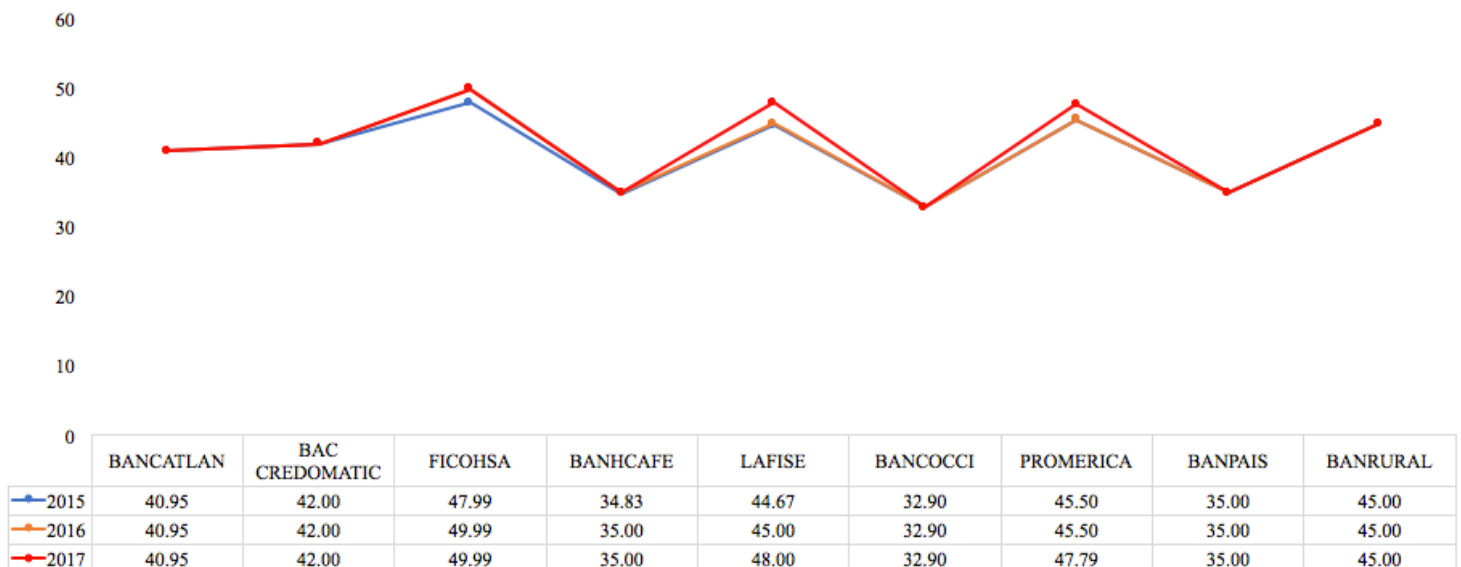
**Tabla 11. Comparativo de Tasas de Interés Máxima Anualizadas por institución financiera Moneda Extranjera (2015-2017)**

Moneda Extranjera	Tasa de Interés MÁXIMA anualizada		
	2015	2016	2017
BANCATLAN	40.95	40.95	40.95
BAC CREDOMATIC	42.00	42.00	42.00
FICOHSA	47.99	49.99	49.99
BANHCAFE	34.83	35.00	35.00
LAFISE	44.67	45.00	48.00
BANCOCCI	32.90	32.90	32.90
PROMERICA	45.50	45.50	47.79
BANPAIS	35.00	35.00	35.00
BANRURAL	45.00	45.00	45.00

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de (CNBS, 2015)

En el siguiente grafico se observa el comportamiento que han mostrado las instituciones financieras del 2015 al 2017 en las fluctuaciones y variaciones de tasas de interés máximas en moneda extranjera, resaltando como las más alta de los últimos años la de BANCO FICOHSA (49.99%), LAFISE (48%) y las más baja de BANHCAFE (34.83%).

**Comparativo de Tasas de Interés Máximas Anualizadas por Institución Financiera Moneda Extranjera 2015-2017**



## **Figura 12. Comportamiento Tasas de Interés Máximas Anualizadas por Institución Financiera Moneda Extranjera (2015-2017)**

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de (CNBS, 2015)

### 2.12 CULTURA DE PAGO DE LOS TARJETAHABIENTES EN HONDURAS

A marzo del 2013 un promedio del 2% sobre los saldos en cartera estaba a un nivel de mora considerado de difícil recuperación. A noviembre de 2012, 93% del total de operaciones de crédito administradas por un buró de crédito privado correspondía a deudores de empresas del sector comercial y solamente 7% correspondían a deudores de instituciones financieras supervisadas por la CNBS (Hablemos Claro, 2013d)

Es de suma importancia procurar en todo momento manejar un buen record crediticio, ya que tanto la CNBS como los burós de crédito privado son utilizados para realizar análisis crediticios e influyen como un factor importante y determinante al momento de otorgar y dar una resolución de financiamiento.

En la actualidad el tarjeta-habiente utiliza la tarjeta como una extensión de su salario, en lugar de un instrumento de pago y financiamiento; donde lo que se le otorga al cliente es una línea de crédito revolutiva, siempre y cuando se utilice correctamente.

Ante tal situación miles de personas recaen en el incumplimiento del pago total del saldo de la tarjeta, efectuando únicamente el pago mínimo; el inconveniente de realizar esta operación es que cada día que pasa corren más los intereses sobre el monto por pagar, incrementando la deuda. Si el tarjeta-habiente paga la totalidad del saldo adeudado en el plazo establecido no pagará intereses.

## 2.13 ¿CÓMO HAN AYUDADO LAS TAREJETAS DE CRÉDITO AL PAÍS?

### 2.13.1 ESTABLECIMIENTO COMERCIALES

Se pueden destacar los siguientes beneficios (Hablemos Claro, 2013d):

- Trasladan el riesgo del crédito y aumentan ventas por encima de sus posibilidades de financiamiento a clientes.
- Sin las tarjetas de crédito solo los comercios grandes podrían vender a crédito.
- Las pequeñas y medianas empresas por su tamaño menor y limitación de capital, estarían condenadas a recibir solo efectivo. Por eso, las tarjetas de crédito democratizan para los comercios medianos y pequeños, dándoles la misma oportunidad de vender que tienen los grandes comercios.
- Acreditación de sus ventas de inmediato sustituyendo efectivo y cheques.
- Liberar capital de trabajo para otros usos productivos, mayor inversión.
- Eliminan las cuentas por cobrar y las gestiones de cobranza.

Las tarjetas de crédito a nivel de establecimientos comerciales han permitido y aperturado hacia el cliente una facilidad de pago, evitando que el consumidor porte efectivo. Otro de los grandes beneficios es la facilidad por medio del uso de los “POS” a obtener una línea de crédito revolutiva para capitalizarse o ejecutar alguna inversión a futuro de forma inmediata y segura de aprobación; ya que la facturación del mismo sirve de soporte para el otorgamiento del crédito, evitando toda la posible documentación que un préstamo normal requiera.

### 2.13.2 FINANZAS PÚBLICAS

(Hablemos Claro, 2013d) destaca lo siguiente:

- Trazabilidad y formalidad de las transacciones.
- Recaudación gratuita de Impuestos sobre Ventas realizado con el dinero plástico (se estima que en 2012 fueron US\$48MM). Aunque se recauda solo una porción del impuesto de ventas, esa

recaudación permite identificar el 100% del impuesto, dándole al ente recaudador la capacidad de fiscalizar más adecuadamente a todos los comercios que aceptan tarjetas de crédito y débito.

- Recaudación de la tasa de seguridad poblacional aplicable al renovarse las tarjetas de crédito, fondo que alcanzó la cantidad de L 35.9MM, desde abril 2012 a julio 2013.
- Evita el lavado de dinero.

Se considera que hasta cierto punto si se puede llegar a beneficiar las finanzas públicas mediante la recaudación de impuestos, ya que muchas personas no cuentan al momento y fecha de pagar la obligación tributaria el monto adeudado; sin embargo las principales instituciones financieras han creado y desarrollado planes dentro y fuera de la línea de crédito de la tarjeta facilidades para que el contribuyente pague sus obligaciones mediante el dinero plástico; ya sea mediante un pago normal o extra-financiamientos a plazos de 3, 6 y 9 meses. Esta situación ya genera una nueva opción de pago para la persona, generándole un sentido más arraigado de pago por la facilidad que se le presenta con la tarjeta; situación que en el pasado no se tenía.

### 2.13.3 REACTIVACIÓN DE LA ECONOMIA

Entre los puntos importantes se tienen (Hablemos Claro, 2013d):

- El mundo necesita el consumo para su reactivación.
- Cualquier medida que afecte negativamente la oferta crediticia, redundará en menor consumo y por ende en menor crecimiento económico y mayor desempleo.
- Trasladan el riesgo del crédito y aumentan sus ventas por encima de sus posibilidades de financiamiento a clientes.
- Liberar capital de trabajo para otros usos productivos, mayor inversión.
- El mercado de las tarjetas de crédito opera en un ambiente de libre competencia.



El consumo es un elemento clave para la reactivación y fomento de una economía, sin embargo puede resultar un concepto de “doble filo” para un tarjeta-habiente; por un lado se contribuye a la reactivación de la economía con oferta, demanda y consumo de bienes, por otro se tiene al tarjeta-habiente sumergido en un ambiente y mundo consumista, donde la compra y gasto en bienes y servicios innecesarios están como prioridad en la lista de compras; de no contemplarse y manejar adecuadamente la situación el cliente puede llegar a caer en altos niveles de endeudamiento, afectando su situaciones económica y financiera.

#### 2.13.4 INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Dentro de las innovaciones (Hablemos Claro, 2013d) menciona:

- Incorporación de chips en tarjetas de crédito, esta tecnología funciona con una antena de radiofrecuencia que permite realizar el pago de forma inalámbrica. El cliente puede realizar un pago de forma expedita con solo acercar la tarjeta a un lector habilitado para este fin.
- Implementación de servicios electrónicos donde el cliente puede realizar consultas de productos, transferencias, pago de servicios y opciones diseñadas para clientes empresariales.

Los avances tecnológicos son un recurso necesario y obligatorio para generar desarrollo en una economía o país, resulta interesante las tecnologías que las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito han implementado en los últimos años en el país. La tecnología de chip reduce drásticamente la posibilidad de un fraude; ya que la banda de la tarjeta no entra en contacto la banda del “POS”. Los servicios electrónicos llegan a hacerle la “vida más sencilla” al cliente, ya que ofrecen una amplia gama de servicios que se pueden realizar desde cualquier parte sin necesidad de asistir físicamente a una agencia bancaria.

## 2.14 CONCEPTUALIZACIÓN

Según (WELLS FARGO, 2017):

- Crédito: Es una promesa de pagar una deuda por las compras que se realizan. Permite comprar algo hoy y pagarlo después.
- Línea de Crédito: También conocido como Límite de Crédito, éste es el mayor monto que el cliente puede acarrear como saldo en su tarjeta de crédito. Si se excede este monto, puede aplicarse una Cuota de Sobre límite.
- Crédito disponible: El monto de crédito disponible no utilizado. El crédito disponible se calcula deduciendo el saldo vencido del total de la línea de crédito.
- Agencia Crediticia: Es una agencia que emite reportes de crédito y mantiene archivos en relación con personas que solicitan y utilizan el crédito. La agencia emite un reporte de crédito en que constan las deudas de un consumidor y sus hábitos de pago. Estas agencias compilan datos y los distribuyen a las instituciones que otorgan préstamos según lo permitido bajo la ley.
- Institución Emisora de Tarjetas de Crédito: Es una entidad financiera que emite tarjetas de crédito tales como Visa.
- Compras: Son los cargos efectuados con la tarjeta de crédito en los establecimientos de comerciantes.

Según (CNBS, 2013):

- Contrato de Tarjeta de crédito: contrato de apertura de una línea de crédito en cuenta corriente puesta a disposición del tarjea-habiente de una tarjeta de crédito
- 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 tarjea-habiente efectúe al menos el pago mínimo.

- 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 debería consignar la información mínima.
- Extra-financiamiento: línea de crédito adicional al 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.
- Fecha máxima de pago: última fecha en la que el tarjeta-habiente debe efectuar el pago mínimo o bien el pago de contado.
- Interés corriente: es el importe que debe pagar el tarjeta-habiente en concepto de intereses por financiamiento.
- Interese 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.
- Importe vencido: monto no cancelado respecto al pago mínimo, dentro de la fecha máxima de pago correspondiente.
- 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 con las condiciones estipuladas en el contrato.
- Mora: incumplimiento en que incurre el tarjeta-habiente cuando no realiza al menos un pago mínimo indicado en su estado de cuenta en la fecha máxima de pago.
- 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.
- Periodo de facturación: periodo comprendido entre dos fechas de corte.
- Periodo de pago: periodo comprendido entre la fecha de corte y la fecha máxima de pago.
- 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.

- Saldo total: monto conformado por la suma del saldo por consumos, más los intereses corrientes, más el interés moratorio.
- 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.
- Tarjeta adicional: tarjeta de crédito que el tarjeta-habiente autoriza emitir a favor de la persona que designe mediante acuerdo escrito con el emisor.
- Tasa de Interés anualizada: la tasa de interés efectiva anual que es utilizada por el emisor para el cálculo del interés corriente que le será cobrado al tarjeta-habiente.

## 2.15 MARCO LEGAL

### 2.15.1 RELACIONES JURIDICAS QUE INTEGRAN LA OPERACIÓN DE CRÉDITO BANCARIO

Los sujetos que intervienen e integran la operación de crédito bancario son los siguientes:

- El banco emisor al que se dirige el interesado en contar con una tarjeta de crédito.
- Empresa o establecimiento afiliado, persona natural o jurídica que se compromete a aceptar el pago de sus ventas o servicio con el uso de la tarjeta y la firma del comprobante respectivo.
- El usuario titular de la tarjeta, o como también se le ha denominado tarjeta-habiente, es la persona natural o jurídica beneficiaria del crédito otorgado por el banco emisor, quien, en uso de la tarjeta paga sus compras y servicios con ella en los establecimientos afiliados.

## 2.15.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA LEY DE TARJETA DE CRÉDITO

La CNBS es el único ente regulador y supervisor encargado de velar y hacer cumplir la ley en lo referente a las operaciones que realicen las instituciones financieras emisoras de tarjeta de crédito (Hablemos Claro, 2013b)

El reglamento de la ley de tarjetas de crédito aprobado el 29 de abril del 2013 y recién expirado con la aprobación de las reformas planteadas el 04 de agosto del 2017, constaba de 59 artículos distribuidos en 12 capítulos.

Cuando se reformo esta ley/ reglamento en el 2013 se adicionaron nuevos lineamientos que no contemplaba la ley; destacando los siguientes dos como más relevantes, datos tomados de (CNBS, 2013):

- Se podrá contactar con el cliente únicamente en los siguientes horarios y días, de lunes a viernes de 7:00 A.M. a 7:00 P.M. y sábado de 9:00 A.M. a 5:00 P.M.
- Creación e implementación por parte de las entidades financieras emisoras de tarjetas de crédito de un programa de educación financiera que deba contemplar la siguiente información: Derechos y obligaciones del usuario financiero, Características y condiciones del contrato, Clausulas y prácticas abusivas, Procedimiento para interponer un reclamo, Esquema de amortización de saldos, Sobre la operatividad de la central de información crediticia y los burós de crédito.

A continuación, se detalla la composición de los 59 artículos distribuidos en los 12 capítulos correspondiente:

**Tabla 12. Reglamento de La Ley de Tarjeta de Crédito (29 de abril del 2013)**

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES	Artículo 1- Objeto Artículo 2- Alcance Artículo 3- Definiciones
CAPITULO II. CONSTITUCIÓN Y AUTORIZACIÓN	Artículo 4- De la constitución y autorización Artículo 5- Operación de tarjetas emitidas en el extranjero Artículo 6- Requisitos Adicionales Artículo 7- Publicación de la Certificación Artículo 8- Prórroga y Revocación de la Autorización Artículo 9- Apertura, Traslado y Cierre de Sucursales o Agencias Artículo 10- Transferencia de Acciones Artículo 11- Nómina de Accionistas
CAPITULO III. DE LA ADMINISTRACIÓN	Artículo 12- Del Gobierno Corporativo Artículo 13- Consejeros o Directores
CAPITULO IV. CONSTITUCIÓN DE RESERVAS Y DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES	Artículo 14- Clasificación de Activos de Riesgo y Constitución de Reservas Artículo 15- Distribución de Utilidades Artículo 16- Gestiones ante la Comisión Artículo 17- Requerimientos de Solvencia
CAPITULO V. DE LOS EMISORES Y OPERACIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO	Artículo 18- Operaciones con Tarjetas de Crédito Artículo 19- Requisitos para otorgar Tarjetas de Crédito Artículo 20- Aprobación y Vigencia de Tarjetas de Crédito Artículo 21- Características de la Tarjeta de Crédito Artículo 22- Emisión de Tarjetas Adicionales Artículo 23- Cobros Artículo 24- Aviso de Cobro o Estado de Cuenta Artículo 25- Otra información
CAPITULO VI. DEL CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO	Artículo 26- Aprobación de los Modelos de Contratos y Reformas Artículo 27- Contenido Mínimo Artículo 28- Celebración del Contrato Artículo 29- Notificación de Modificaciones Artículo 30- Publicación de Modelos de Contratos Artículo 31- Vigencia y Cancelación de Contratos Artículo 32- Mecanismo de Cancelación de Contrato de Tarjeta de Crédito
CAPITULO VII. DE LA TASA DE INTERES Y OTROS SERVICIOS	Artículo 33- Calculo del Interés Corriente Artículo 34- Calculo de Interés Moratorios Artículo 35- Extra-financiamientos Artículo 36- Publicación de las Tasas de Interés Artículo 37- Remisión de Información Artículo 38- Garantía de Libre Competencia
CAPITULO VIII. DE LOS ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS	Artículo 39- Relación de los Emisores con Establecimientos Afiliados Artículo 40- Establecimientos Afiliados
CAPITULO IX. PROHIBICIONES	Artículo 41- Suscripción de Contratos Artículo 42- Días y Horarios Hábiles de Gestiones de Cobro Artículo 43- Cobros No Permitidos Artículo 44- Límites para el Cobro de Cargos por Rehabilitación de Cuentas
CAPITULO X. FUNCIONAMIENTO DE LOS CAJEROS AUTOMATICOS	Artículo 45- Operaciones de los Cajeros Automáticos Artículo 46- Mecanismos para Retiro de Efectivo de Tarjeta de Debito Artículo 47- Comisiones por Retiro de Efectivo
CAPITULO XI. SOBRE EDUCACIÓN FINANCIERA	Artículo 48- Programa de Educación Financiera Artículo 49- Programa de Educación Financiera Artículo 50- Certificación de Organizaciones
CAPITULO XII. DISPOSICIONES FINALES	Artículo 51- Procedimiento para Presentar Reclamos Artículo 52- Registros a Disposición de la Comisión Artículo 53- Contratos con Sociedades Comercializadoras Artículo 54- Sanciones y Multas Artículo 55- Premios y Promociones Artículo 56- Adecuación de los Contratos de Tarjetas de Crédito Artículo 57- Remisión de Programa de Educación Financiera Artículo 58- Derogatoria Artículo 59- Vigencia

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de (CNBS, 2013)

Diversos sectores de la sociedad incluyendo la clase política comenzaron a cuestionar la ley que se tenía antes de la aprobada y ratificada en el 2013, argumentando que existía un alto nivel de endeudamiento en la población nacional a causa de las tarjetas de crédito. A raíz de esta situación la nueva Ley de Tarjeta de Crédito incluyó una Ley del Programa Opcional para la Consolidación de Deudas del trabajador hondureño.

Los Institutos Previsionales Públicos y el RAP, podrán invertir, dentro de los límites que para tales efectos autorice la CNBS en programas de préstamos destinados a la consolidación de deudas de sus afiliados o participantes, originadas por contratos de tarjetas de crédito y otros créditos comerciales de índole fiduciario o prendario (Hablemos Claro, 2013c)

La iniciativa de modificar y realizar reformas a la Ley de Tarjeta de Crédito surgió desde el Congreso Nacional dirigido en ese momento por el actual presidente de la república (Juan Orlando Hernández) impulsado por el total de tarjeta-habientes que se veían obligados a financiar su deuda.

Según (Hablemos Claro, 2013a):

La información revela que del total de tarjeta-habientes que se ven obligados a financiar su deuda, el 60.8% no pueden cumplir con el pago mínimo de la misma, lo que representa a 145,105 usuarios.

Comentario extraído de (Hablemos Claro, 2013a):

El presidente de la ANDI, Adolfo Facuse expresó: “Yo estoy de acuerdo que se revise la ley de tarjetas de crédito porque a la gente casi la obligan a tomar la tarjeta de crédito y es una tentación

tremenda, que cuando menos acuerda esta hasta la coronilla, pero no es culpa de los emisores de las tarjetas, es a causa de las personas que no saben usarla correctamente”.

Muchos tarjeta-habientes comenzaron a interponer denuncias a la CNBS para investigar la situación que algunas instituciones financieras estaban implementando sin el consentimiento del usuario, entre estas se encontraba el cobro de altas tasas de interés y cobros adicionales por cargos no autorizados.

### 2.15.3 REQUISITOS MÍNIMOS DEL CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

Según lo publicado en la Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito el contrato debe contener los siguientes elementos (CNBS, 2013):

- Monto del límite de crédito expresado en la moneda contratada.
- Plazo del contrato y condición para prorrogarlo, los cuales deberán ser pactados de común acuerdo entre las partes.
- Tasa de interés nominal, efectiva anual y tasa de interés moratoria de hasta el 2% anual.
- Cobros y cargos autorizados de acuerdo con la ley por uso de la tarjeta de crédito, estableciendo su concepto, forma de cálculo, moneda, periodicidad del cobro, entre otros.
- Forma en que se aplicará el interés corriente y el interés moratorio.
- Forma de pago, el cual comprende el periodo 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.
- Fórmula de cálculo de pago mínimo.
- Forma de cálculo de la cuota de amortización y su aplicación.
- Lugar designado para efectuar los pagos u otra forma permitida para efectuarlo.



- Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de hurto, robo o extravío de la tarjeta de crédito de conformidad con la ley.
- 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.
- Prima, forma de pago, cobertura y vigencia de los seguros de deuda u otro mecanismo de cobertura.
- Casos en que se proceda con la suspensión del uso de la tarjeta de crédito o la resolución del contrato respectivo por voluntad unilateral del emisor o tarjeta-habiente.
- Procedimiento para presentar reclamos sobre el uso de tarjeta de crédito por parte del tarjeta-habiente, indicando el plazo de respuesta en que deberá atender el emisor los mismos.
- Liberación de la responsabilidad al aval por créditos autorizados al tarjeta-habiente posterior a 60 días de atraso o por exceso del límite original avalado si su consentimiento expreso.
- Causas para que el adeudado total puede ser considerado como vencido y requerido el pago del mismo.
- Derechos, responsabilidades y obligaciones de tarjeta-habiente y del emisor.

#### 2.15.4 OBLIGACIONES DE ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS

Un establecimiento afiliado es todo aquel comercio que acepta y firma contrato por el uso de un “POS” con alguna institución financiera.

El Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito establece como obligaciones (CNBS, 2013):

- Identificar en un lugar visible las marcas de tarjetas de crédito que acepta o retirar las calcomanías que así lo indiquen en el momento que lo dejen ser.
- Aceptar las tarjetas de crédito identificadas en el negocio.

- No podrá establecer recargos por el uso de la tarjeta de crédito.
- No podrá retener la tarjeta mientras el tarjeta-habiente realice el acto de consumo.
- No podrá establecer mínimos de compra ni eliminar descuentos.
- Requerir un documento complementario de identificación al tarjeta-habiente que puede ser la tarjeta de identidad, licencia de conducir, pasaporte o algún otro similar, debiendo anotar el número del mismo en el comprobante de uso de la tarjeta.
- Entregar la factura original y la copia del comprobante del uso de la tarjeta en todos los casos al tarjeta-habiente.
- Requerir la firma del tarjeta-habiente en el comprobante de compra respectiva.

#### 2.15.5 COBROS NO PERMITIDOS

Se entiende por cobro no permitido todo aquel cargo o sobrecargo que la institución financiera emisora de tarjeta de crédito tiene terminantemente prohibido cobrar al usuario. La regulación actual en el reglamento establece lo siguiente:

Datos obtenidos de (CNBS, 2013):

- Administración de créditos: gestiones relacionadas con el análisis, evaluación, otorgamiento y seguimiento de la tarjeta de crédito.
- Sobregiros no Autorizados: exceso del límite de la línea de crédito como resultado de los cargos efectuados por el emisor y por consumos permitidos por deficiencias en los sistemas informáticos del emisor.
- Emisión, impresión o envío de cualquier tipo de información por medio de correo electrónico.
- Gestión de cobranza: la que realiza administrativamente el emisor, por sí o por terceros, que no implique una acción extrajudicial o judicial.

- Renovación o vencimiento de plástico: sustitución del plástico derivado de la expiración de la fecha de vencimiento establecido para el uso de la tarjeta de crédito.
- Activación de cuenta: habilitación del plástico para su uso en el momento del otorgamiento original o sustitución del mismo.
- 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 establece la ley, siendo responsabilidad del emisor dejar evidencia del expediente.
- Cobertura de seguros por fraude y otras coberturas por riesgos.

#### 2.15.6 PREMIOS Y PROMOCIONES

El reglamento de La Ley de Tarjeta de Crédito establece que toda institución financiera debe definir y delimitar para sus promociones los siguientes aspectos:

Datos obtenidos de (CNBS, 2013):

- Restricciones.
- Plazo.
- Naturaleza.
- Cumplimiento de los beneficios adicionales.

Estos aspectos deben ser publicados en un medio de circulación nacional, a más tardar el día de inicio de la promoción; en caso de incumplimiento la CNBS puede aplicar el reglamento y sancionar a la institución.

### 2.15.7 NUEVA LEY DE TARJETA DE CRÉDITO

Las disposiciones y modificaciones aprobadas para la nueva reforma en La Ley de Tarjetas de Crédito son (cabe mencionar que se está a la espera del nuevo reglamento):

(Congreso Nacional de la República, 2017)

- Las reformas aprobadas por el Congreso Nacional de la Republica y publicadas en La Gaceta el 4 de agosto del 2017 únicamente abarcan modificaciones y cambios en los artículos 4, 31, 32 y 33 del decreto No.33-2013 de fecha 7 de marzo de 2013.
- En la legislación y aprobación de la ley de adicionaron nuevos artículos en el reglamento; los artículos 32-A, 33-A, 33-B, 33-C, 33-D, 38-A Y 38-B, del decreto No. 106-2006 de fecha 31 de agosto de 2016.

Los beneficios que se plantearon para estas nuevas reformas son (Diario EL Herald, 2017b):

- Bajar las tasas de interés. Principalmente la tasa de interés promedio que es del 65% anual en el país, se espera que baje cerca de 45%.
- Eliminar los cobros por no usar la tarjeta al menos tres veces en el mes.
- Eliminar las cláusulas de los contratos que establezcan cargos o penalidades por cancelación de contrato, administración de créditos, sobregiros, emisión, impresión, gestión de cobranza, renovación o vencimiento de 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.
- Notificación obligatoria, es decir que cualquier cambio que haya respecto a la tasa de interés el banco estará obligado a comunicarle al cliente que su tasa subirá. Esto antes de aplicarla, así el tarjeta-habiente decidirá si cancelarla o aceptar el aumento

- Cuando el tarjeta-habiente presente dificultades para hacer frente a las obligaciones de tarjeta de crédito por morosidad o impago, podrá gestionar un arreglo de pago por cancelación de tarjetas de crédito. En cinco días el banco o emisor deberá resolver, pasando el saldo adeudado a la fecha a un préstamo personal.
- Se prohíbe ofrecer cualquier producto o servicio financiero a los tarjeta-habientes por medio de mensajes de texto y llamadas telefónicas, sin previa autorización del cliente.

De todos los beneficios que se estaban planteando, el Congreso Nacional de la República aprobó todos a excepción de la reducción de la tasa de interés, la cual se estableció cerca de 54% .

Referente al préstamo personal que deben ofrecer las instituciones financieras cuando el tarjeta-habiente este en dificultades de pago o en mora, el producto como figura existe en la actualidad bajo el nombre de “Préstamo de Ley”. Referente a este producto a ofrecer el presidente de la república expreso:

Datos obtenidos de (Diario EL Herald, 2017c):

Si el usuario decide realizar un préstamo personal para el pago de la tarjeta de crédito no aplicarán gastos de cierre, administrativos, operativos y legales y la tasa de interés nominal a aplicar sobre saldos insolutos no puede exceder 1.25 veces la tasa promedio de consumo.

Otro de los beneficios que se estableció para el tarjeta-habiente es que no perderá beneficios acumulados en su tarjeta, como puntos o millas generados del uso de la misma por pedir un préstamo de este tipo; en caso de cualquier cambio de política el emisor debe informar al usuario con 30 días de anticipación a fin que este pueda hacer uso de las mismas y no perderlas .

En la actualidad con el reglamento anterior este punto no estaba contemplado; el usuario al solicitar este producto automáticamente se le cancelaban sus tarjetas perdiendo todo beneficio acumulado.

Uno de los beneficios de esta nueva ley para el tarjeta-habiente según el presidente del Congreso Nacional (Mauricio Olivia) es:

Datos obtenidos de (Diario EL Herald, 2017a)

Permitirá a los usuarios hacer consolidación de deudas con la banca, efectuar pagos no solo a intereses, sino que también a capital, lo que vendrá a aliviar la problemática que tienen más de 200,000 tarjeta-habientes endeudados.

Los usuarios del dinero plástico pagando solo el saldo mínimo no salían de la deuda ni en 50 años, pero con la nueva reforma podrán lograrlo con pagos mínimos en 36 meses plazos.

Referente al comentario anterior se encuentran puntos a favor y en contra; resulta favorable para el endeudado por la facilidad que se le está otorgando para salir de la deuda; por el contrario puede resultar “arma de doble filo”, ya que generar este tipo de salidas puede crear un cierto prototipo en la cultura consumista y de pago del hondureño, es decir; al existir tantas facilidades para salir de una deuda el compromiso para no llegar hasta ese punto será mínimo, la persona sabrá que siempre habrá una salida al problema y continuara endeudándose.

Si bien es cierto la facilidad de pago es una salida al problema, pero no lo resuelve por completo, esto debe de ir de la mano con una buena educación financiera que debe comenzar desde el hogar y centros educativos.

Dentro de la nueva Ley de Tarjeta de Crédito se establece y detalla claramente la forma de calcular la tasa de interés reflejada en Artículo 34 de la siguiente manera:

(Congreso Nacional de la República, 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 ponderada nominal activa sobre préstamos en moneda nacional del Sistema Financiero nacional del mes multiplicado por 2.68256333383 veces. Este interés nunca podrá ser mayor del 54%.

Un dato importante que estipula la nueva ley mediante el artículo 44 es la prohibición que hace a los establecimientos comerciales para aplicar algún tipo de recargo que encarezca el producto o servicio para compensar la comisión que deban pagar a las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito. Bajo esta prohibición se estimaría que una forma de “amortiguar” la baja en las tasas por parte de los bancos es por medio de las comisiones cobradas a los comercios por el uso de los “POS”.

#### 2.15.8 ARTÍCULOS REFORMADOS NUEVA LEY DE TARJETA DE CRÉDITO

Se realizó un análisis breve de estos artículos enfocándose en los cambios más importantes y trascendentales, se tomó como referencia la nueva Ley de Tarjeta de Crédito publicada en la Gaceta. (Congreso Nacional de la República, 2017)

**Artículo 4:** Menciona las instituciones facultadas para emitir tarjetas de crédito en el territorio nacional, destacando los bancos y sociedades emisoras reguladas por la CNBS.

En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito autorizadas por el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas, podrá emitir tarjetas de crédito y débito conforme a lo dispuesto en la ley.

Artículo 31: Hace mención a los contratos de tarjetas de crédito, prohibiendo a las emisoras de tarjetas imponer a los tarjeta-habientes y a sus garantes la obligación de suscribir documentos adicionales o anexos donde no se especifique el monto liquidado de la línea de crédito

Artículo 32: Se hace mención sobre todos los cargos y servicios que ofrecen las instituciones emisoras de tarjetas de crédito; donde únicamente podrán ser cargados a una tarjeta mediante el consentimiento y aprobación del tarjeta-habiente ya sea de forma escrita o por un medio electrónico, regulando únicamente a las compañías aseguradoras autorizadas por la CNBS a ofrecer este tipo de servicios

Artículo 33: Menciona la vigencia de los contratos de apertura de una tarjeta de crédito, estableciendo que el mismo debe ser un acuerdo entre el emisor y el solicitante; en caso que el tarjeta-habiente decida terminar el contrato no debe existir penalización alguna siempre y cuando tenga los saldos al día.

#### 2.15.9 ARTÍCULOS ADICIONADOS NUEVA LEY DE TARJETA DE CRÉDITO

Se realizó un análisis breve de estos artículos enfocándose en los cambios más importantes y trascendentales, se tomó como referencia la nueva Ley de Tarjeta de Crédito publicada en la Gaceta. (Congreso Nacional de la República, 2017)



Artículo 32-A: Este artículo hace mención a la obligación que tienen las emisoras de tarjetas de crédito de informar al tarjeta-habiente las políticas y condiciones asociadas a los diferentes planes de lealtad, al igual que enviarle mensualmente el detalle de los beneficios acumulados (millas, puntos cash back, puntos redimibles, etc.)

Artículo 33-A: Al momento que el tarjeta-habiente presente dificultades de pago y morosidad el emisor debe gestionar un arreglo de pago por cancelación de tarjetas de crédito, dándole resolución en un plazo máximo de 5 días.

Los gastos de cierre no pueden ser mayor al 1% del valor a financiar y la tasa nominal sobre saldos insolutos no puede exceder de 1.25 veces la tasa activa promedio ponderada de las tasas anuales de interés nominales del Sistema Financiero Nacional.

Artículo 33-B: Establece el procedimiento mediante el cual el emisor deberá informar al tarjeta-habiente que puede someterse a un arreglo de pago:

Si durante 6 meses consecutivos u 8 meses alternos de los últimos 12 meses solo efectúa abonos menores o iguales al pago mínimo pero que no represente más del 30% de la obligación total.

Artículo 33-C: Establece y determina que debe contener el cálculo del pago mínimo; destacando que deberá incluir intereses, comisiones y cargos no financiados; siendo el ente regulador (CNBS) el encargado del cumplimiento de su aplicabilidad.

Artículo 33-D: El artículo resume que la fecha mínima de corte una tarjeta de crédito debe ser un mes calendario.

En la actualidad existen bancos que el tiempo de corte es hasta de 18 días; con este nuevo artículo el tarjeta-habiente tendrá mayor flexibilidad con su flujo de efectivo.

Artículo 38-B: Hace referencia al cálculo del límite de crédito, referenciando que debe no debe superar cuatro veces el ingreso bruto del cliente.

En el mercado existían instituciones financieras que otorgaban hasta diez veces el salario del usuario; dando límites de crédito por encima de la capacidad de pago.

Artículo 38-A: Este artículo hace referencia a las nuevas prohibiciones que tienen las instituciones emisoras de tarjetas de crédito:

- Sin autorización del tarjeta-habiente, cargar cuotas de préstamos, financiamientos o extra-financiamientos.
- Sin autorización del tarjeta-habiente, permitir excesos del límite de la línea de crédito mediante el contrato suscrito por consumos y retiros de efectivo permitidos por este.
- Realizar cargos por rehabilitación de la línea de crédito por incumplimiento de pago, fuera de lo establecido por la CNBS.
- Aumento de la línea de crédito sin consentimiento expreso del tarjeta-habiente y análisis de capacidad de pago.
- Cobrar nuevos cargos en concepto de comisiones por servicio que hubieran sido incorporados al contrato o incrementar los cargos por comisiones ya pactadas.

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

La matriz de congruencia es una herramienta que proporciona un panorama general de la investigación; permite mostrar que cada etapa o proceso tenga una lógica o congruencia entre cada parte involucrada; para ello se formularon variables operacionales; destacando variables dependientes e independientes.

#### 3.1.1 MATRIZ DE CONGRUENCIA METODOLÓGICA

**Tabla 13. Matriz de Congruencia Metodológica**

TÍTULO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES		
				INDEPENDIENTES	DEPENDIENTES	
Ley de Tarjeta de Crédito en Honduras	Identificar las principales consecuencias y beneficios que conlleva la aprobación de la nueva ley de tarjeta de crédito en el adulto-trabajador promedio de Honduras (Hombres/mujeres entre las edades de 25-50 años).	1. Analizar el marco legal de la ley de tarjeta de crédito, dando a conocer las principales ventajas y desventajas financieras para el tarjeta-habiente e instituciones financieras.	1. ¿Cuáles son los principales cambios, impactos e implicaciones financieras y legales a las cuales se tendrán que someter las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito y el tarjeta-habiente con la aprobación de la Ley de Tarjeta de Crédito?	Aspectos financieros y legales	Tarjeta de Crédito	
		2. Evaluar la situación actual de consumo producto del uso de tarjetas de crédito que permita identificar los factores que impiden el ahorro efectivo en la economía personal y un alto nivel de endeudamiento.	2. ¿Cuál es el comportamiento de consumo por utilizar tarjetas de crédito en el adulto-trabajador promedio (Hombre/mujeres entre las edades de 25-50 años)?			Consumo
		3. Identificar los beneficios y estrategias de persuasión que utilizan las instituciones financieras de mayor posicionamiento en el país para comercializar tarjetas de crédito.	3. ¿Qué instituciones bancarias son líderes en la venta de tarjetas de crédito y que estrategias de comercialización y ofrecimiento de beneficios utilizan para captar más consumidores?			Competitividad
		4. Analizar las causas que provocan la disminución del ahorro personal en el tarjeta-habiente por la compra innecesaria de bienes y servicios e identificar que estrategias implementan las instituciones financieras para fomentar planes de ahorro personales y opciones de pago en caso de incumplimiento.	4. ¿Cuál es la estrategia eficaz que el tarjeta-habiente puede implementar en su economía personal para equilibrar el consumo y el ahorro al mismo tiempo; administrando el presupuesto mensual de forma eficiente?			Ahorro y presupuesto personal

Fuente: Elaboración propia

### 3.1.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

**Tabla 14. Definición Operacional de las Variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN		INDICADORES
	CONCEPTUAL	OPERACIONAL	
Aspectos financieros y legales	Conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectiva de una empresa u organización que apoyen la toma de decisiones; basadas en información financiera y legal.	Cambios, impactos e implicaciones financieras y legales para las entidades emisoras de tarjetas de crédito y tarjeta-habientes.	Análisis Financieros y Legales
Consumo	Utilización de bienes y servicios para satisfacer una necesidad.	Persona que destina mas del 70% de sus ingresos en compra de bienes o servicios innecesarios.	Mercado Actual
Competitividad	Implica planteamientos estratégicos en diferentes áreas del negocio o actividades de la empresa para alcanzar una meta u objetivo por encima de la competencia.	Se refiere a la capacidad que tienen las compañías de poder alcanzar el éxito en relación a la competencia, basándose en una mejor capacidad productiva y servicio mas eficiente y eficaz.	Estrategias de Competitividad
Ahorro y presupuesto personal	El ahorro es la diferencia entre el ingreso y consumo. El presupuesto es un plan para distribuir los ingresos recibidos entre ahorro y gastos personales.	Persona que administra eficientemente su salario y gastos; destinando como mínimo un 30% para el ahorro.	Indicadores Económicos y de Desarrollo

Fuente: Elaboración propia

## 3.2 ENFOQUE Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.2.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque seleccionado es mixto, ya que la investigación abarcará aspectos cuantitativos y cualitativos. Según (Roberto Hernández Sampieri, 2014):

El enfoque mixto representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

### 3.2.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

El alcance de la investigación será descriptivo, con el estudio se busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Roberto Hernández Sampieri, 2014)

El alcance seleccionado detallará, describirá y especificará los principales beneficios, repercusiones y cambios en la ley de tarjeta de crédito, al igual como el uso de las tarjetas de crédito genera un aumento de consumo de bienes y servicios dando como resultado un impacto en la economía personal del usuario en su hábito del ahorro.

### 3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El Diseño de la investigación será no experimental transeccional o transversal descriptivo, ya que no se manipularán variables, únicamente se observará un fenómeno para su posterior análisis.

### 3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS, POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1 UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis de esta investigación serán todas las personas en Honduras que posean una tarjeta de crédito.

#### 3.4.2 POBLACIÓN

La población del presente estudio se encuentra representada por todos los tarjeta-habientes (hombres y mujeres) de Honduras comprendidos entre las edades de 25 a 50 años económicamente activos.

### 3.4.3 MUESTRA

La muestra se calculó utilizando la siguiente fórmula de proporciones para una población finita; tomando como referencia que se conocía el universo de tarjeta-habientes / tarjetas en circulación al cierre de Junio:

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

Donde:

n: Tamaño de la muestra

E: Error Estimado

Z: Constante estadística

N: Población

p: Fracción defectuosa

q: (1-p)

El cálculo de la población (N) se realizó tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Tarjeta-habientes (hombres y mujeres) al cierre de Junio 2017: 817,751 (CNBS, 2017a)
- Porcentaje de la población entre 25-50 años: 32% (equivalente a 2,865,454 personas)(INE, 2017)
- Porcentaje de la población económicamente activa: 39.60% (INE, 2017)
- Cálculo de N:  $(817,751) * (32%) * (39.60%) = 104,656$  personas

Considerando los elementos de la fórmula anterior se tiene como resultado 383 personas a quienes se les aplicará uno de los instrumentos de medición (cuestionario/ encuesta); a continuación, se detalla valores utilizados para el cálculo:

$$n = \frac{(104,656) * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(5\%)^2 * (104,656 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

### 3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

Se aplicaron técnicas e instrumentos de medición mixtos (numéricos y cualitativos) que sirvieron de sustento para obtener la información requerida para la investigación.

(Roberto Hernández Sampieri, 2014) destaca el instrumento de medición de la siguiente forma: “Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente”

#### 3.5.1 TÉCNICAS

Las técnicas que se aplicaron para la investigación son la entrevista y las encuestas. Para la entrevista se utilizó como base o instrumento el cuestionario, fue dirigida a un grupo de expertos que laboran en instituciones financieras prestigiosas del país.

Para las encuestas se elaboró un cuestionario de 19 preguntas; mismo que se utilizó como instrumento de medición y fue aplicado a 383 personas.

#### 3.5.2 INSTRUMENTOS

Se utilizó la entrevista semiestructurada y un cuestionario para extraer datos de la población de estudio seleccionada con respecto a las variables interesadas e involucradas:

- La entrevista se define como una reunión o dialogo para intercambiar información entre el investigador y el experto sobre un tema en particular, con el fin de obtener información en base a las preguntas planteadas.
- El cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir (Roberto Hernández Sampieri, 2014)

Para la investigación se realizaron dos entrevistas semiestructuradas a expertos en el tema de estudio de diferentes instituciones bancarias, como ser Banco Atlántida y BAC CREDOMATIC; se entrevistó a dos ejecutivos (Ex Gerente de Estudios Económicos/ Asesora Presidencial y Líder de Estadística y Análisis Crediticio) con el propósito de aprovechar y determinar de acuerdo a su conocimiento las implicaciones de la nueva ley de tarjeta de crédito tanto para el tarjeta-habiente como para las instituciones emisoras. Ambas encuestas se elaboraron con 11 preguntas.

El propósito de aplicar el cuestionario en la investigación es conocer la cantidad promedio de tarjetas de crédito que una persona maneja, la entidad emisora con mayor participación en el mercado, el uso que el tarjeta-habiente le da a la tarjeta, conocimiento legal y jurídico del contrato por parte del tarjeta-habiente, tasas de interés en el mercado conocimiento y alcances de la nueva ley de tarjeta de crédito y finalmente determinar patrones de consumo y ahorro. El cuestionario consta de 19 preguntas que incluye preguntas abiertas y cerradas, el mismo fue aplicado en base a la muestra determinada y sugerida.



### 3.6 FUENTES DE INFORMACIÓN

#### 3.6.1 FUENTES PRIMARIAS

“Proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes” (Roberto Hernández Sampieri, 2014)

Las fuentes de información primarias utilizadas para la investigación son: encuestas aplicadas, entrevistas a expertos, reportes, leyes y normativas de la CNBS.

#### 3.6.2 FUENTES SECUNDARIAS

Son resúmenes o análisis de las fuentes primarias donde se mencionan artículos, libros, revistas, tesis y documentos considerados importantes, los cuales son recopilados de fuentes fidedignas para sustentar la investigación.

Las fuentes secundarias utilizadas para la investigación son: tesis con aplicabilidad al tema, artículos periodísticos, libros, revistas y publicaciones de internet.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS**

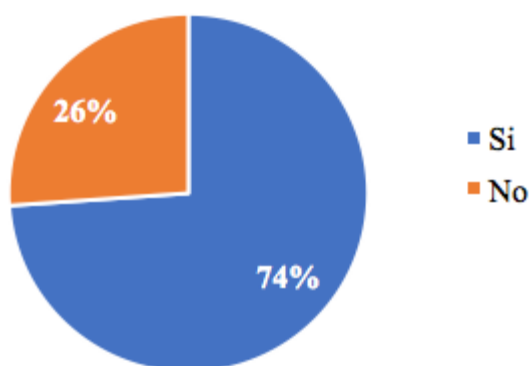
### 4.1 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

La encuesta se aplicó a 383 personas según muestra sugerida, para la aplicación y recolección de datos se utilizó la herramienta “GOOGLE FORMS”; a continuación, se muestran los principales resultados:

Pregunta 1 - ¿Posee tarjetas de crédito?

Para determinar patrones de consumo, ahorro, conocimiento financiero y uso de una tarjeta de crédito se consultó si la persona poseía tarjetas de crédito; del total de los encuestados un 74% indicó que posee tarjetas de crédito y un 26% que no tenía; generando una tendencia a la utilización del dinero plástico por parte del consumidor hondureño.

### ¿Posee tarjeta de crédito?



**Figura 13. Posesión de tarjeta de crédito en el consumidor hondureño**

Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados

Pregunta 2 - ¿Cuántas tarjetas de crédito posee actualmente?

La población encuestada mostró una tendencia a manejar tres o más tarjetas de crédito, equivalente a un 47% de la muestra total, un 37% poseen una tarjeta y un 16% de dos a tres tarjetas.

Con la nueva ley de tarjeta de crédito el sector de tres o más tarjetas de crédito se reducirá; ya que las emisoras de tarjeta se verán limitadas a no otorgar una línea de crédito al consumidor que supere cuatro veces su ingreso. Se espera que las concentraciones en las carteras crediticias de tarjetas de crédito se concentren entre una a dos tarjetas por tarjeta-habiente; controlando de esta manera el nivel de endeudamiento del consumidor. En la actualidad se permiten como máximo

cinco tarjetas de crédito por tarjeta-habiente a nivel del sistema financiero; lo cual es arma de doble filo, ya que sobre endeuda al consumidor, excediéndolo del control de sus gastos e ingresos.

### Cantidad de tarjetas de crédito



**Figura 14. Cantidad de tarjetas de crédito por persona**

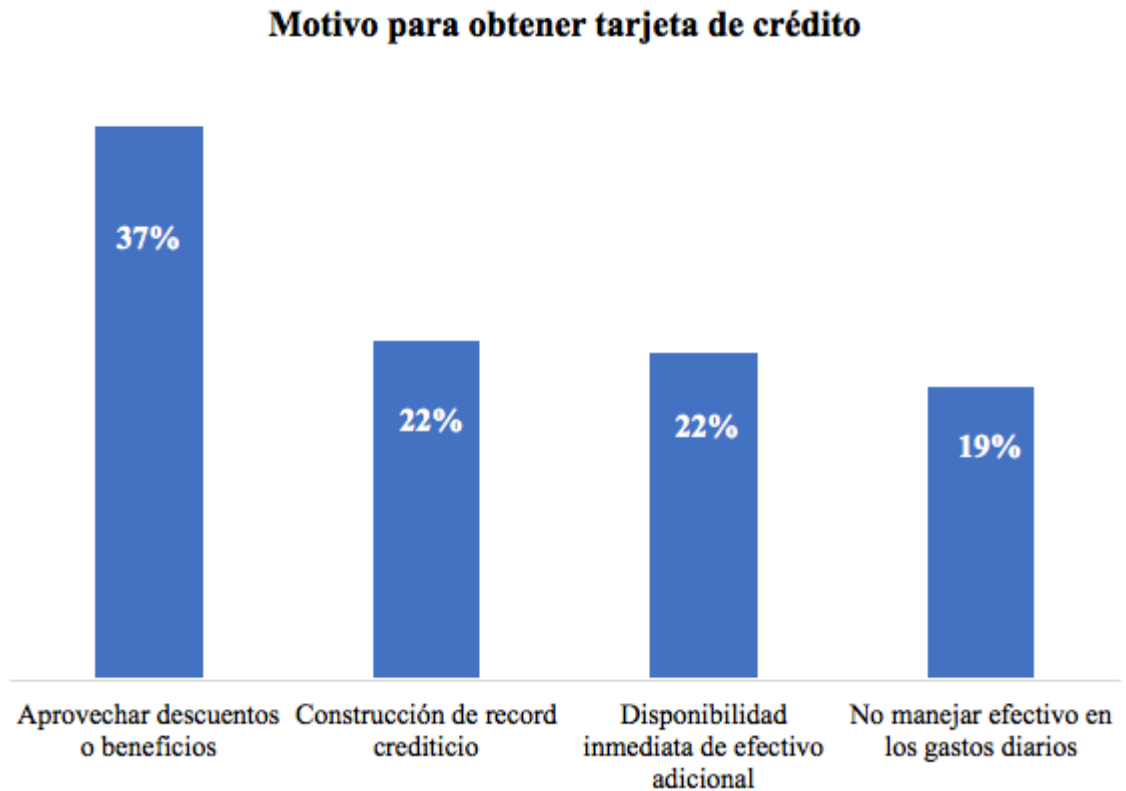
Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados.

Pregunta 3 - ¿Cuál fue la razón que lo motivo a obtener una tarjeta de crédito?

Las principal razón por la cual las personas se ven motivadas para adquirir una tarjeta de crédito es para aprovechar los diversos descuentos o beneficios que las instituciones financieras emisoras ofrecen al tarjeta-habiente; esta razón representa el 37% de la muestra; la construcción de un record crediticio y la disponibilidad inmediata de efectivo mediante los extra-financiamientos representan la segunda razón con un porcentaje de participación del 22% respectivamente; finalmente no manejar efectivo en los gastos diarios no representó para el tarjeta-habiente una razón tan importante para adquirir la tarjeta, únicamente el 19% de la muestra consultado optó por esta respuesta.

Al limitar las tasas de interés la nueva ley de tarjeta de crédito, ese ingreso que se obtenía por el cobro de intereses se espera que las instituciones financieras lo “amortigüen” reduciendo

todos los descuentos y beneficios que otorgaban al tarjeta-habiente; costo que era absorbido por las mismas.



**Figura 15. Motivos para obtener una tarjeta de crédito**

Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados

Pregunta 4 - ¿Cuál es la institución financiera con la que tiene su actual o actuales tarjetas de crédito?

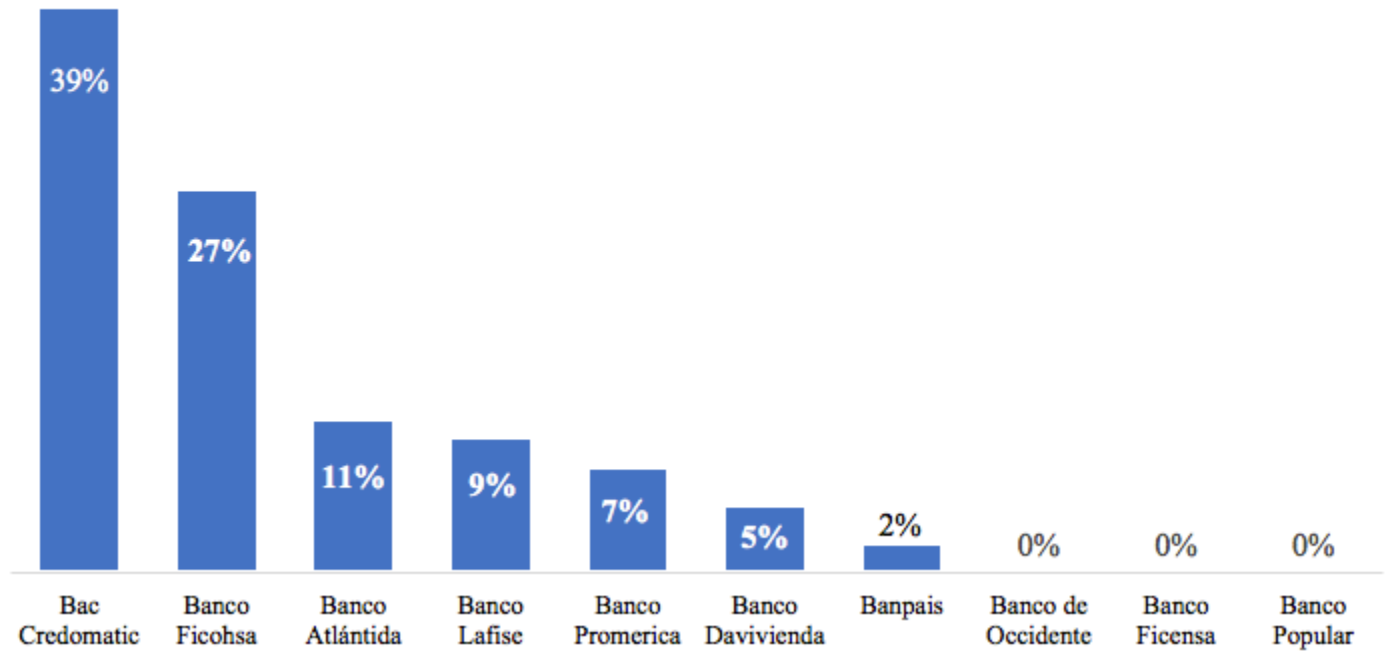
Según las respuestas que se obtuvieron con la aplicación de la encuesta, el tarjeta-habiente prefiere o tiene más afinidad con los beneficios y servicios proporcionados por Bac Credomatic, ya que el 39% de encuestados cuenta con al menos una tarjeta de crédito con esta institución financiera, Fichosa es la segunda institución con mayor participación en el mercado hondureño,

representando un 27% de la muestra total. Banco Atlántida se posiciona en tercer lugar en preferencia del tarjeta-habiente con un 11%.

Las instituciones financieras con las cuales el consumidor hondureño no se siente identificado para adquirir una tarjeta de crédito son Banco de Occidente, Banco Ficensa y Banco Popular, del total de encuestados ninguno cuenta con tarjetas de dichas instituciones.

La tendencia obtenida con las respuestas en esta pregunta se encuentra alineada a lo investigado y analizado con los datos del sistema financiero en relación a las instituciones financieras con mayor posicionamiento en el mercado hondureño.

### Tarjetas de crédito por institución financiera



**Figura 16. Tarjetas de crédito por institución financiera**

Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados

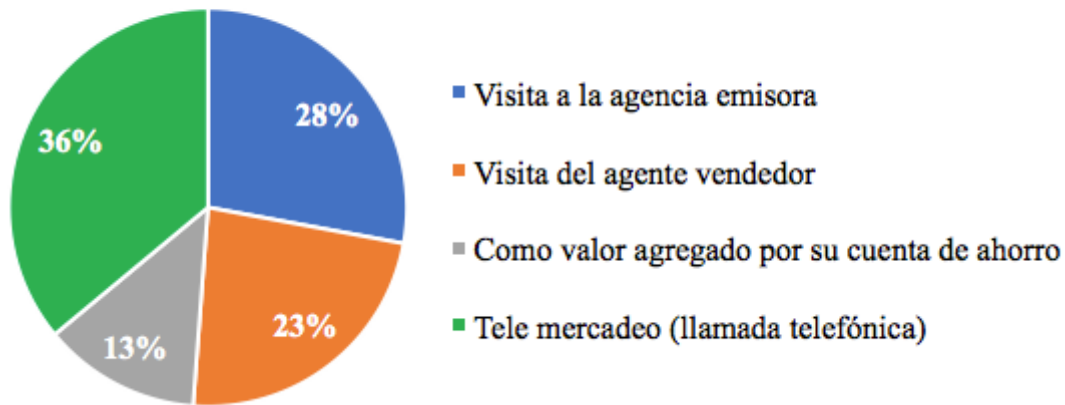
#### Pregunta 5 - ¿Cómo obtuvo su tarjeta de crédito?

Con las respuestas obtenidas se logra identificar que la principal estrategia de comercialización para la colocación de tarjetas de crédito por parte de las instituciones financieras es por medio de “tele-mercadeo” por medio de llamadas telefónicas salientes de un call center, esta estrategia refleja que un 36% de los tarjeta-habientes obtuvo su tarjeta de crédito por este medio; esta es una de las principales estrategias utilizadas para la contactación y prospección de clientes para incrementar la cartera crediticia de tarjeta de crédito.

Un 28% de los tarjeta-habientes se avocaron directamente a una agencia bancaria para obtener la tarjeta, un 23% fueron visitados por un vendedor; cabe destacar que esta estrategia es utilizada como un segundo filtro de contactación cuando al cliente no se le localiza o contacta por medio del call center, las emisoras más grandes de tarjetas de crédito (Bac Credomatic y Ficohsa) tienen unidades destinadas exclusivamente para realizar este tipo de visitas, por lo general se les denomina “Face to Face”. Únicamente un 13% obtuvieron su tarjeta de crédito como valor agregado a su cuenta de ahorro.

Dentro de la nueva ley de tarjeta de crédito se estableció que las emisoras de tarjetas de crédito no podrán realizar ningún tipo de llamada u hostigamiento al consumidor por medio de una llamada telefónica sin previa autorización de la persona; con esta restricción en el mercado la principal estrategia de comercialización dejará de existir tal como se maneja en la actualidad; poniendo en duda si realmente los call center serán rentables y factibles bajo la nueva ley.

### Canal de colocación de tarjetas de crédito



**Figura 17. Canales de colocación de tarjetas de crédito**

Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados

Pregunta 6 - ¿Qué bienes y/o servicios son los que más consume al momento de utilizar la tarjeta de crédito?

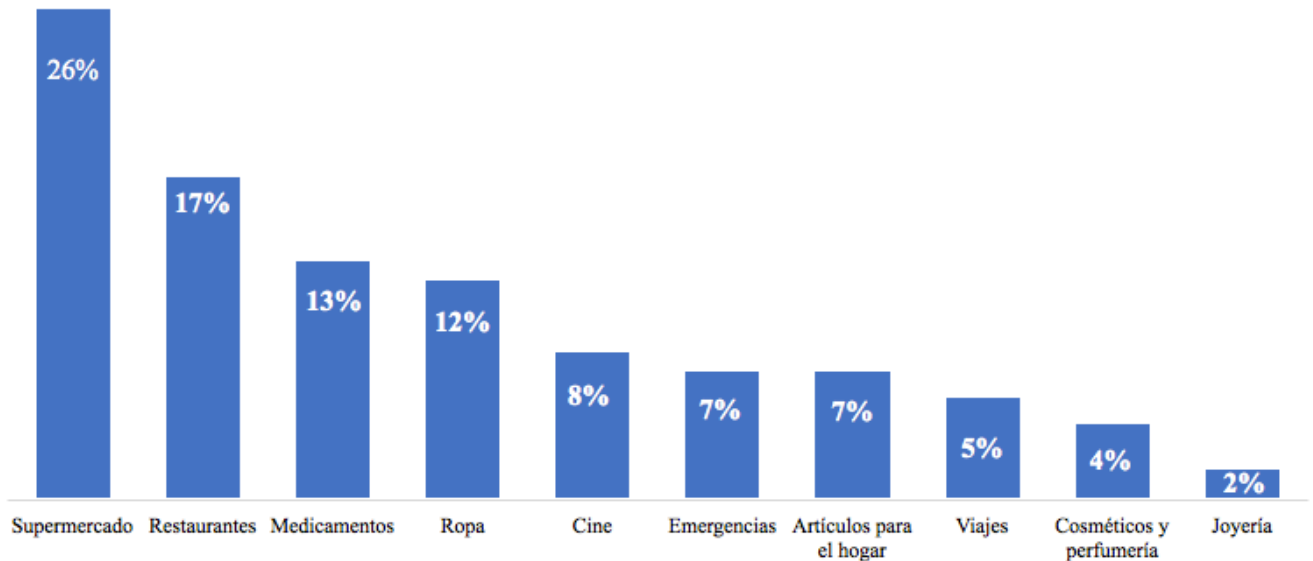
El comportamiento de consumo generado por el uso de las tarjetas de crédito muestra una tendencia hacia cinco rubros clasificados como los principales: supermercado con un 26%, restaurantes con un 17%, medicamentos con un 13%, ropa con 12% y cine con un 8%.

Estos rubros están considerados como los principales a nivel de consumo en el ámbito de las tarjetas de crédito exceptuando cine. La mayoría de tarjetas de crédito en el mercado independientemente de la institución bancaria ofrecen al consumidor descuentos en supermercados, restaurantes, gasolineras, medicamentos/ farmacias y tiendas por departamento.

Una percepción que se tiene con la nueva ley de tarjeta de crédito es que estos rubros ofrecidos desaparezcan de la carta de beneficios a ofrecer a consecuencia de la reducción en las

tasas de interés, esto debería ser progresivamente; es decir, paulatinamente el beneficio se irá reduciendo hasta llegar a desaparecer. En la actualidad existen tarjetas que ofrecen descuentos inmediatos al realizar compras, otras ofrecen “puntos cash”.

### Rubros de mayor consumo en tarjeta de crédito



**Figura 18. Rubros de mayor consumo en tarjetas de crédito**

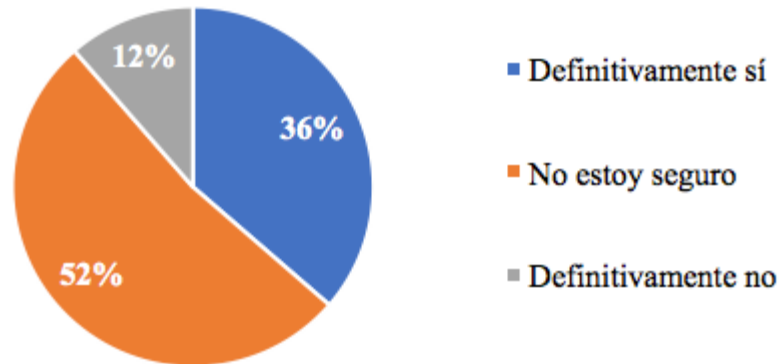
Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados

Pregunta 7 - ¿Conoce las cláusulas que usted aceptó en el contrato de tarjeta de crédito?

El 64% de los tarjeta-habientes no sabe y no está seguro de lo que firmó en su contrato otorgado al momento de la entrega de su tarjeta de crédito, únicamente un 12% de la muestra está seguro de lo que firmó en el contrato. Partiendo de los porcentajes anteriores se podría relacionar al alto nivel de endeudamiento el desconocimiento y falta de educación tanto financiera como cultural que tiene el consumidor al no conocer que es lo que está firmando; aún más sabiendo que es una línea de crédito que maneja; este tipo de desconocimientos llevan a muchas personas a caer en mora crediticia y a deudas que pueden durar meses e incluso años.



### Conocimiento de cláusulas del contrato de tarjeta de crédito



**Figura 19. Conocimiento de cláusulas del contrato de tarjeta de crédito**

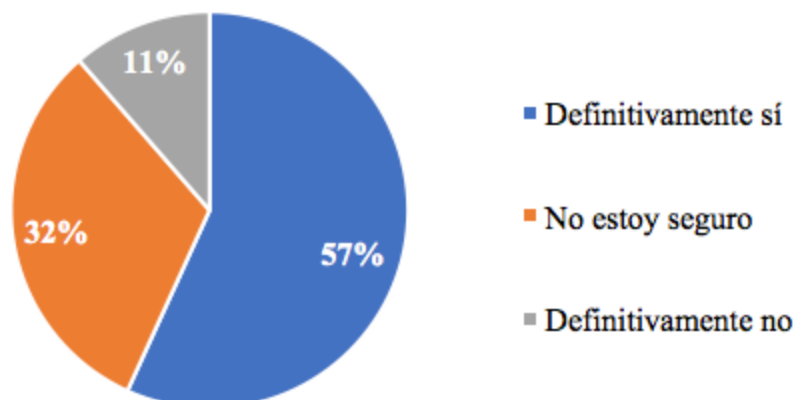
Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados

Pregunta 8 - ¿Conoce las tasas de interés aplicadas a su tarjeta de crédito?

Un elemento importante es que la mayoría de los tarjeta-habiente desconocen lo que conlleva el contrato de su tarjeta de crédito, pero si conocen la tasa de interés que se les puede llegar a cobrar en caso de incumplimiento de pago.

El 57% de la muestra encuestada reflejó que si tenía pleno conocimiento de la tasa de interés aplicada a su tarjeta de crédito y un 43% no la conocía o no estaba seguro. Uno de los grandes puntos que la nueva ley ha generado e impulsado es la reducción en las tasas de interés; esto viene a reforzar y querer conocer más a detalle por parte del tarjeta-habiente que tipo y tasa de interés se le está aplicando.

## Conocimiento de tasa de interés de una tarjeta de crédito



**Figura 20. Conocimiento de tasa de interés de una tarjeta de crédito**

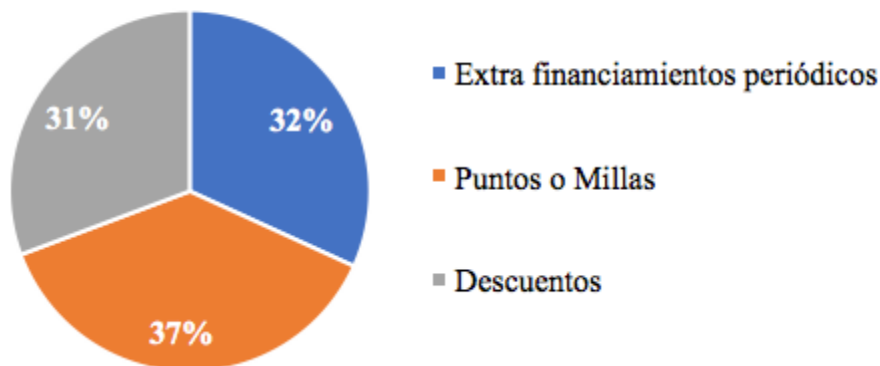
Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados

Pregunta 9 - ¿Qué incentivos le ha brindado su empresa emisora de tarjetas de crédito?

Las millas o puntos representan con un 37% el mayor incentivo ofrecido por las emisoras de tarjeta de crédito, seguido de los extra-financiamientos con un 32% y por último con un 31% los descuentos.

Estos incentivos se encuentran muy ligados a los beneficios ofrecidos por las tarjetas de crédito, por lo que el impacto que se podría trasladar al tarjeta-habiente con la nueva ley es el mismo que se detalló en el análisis de la pregunta 6.

### Incentivos ofrecidos por instituciones emisoras de tarjeta de crédito



**Figura 21. Incentivos ofrecidos por instituciones emisoras de tarjeta de crédito**

Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados

#### Pregunta 10 - ¿Cómo realiza los pagos de su tarjeta de crédito?

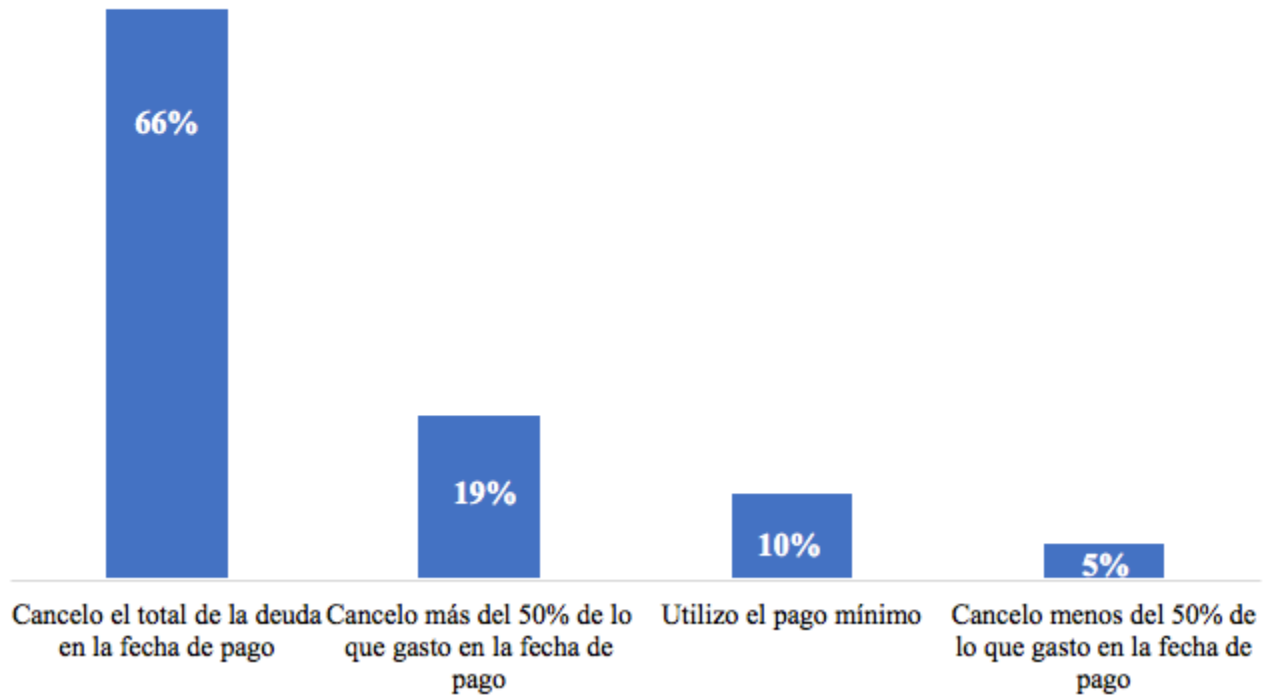
Una buena educación financiera incluye el pago en tiempo y forma de los consumos utilizados por la tarjeta de crédito. Un 66% de los encuestados cancelan el total de la deuda en la fecha establecida, un 19% cancelan más del 50% de lo que gastan en la fecha estipulada, un 10% realizan el pago mínimo y un 5% cancelan menos del 50% de lo que gastan en la fecha de pago.

El segmento beneficiado con la reducción de la tasa de interés contemplada en la nueva ley de tarjeta de crédito serían las personas que realizan el pago mínimo; es decir un 10% de la muestra encuestada, y de forma general un 44% se verían beneficiados (todos los tarjeta-habientes que no cancelan el total de la deuda en la fecha de pago).

Se recomendaría que el tarjeta-habiente maneje un presupuesto estableciendo un monto máximo que pueda consumir, de esta forma lo que consuma lo tendrá presupuestado para poder

efectuar el pago completo de la deuda. La cultura de pagar únicamente el pago mínimo no es una buena práctica, ya que la deuda va creciendo llegando a un punto donde se hará impagable.

### Forma de Pago de una tarjeta de crédito



**Figura 22. Formas de pago de una tarjeta de crédito**

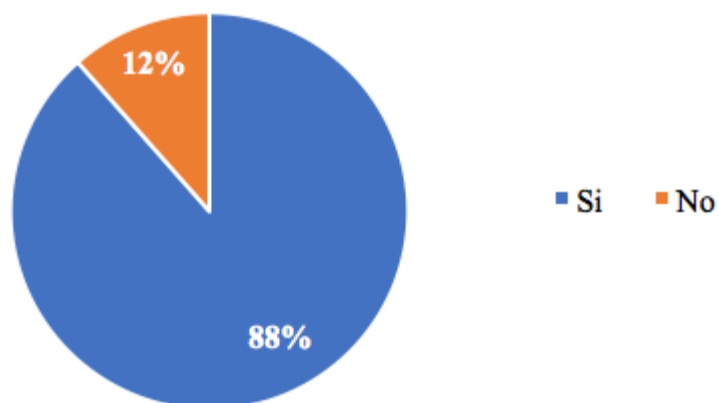
Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados

Pregunta 11 -¿Ha tenido problemas por el uso inadecuado de sus tarjetas de crédito?

El desconocimiento de las cláusulas del contrato de una tarjeta de crédito y el incumplimiento de pago del total de la deuda en la fecha establecida conllevan al tarjeta-habiente a tener problemas por el uso inadecuado de la tarjeta de crédito.

De la muestra encuestada un 88% ha tenido problemas por el mal uso de la tarjeta de crédito, y un 12% no han presentado problemas.

### Problemas por mal uso de la tarjeta de crédito

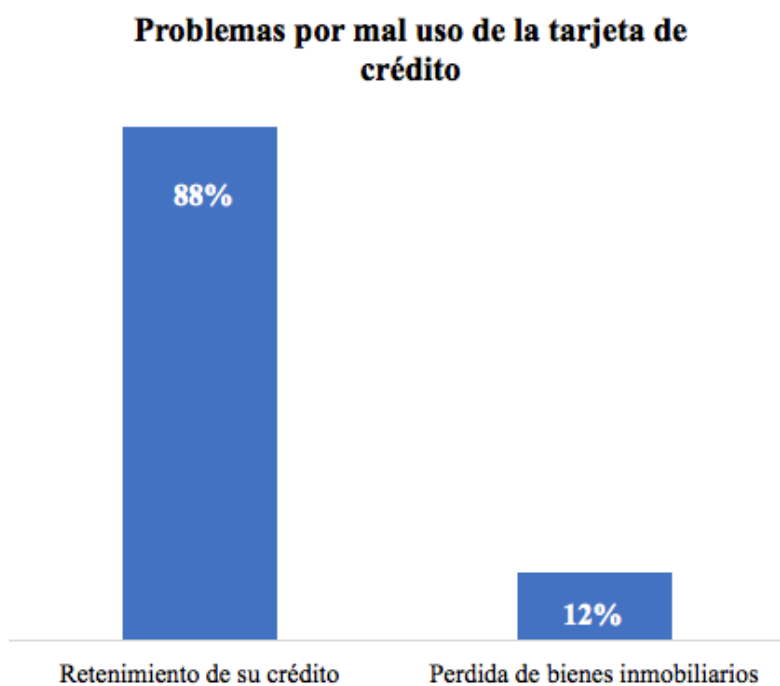


**Figura 23. Problemas por mal uso de la tarjeta de crédito**

Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados

Pregunta 12 - ¿Qué tipo de problemas ha enfrentado?

Dentro de los principales problemas que el tarjeta-habiente ha tenido por mal uso de la tarjeta se encuentran el retenimiento del crédito con una participación del 88% y la pérdida de bienes inmobiliarios con un 12%.



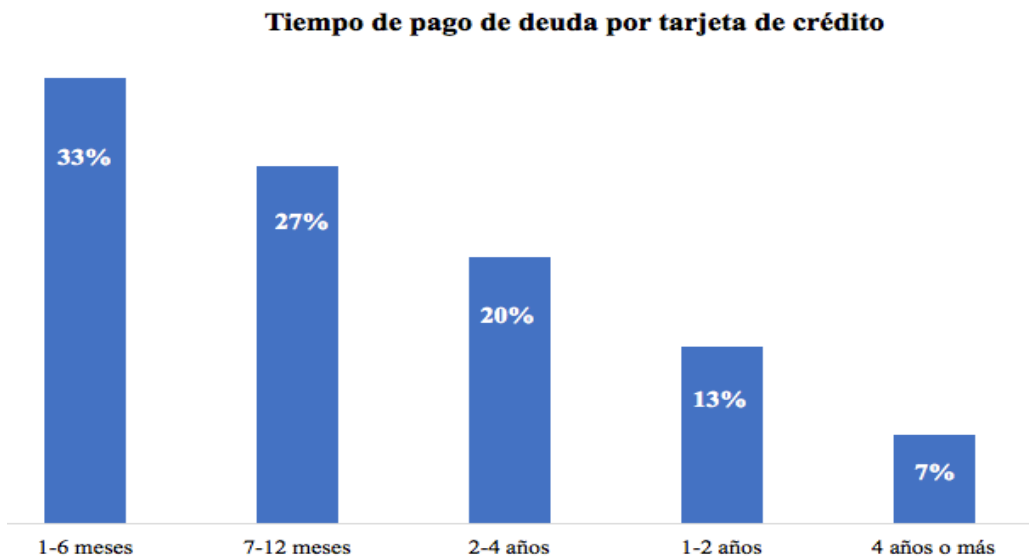
**Figura 24. Tipo de problemas por mal uso de la tarjeta de crédito**

Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados

Pregunta 13 - ¿Cuánto tiempo ha estado pagando la deuda que contrajo por hacer un uso excesivo de las tarjetas de crédito?

El 33% de los tarjeta-habientes ha pagado la deuda entre uno a seis meses, un 27% de siete a doce meses, un 20% entre dos a cuatro años, un 13% de un a dos años y un 7% de cuatro años a más.

Si bien es cierto la nueva ley de tarjeta de crédito incluye dentro de sus cláusulas y artículos como obligación de las instituciones financieras proporcionar una salida al tarjeta-habiente con altos niveles de endeudamiento por incumplimiento de pago de la tarjeta de crédito (“Préstamo de ley”), la situación reflejada en las preguntas 11, 12 y 13 seguirá sumando como parte de las estadísticas , ya que la solución no es únicamente brindar una salida momentánea al problema; esa solución implica endeudarse nuevamente para pagar una deuda, la educación financiera debe ir de la mano, y la misma se tiene que comenzar desde el hogar y centros educativos.

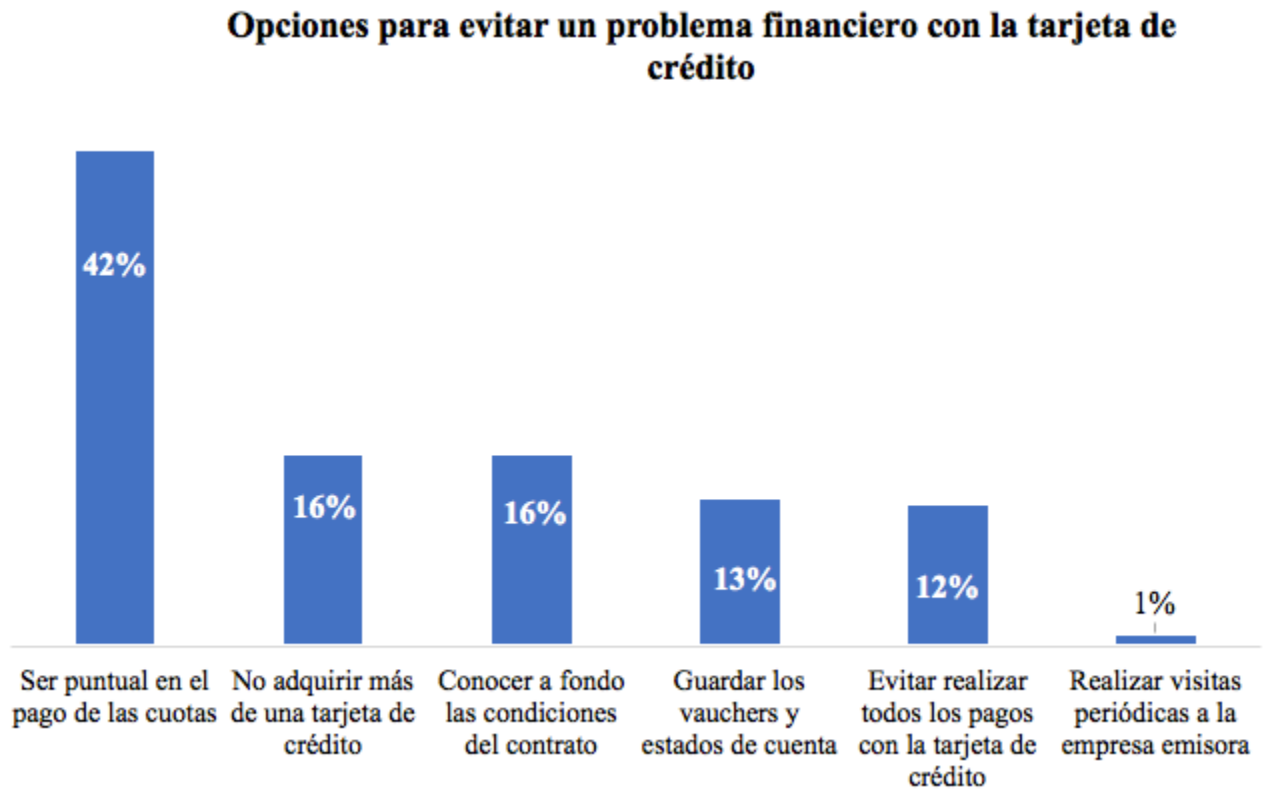


**Figura 25. Tiempo de pago de deuda por tarjeta de crédito**

Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados

Pregunta 14 - ¿Cuáles de las siguientes opciones según su criterio debe tomar en cuenta un tarjeta-habiente para evitar un problema financiero con las tarjetas de crédito?

Las principales estrategias eficaces que el tarjeta-habiente puede implementar en su economía personal para equilibrar el consumo, el ahorro y evitar un problema financiero con una tarjeta de crédito son: Ser puntual en el pago total de la deuda, no adquirir más de una tarjeta de crédito y conocer a fondo las condiciones y cláusulas del contrato de la tarjeta de crédito.



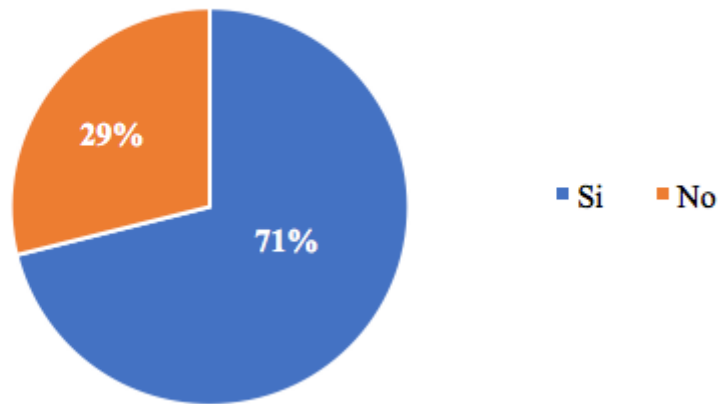
**Figura 26. Opciones para evitar un problema financiero con la tarjeta de crédito**

Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados

Pregunta 15 - ¿Recomendaría a un pariente o amigo para adquirir una tarjeta de crédito?

El 71% de tarjeta-habientes si recomendaría a un pariente o amigo para adquirir una tarjeta de crédito, basándose en las opciones mencionadas en la respuesta de la pregunta 14. Un 21% no lo recomendaría.

### **¿Recomendaría adquirir una tarjeta de crédito?**



**Figura 27. ¿Recomendaría adquirir una tarjeta de crédito?**

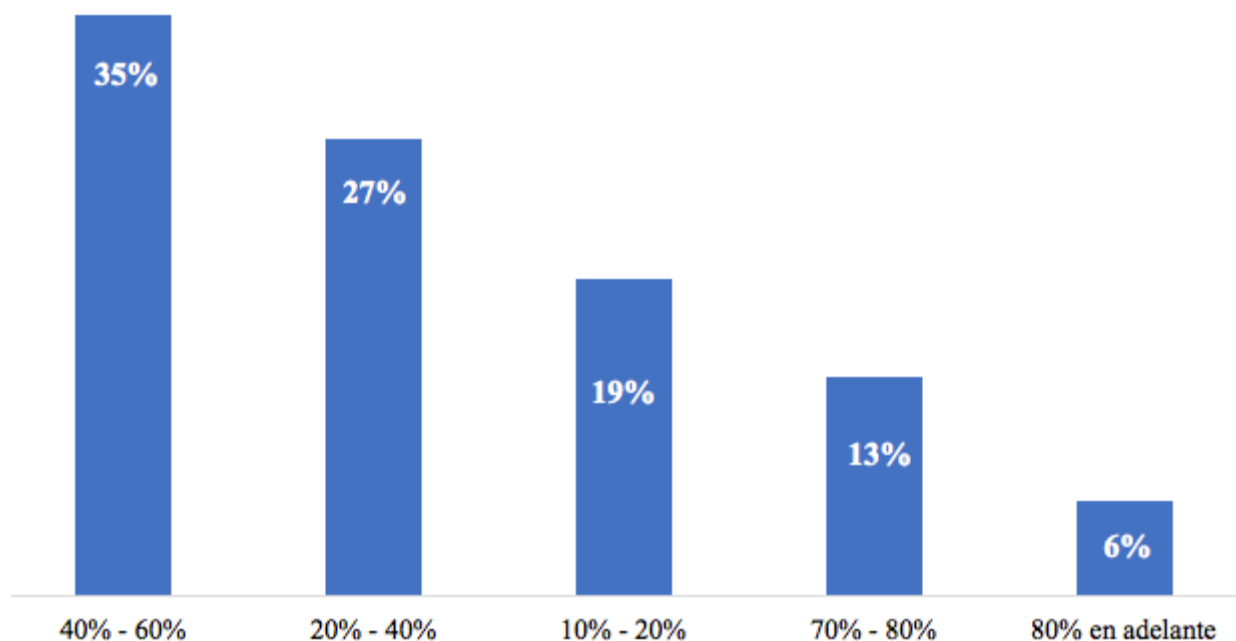
Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados

Pregunta 16 - ¿Qué porcentaje de su ingreso destina al consumo?

El 80% de los tarjeta-habientes destinan su ingreso al consumo de forma general entre el 20% y el 60%. Dentro de una sociedad consumista es importante tener bien definido un presupuesto con ingresos y egresos, de esta forma el gasto y el consumo se verán controlados. Este consumo se puede relacionar a la respuesta de la pregunta 6, donde se obtiene que en supermercados, restaurantes y medicamentos es donde se genera el mayor consumo por tarjeta de crédito.



## Porcentaje de ingresos mensuales destinados al consumo



**Figura 28. Porcentaje de ingresos mensuales destinados al consumo**

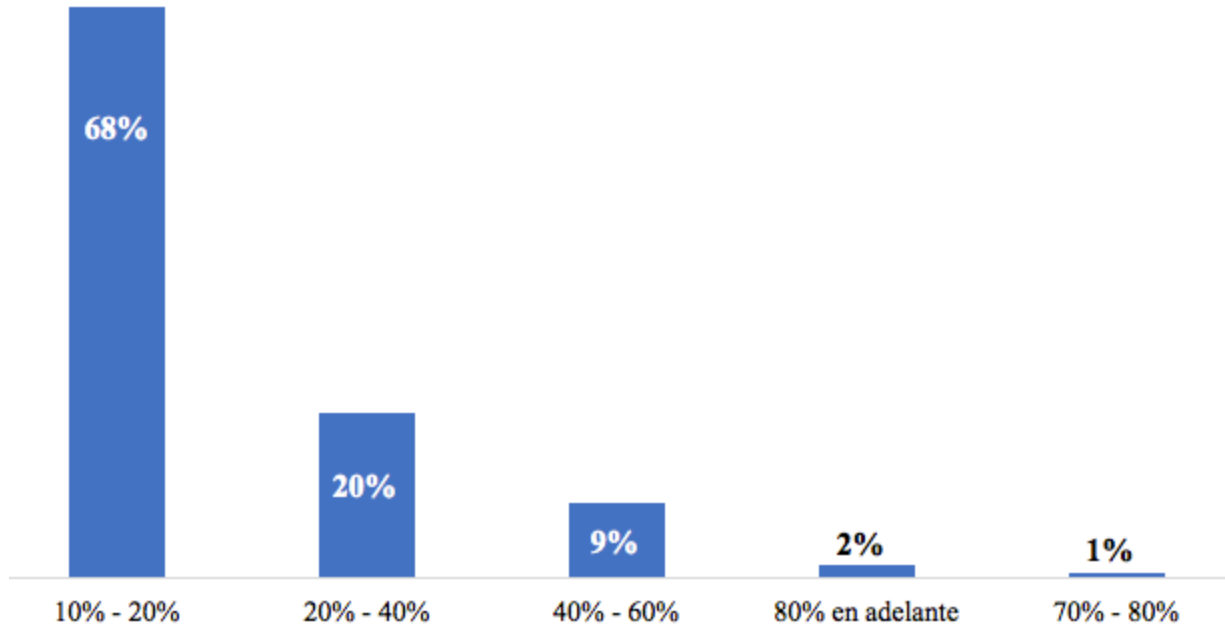
Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados

Pregunta 17 - ¿Qué porcentaje de su ingreso destina al ahorro?

El 68% de los tarjeta-habientes destinan entre un 10% y 20% de sus ingresos para el ahorro, un 20% entre el 20% y el 40%, un 9% entre el 40% y 60% y un 3% 70% o más.

Si se relacionan las variables consumo-ahorro, se puede determinar que el tarjeta-habiente destina hasta un 60% en consumo y un 40% máximo para el ahorro de sus ingresos mensuales. El sobre endeudamiento se puede generar como gastos innecesarios de bienes y/o servicios.

## Porcentaje de ingresos mensuales destinados al ahorro



**Figura 29. Porcentaje de ingresos mensuales destinados al ahorro**

Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados

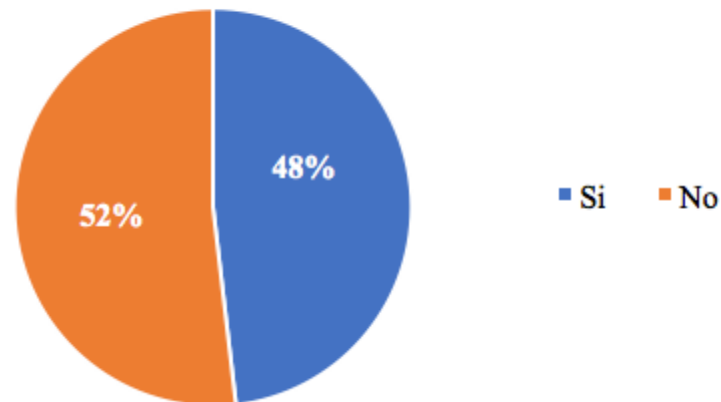
Pregunta 18 - ¿Tiene conocimiento de la nueva ley de tarjeta de crédito?, en caso de que su respuesta sea afirmativa, detalle lo que conoce brevemente

La nueva ley de tarjeta de crédito ha venido a revolucionar el pensamiento de muchos tarjeta-habientes, en el sentido de conocer e involucrarse más en el conocimiento de todas las implicaciones que contiene adquirir y manejar una tarjeta de crédito.

El 48% de las tarjeta-habientes tienen conocimiento de la nueva ley, detallando como aspectos principales la reducción en las tasas de interés, la restricción y hostigamiento telefónico para ofrecer productos y servicios por parte de las emisoras de tarjetas de crédito y las facilidades

de pago que las instituciones financieras se verán obligadas a ofrecer al tarjeta-habiente por incumplimiento de pago y mora crediticia.

### ¿Conoce la nueva ley de tarjeta de crédito?



**Figura 30. ¿Conoce la nueva ley de tarjeta de crédito?**

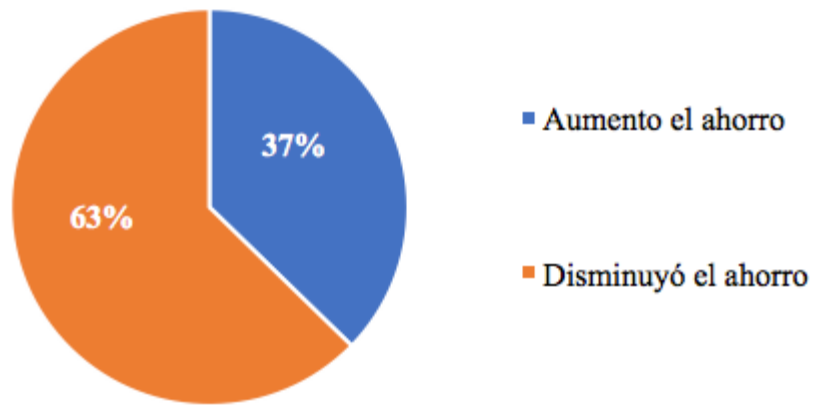
Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados

Pregunta 19 - ¿Considera que al adquirir una tarjeta de crédito afecta su ahorro?

El 63% de los tarjeta-habientes considera que el adquirir una tarjeta de crédito disminuye los ahorros y un 37% mantiene que aumenta los ahorros.

La tendencia que se obtuvo en esta pregunta es controversial y depende del punto de vista del cual se esté analizando, es curioso que se observe que un 37% considera que aumenta el ahorro, lo cual es posible si la tarjeta se utiliza como un medio de pago para cubrir únicamente necesidades básicas, sin excederse de un presupuesto mensual detallado, aprovechando los diversos beneficios y descuentos que la mismas brindan; pagando toda la deuda en tiempo y forma. Este 37% se puede relacionar a una buena y sana educación financiera. Los tarjeta-habientes que respondieron que disminuía el ahorro pueda que se encuentren sobre endeudados por el mal uso de la tarjeta de crédito.

### ¿La tarjeta de crédito afecta el ahorro?

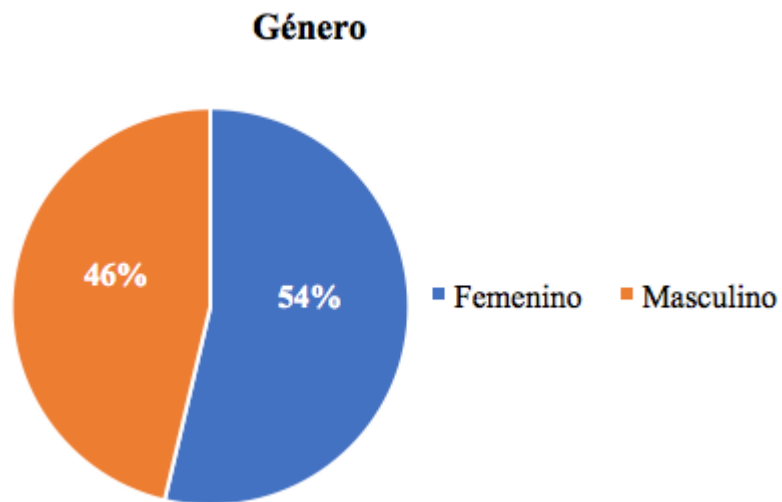


**Figura 31. ¿La tarjeta de crédito afecta el ahorro?**

Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados

### Datos Demográficos- Género

El 54% de los encuestados son mujeres y el 46% hombres.

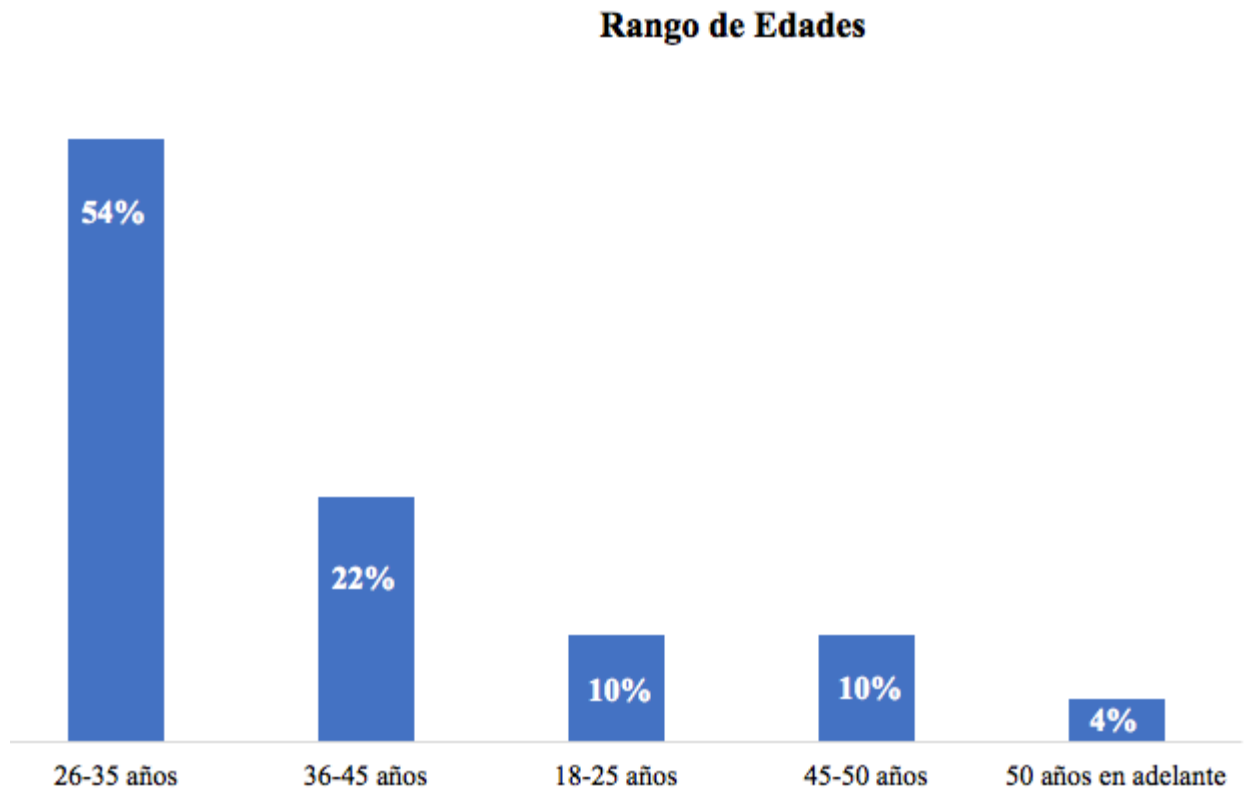


**Figura 32. Género**

Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados

### Datos Demográficos- Rango de Edades

El 96% de los encuestados se encuentran entre los 18 y 50 años de edad. En la figura 33 se muestra el detalle por rango.



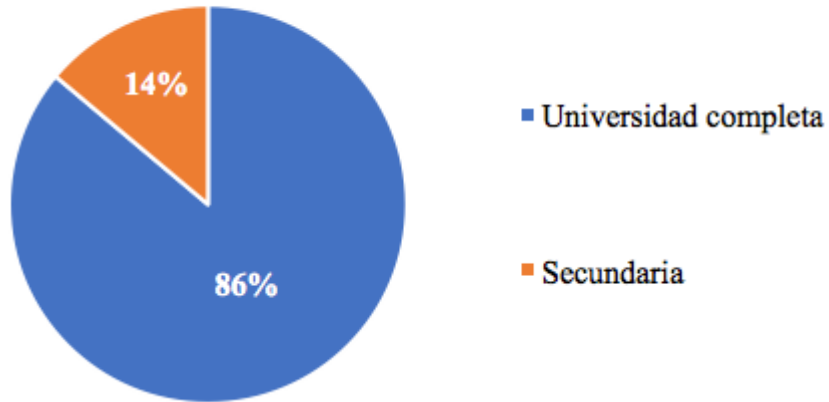
**Figura 33. Rango de edades**

Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados

### Datos Demográficos- Nivel educativo

El 86% de los encuestados tienen un título universitario y un 14% han completado los estudios de secundaria; destacando que el total de la muestra forma parte de la población económicamente activa.

### Nivel Educativo



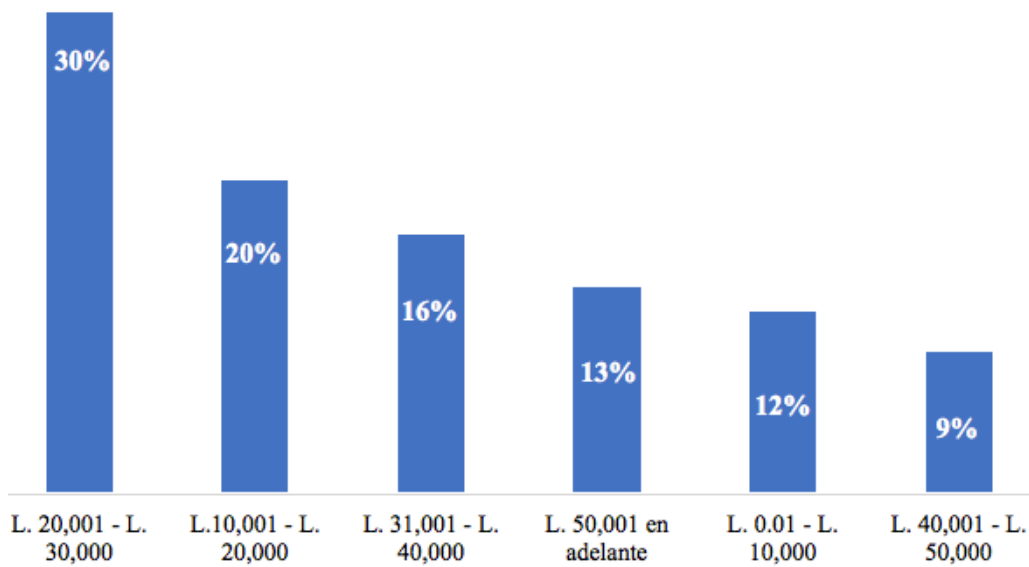
**Figura 34. Nivel educativo**

Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados

### Datos Demográficos- Rango de Ingreso

El 80% de los encuestados se encuentran en rangos de ingresos mensuales entre L.10, 000 y L.50, 000. En la figura 35 se muestra el detalle por rango.

### Rango de Ingresos Mensuales



### **Figura 35. Rango de ingresos mensuales**

Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestado.

## **4.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA**

Durante la presente investigación realizada se entrevistaron a dos expertos en el tema; primeramente, se entrevistó el 22 de agosto de 2017 a Antonio Sandres, Líder de Estadística y Análisis Crediticio del área de Créditos COMH (BAC CREDOMATIC) con más de 7 años de experiencia en el ámbito de las tarjetas de crédito. La segunda entrevista se realizó el día 24 de agosto de 2017 a Auxiliadora Bautista con más de 20 años de experiencia en estudios económicos y análisis de indicadores macro y micro económicos del país y la región (BANCO ATLÁNTIDA).

A los expertos se les realizó entrevistas conformadas por un cuestionario con 11 preguntas diferentes, las cuales fueron orientadas a investigar el uso de las tarjetas de crédito, parámetros de consumo del tarjetahabiente hondureño y las ventajas y desventajas de los cambios en la ley de tarjetas de crédito actual.

Con la entrevista realizada a Antonio Sandres se despejaron muchas dudas con respecto a la perspectiva en base al criterio comercial que involucran estas nuevas reformas a la ley de tarjetas de crédito.

Siendo BAC el principal emisor de tarjetas de crédito según lo que reporta la información proporcionada por la CNBS con un crecimiento sostenido anual del 10% desde el 2015, gracias a sus estrategias de mercado al proporcionar a sus clientes mayores y mejores promociones que el resto de los competidores, descuentos en varios rubros y mayores facilidades para optar a extra

financiamientos a 0% de interés en comercios importantes; las reformas en la ley anterior según la perspectiva comercial del entrevistado traerían más consecuencias negativas que positivas a este rubro comercial.

Las tarjetas de crédito hoy en día a nivel mundial se han convertido en un medio de pago muy importante para cualquier persona, pues es una forma de financiamiento, utilizando ya sea el extra financiamiento a una tasa del 0%, el extra financiamiento con la figura de adelanto de efectivo y por supuesto le permite al tarjetahabiente hacer sus compras y alargar de esta forma el plazo de pago, permitiendo mayor apertura para el consumo.

A nivel general en el mercado de las tarjetas de crédito en Honduras los rubros de mercado que mayor demanda tienen en el adulto-trabajador promedio (hombres/mujeres entre las edades de 25-50 años) según el comportamiento de compra son: supermercados, restaurantes, farmacias y gasolineras, puede mencionarse como quinto tipo de rubro las tiendas por departamentos y viajes.

Hoy en día un porcentaje de esta masa de consumidores hondureños, según nuestro experto, puede encontrar una gran desventaja en este medio de pago, pues al no saberla utilizar de forma adecuada el tarjetahabiente puede caer en un sobreendeudamiento y al haber una tasa muy alta de interés puede hacer que la persona caiga en mora, reflejándose este comportamiento de pago en el buró de crédito y en consecuencia no sea un candidato apto para optar a otras figuras de crédito como: prestamos de vehículos, prestamos de vivienda o de consumo; y muchos de estos casos de mora pertenecen a personas jóvenes (menores de 24 años) por no saber usar su tarjeta y tender a realizar más gastos compulsivos y no gastos acordes a su presupuesto.



Este sobreendeudamiento de las personas, según la opinión del entrevistado, fue el principal factor que se tomó en cuenta para modificar los reglamentos actuales de la ley, en la nueva ley la tasa de interés tiene un tope por los momentos del 54%, pero se estipula en la misma que esta tasa ira variando cada tres meses, sin embargo una buena parte de ese alto endeudamiento de los hondureños proviene de créditos otorgados por las casas comerciales; las cuales tienen a dar créditos a personas que no poseen una tarjeta de crédito por representar mayor riesgo según las perspectiva de la banca.

Otros de los principales cambios enunciados son la eliminación de varios cargos que hacen las instituciones financieras que ya no van a poder ser financiables como la membresía, los cargos por mora, los cargos por sobregiro, es decir, que si la persona no lo paga ya no van a generar interés, pero igual tendrá que pagarlo y también se puede mencionar el método de consolidación de deuda mediante préstamo, si la persona opta a uno de los préstamos que contempla la ley, se le tendrá que cancelar todas sus tarjetas y no podrá volver a obtener una tarjeta en cualquier institución financiera hasta que pague  $\frac{3}{4}$  partes de la deuda que contrajo.

El experto concluyo que todos estos cambios lo que vienen a hacer es convertir a la tarjeta en un producto elitista, esto es, aquellas personas con ingresos no tan altos tendrán pocas probabilidades de calificar para obtener este producto pues serán más rígidos los requisitos a presentar y por ende un segmento de la población se verá afectado al no ser sujeto de crédito. En cuanto al impacto para las instituciones este se resume en la disminución de los ingresos consecuencia de la baja en el número de tarjetas circulando.

Bajo este punto de vista es donde radica la importancia de la educación financiera por parte de la Banca a sus clientes, pues no se trata tanto de bajar una tasa de interés, se trata de concientizar al cliente de hacer su propio presupuesto en base a su salario y al crédito otorgado. Lo que se percibe es que muchas personas ven a la tarjeta de crédito como un ingreso adicional, pero en realidad solo debe de utilizarse en casos necesarios para financiarse o en el mejor de los casos utilizarlas cuando se quiera aprovechar de un descuento.

Con la entrevista a Auxiliadora Bautista se logró obtener un testimonio desde el punto de vista económico y financiero sobre el comportamiento de ahorro, consumo, crédito de la población económicamente activa y factores que incidieron en los cambios realizados a la ley de tarjetas de crédito.

En ese sentido y según lo expuesto, en una economía cuando aumenta el consumo de bienes y servicios, hay un crecimiento en la actividad económica, generando mayores fuentes de empleo y mayores ingresos tributarios.

Las tendencias de consumo y ahorro en las personas entre 25 y 50 años se enfocan en dos tipos de tendencia basados curiosamente en una subdivisión en ese rango de edades.

Las tendencias de consumo de las personas entre un rango de edad de los 26 a 55 años comprenden gastos relacionados con: formación de sus familias, alimentación, educación, salud y vivienda. El segundo tipo de tendencia de consumo que abarca a las personas entre los 25 a los 35

años, que en su mayoría son solteras, quienes además de cubrir sus necesidades básicas, disponen de mayores recursos para vestuarios, restaurante y actividades recreativas,

En ambos casos el ahorro dependerá de los patrones de consumo y de las facilidades crediticias que se tengan utilizando medios de pago como las tarjetas de créditos que proporcionan un plazo adicional de liquidación y descuentos especiales.

Según la experta, al contar con una tarjeta de crédito se tiene una disponibilidad de compra inmediata sin necesidad de tener el efectivo al momento de la compra, lo que estimula el consumo pues se cuenta con un instrumento que facilita la acción de compra. Cuando a la tarjeta de crédito se le da un uso debido, esta no influye en la disminución del ahorro personal, más bien favorece, pues se dispone de mayor plazo para mantener los ahorros en la institución financiera y se aprovechan descuentos. Este uso debido se da al concientizar al tarjetahabiente para que vea a la tarjeta de crédito como un medio de pago más que se utilice con un presupuesto de acuerdo a los gastos mensuales. Esa falta de perspectiva hacia la tarjeta es lo que ha producido que en un sector de la población sufra un sobreendeudamiento.

Si bien el principal cambio de la ley se enfoca en la disminución de la tasa de interés lo cual ayudara al tarjetahabiente a reducir su nivel de endeudamiento sobre todo en aquel segmento que paga únicamente el saldo mínimo pues reducirá la cuota de intereses generados por el monto adeudado, una de las repercusiones es que hará que esta facilidad crediticia sea más difícil de obtener por los nuevos requisitos que la banca impondrá ya que a una menor tasa de interés el solicitante debe de poseer menor riesgo crediticio, es decir poseer buenos niveles de ingresos.

Se reconoce y se comparte la opinión con la experta que no solo habrá un impacto para el tarjetahabiente, sino que habrá repercusiones que pueden experimentar las instituciones tarjeteras con la nueva ley; la repercusión más importante es una disminución de los ingresos provenientes de ingresos por intereses. También puede mencionarse que disminuirá la colocación de este producto pues los requisitos para obtenerlas serán más rigurosos.

#### 4.3 SÍNTESIS DE RESULTADOS OBTENIDOS

La cantidad de personas que poseen en la actualidad una tarjeta de crédito genera una tendencia positiva a la utilización del dinero plástico por parte del consumidor, en el caso de la muestra seleccionada para esta investigación el 74% contaba con al menos una tarjeta de crédito; teniendo como principal motivación de adquirencia los descuentos y beneficios en diferentes comercios y rubros, adicionando la posibilidad de contar con una disponibilidad inmediata de efectivo.

El mal uso de la tarjeta de crédito es lo que conlleva al tarjeta-habiente al sobreendeudamiento, utilizando la tarjeta no como un medio de pago, si no más como una línea de crédito adicional a su salario para el consumo de bienes y servicios. La nueva ley se enfoca en la reducción de tasas de interés y en brindar un medio de pago al tarjeta-habiente con problemas financieros para solventar las deudas adquiridas.

En base a los resultados obtenidos y las reformas en la nueva ley de tarjeta de crédito lo que se podría pronosticar o visualizar en el mercado de emisores en Honduras es un cambio en las políticas de otorgamiento de crédito; convirtiéndolas más rigurosas, selectivas y elitistas,

restringiendo sus productos únicamente para personas con el poder adquisitivo y medios de pago. Una de las principales repercusiones es el cambio en todos los sistemas contables y crediticios que estas entidades financieras emisoras deben ajustar para cumplir con lo establecido por la ley. Se estima que por concepto de bajas en las tasas de interés aplicadas se estarían dejando de percibir \$70,000 mensuales en el estado de resultados de estas instituciones, todo esto repercutirá en los beneficios que las emisoras otorgan al tarjeta-habiente, es decir, eliminar descuentos en comercios, rubros, puntos y millas.

La existencia de los “contact center” que poseen la mayoría de emisoras de tarjetas de crédito es un punto de incertidumbre y existencia con lo planteado en la nueva ley, ya que no se podrá realizar una llamada telefónica para ofrecer algún producto o servicio si el consumidor o tarjeta-habiente no lo ha autorizado.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 CONCLUSIONES**

1. La nueva ley de tarjeta de crédito tiene como principal impacto en las instituciones financieras el cambio en el esquema de análisis y otorgamiento de dinero plástico al consumidor; transformando y ajustando las políticas de créditos actuales en decisiones más rigurosas de riesgo crediticio, que implicarán ajustes en multiplicadores de asignación de límites, ofrecimientos y facilidades que se cuentan en la actualidad para adquirir una tarjeta de crédito, convirtiéndose en un producto elitista; orientándose hacia una nueva estrategia para captar nuevos mercados emergentes y productos. La baja de tasas de interés beneficiara únicamente a unos 200,000 tarjeta-habientes que son aquellos que no realizan

el pago completo de lo adeudado, dándoles como principal beneficio la facilidad de adquirir un “préstamo de ley” con una tasa especial para cancelar el monto pendiente de pago.

2. El comportamiento de consumo por el uso de la tarjeta de crédito en el adulto trabajador promedio refleja que los rubros de mayor utilización y transaccionalidad son los supermercados, restaurantes, gasolineras y medicamentos. Al observar estas fuentes de consumo, se muestra que el 66% de los tarjeta-habientes cancelan el total de la deuda y el 34% restante cancelan menos de lo adeudado. Al realizar pagos menores a lo adeudado el tarjeta-habiente cae en problemas por el mal uso de la tarjeta, que van desde el retenimiento del crédito hasta la pérdida de bienes inmobiliarios. Al relacionar las variables de consumo y ahorro, se observa que un 80% de los tarjeta-habientes destinan entre el 20% y 60% de sus ingresos mensuales al consumo y entre el 10% y el 40% al ahorro.
  
3. La cartera de tarjetas de crédito en Honduras se concentran en un 80% en cuatro instituciones financieras; siendo las líderes en la venta de tarjetas de crédito Bac Credomatic y Fichosa con una captación del mercado del 66%, utilizando como principal medio o canal de colocación y comercialización el uso de los “contact center” para ofrecer y vender tarjetas de crédito; dando como principal beneficio para captar más consumidores los extra-financiamientos y puntos en comercios por cada consumo realizado; con lo planteado en la nueva ley de tarjeta de crédito la funcionalidad de estos “contact center” dejaría de existir; ya que sin previa autorización del cliente no se podrá realizar la llamada telefónica.

4. Como estrategias eficaces que el tarjeta-habiente puede implementar en su economía personal para equilibrar el presupuesto mensual con el consumo y el ahorro están el pago puntual del total de la deuda adquirida al corte mensual de sus consumos, no adquirir más de una tarjeta, conocer a fondo las condiciones y cláusulas del contrato de la tarjeta de crédito y tener una buena educación financiera (si se toma como referencia el dato obtenido en las encuestas únicamente un 36% de los tarjeta-habientes conocían lo que implicaba y conllevaba el contrato de su tarjeta de crédito y un 63% consideraban que el adquirir una tarjeta de crédito disminuyó sus ahorros).

## 5.2 RECOMENDACIONES

1. El ente regulador de las instituciones financieras (CNBS) debe poner mayor énfasis, cuidado y vigilancia en los nuevos límites de asignación para otorgar una tarjeta de crédito al consumidor final con la aplicación de la nueva ley, procurando que el mismo no exceda lo establecido (cuatro veces el salario reportado), provocando un sobreendeudamiento a la persona; otorgando un límite de crédito muy por encima de su capacidad de pago. El tarjeta-habiente al conocer la nueva ley de tarjeta de crédito deberá comprender que se convertirá la tarjeta en un producto no alcanzable para toda la población por las políticas y ajustes que la nueva ley contempla, por lo que los beneficios que se le otorguen pueden llegar a ser nulos y los mismos deben ser plasmados y contemplados en el contrato de tarjeta de crédito, el cual es responsabilidad del tarjeta-habiente leer, comprender, revisar y firmar.
2. La nueva ley de tarjeta de Crédito contempla una salida para el tarjeta-habiente con comportamiento de consumo elevado que no puede pagar su saldo adeudado; sin embargo,

esta salida es un préstamo denominado “préstamo de ley”, es recomendable que el tarjeta-habiente se informe bien de las condiciones del mismo antes de adquirirlo. Lo más recomendable es utilizar la tarjeta de crédito únicamente para el consumo necesario de los bienes y servicios requeridos.

3. Para evitar una posible baja y fuga en la cartera crediticia de las principales instituciones líderes en la venta y comercialización de tarjetas, al no poder utilizar su principal medio o canal de colocación y comercialización (“contact center”) con la aplicación de la nueva ley para realizar contactaciones con el cliente para ofrecer y vender tarjetas de crédito sin previa autorización, deberán destinar u orientar ese esfuerzo y recurso a otros segmentos de mercado, siendo un segmento recomendado para captar mayor mercado y crecimiento de la cartera los préstamos personales orientados al consumo y no ligados o relacionados a una tarjeta de crédito.
  
4. Para evitar problemas financieros e incumplimiento de pago en los saldos adeudados en la tarjeta de crédito y poder manejar de una forma eficiente el equilibrio entre el consumo y el ahorro es de suma importancia contar con un presupuesto mensual bien definido, el cual contemple el disponible para efectuar el pago completo de lo adeudado en tiempo y forma en cada mes. En una sociedad consumista no es recomendable adquirir más de una tarjeta de crédito, ya que la misma debe servir únicamente como medio de pago y no como un salario adicional. Todo lo anterior debe ser acompañado de una buena educación financiera; programas que deberían ser más impulsados y difundidos a través de programas de responsabilidad social a escuelas y empresas con el apoyo del gobierno y sector privado.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Carlos Ríos. (2013, julio 29). Evolución del mercado local de tarjetas de crédito. Recuperado a partir de <http://www.ebankingnews.com/columnas/evolucion-del-mercado-local-de-tarjetas-de-credito-0016143>
2. CNBS. (2013). *REGLAMENTO DE LA LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO* (No. Resolución No.676/22-04-2013) (p. 12). Tegucigalpa.
3. CNBS. (2015). *Tasas de Interés sobre Tarjetas de Crédito*. CNBS. Recuperado a partir de [http://www.bch.hn/tasas\\_interes\\_tc.php?yr=2017](http://www.bch.hn/tasas_interes_tc.php?yr=2017)
4. CNBS. (2017a). Tarjetas de Crédito en el Mercado. Recuperado a partir de <http://www.cnbs.gob.hn/tarjetas-de-credito-en-el-mercado/>
5. CNBS. (2017b). Tarjetas de Crédito Por Monto Otorgado. Recuperado a partir de <http://www.cnbs.gob.hn/tarjetas-de-credito-por-monto-otorgado/>
6. Comisión para la Defensa y Promoción de la competencia. (2016). *ANÁLISIS DEL MERCADO DE LAS TARJETAS DE PAGO (CRÉDITO Y DÉBITO) EN HONDURAS* (p. 85). Honduras: Comisión para la Defensa y Promoción de la competencia. Recuperado a partir de [https://www.cdpc.hn/sites/default/files/Privado/estudios\\_mercado/Analisis\\_del\\_Mercado\\_de\\_las\\_Tarjetas\\_de\\_Pago\\_en\\_Honduras\\_Junio2016.pdf](https://www.cdpc.hn/sites/default/files/Privado/estudios_mercado/Analisis_del_Mercado_de_las_Tarjetas_de_Pago_en_Honduras_Junio2016.pdf)
7. Congreso Nacional de la República. (2017). *LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO* (No. Resolución No.31,135/23-10-2016 y Resolución No.33,091/05-04-2013) (p. 6). Tegucigalpa.
8. Diario EL Heraldo. (2017a, de Agosto del). Reformas a la Ley de Tarjetas de crédito permitirán a 200 mil clientes pagar deudas, p. 1.

9. Diario EL Herald. (2017b, mayo 8). Los Beneficios de reformar la Ley de Tarjetas de Crédito.
10. Diario EL Herald. (2017c, julio 24). Ley de Tarjetas de Crédito solo permitirá cobros por retiros y por membresía, p. 1.
11. FOSDEH. (s. f.). Impacto de las Tarjetas de Crédito en la economía Nacional, 1.
12. Gerencia de Protección al Usuario Financiero. (2016). La Tarjeta de Crédito. Recuperado a partir de <http://dpuf.cnbs.gob.hn/prestamos/tarjetaCredito#credito8>
13. Hablemos Claro. (2013a, al 26 de agosto del). Conozca su tarjeta de crédito, (970), 22-24.
14. Hablemos Claro. (2013b, abril). Nueva ley de tarjetas de crédito entra en vigencia, (199), 46-49.
15. Hablemos Claro. (2013c, febrero). Revisión de la ley de tarjetas de crédito, (187), 34-36.
16. Hablemos Claro. (2013d, septiembre). El manejo adecuado de las tarjetas de créditos, (204), 42-46.
17. INE. (2017). *Proyecciones de Población*. Recuperado a partir de <http://170.238.108.227/binhnd/RpWebEngine.exe/Portal>
18. Roberto Hernández Sampieri, C. C. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta edición). McGrall-Hill.
19. WELLS FARGO. (2017). Glosario de términos acerca de tarjetas de crédito. Recuperado a partir de [https://www.wellsfargo.com/spanish/per/credit\\_cards/glossary](https://www.wellsfargo.com/spanish/per/credit_cards/glossary)
20. Willgren Charles. (2013, octubre 11). Origen e historia de las tarjetas de crédito. Recuperado a partir de <http://www.ennaranja.com/economia-facil/origen-e-historia-de-las-tarjetas-de-credito/>

## ANEXOS

### ANEXO 1-ENCUESTA

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**  
**UNITEC**  
**FACULTAD DE POSTGRADO**

Como parte de un proyecto de investigación se está realizando una encuesta sobre las tarjetas de crédito, sería tan amable de brindarnos unos minutos de su valioso tiempo; sus respuestas serán confidenciales y de suma importancia para nuestro estudio. Muchas gracias por su colaboración.

**1. ¿Posee tarjetas de crédito?**

Si      \_\_\_

No      \_\_\_

Si su respuesta es No pase a la **pregunta N° 15**

**2. ¿Cuántas tarjetas de crédito posee actualmente?**

Una tarjeta de crédito      \_\_\_

Dos a tres tarjetas de crédito      \_\_\_

Tres o más tarjetas de crédito      \_\_\_

**3. ¿Cuál fue la razón que lo motivo a obtener una tarjeta de crédito?**

Disponibilidad inmediata de efectivo adicional      \_\_\_

Construcción de su record crediticio      \_\_\_

No manejar efectivo en sus gastos diarios      \_\_\_

Aprovechar descuentos o beneficios      \_\_\_

**4. ¿Cuál es la institución financiera con la que tiene su actual o actuales tarjetas de crédito?**

\_\_\_\_\_ Banco Atlántida

\_\_\_\_\_ Banco de occidente

\_\_\_\_\_ Banpais

\_\_\_\_\_ Banco Ficohsa

\_\_\_\_\_ Banco Ficensa

\_\_\_\_\_ Banco Popular

\_\_\_\_\_ Banco Lafise

\_\_\_\_\_ Banco Davivienda

\_\_\_\_\_ Banco Promerica

\_\_\_\_\_ Bac Credomatic

**5. ¿Cómo obtuvo su tarjeta de crédito?**

\_\_\_\_\_ Visita a la agencia emisora

\_\_\_\_\_ Visita del agente vendedor en su trabajo o en su hogar

\_\_\_\_\_ Como valor agregado por su cuenta de ahorro

\_\_\_\_\_ Por telemarketing de la empresa emisora.

**6. ¿Qué bienes y/o servicios son los que más consume al momento de utilizar la tarjeta de crédito?, (Indique en una escala del 1 al 10 según sea sus intereses, siendo 1 la calificación más alta y 10 la más baja)**

\_\_\_\_\_ Supermercado

\_\_\_\_\_ Restaurantes

\_\_\_\_\_ Joyería

\_\_\_\_\_ Cine

\_\_\_\_\_ Viajes

\_\_\_\_\_ Ropa

\_\_\_\_\_ Medicamentos

\_\_\_\_\_ Artículos para el hogar

\_\_\_\_\_ Emergencias

\_\_\_\_\_ Cosméticos y perfumería

**7. ¿Conoce las cláusulas que usted aceptó en el contrato de tarjeta de crédito?**

\_\_\_ Definitivamente sí

\_\_\_ No estoy seguro.

\_\_\_ Definitivamente no

**8. ¿Conoce las tasas de interés aplicadas a su tarjeta de crédito?**

\_\_\_ Definitivamente sí

\_\_\_ No estoy seguro.

\_\_\_ Definitivamente no

**9. ¿Qué incentivos le ha brindado su empresa emisora de tarjetas de crédito?**

\_\_\_\_\_ Extra financiamientos periódicos

\_\_\_\_\_ Puntos o Millas

\_\_\_\_\_ Descuentos

**10. ¿Cómo realiza los pagos de su tarjeta de crédito?**

- Cancelo el total de la deuda en la fecha de pago
- Cancelo más del 50% de lo que gasto en la fecha de pago
- Cancelo menos del 50% de lo que gasto en la fecha de pago
- Utilizo el pago mínimo.

**11. ¿Ha tenido problemas por el uso inadecuado de sus tarjetas de crédito?**

- Sí  No

Si su respuesta en NO pase a la **pregunta N° 13**

**12. ¿Qué tipo de problemas ha enfrentado?**

- Embargos  Perdida de bienes inmobiliarios.  
 Retenimiento de su crédito.

**13. ¿Cuánto tiempo ha estado pagando la deuda que usted contrajo por hacer un uso excesivo de las tarjetas de crédito?**

- 1-6 meses  
 7-12 meses  
 1-2 años  
 2-4 años  
 4 años o más

**14. ¿Cuáles de las siguientes opciones según su criterio debe tomar en cuenta un tarjeta-habiente para evitar un problema financiero con las tarjetas de crédito? (Puede marcar más de una respuesta)**

- Ser puntual en el pago de las cuotas  
 Guardar los vouchers y estados de cuenta  
 Evitar realizar todos los pagos con la tarjeta de crédito  
 Realizar visitas periódicas a la empresa emisora  
 No adquirir más de una tarjeta de crédito  
 conocer a fondo las condiciones del contrato

**15. ¿Recomendaría a un pariente o amigo querido adquirir una tarjeta de crédito?**

- No le recomendaría  Si, le recomendaría

**16. ¿Qué porcentaje de su ingreso destina al consumo?**

- 10%                       20%                       30%                       40%
- 50%                       60%                       70%
- 80%      en adelante

**17. ¿Qué porcentaje de su ingreso destina al ahorro?**

- 10%                       20%                       30%                       40%
- 50%                       60%                       70%                       No ahorro

**18. ¿Tiene conocimiento de la nueva ley de tarjeta de crédito?, en caso de que su respuesta sea afirmativa, detalle lo que conoce brevemente:**

- Sí     No

Detalle \_\_\_\_\_

**19. ¿Cree que al adquirir una tarjeta de crédito afectó su ahorro?**

- Sí, aumento     No, disminuyó

**DATOS DEMOGRÁFICOS**

**1. Sexo:**

Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_\_\_

**2. Edad:**

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 45-50
- 50 o Más

**3. Nivel educativo:**

- Sin haber asistido a la escuela
- Primaria
- Secundaria
- Universidad completa

**4. ¿Cuál es su rango de ingreso?**

- \_\_\_\_\_ L 0.01- L.10,000
- \_\_\_\_\_ L. 10,001- L. 20,000
- \_\_\_\_\_ L. 20,001- L. 30,000
- \_\_\_\_\_ L. 31,001- L. 40,000
- \_\_\_\_\_ L. 40,001- L. 50,000
- \_\_\_\_\_ L. 50,001 en adelante

ANEXO 2-ENTREVISTA

**Entrevista Auxiliadora Bautista**

**Entrevistador:** ¿Qué rubro de consumo utilizan con mayor frecuencia las personas entre 25-50 años como mecanismo de ahorro?

**Entrevistado:** Las tendencias de consumo en las personas entre 25 y 50 años se enfocan en gastos relacionados con: formación de sus familias, alimentación, educación, salud y vivienda; la disponibilidad del ahorro depende del excedente que se tenga después de cubrir los gastos. Cuando las personas son solteras, además de cubrir sus necesidades básicas, disponen de mayores recursos para vestuarios, restaurante y actividades recreativas, el ahorro dependerá de los patrones de consumo y de las facilidades que se tengan utilizando medios de pago como las tarjetas de créditos que proporcionan un plazo y descuentos especiales.

**Entrevistador:** ¿Qué sucede en la economía de un país cuando se aumenta el consumo de bienes y/o servicios?

**Entrevistado:** En una economía cuando aumenta el consumo de bienes y servicios, hay un crecimiento en la actividad económica, generando mayores fuentes de empleo y mayores ingresos tributarios.

**Entrevistador:** ¿Cree usted que el uso de tarjeta de crédito ha aumentado los niveles de consumo de bienes y/ o servicio en el tarjetahabiente?

**Entrevistado:** El uso de la tarjeta de crédito, sí ha aumentado el incremento del consumo de los bienes y servicios, pues al contar con una TC se tiene una disponibilidad de compra inmediata sin necesidad de tener el efectivo al momento de la compra.

**Entrevistador:** ¿Cómo ha afectado en el consumismo de su hogar, poseer una tarjeta de crédito?

**Entrevistado:** En mi hogar no ha afectado el consumismo el poseer una TC, pues se mantiene el mismo estándar de nivel de consumo para cubrir las necesidades básicas, ya que la tarjeta se utiliza más como un medio de pago y no como un ingreso adicional para consumir más.

**Entrevistador:** ¿Considera usted que las tarjetas de crédito han tenido un aumento en el consumo del hondureño?

**Entrevistado:** Sí, pues cuenta con un producto que le facilita la acción de compra.

**Entrevistador:** Según su opinión, ¿el uso de las tarjetas de crédito influye en la disminución del ahorro personal? ¿Por qué?

**Entrevistado:** Cuando a la tarjeta de crédito se le da un uso debido, esta no influye en la disminución del ahorro personal, más bien favorece, pues se dispone de mayor plazo para mantener los ahorros en la institución financiera.

**Entrevistador:** ¿Qué le sugeriría usted a una persona que maneja tarjetas de crédito para poder lograr el equilibrio entre el consumo y ahorro personal?, es decir que pueda ahorrar.



**Entrevistado:** En primer lugar emplear una tarjeta de crédito como un medio de pago más que se utilice con un presupuesto de acuerdo a los gastos mensuales y en segundo lugar disponer de tarjetas de crédito que tenga mayores beneficios en los rubros donde más la persona consume.

**Entrevistador:** ¿Qué repercusiones financieras pueden llegar a tener las entidades financieras con la aprobación de la nueva ley de tarjeta de crédito?

**Entrevistado:** Las repercusiones que pueden experimentar las instituciones tarjeteras con la nueva ley, es una disminución de los ingresos provenientes de las tarjetas de crédito sobre todo en la disminución de ingresos por intereses. También puede mencionarse que disminuirá la colocación de este producto pues los requisitos para obtenerlas serán a mi punto de vista más rigurosos.

**Entrevistador:** ¿Considera que una rebaja en las tasas de interés reducirá el endeudamiento en el tarjetahabiente?

**Entrevistado:** La rebaja de tasas de interés de las TC, si reduce el nivel de endeudamiento de la persona, porque la deuda se calcula aplicando una menor tasa de interés.

**Entrevistador:** ¿Qué beneficios obtendrá el tarjetahabiente con la nueva ley de tarjeta de crédito?

**Entrevistado:** El beneficio lo obtendrá el tarjetahabiente que paga únicamente el saldo mínimo pues se reducirá la cuota de intereses generados por el monto adeudado, el que paga al contado no goza de ningún beneficio.

**Entrevistador:** ¿Qué medidas pueden llegar a tomar los bancos por la regulación en el mercado de las tasas de interés para no afectar sus utilidades de manera sustancial?

**Entrevistado:** Entregar tarjetas de crédito a usuarios con mayores niveles de ingresos, incrementar las tarifas por renovación, extravió y seguros, colocar POS en mayor número de establecimientos comerciales, incentivar más el uso de la tarjeta de débito que la de crédito.

### **Entrevista Antonio Sandres**

**Entrevistador:** ¿Qué institución bancaria es líder en la venta y colocación de tarjetas de crédito?

¿Por qué?

**Entrevistado:** BAC Credomatic, porque actualmente está colocando más número de tarjetas de crédito que los demás Bancos, según lo que reporta la información proporcionada por la CNBS.

**Entrevistador:** ¿Qué estrategias de comercialización se utilizan para captar más consumidores?

**Entrevistado:** En mi opinión, las principales estrategias de comercialización que se pueden ofrecer son: mayores y mejores promociones que el resto de los competidores, descuentos en varios rubros y mayores facilidades para optar a extra-financiamientos a 0% de interés en comercios importantes.

**Entrevistador:** ¿Qué niveles de crecimiento ha tenido la colocación y el uso de tarjetas de crédito entre el 2015 y el 2017?

**Entrevistado:** Dando como punto de referencia a BAC Credomatic, se estima que cada año estamos creciendo un 10% anual desde el 2015.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son los rubros de mercado que mayor demanda tienen en los tarjetahabientes que pertenecen al estatus de adulto-trabajador promedio (Hombre/mujeres entre las edades de 25-50 años)?

**Entrevistado:** Los principales rubros de mayor demanda según el comportamiento de los tarjetahabientes son: supermercados, restaurantes y gasolineras, puede mencionarse como cuarto tipo de rubro las tiendas por departamentos y viajes.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son las ventajas para la economía del consumidor al utilizar una tarjeta de crédito?

**Entrevistado:** Para el consumidor es una forma de financiamiento, utilizando ya sea el extra financiamiento a una tasa del 0%, el extra financiamiento con la figura de adelanto de efectivo y por supuesto le permite al tarjetahabiente pagar sus consumos normales y de esta forma alargar el plazo de pago, permitiendo mayor apertura para el consumo.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son las desventajas para la economía del consumidor al utilizar una tarjeta de crédito?

**Entrevistado:** La principal desventaja es que el tarjetahabiente puede caer en un sobre endeudamiento y al haber una tasa muy alta de interés puede hacer que la persona caiga en mora, reflejándose este comportamiento de pago en el buró de crédito y en consecuencia no sea un candidato apto para optar a otras figuras de crédito como: préstamos de vehículos, préstamos de vivienda o de consumo. Vemos estos casos de mora sobre todo reflejado en personas jóvenes (menores de 24 años) por no saber usar su tarjeta y tender a realizar más gastos compulsivos y no gastos acordes a su presupuesto.

**Entrevistador:** ¿Qué campañas se han llevado a cabo para concientizar a la tarjeta habiente sobre el adecuado uso de una tarjeta de crédito?

**Entrevistado:** Lo que BAC CREDOMATIC hace es tener unos tutoriales en línea de cómo hacer uso de las tarjetas de crédito, concentrándose en cómo hacer su propio presupuesto en base a este

crédito otorgado. Lo que percibimos es que muchas personas ven a la tarjeta de crédito como un ingreso adicional, pero en realidad solo debe de utilizarse en casos necesarios para financiarse o en el mejor de los casos utilizarlas cuando se quiera aprovechar de un descuento.

**Entrevistador:** ¿Si las personas no ven estos tutoriales en internet, que otra herramienta utilizan?

**Entrevistado:** El asesor de ventas en la agencia

**Entrevistador:** ¿Qué sanción puede recibir una persona por no cumplir con el pago de una deuda contraída por el uso de la tarjeta de crédito?

**Entrevistado:** Como se mencionó anteriormente el mal comportamiento de pago (mora) se refleja en el buró de crédito y luego ese cliente no es un candidato idóneo para optar a otro tipo de préstamos en las entidades financieras.

**Entrevistador:** ¿Qué factores se toman en cuenta para la regulación de las tasas de interés y cada cuanto se reforman?

**Entrevistado:** Según la nueva ley la tasa de interés tiene un tope por los momentos del 54%, sin embargo, se estipula en la misma que esta tasa ira variando cada tres meses. Pienso que el principal factor que se tomó en cuenta para modificarlas fue el sobreendeudamiento de las personas, sin embargo, una buena parte de ese sobreendeudamiento proviene de créditos otorgados por las casas comerciales; las cuales tienen a dar créditos a personas que no poseen una tarjeta de crédito por representar mayor riesgo según las perspectivas de la banca.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son los principales cambios que contempla la nueva ley de tarjeta de crédito y de qué forma afectan o benefician a las instituciones emisoras?

**Entrevistado:**

- Los principales cambios son: la reducción de la tasa de interés, van a haber varios cargos que hacen las instituciones financieras que ya no van a poder ser financiados como la membresía, los cargos por mora, los cargos por sobregiro es decir que si la persona no lo paga ya no van a generar interés, pero igual tendrá que pagarlo.
- Todos estos cambios según mi opinión lo que viene a hacer es convertir a la tarjeta en un producto elitista, es decir que aquellas personas con ingresos no tan altos tendrán pocas probabilidades de calificar para obtener este producto.
- También otro cambio que afectara sobre todo al cliente del Banco es que si la persona opta a uno de los préstamos que contempla la ley, se le tendrá que cancelar todas sus tarjetas y no podrá volver a obtener una tarjeta en cualquier institución financiera hasta que pague  $\frac{3}{4}$  partes de la deuda que contrajo.
- En cuanto a las instituciones financieras el impacto esta en la disminución de los ingresos.
- No veo ningún beneficio para la banca con esta nueva ley.

**Entrevistador:** ¿Con la nueva ley de tarjeta de crédito se espera que el mercado de colocación de tarjetas disminuya?

**Entrevistado:** Sí, porque serán más rígidos los requisitos para obtener una tarjeta de crédito y por ende un segmento de la población se verá afectado al no ser sujeto de crédito

## GLOSARIO

1. Ahorro: es la parte de los ingresos mensuales que resulta del ingreso que no se gasta y se acumulan para el futuro.
2. Buro de créditos: empresa privada, constituida como una sociedad de información crediticia debidamente autorizada por la CNBS, proporciona servicios sobre recopilación, manejo y entrega o envío de información relativa al historial crediticio de personas físicas y morales, así como operaciones de crediticias que dichas personas mantengan con las entidades financieras y casas comerciales.
3. Cartera crediticia: conjunto de créditos y financiamientos otorgados por el sistema bancario a las personas físicas y a las diversas instituciones del sector público y privado.
4. Cobro: dinero que se recibe por concepto de pago.
5. Consumo: es la acción de comprar y consumir diversos tipos de productos y servicios que pueden presentar diferente grado de importancia o relevancia.
6. Educación financiera: La importancia de fomentar la educación financiera radica en satisfacer las necesidades que tienen los usuarios financieros y la población en general de contar con información clara y oportuna para mejorar su entendimiento sobre los productos y servicios financieros, los compromisos y responsabilidades que asumen al contratarlos y desarrollar habilidades para que la toma de sus decisiones financieras sea eficaz en función a sus necesidades particulares.
7. Institución financiera: institución que facilita y proporciona servicios financieros a clientes personales y empresariales.
8. Nivel endeudamiento: concepto utilizado para definir la relación de los pagos a las deudas respecto al ingreso mensual.

9. POS: dispositivo para instalar en un comercio para recibir pagos con tarjetas de crédito y débito.
10. Préstamo personal: es el concedido a un particular sobre la base de la confianza que inspira como deudor. El titular responde de la devolución con todo su patrimonio, tanto presente como futuro.
11. Riesgo crediticio: medida de la incertidumbre en el resultado de una inversión. Cuanta más certidumbre exista sobre el resultado menos riesgo tiene la inversión. Cuanto mayor es la incertidumbre sobre el resultado futuro mayor riesgo existe.
12. Sistema financiero: está formado por el conjunto de instituciones, medios y mercados cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan los prestamistas o unidades de gasto con superávit hacia los prestatarios o unidades de gasto con déficit.
13. Sobreendeudamiento: situación en la cual una persona llega cuando adquiere mas compromisos financieros de los cuales está apto a pagar en proporción de sus ingresos.
14. Tarjeta de crédito: instrumento que permite realizar pagos sin tener dinero en efectivo. El cargo en la cuenta se produce, por lo general, al final del mes. También se puede trasladar el pago más allá de ese momento, pero esta operación conlleva el pago de intereses.
15. Tasa de interés: se usa para estimar el costo de un crédito o la rentabilidad de los ahorros.
16. Tasa de interés máxima: límite de la cantidad en que una tasa de interés puede aumentar en cada período de ajuste.
17. Tasa de interés mínima: límite de la cantidad en que una tasa de interés puede disminuir en cada período de ajuste.