



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**LA NECESIDAD DE EDUCACIÓN FINANCIERA
RELACIONADA CON LAS REFORMAS A LA LEY DE
TARJETAS DE CRÉDITO, TEGUCIGALPA 2017-2018**

SUSTENTADO POR:

**MARLA MARIELA ARGEÑAL ARGUETA
SARA CARLOTA ARGEÑAL ARGUETA**

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

**MÁSTER EN
FINANZAS**

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZAN, HONDURAS, C.A.

OCTUBRE, 2018

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTORA ACADÉMICA

DESIREE TEJADA CALVO

DECANA DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

CLAUDIA MARIA CASTRO VALLE

**LA NECESIDAD DE EDUCACIÓN FINANCIERA
RELACIONADA CON LAS REFORMAS A LA LEY DE
TARJETAS DE CRÉDITO, TEGUCIGALPA 2017-2018**

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

MÁSTER EN FINANZAS

ASESORES

BLANCA CELEA BARAHONA

TANIA MARLENE LÓPEZ MEDIDA

MIEMBROS DE LA TERNA:

PABLO ABRAHAM MOYA

CECILIA GARCIA



FACULTAD DE POSTGRADO

LA NECESIDAD DE EDUCACIÓN FINANCIERA RELACIONADA CON LAS REFORMAS A LA LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO, TEGUCIGALPA 2017-2018

Autores

Marla Mariela Argeñal Argueta

Sara Carlota Argeñal Argueta

Resumen

Actualmente el sistema financiero hondureño brinda una amplia variedad de productos y servicios financieros, como ser las tarjetas de crédito. Con el propósito de lograr una mayor inclusión financiera muchas instituciones emisoras de tarjetas de crédito han colocado dicho producto en los miembros de los hogares hondureños, sin embargo, antes de incluir financieramente a las personas se debe brindar educación financiera sobre los productos, riesgos, beneficios, derechos, alternativas y responsabilidades que tienen las mismas al contratar un producto financiero. Esta investigación se centra en el análisis de la necesidad de educación financiera relacionada con las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito 2017-2018, determinando dicha necesidad a través del nivel de conocimiento que tienen los tarjetahabientes. Según los resultados obtenidos se determinó que el nivel de conocimiento de los tarjetahabientes es bajo, ya que únicamente el 16% de los mismos cuentan con conocimiento sobre las nuevas disposiciones establecidas en las reformas antes mencionadas.

Palabras claves: educación financiera, Reformas, tarjetahabiente.



GRADUATE SCHOOL

FINANCIAL EDUCATION ANALISYS RELATED TO THE REFORM OF THE CREDIT CARD LAW, TEGUCIGALPA 2017-2018

Authors

Marla Mariela Argeñal Argueta

Sara Carlota Argeñal Argueta

Abstract

Currently, the Honduran financial system provides a wide variety of financial products and services, such as credit cards. In order to achieve greater financial inclusion, many credit card issuing institutions have placed this product in Honduran homes, however, before including people financially, this education should provide the products, risks, benefits, rights, alternatives and responsibilities that they have when acquiring a financial product. This research focuses on the analysis for financial education related to the Reforms to the Credit Card Law 2017-2018, determining this need through the level of knowledge that cardholders have. According to the results, it was determined that the level of knowledge in the cardholders is low, only 16% of them know about the new provisions established in the aforementioned reforms.

Keywords: financial education, Reforms, cardholder.

DEDICATORIA

A Dios por darme la sabiduría, el coraje y la voluntad de seguir creciendo en la vida, de establecer metas y cumplirlas. Por enseñarme a valorar lo que soy y por enseñarme que nada se obtiene sin esfuerzo, disciplina y dedicación.

Marla Mariela Argeñal Argueta

A Dios por darme fortaleza, sabiduría, por llenarme de su inmenso amor y guiarme en cada paso para alcanzar cada meta propuesta durante toda mi vida.

A mis familiares quienes siempre están presentes en los buenos y malos momentos, en especial a mi esposo José Antonio Lacayo quien me alienta y me motiva a ser una mejor persona, a mi hermana Mariela Argeñal, por su paciencia y su apoyo incondicional durante estos años, a mi papá por sus palabras de ánimo, a el más que dedicarle agradecerle porque gracias a todo su esfuerzo y su amor he logrado convertirme en profesional.

Sara Carlota Argeñal Argueta

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme permitido alcanzar esta meta, porque nunca me deja sola en el camino de la vida. A pesar del cansancio y las desilusiones siempre estuvo allí para ayudarme a salir adelante.

De igual forma, agradezco a todos mis compañeros de trabajo que me apoyaron en esta etapa de mi vida, especialmente a Andrea Nicol Erazo y a Luis Duarte Montoya, de quienes siempre tuve ayuda incondicional. Por último, pero no menos importante agradezco a Tania Marlene López, por su asesoría en este proyecto de graduación, quien a pesar de su agenda y su trabajo siempre estuvo dispuesta a colaborarnos y guiarnos.

Marla Mariela Argeñal Argueta

Agradezco a mi familia que siempre ha estado para apoyarme en cada reto propuesto, a mi hermana y compañera de maestría por toda su entrega y dedicación, en especial a Dios que en todo momento me ha llevado de su mano. Agradecimiento especial a la Licda Tania Marlene López excelente profesional que nos ha brindado de su tiempo y compartido de su conocimiento para el desarrollo de este proyecto.

Sara Carlota Argeñal Argueta

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Antecedentes del Problema	3
1.3 Definición del Problema.....	5
1.3.1 Enunciado del problema	5
1.3.2 Formulación del problema.....	6
1.4 Objetivos del Proyecto.....	6
1.4.1 Objetivo general.....	6
1.4.2 Objetivos específicos	6
1.4.3 Preguntas de investigación	7
1.5 Justificación	7
1.6 Viabilidad	8
1.7 Evaluación	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	10
2.1 Análisis de la Situación Actual.....	10
2.1.1 Análisis del macro entorno	10
2.1.2 Análisis del micro entorno.....	13
2.1.3 Análisis Interno.....	16
2.2 Teorías de Sustento.....	19
2.3 Conceptualización	24
2.4 Marco Legal.....	28
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	36
3.1 Hipótesis	36
3.2 Definición conceptual y operacional de las variables	36
3.2.1 Conceptualización y Operacionalización de Variables	38
3.3 Enfoque y alcance de la investigación.....	40
3.4 Diseño de la investigación.....	41
3.5 Unidad de Análisis.....	41
3.6 Población	41

3.7 Muestra	42
3.7.1 Cálculo de la muestra.....	42
3.8 Marco muestral	44
3.9 Métodos de recolección de datos	45
3.9.1 Instrumentos	45
3.9.2 Proceso de Validación	46
3.10 Método de Análisis.....	46
3.11 Limitantes de la investigación	47
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	48
4.1 Resultado y análisis de las encuestas aplicadas.....	48
4.1.1 Diagnostico de la situación actual	48
4.1.2 Análisis de relación de resultados.....	65
4.1.3 Análisis de resultados de las entrevistas.....	78
4.1.4 Análisis documental.....	79
4.1.5 Análisis FODA	86
4.2 Aplicabilidad	87
4.2.1 Introducción.....	87
4.2.2 Propuesta.....	88
4.2.3 Objetivos.....	88
4.2.4 Plan de acción.....	89
4.2.5 Recurso Humano	91
4.2.6 Recurso Material.....	91
4.2.7 Recursos Financieros	92
4.2.8 Viabilidad	93
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	94
5.1 Conclusiones.....	94
5.2 Recomendaciones	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	98
ANEXOS.....	101
Anexo No. 1: Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito – Decreto No. 57-2017.....	101
.....	104

Anexo No. 2: Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito – Decreto No. 39-2018.....	108
Anexo No. 3: Tabla de distribución normal estándar acumulada.....	110
Anexo No. 4: Encuesta	111
Anexo No. 5: Entrevista	115
Anexo No. 6: Tabla de cruces de variables del segundo análisis chi cuadrado.	116
Anexo No. 7: Síntesis de los resultados de las entrevistas	117
Anexo No. 8: Cronograma de actividades.....	120
Anexo No. 9: Carta de Visto Bueno – Asesora Metodológica.....	121
Anexo No. 10: Carta de Visto Bueno – Asesora Temática	122

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de conceptualización y operacionalización de las variables	38
Tabla 2: Impacto de 28% de tarjetahabientes que no han escuchado sobre las reformas.	64
Tabla 3: Atrasos por nivel de educación financiera	66
Tabla 4: Tarjetahabientes que han escuchado sobre las reformas vs educación financiera recibida	67
Tabla 5: Tarjetahabientes que han escuchado sobre las reformas vs el nivel educativo.....	68
Tabla 6: Tarjetas de crédito vs nivel de educación financiera	71
Tabla 7: Importancia de la educación financiera por nivel de ingreso.....	72
Tabla 8: Nivel de conocimiento por género	76
Tabla 9: Nivel de conocimiento por rango de edad	78
Tabla 10: Costos de talleres de Educación Financiera.....	92

ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen No. 1: Variación Global en Educación Financiera.....	11
Imagen No. 2: Variación en niveles de educación financiera en el mundo	12
Imagen No. 3: Diagrama Sagital	37
Imagen No. 4: Mapa de Tegucigalpa	44
Imagen No. 5: Gráfica de distribución de género	49
Imagen No. 6: Gráfica de distribución de rango de edades	49
Imagen No. 7: Gráfico de distribución de nivel educativo	50
Imagen No. 8: Gráfico de distribución por nivel de ingreso	50
Imagen No. 9: Gráfico sobre la utilización de tarjeta de crédito.....	51
Imagen No. 10: Gráfico sobre la educación financiera en relación a las TC	52
Imagen No. 11: Gráfica sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito	52
Imagen No. 12: Gráfico sobre la tasa de interés máxima.....	53
Imagen No. 13: Gráfico sobre "Otra" respuestas a la tasa de interés máxima	54
Imagen No. 14: Gráfico sobre el mecanismo de arreglo de pago	54
Imagen No. 15: Gráfico sobre el tipo de autorización del tarjetahabiente	55
Imagen No. 16: Gráfica sobre el período entre fechas de corte	56
Imagen No. 17: Gráfico sobre los días máximos de pago.....	56
Imagen No. 18: Gráfico sobre los componentes del pago mínimo	57
Imagen No. 19: Gráfico sobre la disminución de beneficios	57
Imagen No. 20: Gráfico sobre disposición más importante	58
Imagen No. 21: Gráfico sobre segunda disposición más importante	58
Imagen No. 22: Gráfico sobre tercer disposición más importante	59

Imagen No. 23: Gráfico sobre la cuarta disposición más importante	59
Imagen No. 24: Gráfico sobre la disposición menos importante	60
Imagen No. 25: Gráfico sobre las razones por las que no saben de las reformas	60
Imagen No. 26: Gráfico sobre mejor uso de tarjeta de crédito	61
Imagen No. 27: Gráfico sobre atrasos en el pago de la tarjeta de crédito	62
Imagen No. 28: Gráfico sobre la cantidad de tarjetas de crédito por tarjetahabiente	62
Imagen No. 29: Gráfico sobre el interés de leer información en estados de cuenta	63
Imagen No. 30: Gráfica sobre el impacto de 28% de tarjetahabientes que no han escuchado sobre las reformas.	64
Imagen No. 31: Gráfico sobre cantidad de tarjetahabientes que han recibido educación financiera.	65
Imagen No. 32: Gráfico de atrasos por nivel de educación financiera	66
Imagen No. 33: Gráfico sobre tarjetahabientes que han escuchado sobre las reformas vs educación financiera recibida.....	67
Imagen No. 34: Gráfico sobre tarjetahabientes que han escuchado sobre las reformas vs el nivel educativo	69
Imagen No. 35: Análisis de chi cuadrado ¿Ha escuchado usted acerca de las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito en Honduras? - Nivel Educativo.....	70
Imagen No. 36: Gráfica sobre la cantidad de tarjetas de crédito vs nivel de educación financiera	71
Imagen No. 37: Gráfica sobre le importancia de la educación financiera por nivel de ingreso ...	72
Imagen No. 38: Análisis chi cudrado de ¿Considera que tener una buena educación financiera sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras le ayuda a usar mejor su tarjeta	

de crédito? -Nivel de Ingreso	73
Imagen No. 39: Gráfica sobre preguntas específicas de las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras.....	75
Imagen No. 40: Gráfico sobre distribución de respuestas correctas por pregunta	76
Imagen No. 41: Gráfica de distribución de conocimiento por género	77
Imagen No. 42: Gráfico del nivel de conocimiento por rango de edad	78

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

El propósito de esta investigación es analizar la necesidad de educación financiera que tienen los tarjetahabientes de la ciudad de Tegucigalpa en relación a las nuevas disposiciones establecidas en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito. Según el informe de inclusión financiera emitido por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS por sus siglas) al cierre del año 2017, establece que el crecimiento promedio anual de tarjetas de crédito es de 1.1%, equivalente a 8,148 tarjetas de crédito de 2013 a 2017, identificándose que en el año 2014, las tarjetas de crédito aumentaron un 6.8%, equivalente a 53,809 tarjetas en comparación con el año anterior. Lo antes descrito ofrece un panorama sobre el auge que ha tenido este tipo de producto financiero en la sociedad hondureña.

Considerando que la tarjeta de crédito es un instrumento financiero de uso masivo y generalizado, muy importante para la economía del país y con la finalidad de promover el buen uso de las operaciones de tarjetas de crédito el Congreso Nacional aprobó la “Ley de Tarjetas de Crédito” mediante Decreto No. 106-2006 de fecha 31 de agosto de 2006, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 23 de octubre de 2006. Posteriormente y por la presentación de reclamos de los usuarios de dicho producto se vio la necesidad de reformar ciertos artículos de dicha Ley, por lo que se aprobaron las Reformas mediante el Decreto No. 33-2013 de fecha 7 de marzo de 2013, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 5 de abril de 2013.

En el 2017 se aprueban nuevamente Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito mediante Decreto No. 57-2017 de fecha 20 de julio de 2017, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 4 de agosto de 2017, considerando la necesidad de proteger los derechos de los tarjetahabientes.

Finalmente, se aprueban la última reforma mediante Decreto No. 39-2018 de fecha 2 de mayo de 2018, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 4 de junio de 2018.

En base a lo anterior y considerando las últimas disposiciones que se han establecido para el mejor uso de las tarjetas de crédito surge la interrogante si existe una necesidad de educación financiera específica sobre este tema para el tarjetahabiente, la cual resultará del nivel de conocimiento que tienen los mismos acerca de las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras aprobadas en 2017 y 2018.

Esta investigación se desarrolla en 5 capítulos, en el capítulo I, Planteamiento del Problema, incluye los antecedentes y definición de problema, objetivo general, objetivos específicos, preguntas de investigación, justificación, viabilidad y evaluación del análisis acerca de la temática investigada.

El capítulo II, Marco Teórico, se establece cual es el análisis de la situación actual de la educación financiera sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras, así como el enfoque macro y micro del entorno con el objetivo de tener una amplia perspectiva sobre el tema. A su vez, se presenta el desarrollo de las teorías del sustento, se describen los conceptos más relevantes y el marco legal que tienen relación con la temática analizada. Finalmente, se enmarcan las hipótesis, la definición conceptual y operacional de las variables, así como, el enfoque y alcance de la investigación.

El capítulo III, Metodología, se establece el diseño de la investigación, el cálculo de la muestra y sus componentes, así como, los instrumentos de investigación utilizados para alcanzar el objetivo general.

El capítulo IV, Resultados y Análisis, es en el cual se presentan los resultados obtenidos de la investigación. Para ello, se desarrolla el análisis de los resultados obtenidos mediante la

aplicación de los instrumentos de investigación. De igual forma, se plantea la propuesta para mejorar el nivel de educación financiera en relación a las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras que deben de tener los tarjetahabientes.

Finalmente en el capítulo V, Conclusiones y Recomendaciones, en base al análisis realizado en el capítulo anterior se presentan las conclusiones, las cuales dan respuesta a los objetivos planteados. A su vez, se presentan las recomendaciones que podrían ser consideradas en el futuro para mejorar en dicho tema.

1.2 Antecedentes del Problema

En la actualidad gran parte de la población mundial recurre al uso de las tarjetas de crédito como medio de pago, por ser un instrumento de uso rápido, masivo y de aceptación mundial. Sin embargo, los usuarios que se benefician de este producto también deben conocer y comprender el uso correcto y responsable que conlleva, es decir, contar con una educación financiera correcta.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE por sus siglas) (2015) define la educación financiera como “el proceso mediante el cual los individuos adquieren una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrollan las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos, oportunidades financieras y mejorar su bienestar.” A través de la información, la experiencia y la asesoría se logran desarrollar las habilidades para lograr entender la operatividad, los beneficios y los riesgos de los productos financieros y así tomar la mejor decisión sobre cuales se ajustan a la necesidad y situación financiera actual de la persona. Una buena educación financiera contribuye a que exista un sistema financiero estable, así como a una salud general en la economía de un país.

La educación financiera tiene relevancia a nivel mundial, debido a que contribuye a la

inclusión financiera de los usuarios. Sin embargo, no todos los países cuentan con los niveles suficientes de comprensión sobre lo que conlleva una buena educación financiera. Los países con las tasas de educación financiera más altas a nivel mundial son los países escandinavos como Noruega, Dinamarca y Suecia, alcanzando un 71%, según los resultados de la Encuesta Global de Educación Financiera de Standard and Poor's (S&P) presentados en el 2015. Los datos revelan que las mujeres en relación a los hombres se encuentran en desventajas sobre temas de educación financiera.

Los desafíos de la educación financiera no solo se observan en países poco desarrollados, sino también en los países más avanzados del mundo. Según Standard & Poor's (2015) "en China, la propiedad de tarjetas de crédito se ha duplicado desde 2011 al 16 por ciento (Demirguc-Kunt et al., 2015), sin embargo, solo la mitad de los propietarios de tarjetas de crédito puede realizar cálculos simples relacionados con los intereses." Ese mismo efecto se puede visualizar en Estados Unidos de América, donde el 43% de la población que utiliza tarjetas de crédito no pueden hacer cálculos sobre la tasa de interés.

En América Latina y el Caribe se ha demostrado que la población urbana tiende a tener mayores niveles de inclusión y cultura financiera, esto se debe a que son zonas más desarrolladas financieramente hablando. Las personas que tienen un sentido de desconfianza con las instituciones financieras prefieren acudir a amigos o familiares para asesorías o financiamiento, es por esto que no se dan cuenta de los beneficios o derechos asociados con los productos financieros. Banco de Desarrollo de América Latina (2013), asegura:

Menos de la mitad de la población comprende el término "tasa de interés" y es capaz de realizar cálculos básicos con respecto a la tasa de interés simple (a excepción de Chile, donde poco más de 50% de la población entiende el concepto) o compuesta (encuestas de Chile, Colombia, Guatemala, México y Perú).

En Honduras, así como en el resto de América Latina se ha experimentado una debilidad en relación a temas de educación financiera, pese a las actividades que realiza la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS, según sus siglas) y las instituciones financieras, con el propósito de mejorar y ayudar a los usuarios financieros a comprender los productos y servicios financieros, así como, los derechos y responsabilidades establecidas en la normativa vigente, específicamente de las tarjetas de crédito. Según datos del Banco Central de Honduras (BCH por sus siglas) el total de personas que tenían tarjetas de crédito a nivel nacional en el año 2017 decreció en 12% en relación al año 2016, en este último la cantidad de tarjetahabientes incrementó aproximadamente un 40% en relación al año 2015.

1.3 Definición del Problema

1.3.1 Enunciado del problema

En la actualidad el sistema financiero hondureño ofrece una amplia gama de productos financieros, dentro de los cuales se encuentran las tarjetas de crédito. Para septiembre del año 2017 la CNBS reportó que alrededor de 400,153 personas de la población hondureña poseen tarjetas de crédito, lo que representa un 4.51% de la población en general. Al cierre 2017 la mora por tarjetas de crédito a nivel nacional era de 3.6%, esto puede ser el resultado del mal uso que le dan los tarjetahabientes a dicho producto o del poco conocimiento sobre las alternativas que tienen para poder limpiar y mejorar su perfil crediticio.

Con el propósito de mejorar el buen uso de las tarjetas de crédito, promover el sano desarrollo del sistema financiero y proteger los intereses del público, el Congreso Nacional de Honduras aprobó mediante Decreto Legislativo No. 57-2017 las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras, las cuales se encuentran vigente desde el 04 de octubre de 2017 y establecen

nuevas disposiciones sobre tasa de interés, cobros adicionales y manejo de la información con respecto al público; lo que puede ser de beneficio para las finanzas personales de los tarjetahabientes. Posteriormente, el 04 de junio de 2018 mediante Decreto Legislativo No. 39-2018 se adicionó el artículo 34-A, relacionado al cálculo de la tasa de interés aplicable.

Es por lo anterior, que surge la interrogante sobre la necesidad de educación financiera en base al nivel de conocimiento que tienen los tarjetahabientes de la ciudad de Tegucigalpa sobre las nuevas Reformas de la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras.

1.3.2 Formulación del problema

¿Cuál es la necesidad de educación financiera para los tarjetahabientes de la ciudad de Tegucigalpa, relacionada con las nuevas disposiciones establecidas en las Reformas a la Ley de Tarjeta de Crédito del 2017-2018?

1.4 Objetivos del Proyecto

1.4.1 Objetivo general

Analizar la necesidad de educación financiera relacionada con las nuevas disposiciones establecidas en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras mediante Decretos Legislativos No. 57-2017 y No. 39-2018, en base al nivel de conocimiento que tiene el tarjetahabiente de Tegucigalpa.

1.4.2 Objetivos específicos

- Analizar el nivel de conocimiento que tienen los tarjetahabientes sobre las Reformas a la Ley de Tarjeta de Crédito de Honduras.

- Determinar los aspectos más significativos para el tarjetahabiente en relación a las Reformas de la Ley de Tarjeta de Crédito de Honduras.
- Identificar las razones por las cuales los tarjetahabientes desconocen sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras.
- Evaluar el nivel de importancia de la educación financiera para el tarjetahabiente.

1.4.3 Preguntas de investigación

- ¿Qué importancia le dan los tarjetahabientes a la educación financiera?
- ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los tarjetahabientes sobre las nuevas disposiciones contenidas en la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras?
- ¿Cuáles son los aspectos más significativos de las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras y su importancia para las finanzas de los tarjetahabientes?
- ¿Cuáles son las razones que afectan el conocimiento de los tarjetahabientes sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras?

1.5 Justificación

La relevancia de la educación financiera radica en el conocimiento y buen entendimiento del usuario financiera hacia sus derechos, obligaciones, productos, servicios financieros, beneficios, riesgos y conceptos financieros básicos. Lo anterior, proporciona al usuario las habilidades para tomar decisiones acertadas e informadas que beneficien sus finanzas personales.

Mediante el presente análisis el investigador espera tener una proyección social generando un impacto positivo en la población hondureña, al fomentar el conocimiento sobre de las nuevas disposiciones establecidas en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras, mediante la descripción de los aspectos más significativos de las mismas. Con lo anterior, se desea que el

tarjetahabiente tenga un mejor empoderamiento acerca de sus derechos y responsabilidades, mejorar el nivel de educación financiera y motivar el buen uso de las tarjetas de crédito como mecanismo de pago.

De igual forma, se espera generar un impacto teórico y metodológico mediante el análisis de las nuevas disposiciones establecidas en las mencionadas reformas, examinando los principales cambios en relación a los artículos establecidos en las reformas anteriores y la Ley como tal.

1.6 Viabilidad

El presente proyecto es viable porque cuenta con el recurso humano para desarrollarlo, el cual está compuesto por los dos maestrantes de la Maestría en Finanzas que llevarán a cabo el proyecto de graduación. A su vez, se cuenta con el presupuesto necesario, el cual es específico para el proceso de aplicación de encuestas, así como, computadoras, celulares y softwares como materiales de apoyo. En relación, a las fuentes bibliográficas se tiene acceso por medio de internet, biblioteca CRAI, portales de instituciones públicas que reportan estadísticas relacionada con el problema planteado y el entorno profesional.

1.7 Evaluación

Los estudios identificados reflejan que el tema relacionado con el conocimiento de aspectos financieros con que cuentan las personas es muy relevante a nivel mundial, ya que hace referencia a los niveles de educación financiera. Este último término ha sido orientado a brindar educación sobre el ahorro, presupuesto, finanzas personales y en el manejo de tarjetas de crédito, sin embargo, no se profundiza en las disposiciones establecidas en las regulaciones de cada país para el uso dicho producto. Es por lo anterior, que el análisis que se llevará a cabo se centra en analizar la

necesidad de educación financiera en relación a las nuevas disposiciones de las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito en Honduras, en base al nivel de conocimiento que tienen los tarjetahabientes sobre las mismas. De igual manera, se incluye el análisis de los artículos reformados y adicionados, así como, conceptos financieros relacionados, proporcionándole al tarjetahabiente herramientas útiles para la toma de decisiones financieras.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Análisis de la Situación Actual

2.1.1 Análisis del macro entorno

A nivel mundial la educación financiera es un tema de gran relevancia, ya que las personas al contar con altos niveles de entendimiento sobre los riesgos, beneficios, responsabilidades y derechos que traen consigo los productos o servicios financieros disponibles en el mercado, ocasiona que se generen habilidades para tomar mejores y más acertadas decisiones sobre sus finanzas, esto a la vez, genera un sistema financiero más saludable. Según López del Paso (2015) “Transcurridos ocho años desde la eclosión de la última crisis financiera internacional... nadie discute que uno de los factores que ha agravado sus efectos ha sido el déficit de educación financiera...” La creciente importancia sobre la educación financiera se generó a través de las crisis financieras que se han experimentado a lo largo de los años, ya que la mala y poca información o conocimiento lleva a tomar malas decisiones.

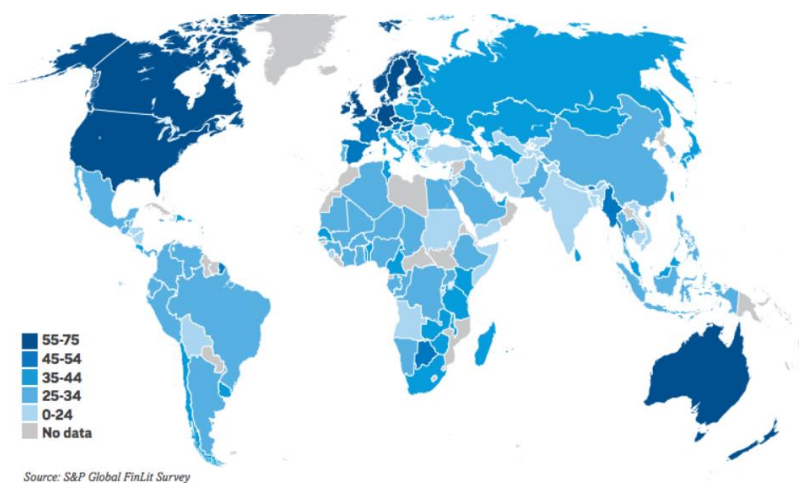
Según el ranking de la OCDE (2015) que evalúa sobre conocimientos de temas financieros, los países con mejores niveles de educación financiera son los países europeos, tal es el caso de Francia, Finlandia y Noruega que se sitúan en los primeros lugares. En relación al continente Asiático únicamente Hong Kong sobresale en temas de educación financiera.

Klapper, Annamaria, & Peter van (2015), establecen:

Los países con las tasas de alfabetización financiera más altas son Australia, Canadá, Dinamarca, Finlandia, Alemania, Israel, los Países Bajos, Noruega, Suecia y el Reino Unido, donde alrededor del 65 por ciento o más de los adultos tienen conocimientos financieros. En el otro extremo del espectro, el sur de Asia alberga países con algunos de los puntajes de alfabetización financiera más bajos, donde solo una cuarta parte de los adultos -o menos- tienen conocimientos financieros.

Alrededor del 52% de la población de los países del Norte de Europa como ser Dinamarca, Alemania, Países Bajos y Suecia tienen altos niveles de entendimiento de conceptos financieros básicos. Por su lado, en Estados Unidos de América se refleja que el 57% de los adultos cuenta con educación financiera. (Global Financial Literacy Excellence Center, 2015). Los países donde se reflejan niveles más bajos en relación a la educación financiera son los países de Asia, sur de África y Centroamérica, como se puede observar en la **Imagen No. 1**.

Imagen No. 1: Variación Global en Educación Financiera



Fuente: (Finlit, 2018)

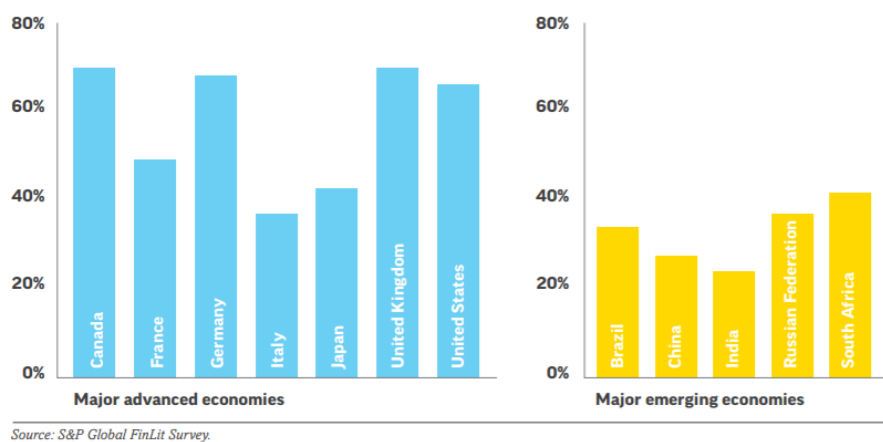
La Encuesta Global de Educación Financiera de Standard and Poor's (S&P) presentada en el 2015, es la primer y más completa encuesta sobre educación financiera realizada a nivel mundial, por iniciativa de la Red Internacional de Educación Financiera (INFE por sus siglas en ingles), de la OCDE, las Capacidades Financieras y Encuestas de Hogares del Banco Mundial, el proyecto Financial Literacy World (FLAT World) y numerosas iniciativas de encuestas nacionales de cada país que recopilan información sobre educación financiera. La misma, fue realizada en el año 2014 en 140 naciones a más de 140,000 adultos mayores de 15 años, la encuesta se basó en preguntas relacionadas con diversificación del riesgo, inflación y tipo de interés simple y compuesto, con el

objetivo de medir el conocimiento de conceptos financieros básicos. El umbral establecido era responder correctamente 3 de 4 preguntas, es decir, que las personas que respondían 3 preguntas correctamente se consideraban que tenían conocimientos financieros.

De acuerdo con los resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta, se reveló que únicamente el 33% de la población mundial cuenta con conocimiento de conceptos financieros básicos, lo que significa que solo 1 de cada 3 adultos tiene conocimientos financieros básicos (Klapper, Annamaria, & Peter van, 2015). También se debe destacar el hecho que existen grandes diferencias entre género y edades, en proporción de género el 35% de los hombres tienen educación financiera, mientras que únicamente el 30% de las mujeres cuenta con conocimiento sobre conceptos financieros (Global Financial Literacy Excellence Center, 2015). Lo anterior, no solo se observa en países en desarrollo, sino también se puede evidenciar en países muy desarrollados y con economías avanzadas.

En la **Imagen No. 2** se visualiza el porcentaje de educación financiera en las economías más avanzadas y las economías en desarrollo.

Imagen No. 2: Variación en niveles de educación financiera en el mundo



Fuente: (Klapper, Annamaria, & Peter van, 2015)

Las personas suelen tener mejor entendimiento de conceptos básicos como inflación,

riesgo, tasa de interés o diversificación cuando les ha tocado lidiar con alguno de ellos en su vida cotidiana. Lo anterior, da respuesta al porque en las zonas más desarrolladas de los países se tienen mayores niveles de educación financiera, esto es debe que al contar con mercados financieros más avanzados y más complejos se obliga a las personas a educarse y formarse para poder defenderse y actuar en ese entorno.

Cartagena (2008), argumenta:

“Es curioso cómo el ser humano normalmente se preocupa por formarse y por formar a sus hijos para ganar dinero, pero no siempre se pone el mismo énfasis en formación para saber gastarlo ni, más importante, para saber ahorrarlo y pensar en el futuro” (CNMV, Junio de 2008, España).

La frase anterior demuestra la importancia que tiene el conocer y saber usar bien los recursos y productos o servicios financieros disponibles en el mercado desde edades pequeñas.

2.1.2 Análisis del micro entorno

Los países en América Latina y el Caribe han sufrido un alto crecimiento económico, lo que requiere que las personas sepan cómo manejar sus finanzas personales, así como, beneficiarse de los productos y servicios que ofrecen los mercados desarrollados, lo anterior, nos hace referencia nuevamente al nivel de educación financiera con que deben de contar las personas. En términos generales, los países en América Latina y el Caribe cuentan con niveles más bajos en relación a los países europeos. Según Banco de Desarrollo de América Latina (2013) menciona “se refleja una ignorancia generalizada en la población con respecto a conceptos financieros básicos como inflación, tasa de interés, relación entre riesgo y rentabilidad y sobre el funcionamiento del mercado de capitales”.

A pesar de que América Latina y el Caribe es una de las regiones con niveles bajos de educación financiera, las personas de países como Brasil y Perú reflejan tener control sobre el

manejo de sus finanzas. En el resto de los países las personas con ingresos más bajos recurren a financiamiento por medio de familiares o amigos y las personas con ingresos medios o altos recurren a financiamiento en las instituciones financieras. Es decir, que el tener contacto con las instituciones financieras, los productos y servicios que éstas ofrecen es una vía para mejorar la educación financiera.

Según Banco de Desarrollo de América Latina (2013) “Las encuestas de Chile muestran que un tercio de las personas con tarjeta de crédito no están conscientes de tener un préstamo con una entidad financiera.” Este tipo de realidades nos reflejan la necesidad de fomentar una cultura de educación financiera, ya que existen personas que ni siquiera entienden que hacer uso de tarjetas de crédito para realizar pagos, no significa que el banco o la empresa emisora le está regalando el dinero, sino que es un préstamo que debe pagar según las condiciones pactadas mediante contrato y que el no cumplir con dichas condiciones generan mayores consecuencias, como pago de intereses o sobreendeudamiento.

Con el propósito de mejorar los niveles de educación e inclusión financiera los Banco Centrales, Superintendencias del sector financiero, Gobiernos, Ministerio de Educación, entre otras; han implementado programas de educación financiera a través de charlas, material educativo e información en páginas webs. Según Banco de Desarrollo de América Latina (2013) “En la región existe una estrategia nacional de educación financiera completamente implementada (Brasil), dos en un estado muy avanzado de diseño y a punto de ser ejecutadas (Colombia y México) y tres en fase de desarrollo (Chile, El Salvador y Perú).” Sin embargo, en los demás países que conforman la región se ha evidenciado que no se le da la prioridad necesaria a la medición de alfabetización financiera, es decir, el nivel de conocimiento conceptual que tienen las personas.

Para ayudar a los países del mundo en temas de educación financiera la OCDE creó en el

2008 “La Red Internacional de Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés)”, con la cual se pretende mejorar y promover la conciencia sobre la importancia de la educación financiera, fortalecer el intercambio de información y establecer normas e instrumentos de política.

Los temas más tratados en los programas de educación financiera son los relacionados con los derechos y las obligaciones del consumidor financiero, y el ahorro y la elaboración de presupuestos. Por su lado, los menos mencionados son los contenidos relacionados con la información de productos y servicios financieros, las funciones de la superintendencia u organismo regulador, el uso de tarjetas de crédito y la información sobre la industria y el sistema financiero (Roa, Alonzo Másmela, García Borhórquez, & Rodríguez Pinilla, 2014).

En países como Argentina, Colombia, Ecuador, México, Paraguay y Perú han realizado talleres, jornadas de alfabetización, conferencias y campañas para promover la educación financiera sobre las tarjetas de crédito. En general, se puede decir que los retos económicos y los mercados financieros más sofisticados nos llevan a mejorar en temas de educación financiera.

En Centroamérica el sobreendeudamiento por tarjetas de crédito es un problema social de creciente importancia, por eso se deben de tener más y mejores leyes para la defensa del usuario financiero. Por ejemplo, según el Banco de Costa Rica (BCR, por sus siglas) el país cuenta con una población con alto endeudamiento, lo que se sustenta en buena parte por la oferta y el uso que las personas le dan a las tarjetas de crédito, pues muchos las utilizan para suplir necesidades de efectivo, lo cual incrementa sus niveles de deuda. Por su parte, Panamá reportó en junio de 2008 que la cartera de tarjetas de crédito con saldos vencidos era de \$18.8 millones (SBP, 2008).

La importancia que tiene la educación financiera sobre productos financieros como la tarjeta de crédito radica en que los tarjetahabientes conozcan cómo usar el producto de la forma

correcta, sus derechos y responsabilidades; si como los mecanismos y alternativas por Ley que les benefician, con el objetivo de evitar el sobreendeudamiento.

2.1.3 Análisis Interno

En Honduras, la educación financiera ha tomado mayor importancia, considerando el crecimiento de la inclusión financiera y el desarrollo de los productos y servicios financieros. La educación financiera no solo depende del gobierno, de las instituciones financieras o de los entes reguladores, depende mucho de los consumidores financieros ya que son ellos los que toman las decisiones que mejor les conviene. El entorno puede facilitar los conceptos, los métodos, las características y condiciones, pero son las personas las que deben evaluar que les beneficia y tomar la mejor decisión para sus finanzas.

La educación financiera es un proceso de aprendizaje constante, el cual se enmarca dentro de las reglas o normas establecidas en un marco legal, este además de establecer las prácticas para desarrollo, comercialización, tratamiento, gestión de productos o servicios financieros también establece los derechos y responsabilidades de los usuarios financieros proporcionando conocimientos, herramientas básicas necesarias para tomar decisiones y los ayuda a participar en el entorno financiero.

Garcia, Grifoni, López, & Mejía (2013), mencionan:

La educación financiera comienza con nociones muy básicas, como las características y el uso de productos financieros, avanzando a otras más avanzadas, que se relacionan con el conocimiento de conceptos financieros, el desarrollo de habilidades y actitudes para la gestión de finanzas personales que finalmente abarcan comportamientos positivos cambio.

La participación en el entorno financiero se enmarca en 3 acciones o facetas, educación financiera, inclusión financiera y protección al consumidor (Garcia, Grifoni, Lopez, & Mejía,

2013). Con lo anterior, se entiende que la educación financiera solo es un eslabón, que por sí solo no ayuda al usuario financiero a desarrollarse en el entorno, este les ofrece a las personas el conocimiento y buen entendimiento de los conceptos básicos, características de los productos/servicios financieros.

La protección al consumidor, les da a las personas el entendimiento sobre los derechos que poseen y las responsabilidades que tienen las instituciones financieras con las que mantienen contratos por productos o servicios financieros, en este eslabón recae fuertemente la importancia de la regulación que debe existir para contar con sistemas financieros de calidad. Sin embargo, se espera que las personas al tener educación financiera sean protectoras de sus propios derechos.

La combinación de los dos anteriores contribuye a la inclusión financiera, ya que desde el momento que una persona contrata un producto o servicio financiero, se convierte en usuario financiero sujeto a tener educación financiera y a ser protegido por las leyes que regulan el sector financiero.

En Honduras, la entidad reguladora del sistema financiero hondureño denominada Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS, según sus siglas) es la encargada de velar que las instituciones pertenecientes al sistema financiero proporcionen educación financiera a nivel nacional. Cabe resaltar, que dentro de la misión institucional de la CNBS se establece la promoción de la educación e inclusión financiera con el fin de salvaguardar el interés público.

Por lo cual, en el año 2012 emitió las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”. Las normas antes mencionadas, establecen una serie de aspectos básicos en cuanto a la educación financiera en el sistema financiero hondureño. Posteriormente, emitió una normativa complementaria orientada a la educación financiera la cual será desarrollada en el marco legal.

Las instituciones financieras hondureñas, tienen la obligación de desarrollar e implementar programas y campañas de educación financiera y que los mismos sean de fácil acceso para el usuario financiero. Todo lo anterior, con el objetivo que el usuario financiero comprenda cual es el producto o servicio que sea más apropiado a su realidad financiera, conocimiento de sus derechos para que los mismos no sean violentados y para obtener un mayor beneficio en sus finanzas con el buen manejo de los productos o servicios proporcionados por la institución financiera.

En los programas desarrollados de educación financiera, es de vital importancia la inclusión de temas relacionados en cuanto al buen manejo de las tarjetas de crédito. Debido que es un producto que muchos usuarios financieros obtienen, sin embargo, no cuentan con un amplio conocimiento de cómo debe ser su uso correcto o de las alternativas que por Ley tienen. Se puede evidenciar la falta de conocimiento sobre el buen manejo de las tarjetas de crédito, con la observancia de los altos niveles de endeudamiento en las mismas. Como se ha analizado, las personas no tienen conocimiento de cómo calcular el interés corriente, o muchas veces tienen confusión entre lo que es la fecha de corte y la fecha de pago.

Por su parte, el Poder Legislativo de Honduras aprobó mediante Decreto No. 106-2006 de fecha 31 de agosto de 2006, publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 23 de octubre de 2006 la Ley de Tarjetas de Crédito, considerando que es necesario promover el buen uso de la tarjeta de crédito, proteger a los emisores, operadores, comercializadores y usuarios, estableciendo las condiciones equitativas y transparentes para la celebración de los contratos de adhesión entre ellos, así como regular las tasas de interés que se cobra por su uso (La Gaceta Decreto No. 106-2006, 2006).

Posteriormente, con el fin de mejorar y adecuar la legislación de las tarjetas de crédito y tomando en consideración las denuncias de los usuarios de las mismas sobre prácticas injustas, se

aprobaron las primeras Reformas mediante Decreto No. 33-2013 de fecha 07 de marzo de 2013. Considerando el artículo 59 reformado como uno de los más importantes, ya que establece que el curriculum de educación nacional debe contemplar una materia en educación financiera en los niveles primarios, medio y superior. Así como, que las instituciones financiera deben realizar campaña permanente de educación a los usuarios para lograr su uso responsable.

Por su parte las reformas aprobadas mediante Decretos No. 57-207 y 39-2018, se centraron en el establecimiento de la tasa máxima de interés para la operación de tarjetas de crédito, mecanismos de arreglo pago para cancelación de tarjetas de crédito, prohibiciones para los emisores que sin autorización de los tarjetahabientes realicen aumentos de líneas de crédito, así como, límite para otorgar líneas de crédito en tarjetas de crédito.

A pesar, que la CNBS vela por el cumplimiento de la Ley y con esto por la protección de los usuarios financieros, es obligación de los tarjetahabientes ser el primer eslabón de protección, conocer lo que se establece en las leyes del país, entender los mecanismos, las herramientas con que se cuenta en el sistema financiero y así hacer que se cumplan sus derechos.

2.2 Teorías de Sustento

Existen varias teorías relacionadas con economía y sus implicaciones, en esta ocasión nos sustentemos en la “teoría keynesiana” para describir un poco los motivos de la demanda.

Esta teoría fue desarrollada por Jonh Maynard Keynes en su “**Teoría general del empleo, el interés y el dinero**”, basado en la consideración de la renta nacional como dependiente de la demanda efectiva, el ingreso pasaba a depender de los componentes de dicha demanda y el tipo de interés toma valor de equilibrio entre la preferencia por la liquidez y la cantidad de dinero de circulación. De igual forma, “Keynes supone que la preferencia de liquidez determina la demanda

del dinero y el sistema bancario determina la oferta; juntas, la demanda y la oferta de dinero determinan la tasa de interés” (Clement & Pool, 1982, p. 242).

La preferencia de liquidez es el resultado de varios motivos y factores que tienen relación con el lapso de tiempo entre los días de pago, la disponibilidad de créditos, sus esperanzas de que los precios disminuyan o se eleven. De acuerdo con la teoría keynesiana, la gente puede demandar dinero por los siguientes motivos:

1. El motivo precaución: en este caso, independientemente de las condiciones que existan en la economía, la gente prefiere tener cierto grado de liquidez para casos imprevistos.
2. El motivo transacción: este motivo corresponde casi completamente al motivo único supuesto por los economistas clásicos y por el cual la gente demanda dinero: cubrir los pagos involucrados en transacciones económicas. El análisis keynesiano supone que la cantidad requerida de dinero por este motivo es una proporción más o menos constante del nivel de ingreso nacional.
3. El motivo especulación. Se podría decir que este es el factor que puede considerarse como la piedra de toque del análisis monetario keynesiano.

Clement & Pool (1982), afirma:

El aumento en el total de “dinero como crédito” se logrará con facilidad, mediante el control de las cuentas maestras. Su capacidad para hacerlo, en beneficio de la economía como un todo, podrá o no mejorar a medida que se denominen más las técnicas de la contabilidad electrónica y la administración monetaria en el futuro. (p. 245)

Lo descrito anteriormente, trasladado a la economía actual nos brinda una perspectiva sobre los motivos que generan una parte de la demanda de productos financieros. Por ejemplo, por qué las personas optan por tener una tarjeta de crédito, consideran que es dinero que no tienen, es decir, que pueden utilizar y luego pagar.

Por su parte, se debe considerar las teorías del conocimiento que se han desarrollado durante el tiempo. En este caso, se centra en la “**Teoría del Conocimiento**” desarrollada por Immanuel Kant (1724-1804), en la cual menciona que existen 3 grados de conocimiento: la opinión, la creencia y el saber. La opinión la define como el estado de conocimiento en que el sujeto considera algo como verdadero sin tener seguridad de ello. La creencia la define como el estado en el que el sujeto está convencido de que lo que piensa es verdad, pero no aduce una justificación objetiva, válida para todos.

Por su parte, el saber lo define como el sentido estricto, es una opinión fundamentada subjetiva y objetivamente, por lo que el sujeto no solo está convencido de ello, sino que además tiene razones para convencer objetivamente a los demás, que es un conocimiento válido para todos.

Kant se hacia las siguientes preguntas ¿Qué podemos saber los seres humanos? Orientado al problema del conocimiento, a su vez, la pregunta se divide en dos ¿Qué podemos conocer (problema gnoseológico)? y ¿Qué ciencia podemos hacer (problema epistemológico)? Para dar respuesta a las mismas, especifica que primero se debe distinguir en lo que recibimos a través de nuestra experiencia sensible (materia del conocimiento) y lo que pone el sujeto (forma del conocimiento). Lo que conocemos por la experiencia es siempre a posteriori (conocido después de la experiencia), mientras que la forma en que ordenamos nuestra experiencia es siempre a priori (antes de la experiencia).

El conocimiento humano comienza cuando el sujeto ordena a través de su sensibilidad en el espacio y en el tiempo estas impresiones, el resultado de esta ordenación es el fenómeno. Sin embargo, esta síntesis todavía no es conocimiento, es necesario explicar que a través del entendimiento, el sujeto procede a conceptualizar la información empírica recibida. El

entendimiento humano procede a una categorización o conceptualización de los datos fenoménicos.

Ésta es la definitiva síntesis gracias a la cual los fenómenos quedan explicados, categorizados, conceptualizados, y es entonces cuando resultan conocidos. Solamente es aquí donde podremos hablar de conocimiento humano. Esta teoría, brinda el enfoque de cómo se desarrolla el conocimiento en las personas, considerado desde el punto de vista de esta investigación ayuda a entender cómo pueden conocer los tarjetahabientes sobre las nuevas disposiciones establecidas en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito.

En relación a las tarjetas de crédito y su operatividad, se genera una relación jurídica tripartita entre el emisor de la tarjeta de crédito, el tarjetahabiente y el establecimiento afiliado. Lo anterior, se sustenta en las siguientes teorías:

- La teoría de la asignación
- La teoría de la asunción de la deuda
- La teoría de la apertura de crédito.
- La teoría de la interrelación múltiple

Según (Fenteanes, 1999), la **teoría de la asignación** es aquella que consiste en que el asignante (tarjetahabiente) da una orden al asignado (emisor de la tarjeta de crédito) para efectuar un pago a un tercero denominado asignatario (establecimiento afiliado). Sin embargo, dicha teoría ha sido fuertemente criticada por la inconsistencia que presenta al momento de asegurar que el tarjetahabiente es quien vincula al emisor con el establecimiento afiliado, dicha función pertenece al emisor, ya que es el quien se vincula con el asignatario (establecimiento afiliado) poniendo en movimiento la relación entre las tres partes que participan en el uso de la tarjeta de crédito.

Tampoco, se indica cual sería el momento preciso de dar la orden si al celebrar el contrato previo o al instante de hacerse la compra, y que este proceso tiene un nivel de complejidad mayor.

La **teoría de la asunción** de la deuda fue desarrollada por el jurista argentino Horacio Fargosi, quien explica que es aquella en la cual el pago con tarjeta de crédito sería una asunción de deuda utilizada como medio indirecto de concesión de crédito. La explicación de esta teoría se centra en que el tarjetahabiente puede adquirir un bien o servicio en el establecimiento afiliado sin tener el dinero para pagarlo, ya que el emisor es quien paga dicha adquisición y libera la obligación del tarjetahabiente con el establecimiento afiliado. Sin embargo, el tarjetahabiente recibe una nueva obligación, la de hacer el reembolso de lo pagado al emisor cumpliendo condiciones como el plazo para hacerlo. Se puede decir, que esta teoría se aleja un poco de la realidad al asumir que el emisor será el que siempre pague las obligaciones del tarjetahabiente, ya que su responsabilidad es mínima o muy limitada.

Por su lado, la **teoría de la apertura de crédito**, la cual ha sido desarrollada por la legislación mexicana, explica las relaciones jurídicas entre el emisor y el titular de la tarjeta de crédito. Se centra en el reconocimiento de deuda que hace el tarjetahabiente al adquirir productos o servicios en el establecimiento afiliado, a la vez el emisor celebraría con el establecimiento afiliado una promesa de cesión de deuda. Sin embargo, (Sandoval Lopez, 1991) establece que con la apertura de crédito se evitan las múltiples dificultades que se originaban anteriormente cuando se operaba con un reconocimiento de deuda, firmado por el titular de la tarjeta de crédito al establecimiento afiliado, por el monto de las compras y servicios, el banco emisor pactaba con dicho establecimiento una cesión de deuda, lo que impedía el ejercicio acciones personales por parte del banco en contra del usuario. La doctrina de la apertura de crédito no comprende el nexo existente entre el emisor y el establecimiento afiliado.

La **teoría de la interrelación múltiple** “distingue las diversas vinculaciones que se producen en la tarjeta de crédito bancaria.” (Sandoval Lopez, 1991) Existiendo tres principales vínculos jurídicos, el primero se centra en el emisor y el tarjetahabiente el cual hace referencia a la apertura del crédito. En esta primera etapa es donde se establecen las condiciones de la tarjeta de crédito, como el plazo y el monto, a su vez el emisor pone a disposición del tarjetahabiente la lista de los establecimientos afiliados donde puede adquirir productos o servicios mediante el instrumento de pago (tarjeta de crédito).

El segundo vínculo relaciona al emisor con el establecimiento afiliado, la cual se basa en la promesa de asunción de la deuda explicada anteriormente. El ultimo vinculo, establece el nexo entre las dos relaciones jurídicas anteriores y se constituye por los diversos actos o contratos que tiene el tarjetahabiente para el uso de la tarjeta de crédito. Estos contratos deben ser reglamentados por el ente regulador de cada país

En conclusión se puede observar que las teorías en base a la tarjeta de crédito, tratan de vincular a las tres partes que participan en el proceso del uso de las mismas (emisor, tarjetahabiente y establecimiento afiliado), con el propósito de explicar la función de cada uno. Lo anterior, nos da el enfoque sobre el proceso y tres de sus integrantes, sin embargo, no se debe dejar por fuera el papel que juega el regulador, quien es el encargado de que dicho proceso se lleve a cabo dentro de los estándares y reglas para proteger a cada una de las partes.

2.3 Conceptualización

Para desarrollar el análisis, es importante establecer los siguientes conceptos:

- Ley

“Precepto dictado por la autoridad competente, en que se mandan o prohíbe algo en

consonancia con la justicia y para el bien de los gobernados.” (Real Academia Española, 2014)

- Reforma

“Aquello que se propone, proyecta o ejecuta como innovación o mejora en algo.” (Real Academia Española, 2014)

- Conocimiento

“El conocimiento humano implica una relación representativa entre el sujeto que conoce y un objeto que es conocido. El sujeto es toda persona que tenga la capacidad de advertir experiencias internas o fenómenos externos a sí misma. El objeto es la totalidad de las cosas de las que nos podemos dar cuenta. El conocimiento brota de la racionalidad humana, que se define como la capacidad de obtener conocimiento concreto y abstracto, organizarlo y utilizarlo de una manera apropiada en la resolución de problemas teóricos o prácticos.” (Calameo, 2018)

- Educación financiera

“Procesos por el cual los usuarios financieros e inversionistas mejoran su entendimiento sobre productos y/o servicios financieros, conceptos y riesgos a través de la información, instrucción y/o consejos objetivos desarrollan las habilidades y confianza para volverse más conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades para tomar decisiones informadas, para conocer dónde acudir para obtener ayuda, y para tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero.” (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Circular CNBS No. 140/2012, 2012). Según (OCDE, 2012) los principios bajos cuales debe estar fundamentada una estrategia nacional de educación financiera son:

- Reconozca la importancia de la educación financiera, incluso, en su caso, a través

de la legislación.

- Defina su significado y alcance a escala nacional en relación con las necesidades y lagunas identificadas a esa misma escala.
- Comporte la cooperación de diferentes partes interesadas, así como la designación de un responsable nacional o de un órgano/consejo de coordinación.
- Establezca un plan de trabajo para lograr objetivos específicos y preestablecidos.
- Proporcione orientaciones para la aplicación de programas individuales con el fin de que contribuyan a la estrategia nacional de manera eficiente y adecuada.

- Usuario Financiero

“Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto provisto por una institución supervisada. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Circular CNBS No. 140/2012, 2012)

- Instituciones Financieras

“Bancos Privados y Públicos, Asociaciones de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras, Sociedades Emisoras de Tarjetas de Crédito y Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras.” (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Circular CNBS No. 141/2012, 2012) Las anteriores, son instituciones que supervisa la CNBS y las que están sujetas a las leyes y normativas que esta última emite.

- Servicio o Producto Financiero

“Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero con una institución supervisada.” (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Circular CNBS No. 140/2012,

2012)

- Producto o servicio financiero de uso masivo

“Aquellos relacionados con cuentas de ahorro, certificados de depósitos a plazos, cuentas de cheques, tarjetas de crédito y créditos personales, de vivienda, microcrédito y pequeños deudores comerciales.” (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Circular CNBS No. 141/2012, 2012)

Como se puede observar, las tarjetas de crédito son productos de uso masivo, a las cuales la mayoría de la población hondureña tiene acceso.

- Tarjeta de Crédito

“El instrumento o medio de legitimación magnético o de cualquier otra tecnología cuya posesión acredita al tarjeta-habiente o portador de tarjeta adicional para disponer de la línea de crédito en cuenta corriente derivada de una relación contractual escrita previa entre el emisor y el tarjeta-habiente.” (La Gaceta Decreto No. 106-2006, 2006)

- Emisor de tarjeta de crédito

“Sociedad mercantil autorizada para emitir tarjetas de crédito, perteneciente o no al sistema financiero, responsable frente a la Comisión y/o terceros por la emisión, operación, procesamiento y comercialización de las mismas, ya sea que estas actividades las realice el emisor o un tercero mediante contratos suscritos a tal efecto y que representa las marcas que ofrecen las distintas franquicias.” (La Gaceta Decreto No. 106-2006, 2006)

- Tarjeta-Habiente

“Persona natural o jurídica que, previo contrato con el emisor, es habilitada para el uso de una línea de crédito en cuenta corriente con limitación de suma, y quien se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados personalmente o por la persona que porte tarjeta adicional por él autorizada.” (Comisión Nacional de Bancos y Seguros Circular CNBS No. 026/2017, 2017)

2.4 Marco Legal

La educación financiera sobre tarjetas de crédito se encuentra enmarcada en la siguiente legislación hondureña:

- **Constitución de la República de Honduras, 1982**

El instrumento legal de mayor jerarquía en la legislación hondureña crea como institución encargada de velar por el sistema financiero a la CNBS.

Artículo 245: El Presidente de la República tiene a su cargo la administración general del Estado son sus atribuciones: 31) Ejercer vigilancia y control de las instituciones bancarias, aseguradoras y financieras por medio de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, cuya integración y funcionamiento se regirá en virtud de una ley especial y nombrar los Presidentes y Vicepresidentes de los bancos del Estado conforme a la ley.

Artículo 342: La emisión monetaria es potestad exclusiva del Estado, que la ejercerá por medio del Banco Central de Honduras.

El régimen bancario, monetario y crediticio será regulado por la ley.

El Estado, por medio del Banco Central de Honduras, tendrá a su cargo la formulación y desarrollo de la política monetaria, crediticia y cambiaria del país, debidamente coordinada con la política económica planificada.

- **Ley del Banco Central de Honduras, Decreto Legislativo Número 53 del 3 de febrero de 1950.**

Las disposiciones y funciones del Banco Central de Honduras se enmarcan en su Ley. Para el análisis es imprescindible tomar en cuenta los siguientes artículos de dicha Ley.

Artículo 1: Crease un Banco de Estado denominado Banco Central de Honduras, que será una institución privilegiada de duración indefinida y dedicada exclusivamente al servicio público, y que se regirá por la presente ley y por los reglamentos que dicte el Directorio.

Artículo 2: El Banco Central de Honduras tendrá por objeto velar por el mantenimiento del valor interno y externo de la moneda nacional y propiciar el normal funcionamiento del sistema de pagos. Con tal fin, formulará, desarrollará y ejecutará la política monetaria, crediticia y cambiaria del país.

Artículo 48: Las tasas de interés que apliquen en sus operaciones las instituciones del sistema financiero nacional serán determinadas tomando en cuenta las condiciones prevalecientes en el mercado, pero el Banco Central podrá regularlas cuando las circunstancias económicas así lo requieran.

- **Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Decreto Legislativo Número 155-1995.**

Mediante mandato constitucional se le atribuye al Presidente de la República de Honduras la creación de la CNBS y su propia Ley. Para la realización del presente análisis, es de vital importancia la Ley en mención.

Artículo 1: La Comisión es una entidad desconcentrada de la Presidencia de la República, adscrita a Banco Central de Honduras, respecto del cual funcionará con absoluta independencia técnica, administrativa y presupuestaria.

Artículo 6: La Comisión, basada en normas y prácticas internacionales ejercerá por medio de la Superintendencia la supervisión, vigilancia y control de las instituciones bancarias públicas y privadas, aseguradoras, reaseguradoras, sociedades financieras, asociaciones de ahorro y

préstamo, almacenes generales de depósito, bolsas de valores, puestos o casas de bolsa, casas de cambio, fondos de pensiones e institutos de previsión, administradoras públicas y privadas de pensiones y jubilaciones y cualesquiera otras que cumplan funciones análogas a las señaladas en el presente artículo.

Artículo 13: A la Comisión le corresponderá:

- 1) Revisar, verificar, controlar, vigilar y fiscalizar las instituciones supervisadas;
- 2) Dictar las normas que se requieran para el cumplimiento de los cometidos previstos en el numeral anterior, lo mismo que las normas prudenciales que deberán cumplir las instituciones supervisadas, para lo cual se basará en la legislación vigente y en los acuerdos y prácticas internacionales.

- **Ley del Sistema Financiero, Decreto Legislativo Número 129-2004**

El sistema financiero de Honduras, se encuentra enmarcado en la Ley en mención. Por lo cual se destacan los siguientes artículos para la realización del análisis de esta temática:

Artículo 1: Objetivos y Alcances de la Ley: La presente ley tiene como objetivo regular la organización, autorización, constitución, funcionamiento, fusión, conversión, modificación, liquidación y supervisión de las instituciones del sistema financiero y grupos financieros, propiciando que estos brinden a los depositantes e inversionistas un servicio transparente, sólido y confiable, que contribuya al desarrollo del país.

Artículo 3: Son instituciones del sistema financiero: 1) los bancos públicos o bancos privados; 2) las asociaciones de ahorro y préstamo; 3) las sociedades financieras; 4) cualesquiera otras que se dediquen en forma habitual y sistemática a las actividades indicadas en esta Ley, previa autorización de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Artículo 55: Las tasas de interés serán determinadas en libre negociación entre las

instituciones del sistema financiero y sus clientes en función de las condiciones prevalecientes en el mercado; sin embargo, cuando las circunstancias económicas lo justifiquen, el Banco Central deberá regularlas, mediante la emisión de disposiciones transitorias de carácter general.

Las instituciones deberán informar al público las tasas de interés que apliquen a sus productos.

- **Ley de Tarjetas de Crédito, Decreto Legislativo 106- 2006**

La investigación consiste en el análisis de la necesidad de educación financiera relacionado con el conocimiento que deben de tener los tarjetahabientes sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras, las cuales fueron emitidas mediante Decretos Legislativos No. 57-2017 y No. 39-2018. Los artículos reformados son: 34 y 44 (Decreto 106-2006), 4, 31, 32 y 33 (Decreto 33-2013). Por su lado, los artículos adicionados son: 32-A, 33-A, 33-B, 33-C, 33-D, 34-A, 38-A y 38-B. Los anteriores, se presentan en los **Anexos No. 1 y 2**. Sin embargo, es fundamental mencionar en este apartado los siguientes artículos:

Artículo 1: Las sociedades mercantiles autorizadas como emisoras, procesadoras y comercializadoras de tarjetas de crédito, así como los establecimientos afiliados, se regularán en lo que concierne al giro de operaciones de crédito mediante tarjeta por las disposiciones establecidas en la presente Ley y su Reglamento, y supletoriamente, en lo que fuere aplicable por la Ley del Sistema Financiero, Código de Comercio, Ley de Protección al Consumidor, Ley del Banco Central de Honduras, Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y la normativa que para esta actividad emitan están últimas.

Artículo 59 (reformado mediante Decreto No. 33-2013): Con la asistencia técnica de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), la Secretaría de Estado en el Despacho de Educación y el Consejo de Educación Superior definirán el curriculum nacional que debe completar una materia en educación financiera en los niveles primarios, medio y superior...

Todas las instituciones emisoras de Tarjetas de Crédito y Financiamiento autorizadas por la presente Ley, deben realizar una campaña permanente de educación a los usuarios de las mismas para lograr su uso responsable. Adicionalmente y previo a la entrega de una Tarjeta de Crédito y Financiamiento por primera vez, deben capacitar al cliente en el uso responsable de su línea de crédito, haciéndole ver cada una de los efectos de su comportamiento crediticio...

- **Reglamento de Tarjetas de Crédito y Financiamiento, Resolución GES No. 804/25-09-2017**

De igual manera que la Ley de Tarjetas de Crédito antes mencionada, el Reglamento de Tarjetas de Crédito fue reformado. Determinando de mayor relevancia para este estudio los siguientes artículos:

Artículo 54: Programa de Educación Financiera: La Secretaria de Estado en el Despacho de Educación y el Consejo de Educación Superior deben mantener un equipo de trabajo, con la asistencia técnica de la CNBS, a efecto de dar cumplimiento a lo dispuesto en el primer párrafo del Artículo 59 de la Ley.

Artículo 55: Programa de Educación Financiera: Los Emisores deben remitir a la CNBS para su aprobación, a más tardar el 15 de enero de cada año, un programa anual de educación financiera, con la certificación del punto de acta del Consejo de Administración o Junta Directiva donde se aprobó el mismo, en el cual deben detallar como mínimo: objetivos, temario, población objetivo, resumen detallado de cada uno de los temas a cubrir en el programa y el cronograma de las actividades.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, como requisito para la entrega de una tarjeta de crédito o financiamiento por primera vez, el Emisor deberá capacitar al Tarjeta-Habiente como mínimo en los siguientes temas: derechos y obligaciones del usuario financiero, características y

condiciones del contrato, cláusulas y prácticas abusivas, procedimiento para interponer un reclamo, esquemas de amortización de saldos, sobre la operatividad de la central de información crediticia y los burós de crédito. En tal sentido, las actividades contempladas en dicho programa no deben estar orientadas a destacar las ventajas promocionales del producto ofrecido.

Artículo 56: Certificación de Organizaciones: En base a los lineamientos emitidos por la CNBS, ésta puede certificar organizaciones para que contribuyan a los procesos de educación financiera, de conformidad a lo establecido en el artículo 59 de la Ley.

- **Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, Resolución GE No. 1768/12-11-2012**

En la legislación hondureña existen normas específicas para la protección del usuario financiero, estas enmarcan disposiciones sobre transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención eficiente y eficaz de las reclamaciones o consultas que presenten los usuarios financieros. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2012). También, establece los derechos con que cuenta los usuarios financieras y las responsabilidades que tienen las instituciones financieras. Cabe resaltar la importancia de los siguientes artículos:

Artículo 1: Objeto: Las presentes Normas tienen por objeto establecer lineamientos generales para que las instituciones supervisadas implementen en su organización, políticas, procedimientos y metodologías de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención eficiente y eficaz de las reclamaciones, quejas o consultas que los usuarios financieros hagan.

Artículo 4: Derechos de los usuarios financieros: En adición a los derechos conferidos en la Constitución de la República y otras leyes, toda persona que utilice los servicios o adquiera

productos de una institución supervisada tiene derecho a que: 28) Reciban educación financiera por parte de las instituciones supervisadas y de la CNBS, que les permita mejorar su entendimiento sobre servicios y productos financieros, así como desarrollar sus habilidades para tomar decisiones informadas. Dicha educación debe abarcar también a los potenciales usuarios.

Artículo 7: Obligaciones de las Instituciones Supervisadas: Las instituciones supervisadas están obligadas a respetar los derechos establecidos en el artículo 4 de estas normas. Asimismo, deberán cumplir con las obligaciones que se indican a continuación, sin que las mismas sean limitativas: 9) Desarrollar e implementar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes productos y servicios que prestan, que permitan difundir en forma objetiva las obligaciones y derechos de los usuarios financieros, las condiciones y características de los servicios y productos que prestan, así como los diferentes mecanismos y procedimientos para la protección de los derechos de éstos.

Artículo 15: Informar sobre las Condiciones Contractuales, Derechos y Obligaciones de los Usuarios Financieros: Las instituciones supervisadas, como parte de su servicio al público, desarrollarán políticas y programas de promoción de una adecuada cultura financiera. Asimismo, mantendrán a la vista de los usuarios financieros, tanto en sus áreas de atención y servicio al público, en su publicidad, como en sus páginas Web, información relativa a las condiciones generales de los contratos que suscriben con los usuarios financieros, terminología financiera de fácil comprensión y recomendaciones para la buena administración y uso de los servicios y productos que colocan al público y las consecuencias de su mal manejo.

- **Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero; Resolución GE No. 1769/12-11-2012.**

De manera complementaria, la CNBS mediante Resolución GE No. 1769/12-11-2012

aprueba las normas en mención, tienen como objeto establecer disposiciones complementarias en relación a la transparencia de la información, aplicables a las instituciones financieras y específicamente en materia de difusión de información, comisiones, tasas de interés y contratos de adhesión.

Artículo 10: Las instituciones del sistema financiero y las sociedades emisoras de tarjeta de crédito deberán colocar pizarras electrónicas o cualquier otro dispositivo o mecanismo electrónico en un lugar visible dentro del edificio principal y dentro de aquellas sucursales o agencias con mayor número de transacciones, en donde se detallen las tasas de interés y comisiones de los productos más representativos que comercializa la institución financiera en función de la cantidad de usuarios financieros que los demandan. Asimismo se deberá informar a través de este medio, el lugar donde se encuentra disponible dentro de la misma sucursal o agencia, el tarifario completo para todos los productos y servicios financieros ofrecidos, el cual deberá estar disponible en papel o folletos impresos a solicitud del usuario financiero.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Hipótesis

Hi: Los tarjetahabientes de la ciudad de Tegucigalpa tienen necesidad de educación financiera relacionada con las nuevas disposiciones establecidas en Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras, en base a su nivel de conocimiento.

H0: Los tarjetahabientes de la ciudad de Tegucigalpa no tienen necesidad de educación financiera relacionada con las nuevas disposiciones establecidas en Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras, en base a su nivel de conocimiento.

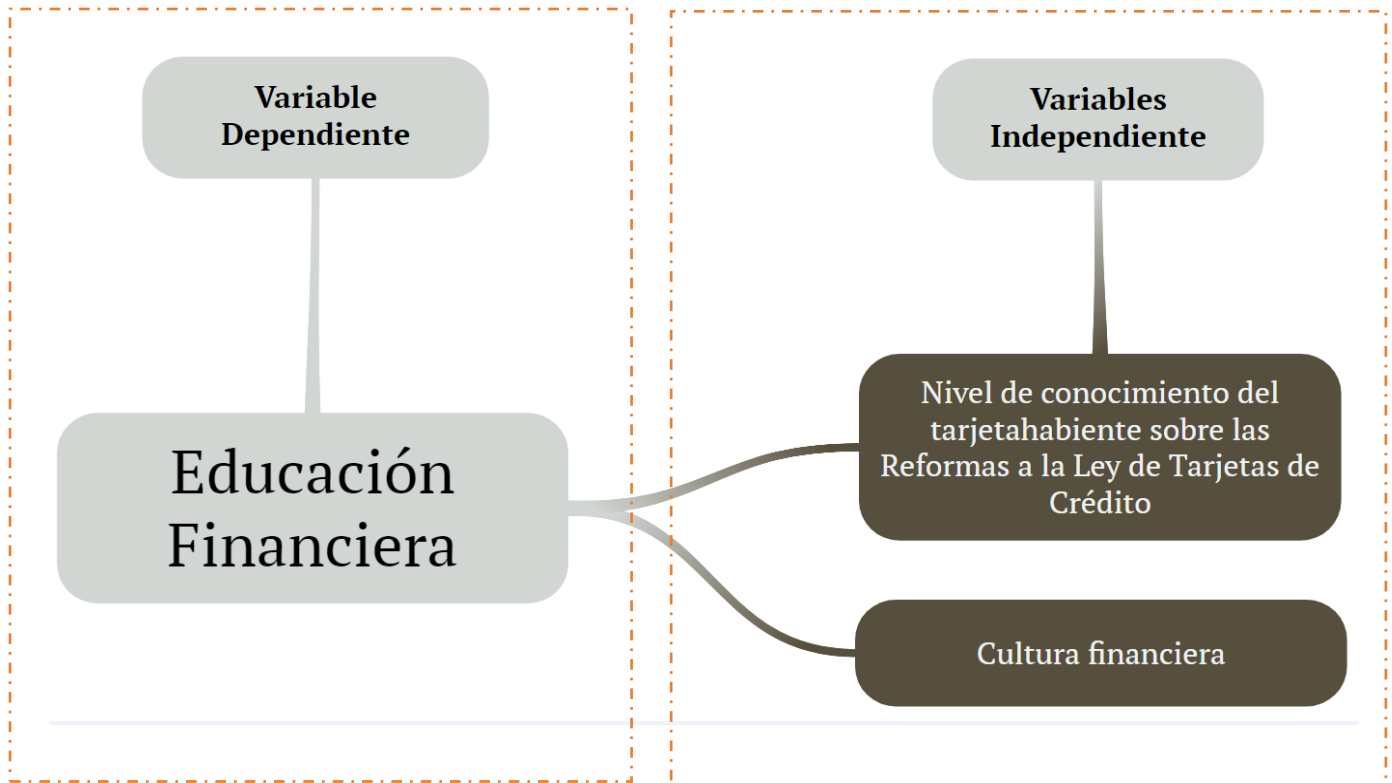
Ha: Los tarjetahabientes de la ciudad de Tegucigalpa tienen un nivel de conocimiento alto sobre las nuevas disposiciones establecidas en Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras.

H (estadística): El 70% de los tarjetahabientes de la ciudad de Tegucigalpa tienen necesidad de educación financiera relacionada con las nuevas disposiciones establecidas en Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras, en base a su nivel de conocimiento.

3.2 Definición conceptual y operacional de las variables

En este apartado se establecen las diferentes variables que fueron objeto de estudio, así como los procedimientos y actividades que se aplicarán para medir los indicadores obteniendo resultados puntuales, los cuales darán respuesta a la problemática planteada. En la **Imagen No. 3** se muestran las variables que fueron establecidas, para ser medidas a través de los medios de recolección de datos utilizados y conforme la opinión de la población muestra.

Imagen No. 3: Diagrama Sagital



Fuente: (Elaboración Propia)

3.2.1 Conceptualización y Operacionalización de Variables

Tabla 1: Matriz de conceptualización y operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Variables Independiente					
Nivel de conocimiento de los tarjetahabientes sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito.	Se entiende como el nivel de comprensión que tiene el ser humano sobre fenómenos que lo circundan, por medio de la razón la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas. En este caso específicamente sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito.	Determinar por medio de las preguntas específicas sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito, el conocimiento con que cuentan los tarjetahabientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero de tarjetahabientes que conocen sobre las reformas mencionadas. 	<p>¿Ha escuchado usted acerca de las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras?</p> <p>Preguntas: Del 3 al 11.</p>
Cultura Financiera	Se refiere al conjunto de habilidades y conocimientos que permiten a un individuo tomar decisiones sobre sus recursos financieros. Esta es responsabilidad del usuario financiero.	Identificar el nivel de interés que tienen los tarjetahabientes en relación al sistema financiero en el cual participan (tarjetas de crédito, buen uso y su regulación)	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de interés 	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de tarjetas de crédito por tarjetahabiente. • Número de tarjetahabientes que han tenido atrasos. 	<p>¿Utiliza o ha utilizado tarjeta de crédito?</p> <p>¿Alguna vez ha tenido atrasos en el pago de su tarjeta de crédito?</p> <p>Preguntas: Del</p>

					12 al 16.
Variable Dependiente					
Educación Financiera	Procesos por el cual los usuarios financieros mejoran su entendimiento sobre productos y/o servicios financieros, conceptos y riesgos a través de la información, instrucción y/o consejos objetivos desarrollan las habilidades y confianza para volverse más conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades para tomar decisiones informadas, para conocer dónde acudir para obtener ayuda, y para tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero.	Medir a través de los resultados, el nivel de educación financiera (conocimiento/entendimiento) que tienen los tarjetahabientes sobre las nuevas disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero de tarjetahabientes que han tenido educación financiera. 	¿Durante los años que ha tenido tarjeta de crédito ha recibido educación financiera sobre dicho producto?

Fuente: (Elaboración Propia)

3.3 Enfoque y alcance de la investigación

El enfoque utilizado como parte de la metodología de la investigación es mixto, tomando en cuenta las características del proceso deductivo, secuencial, probatorio y analista de la realidad objetiva del tema investigado, es decir del enfoque cuantitativo. Asimismo, se consideraron las características de análisis subjetivo de realidades por la aplicación de las entrevistas que brindan la opinión de expertos en el tema planteado, es decir del enfoque cualitativo. Con lo anterior, se desea conocer y determinar de manera intersubjetiva la realidad en base al problema planteado.

El alcance de la investigación es exploratoria - descriptivo, exploratoria ya que el problema se basa en analizar la necesidad de educación financiera en relación a las nuevas disposiciones establecidas en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras, tomando como base el nivel de conocimiento que poseen los tarjetahabientes sobre las mismas, la cual es una investigación específica y novedosa. La misma servirá como insumo para nuevas investigaciones sobre el conocimiento de las personas relacionado con temas financieros actuales. Por su parte, es descriptiva ya que busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población. (Hernández Sampieri, 2014)

Según los objetivos planteados se desea obtener la interpretación de los encuestados en relación al nivel de conocimiento sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras y así poder determinar una tendencia sobre la necesidad de educación financiera sobre dicho tema. Por otro lado, se analizó la documentación relacionada con las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito y sus nuevas disposiciones, con el fin de determinar los aspectos más importantes establecidos en las mismas. También se realizaron encuestas al personal del ente regulador y de las instituciones emisoras, con el propósito de conocer su punto de vista acerca del tema.

3.4 Diseño de la investigación

La investigación desarrollada tiene un diseño no experimental, considerando que se analizó la necesidad de educación financiera relacionada con las nuevas disposiciones establecidas en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras en base al nivel de conocimiento de los tarjetahabientes de Tegucigalpa en un contexto natural, sin la manipulación de ninguna de las variables. Según (Hernández Sampieri, 2014) “el diseño no experimental es aquel que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”.

Así mismo, la presente se clasifica dentro de un diseño transeccional descriptivo, considerando que la recolección de datos de las variables se realizó en un momento único, analizando a las personas que poseen tarjetas de crédito reportadas a junio 2018.

3.5 Unidad de Análisis

En relación a los objetivos de la investigación, la unidad de análisis se encuentra dirigida a las personas que poseen y utilizan tarjetas de crédito en la ciudad de Tegucigalpa. Considerando que pueden ser de ambos géneros, empleado del sector público o privado, sin distinción de ingresos o de edades. Ya que es a los tarjetahabientes a quien va dirigida la investigación y quienes deben de tener el nivel de conocimiento adecuado relacionado con las nuevas disposiciones establecidas en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito para beneficiar su situación financiera.

3.6 Población

Para la realización de este estudio se consideró toda la población que al mes de junio 2018 hace uso de productos financieros específicamente de tarjetas de crédito en la ciudad de Tegucigalpa, el cual según datos de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS por sus

siglas) es de 116,161 tarjetahabientes. Considerando que cumplieran con las características requeridas en los objetivos del presente estudio, el cual estuvo dirigido a analizar la necesidad de educación financiera relacionada con las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras.

3.7 Muestra

El estudio se realizó con base en el cálculo de muestra probabilística, considerando la aplicación de encuestas a la unidad de análisis. Para lo anterior, se hizo uso de una muestra probabilística con una selección aleatorio simple, considerando que todos los tarjetahabientes de la ciudad de Tegucigalpa tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

Del total de la población se seleccionó una muestra representativa para analizar el nivel de conocimiento que tienen los tarjetahabientes de la ciudad de Tegucigalpa sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras y así analizar la necesidad de educación financiera en relación a dicho tema.

3.7.1 Cálculo de la muestra

Para la determinación de la muestra se investigaron los datos reportados por las instituciones financieras a la CNBS, en los cuales se indica que la cantidad de tarjetas de crédito en circulación en el mercado a nivel nacional al 30 de junio de 2018 es de 801,768. Según datos de la Central de Información Crediticia (CIC, por sus siglas) en el departamento de Francisco Morazán se reportan 337,905 tarjetahabientes, de los cuales 116,161 corresponden a tarjetahabientes de la ciudad de Tegucigalpa. Considerando los objetivos de la investigación se procedió a realizar una muestra probabilística.

El cálculo de la muestra determinó que el monto total a encuestar era de 385

tarjetahabientes de la ciudad de Tegucigalpa, las cuales fueron aplicadas aleatoriamente de forma presencial, así como electrónica.

La muestra se calculó de la siguiente forma utilizando la fórmula de más de 100,000 tarjetahabientes:

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

Donde:

n: muestra

N: población total

Z: valor “Z”, determinado a partir del nivel de confianza

P: probabilidad de éxito

Q: probabilidad de fracaso

E: margen de error

$$n = \frac{(1.96)^2 * (116,161) * (0.50) * (0.50)}{(0.05)^2 * (116,161 - 1) + (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)} = 385$$

Para el cálculo de la muestra se utilizó un nivel de confianza del 95%, es decir, que el margen de error que se desea tolerar es del 5%. El valor “Z” se determina a partir del nivel de confianza elegido por el investigador, asumiendo que los datos siguen una distribución normal, en la cual la media de la población es igual a 0 y que sigma, es decir, la desviación estándar es igual a 1; teniendo un nivel de confianza del 95% se establece consultando a la tabla de la distribución normal estándar, que nuestro valor “Z” es de 1.96 como se muestra en el **Anexo No. 3**.

$$p = \frac{1 - \alpha}{2} = \frac{1 - 0.95}{2} = 0.025$$

Para la probabilidad de éxito y fracaso se consideraron el 50% y 50% respectivamente, los cuales fueron elegidos por el investigador según el estándar de probabilidades y la precisión de los resultados que se desean obtener.

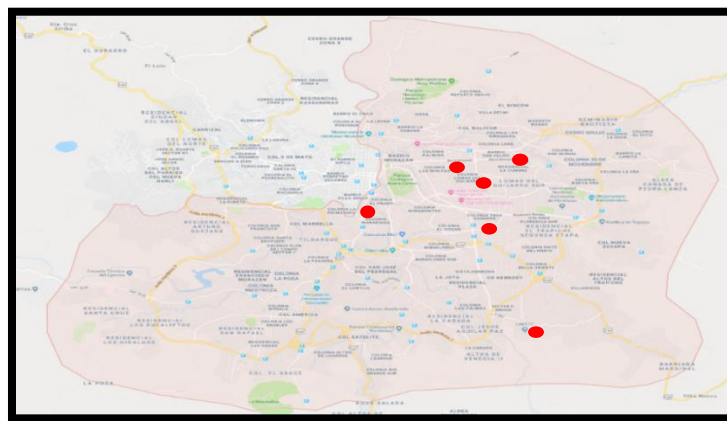
Conclusión: del total de la población de 116,161 tarjetahabientes se obtuvo una muestra de 385 seleccionados con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

3.8 Marco muestral

La investigación de campo, se centró en la recolección y recopilación de los datos a través de la aplicación de encuestas para determinar la opinión de una muestra representativa de la población, en relación al marco referencial que nos permite identificar físicamente a la población muestral, se considera que la lista de tarjetahabientes de la ciudad de Tegucigalpa es información confidencial, ya que es la CNBS la entidad que mantiene el registro de las personas que tienen tarjetas de crédito, así como las propias instituciones emisoras de tarjetas de crédito.

Las encuestas presenciales se aplicaron en diferentes puntos de la ciudad como ser UNITEC, Banco FICOHSA plaza Payaquí, Edificio Administrativo Plaza Tigo, Oficina Administrativa de la Asociación de Productores de Azúcar de Honduras (APAH), Grupo Flores, entre otros. Considerando que los puntos antes descritos son empresas que laboran en jornadas de 8 horas, las encuestas fueron aplicadas en horario de 8:00 am a 5:00 pm. A fin de localizar los puntos mencionados se muestra la **Imagen No. 4**.

Imagen No. 4: Mapa de Tegucigalpa



Fuente: (Google Maps)

3.9 Métodos de recolección de datos

El método principal de recolección de datos utilizado en este proceso de investigación fue la encuesta de opinión mediante una investigación de campo, las cuales “son consideradas investigaciones no experimentales transversales o transeccionales descriptivas o correlacionales-causales, ya que a veces tienen los propósitos de unos u otros diseños y a veces de ambos. Generalmente utilizan cuestionarios que se aplican en diferentes contextos” (Hernández Sampieri, 2014). De igual forma, se aplicaron entrevistas a expertos en el tema y se hizo uso de la investigación documental de los artículos reformados y adicionados mediante dichas reformas.

3.9.1 Instrumentos

- Encuesta de opinión

El presente método permite la obtención de información o de la opinión de los encuestados sobre la temática objeto de estudio, reflejando su nivel de conocimiento sobre las nuevas disposiciones establecidas en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras. La encuesta planteada para recolectar los datos de las variables determinadas, cuenta con 16 preguntas cerradas combinadas entre politómicas y dicotómicas, es decir, que el encuestado puede elegir entre una serie de alternativas ya establecidas o simplemente entre sí o no. Así como, 4 preguntas sobre datos demográficos. **Anexo No. 4**

- Entrevistas

La presente técnica permite la obtención de información desde varios puntos de vista relacionados con la temática objeto de estudio, mediante una conversación con expertos que mediante su experiencia profesional pueden aportar información que será objeto de análisis. La misma cuenta con 4 preguntas, de las cuales 1 se especifica para cada profesional entrevistado

(personal del ente regulador y personal de la institución emisora). **Anexo No. 5**

- Investigación Documental

Comprende la revisión teórica de cada una de las disposiciones relacionadas con el uso y regulación de las tarjetas de crédito establecidas en las nuevas Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras, aprobadas en los años 2017 y 2018. De igual forma, se realiza un análisis FODA sobre el entorno de dichas reformas.

Tabla 2: Matriz de análisis documental

Documento	¿Qué hacer?	¿Por qué hacer?	¿Cómo hacer?
Decreto Legislativo No. 57-2017	Analizar los documentos de las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito, específicamente los artículos reformados y adicionados.	Con la finalidad de describir en forma sencilla y con un lenguaje más fácil de comprender las disposiciones establecidas en dichos documentos.	Analizando cada uno de los artículos reformados y adicionados. Análisis FODA.
Decreto Legislativo No. 39-2018			

Fuente: (Elaboración Propia)

3.9.2 Proceso de Validación

Las autoridades universitarias requieren que la encuesta sea validada a efecto de tener resultados confiables y útiles a la investigación. Por lo cual, fue sometida a revisión del Asesor Temático Tania López, quien la ha revisado previo a su aplicación.

3.10 Método de Análisis

La interpretación de los datos obtenidos se realizó a través del uso de la estadística, explorando los datos que ayudarán a dar conclusiones sobre el comportamiento de la población. Para dicho análisis se utilizó la herramienta IBM SPSS Statistics versión 23, así como, las funciones y herramientas de Excel.

3.11 Limitantes de la investigación

Se entiende como limitación “todas aquellas circunstancias o condiciones que limitan, impiden o dificultan el desarrollo” (Definición.DE, 2018). En toda investigación existen limitantes que dificultan su avance y esta ocasión no es la excepción, por lo que a continuación se mencionan las limitaciones que surgieron en el desarrollo de la investigación:

- Una de las grandes limitantes de la investigación fue la información estadística sobre cuantos tarjetahabientes existen por zona geográfica, dicha información es reportada por las instituciones supervisadas y están sujetas a revisión posterior por parte de la CNBS.
- La mayoría de la información existente sobre educación financiera es a nivel macro. Dicha información regularmente no se centra en conocimiento específico de un tema relacionado con el ámbito financiero.
- Existencia escasa de estudios a nivel macro y micro que relacionen ambas variables, nivel de conocimiento y regulación de las tarjetas de crédito.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

El presente capítulo es una recopilación y análisis de los datos, que se obtuvieron como resultado de la tabulación de las encuestas aplicadas, entrevistas y análisis documental realizado, el cual tuvo como principal objetivo dar respuesta precisa a las preguntas y objetivos que están relacionados directamente con la problemática planteada en esta investigación.

Considerando lo anterior se aplicaron 385 encuestas a los tarjetahabientes de la ciudad de Tegucigalpa, sin distinción de sexo, edades, salarios y sector en que trabajan. La misma fue aplicada en diferentes puntos de la ciudad, lo que proporcionó finalmente datos relevantes acerca del nivel de conocimiento que estos tienen acerca de las nuevas disposiciones establecidas en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras, determinando así la necesidad de educación financiera que se tiene en relación a esas nuevas disposiciones.

4.1 Resultado y análisis de las encuestas aplicadas

Los datos obtenidos fueron analizados, primeramente; para determinar un diagnóstico de la situación actual, considerando las repuestas de los encuestados a cada interrogante planteada en el instrumento, lo que facilitó información precisa que será presentada en gráficos y así facilitar su comprensión.

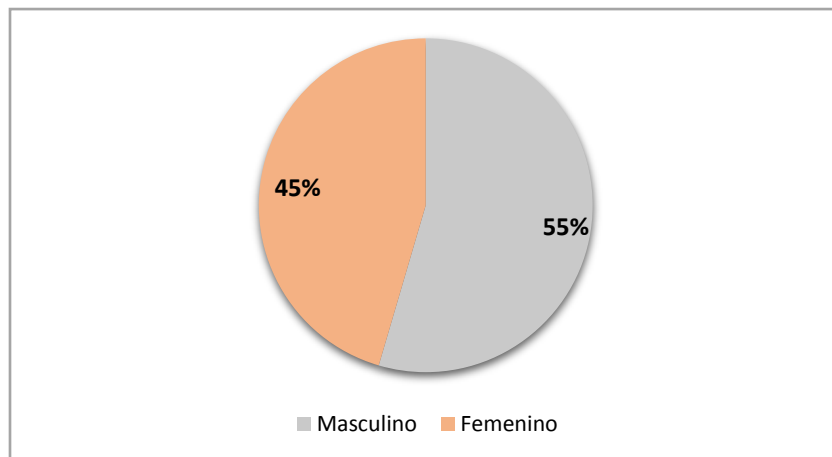
4.1.1 Diagnostico de la situación actual

A continuación se muestra el análisis de cada una de las preguntas establecidas en la encuesta aplicada, mostrando gráficamente los resultados obtenidos. Cada una de las gráficas muestra las respuestas que se obtuvieron de los tarjetahabientes acerca de las nuevas disposiciones establecidas en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras.

Los datos demográficos de la muestra fueron los siguientes: del total de los 385 encuestados

se aplicaron a 210 personas del sexo masculino y 175 del sexo femenino; lo que representa el 55% y 45% respectivamente. En la **Imagen No. 5** se muestra gráficamente dicha distribución.

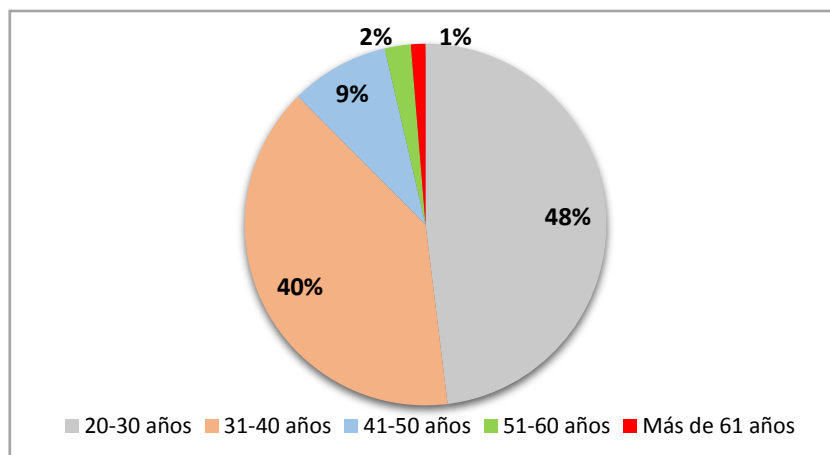
Imagen No. 5: Gráfica de distribución de género



Fuente: (Elaboración Propia)

Las edades de la población encuestada se enmarcaron en rangos, como rango mínimo se estableció “20 a 30 años” y como máximo “Más de 60 años”. Según los resultados, se obtuvo que el rango de edad más representativo de la muestra es el de “20 a 30 años” (48%), seguido del rango de “31 a 40 años” (40%), lo que permitió identificar que en estas edades se encuentra la mayor parte de la población de tarjetahabientes de la ciudad de Tegucigalpa. En la **Imagen No. 6** se muestra gráficamente la distribución por rango de edades.

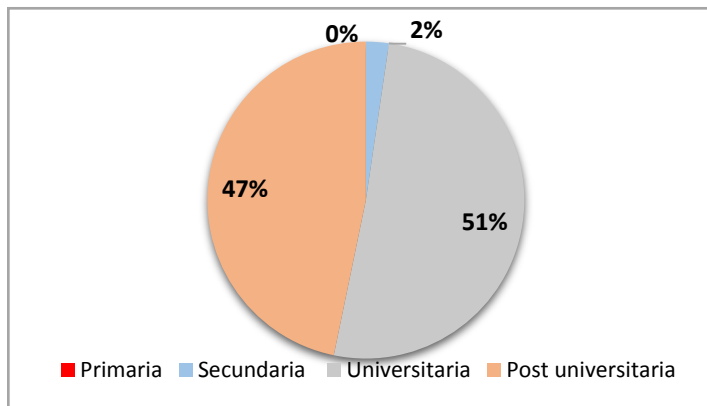
Imagen No. 6: Gráfica de distribución de rango de edades



Fuente: (Elaboración Propia)

Los niveles educativos establecidos en la encuesta, se determinaron según los niveles de la curricula de educación del país. De la población encuestada el rango “Universitario” es el más representativo, ya que del total de la muestra el 51% se encuentra en dicho nivel, seguido del nivel “Post-Universitario” el cual representa el 47%. En la **Imagen No. 7** se muestra gráficamente la distribución por nivel educativo.

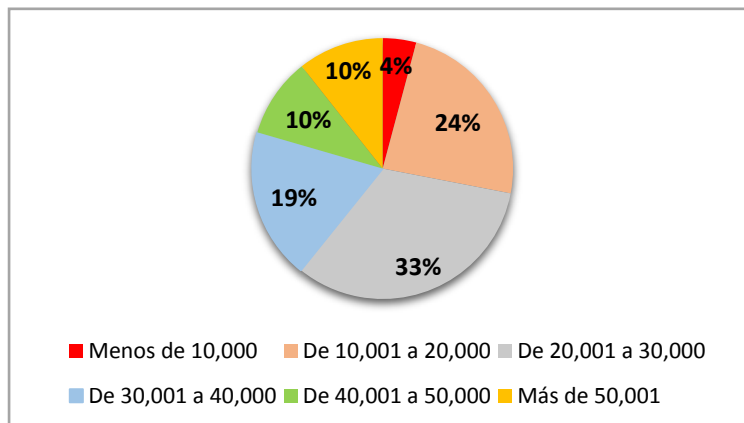
Imagen No. 7: Gráfico de distribución de nivel educativo



Fuente: (Elaboración Propia)

Los niveles de ingreso en el instrumento fueron establecidos, utilizando como parámetro el salario mínimo más alto. De la población encuestada el nivel de “De 20,001.00 a 30,000.00” es el más representativo, ya que del total de la muestra el 33% se encuentra en dicho rango, seguido el nivel “De 10,001.00 a 20,000.00”. En la **Imagen No. 8** se muestra gráficamente la distribución por nivel de ingreso.

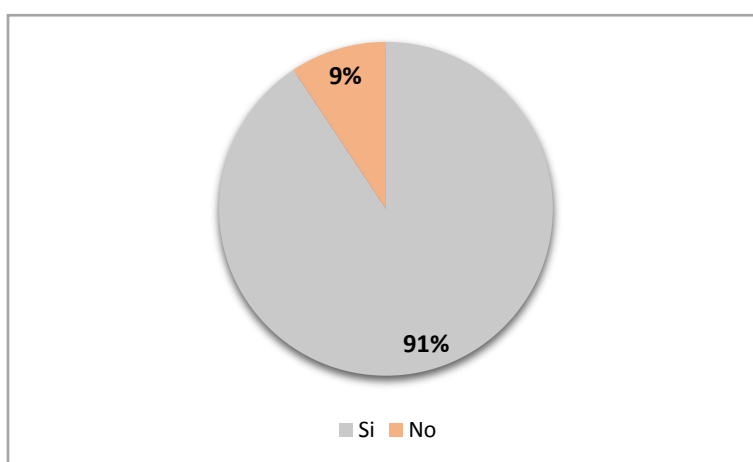
Imagen No. 8: Gráfico de distribución por nivel de ingreso



Fuente: (Elaboración Propia)

Para determinar quiénes de los encuestados eran tarjetahabientes se estableció la siguiente interrogante ¿Utiliza o ha utilizado tarjeta de crédito? Del total de la muestra encuestada, 349 personas son tarjetahabientes lo que representa el 91% y únicamente 36 personas no utilizan tarjeta de crédito (9%) , por lo que no se consideran como tarjetahabientes y no les aplicó las preguntas posteriores de la encuesta solamente los datos socio-demográficos. En la **Imagen No. 9** se muestra gráficamente los resultados de dicha interrogante.

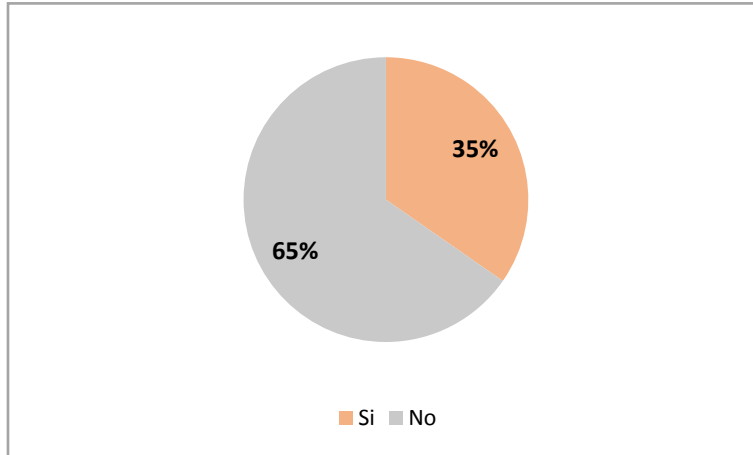
Imagen No. 9: Gráfico sobre la utilización de tarjeta de crédito



Fuente: (Elaboración Propia)

Seguidamente se planteó la interrogante ¿Durante los años que ha tenido tarjeta de crédito ha recibido educación financiera sobre dicho producto? Obteniendo como resultado que únicamente el 35% de los tarjetahabientes encuestados han recibido educación financiera en relación a las tarjeta de crédito. La mayoría de los tarjetahabientes (65%) respondieron negativamente a dicha interrogante, lo que refleja la necesidad de brindar educación financiera sobre dicho producto y su legislación. En la **Imagen No. 10** se muestra gráficamente los resultados de dicha interrogante.

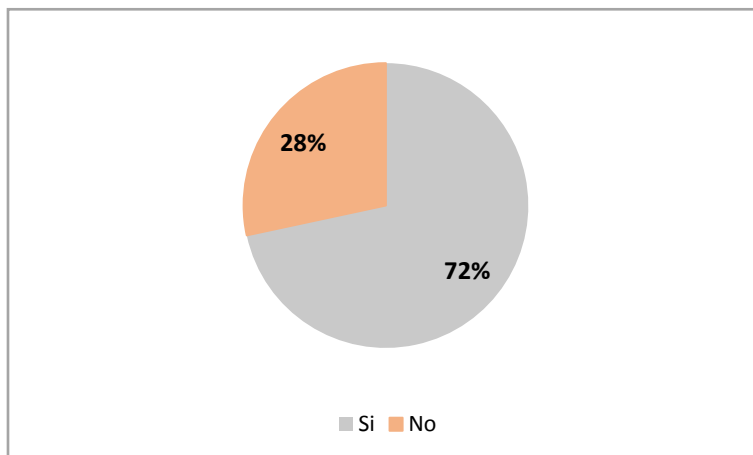
Imagen No. 10: Gráfico sobre la educación financiera en relación a las TC



Fuente: (Elaboración Propia)

En relación a las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras, se realizó la interrogante a los tarjetahabientes sobre si han escuchado de las mismas, con el fin de tener una pauta sobre el conocimiento que podrían poseer sobre las nuevas disposiciones establecidas. El 72% de los tarjetahabientes respondieron que si han escuchado sobre dichas reformas, únicamente el 28% de los tarjetahabientes nunca han escuchado sobre las reformas y sus disposiciones. Cabe mencionar, que si los tarjetahabientes contestaban “NO”, no se les consultaba sobre las disposiciones específicas y eran indicados a seguir con la interrogante No. 12. En la **Imagen No. 11** se muestra gráficamente los resultados de dicha interrogante.

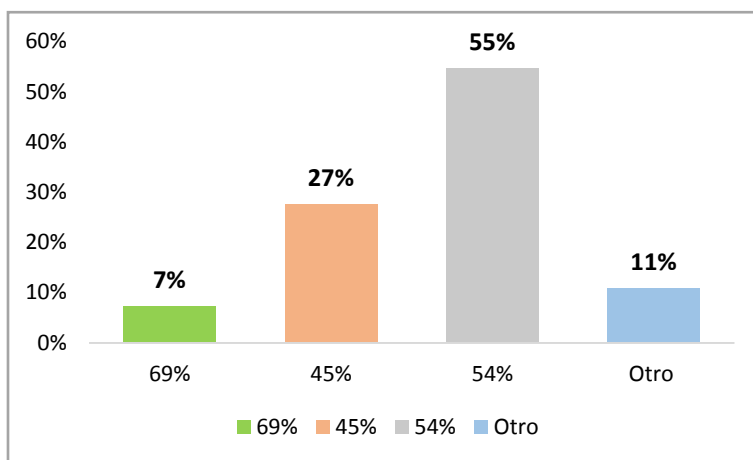
Imagen No. 11: Gráfica sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito



Fuente: (Elaboración Propia)

Las siguientes interrogantes eran específicamente de las nuevas disposiciones establecidas en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras, con el fin de medir el nivel de conocimiento que tienen los tarjetahabientes que han escuchado sobre las mismas. En relación a la tasa de interés máxima que se estableció en las reformas, el 55% de los tarjetahabientes contestaron correctamente a dicha interrogante. Lo anterior, puede ser el resultado de la divulgación de dicha información por los medios de comunicación masivos, los cuales en su momento se dedicaron a difundir esta como disposición más importante de las reformas. En la **Imagen No. 12** se muestra gráficamente los resultados de dicha interrogante.

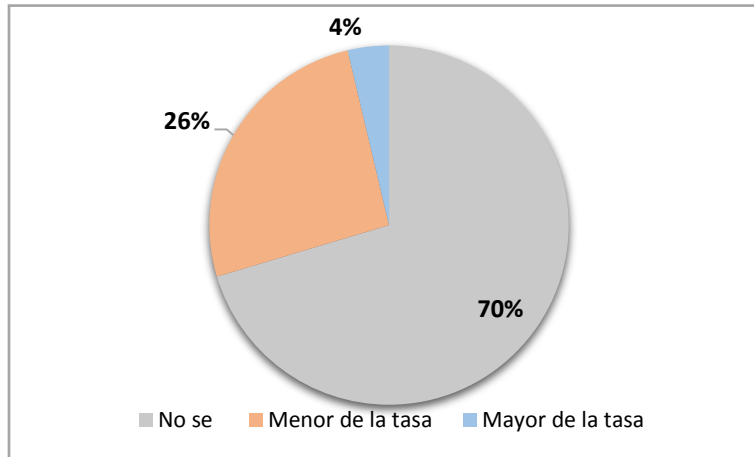
Imagen No. 12: Gráfico sobre la tasa de interés máxima



Fuente: (Elaboración Propia)

Como se muestra en la **Imagen No. 12** el 11% de los tarjetahabientes contestaron a dicha interrogante con “Otra” opción que no estaba especificada en las respuestas. Como medio de presentar los resultados de dicha opción, se establecieron los siguientes parámetros de respuesta: a) No sé, b) Menos de la tasa y c) Mayor a la tasa. De la cual el 70% de los tarjetahabientes establecieron como otra respuesta “a) No sé”. En la **Imagen No. 13** se muestra gráficamente los resultados de dicha interrogante.

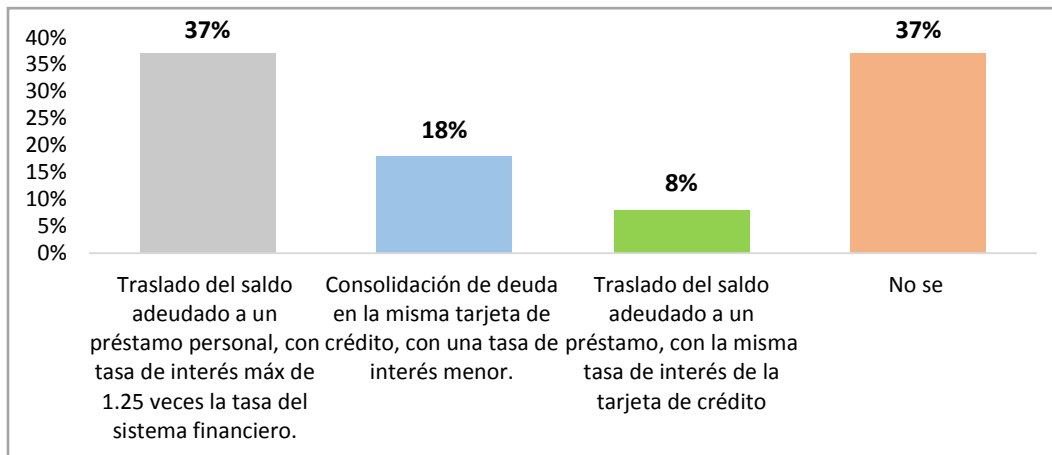
Imagen No. 13: Gráfico sobre "Otra" respuestas a la tasa de interés máxima



Fuente: (Elaboración Propia)

En relación al mecanismo de arreglo de pago por cancelación de tarjeta de crédito establecido en las reformas, los resultados reflejaron que el 37% de los tarjetahabientes conocen sobre el mecanismo correcto, sin embargo, al analizar las respuestas el gráfico refleja que el 63% de los tarjetahabientes eligieron las respuestas incorrectas, por lo que no conocen sobre dicho mecanismo. En la **Imagen No. 14** se muestra gráficamente los resultados de dicha interrogante.

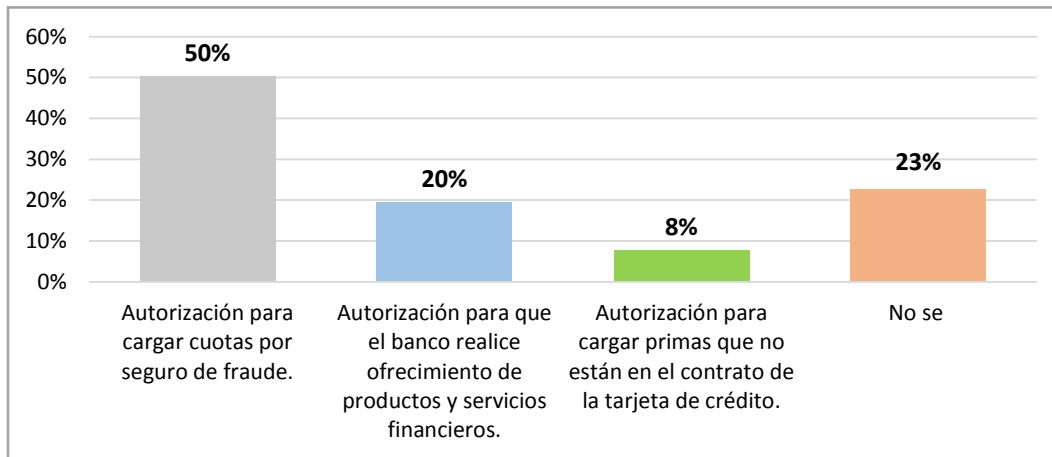
Imagen No. 14: Gráfico sobre el mecanismo de arreglo de pago



Fuente: (Elaboración Propia)

Sobre el tipo de autorización que puede hacer el tarjetahabiente por Ley, el 50% de los tarjetahabientes consideran que la autorización para cargar cuotas por seguro de fraude es la correcta, sin embargo, la Ley de Tarjetas de Crédito establece que la cobertura de ese tipo de seguro es responsabilidad del emisor y no del tarjetahabiente, ya que el mismo es “considerado como costo por Servicios Operativos a cargo del emisor”. Por su parte, el 23% de los tarjetahabientes no saben sobre qué tipo de autorización pueden hacer y únicamente el 20% contestó correctamente la interrogante. En la **Imagen No. 15** se muestra gráficamente los resultados de dicha interrogante.

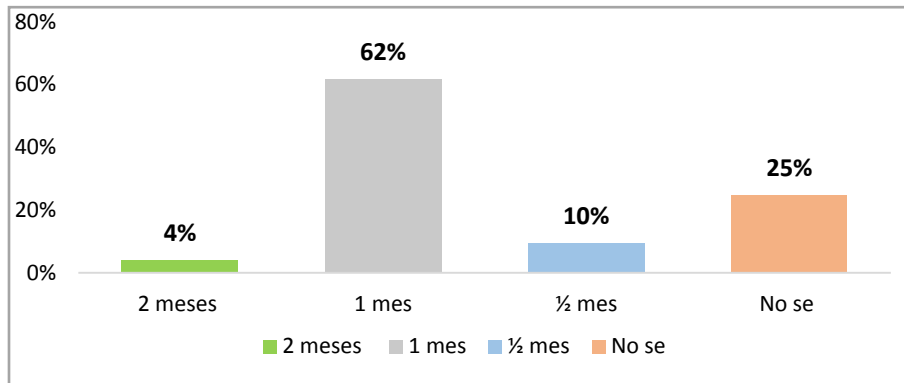
Imagen No. 15: Gráfico sobre el tipo de autorización del tarjetahabiente



Fuente: (Elaboración Propia)

El 62% de los tarjetahabientes conoce sobre el periodo entre las fechas de corte que tienen para utilizar sus tarjetas de crédito. En la **Imagen No. 16** se muestra gráficamente los resultados de dicha interrogante.

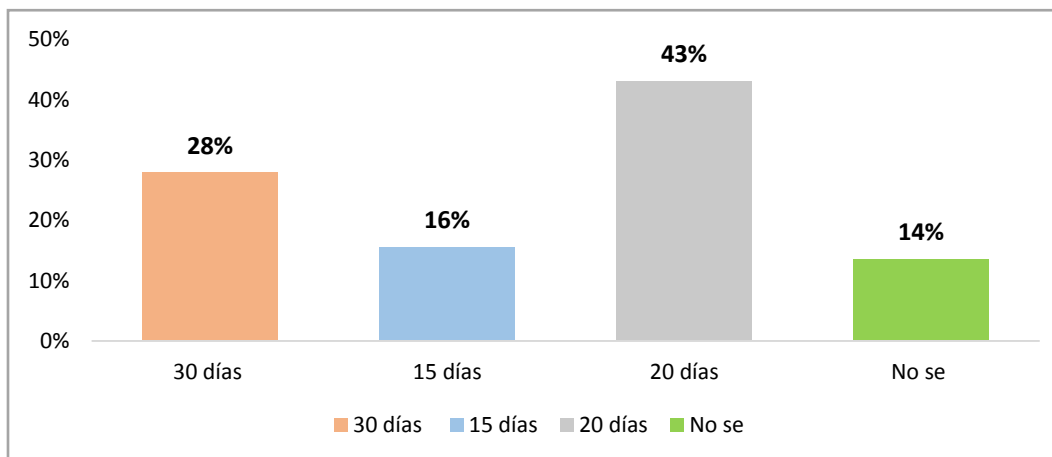
Imagen No. 16: Gráfica sobre el período entre fechas de corte



Fuente: (Elaboración Propia)

El 43% de los tarjetahabientes conocen sobre los días máximos que tienen para realizar el pago de los consumos realizados en el mes. En la **Imagen No. 17** se muestra gráficamente los resultados de dicha interrogante.

Imagen No. 17: Gráfico sobre los días máximos de pago

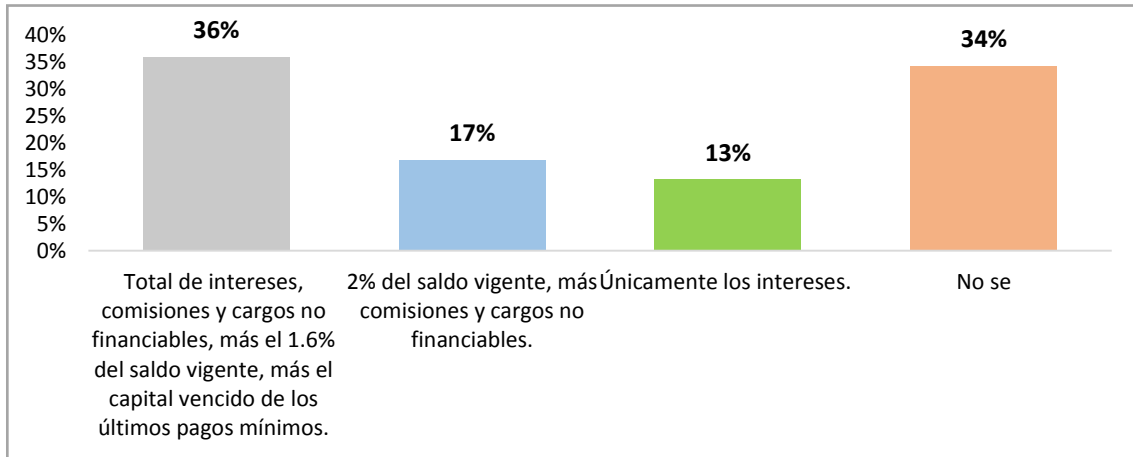


Fuente: (Elaboración Propia)

En relación a los componentes que conforman el cálculo del pago mínimo establecido en las reformas, el 36% de los tarjetahabientes contestaron la opción correcta, sin embargo, el 64% de los tarjetahabientes especifican otras respuestas o que no saben. En la **Imagen No. 18** se muestra

gráficamente los resultados de dicha interrogante.

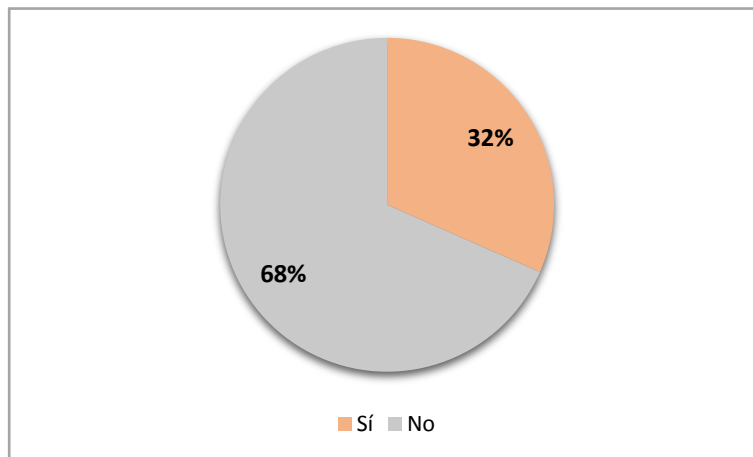
Imagen No. 18: Gráfico sobre los componentes del pago mínimo



Fuente: (Elaboración Propia)

Referente a si el emisor puede o no disminuir los saldos acumulados de los beneficios de lealtad, puntos o millas acumulados que no han caducado, el 68% de los tarjetahabientes contestaron correctamente a la interrogante, el 32% de los tarjetahabientes consideran que el emisor si puede disminuir dichos beneficios. En la **Imagen No. 19** se muestra gráficamente los resultados de dicha interrogante.

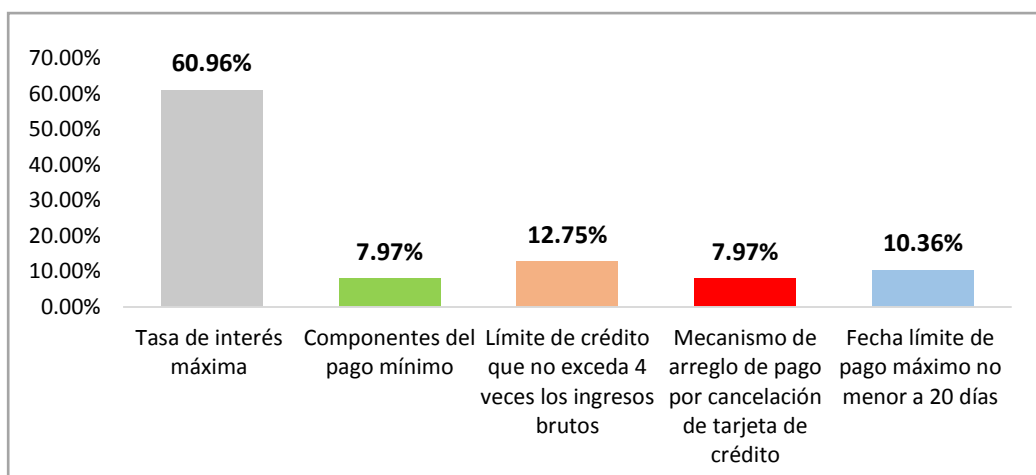
Imagen No. 19: Gráfico sobre la disminución de beneficios



Fuente: (Elaboración Propia)

Para cumplir con el objetivo número 2, se les indico a los tarjetahabientes que han escuchado sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito, en una lista de 5 nuevas disposiciones cual es el orden de importancia que tienen para ellos. Obteniendo como la disposición número 1, es decir, la más importante la disposición relaciona con la tasa máxima de interés, como se muestra en la **Imagen No. 20**.

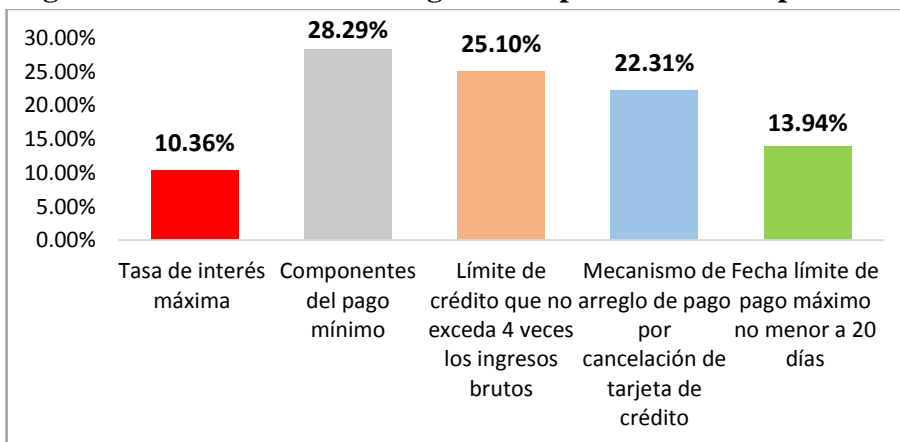
Imagen No. 20: Gráfico sobre disposición más importante



Fuente: (Elaboración Propia)

En segundo lugar establecieron la disposición de los componentes que conforman el nuevo cálculo del pago mínimo, como se muestra en la **Imagen No. 21**.

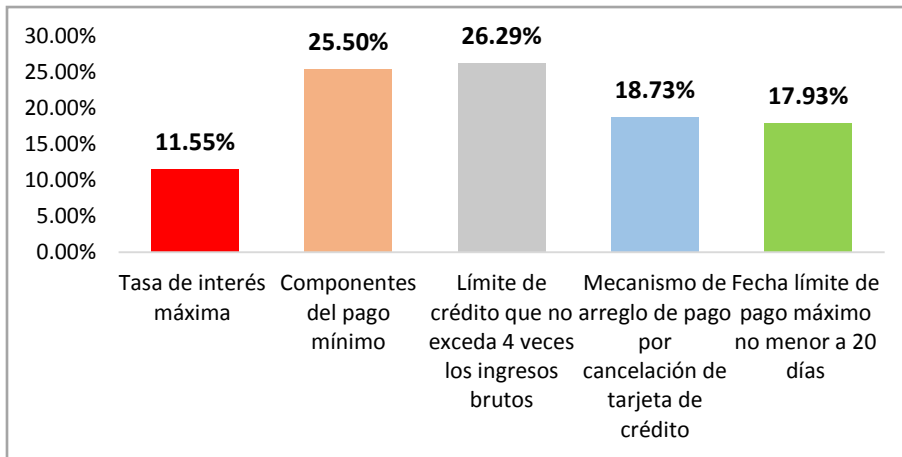
Imagen No. 21: Gráfico sobre segunda disposición más importante



Fuente: (Elaboración Propia)

En tercer lugar establecieron la disposición sobre el límite de crédito que no exceda 4 veces los ingresos brutos, como se muestra en la **Imagen No. 22**.

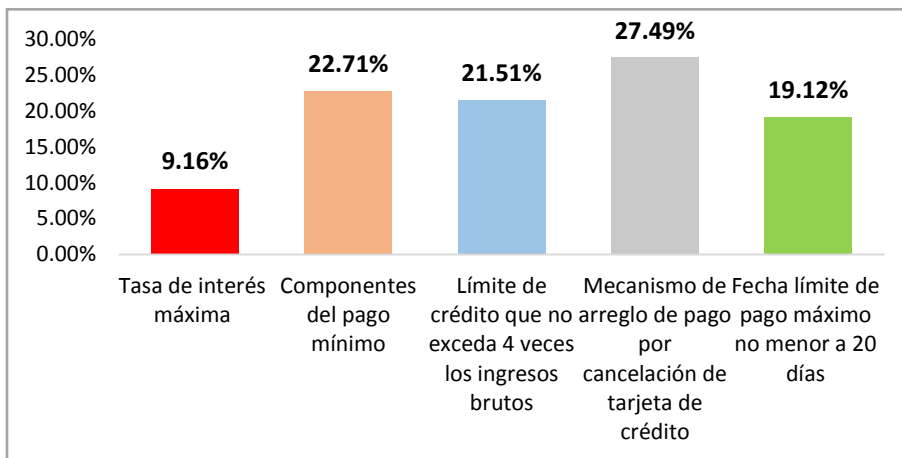
Imagen No. 22: Gráfico sobre tercer disposición más importante



Fuente: (Elaboración Propia)

En cuarto lugar establecieron la disposición sobre el mecanismo de arreglo de pago por cancelación de tarjeta de crédito, como se muestra en la **Imagen No. 23**.

Imagen No. 23: Gráfico sobre la cuarta disposición más importante

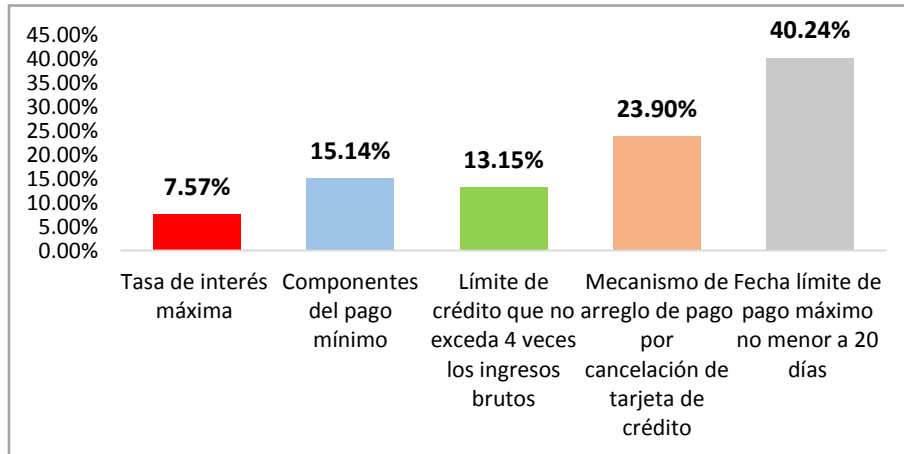


Fuente: (Elaboración Propia)

En quinto y último lugar, es decir, la disposición que los tarjetahabientes consideran menos

importante es la acerca de la fecha límite de pago máximo no menor a 20 días, como se muestra en la **Imagen No. 24**.

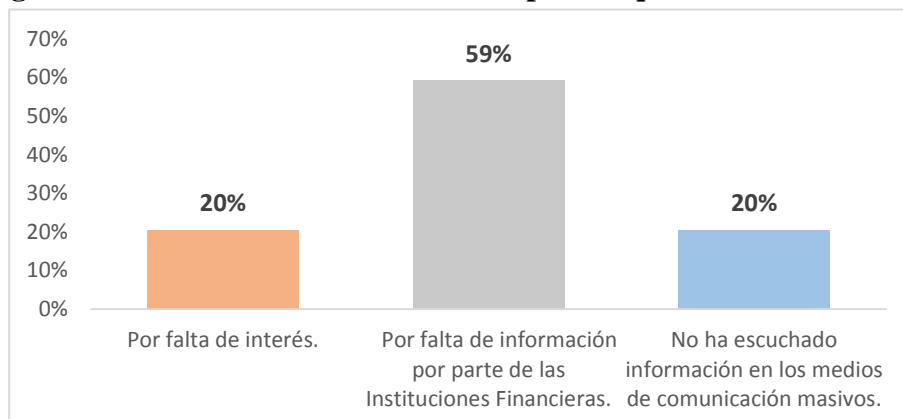
Imagen No. 24: Gráfico sobre la disposición menos importante



Fuente: (Elaboración Propia)

En relación al porcentaje de tarjetahabientes que no han escuchado sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito, se procedió a interrogar sobre la razón del porque no han escuchado (pregunta No. 12, antes mencionada). Según los resultados obtenidos se determinó que el 59% de los tarjetahabientes coinciden en que no han obtenido información sobre el tema por parte de las instituciones financieras. Lo que refleja la gran deficiencia que existe en las instituciones financieras en relación a la educación financiera que deben de brindar a los usuarios. En la **Imagen No. 25** se muestra gráficamente los resultados de dicha interrogante.

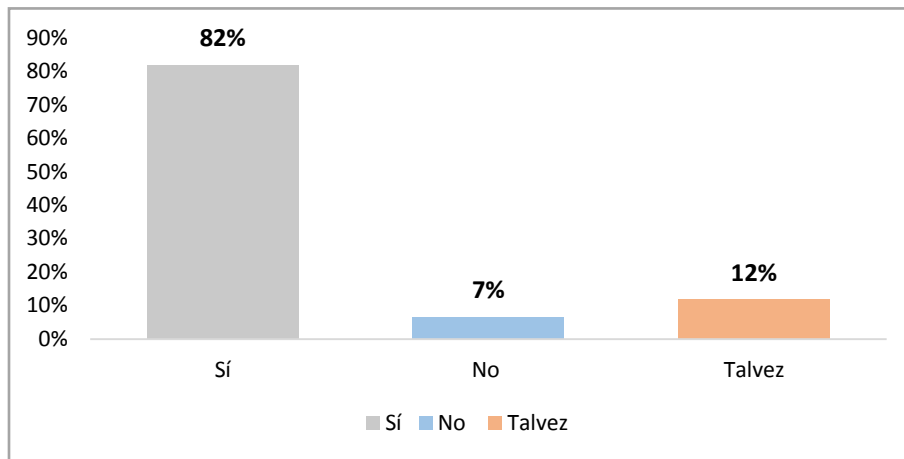
Imagen No. 25: Gráfico sobre las razones por las que no saben de las reformas



Fuente: (Elaboración Propia)

Para conocer la opinión de los tarjetahabientes, sobre si consideran que tener una buena educación financiera sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras les ayuda a usar mejor su tarjeta de crédito, el 82% de los mismos contestaron positivamente a dicha interrogante, el 12% contestaron con un talvez y únicamente el 7% dijo que no. La distribución de las respuestas a dicha interrogante se muestra en la **Imagen No. 26**.

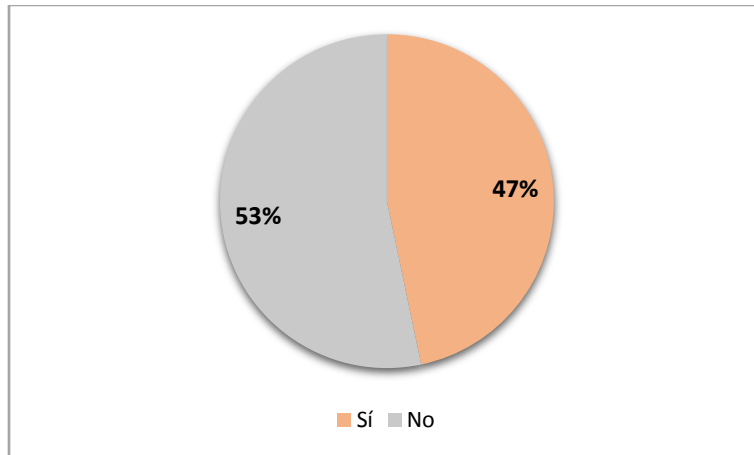
Imagen No. 26: Gráfico sobre mejor uso de tarjeta de crédito



Fuente: (Elaboración Propia)

Posteriormente, de forma indistinta a los tarjetahabientes que han y que no han escuchado sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras, se les realizó la interrogante sobre si alguna vez han tenido atrasos en su pago de tarjeta de crédito. El 53% de los mismos no han tenido atrasos en su pago y únicamente el 47% han tenido atrasos en su pago. En la **Imagen No. 27** se muestra gráficamente los resultados de dicha interrogante.

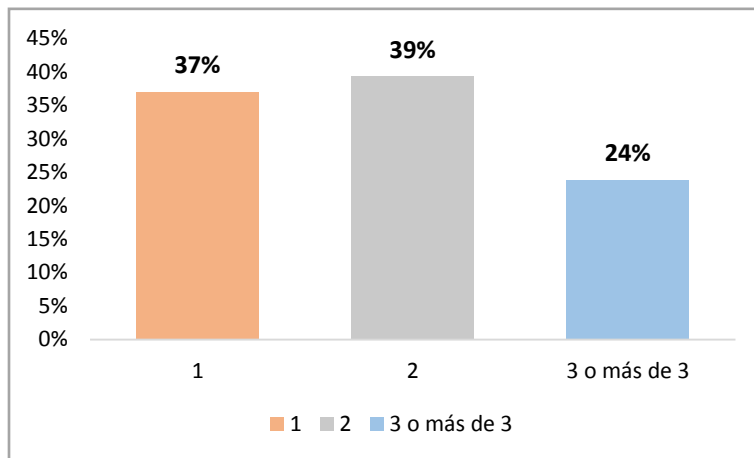
Imagen No. 27: Gráfico sobre atrasos en el pago de la tarjeta de crédito



Fuente: (Elaboración Propia)

En relación al número de tarjetas de crédito que poseen los tarjetahabientes, el 39% posee 2 tarjetas de crédito, seguido del 37% que poseen solo 1 y únicamente el 24% posee 3 o más tarjeta de crédito. Lo que demuestra que en este sentido la población se limita a la demanda de dicho producto.

Imagen No. 28: Gráfico sobre la cantidad de tarjetas de crédito por tarjetahabiente

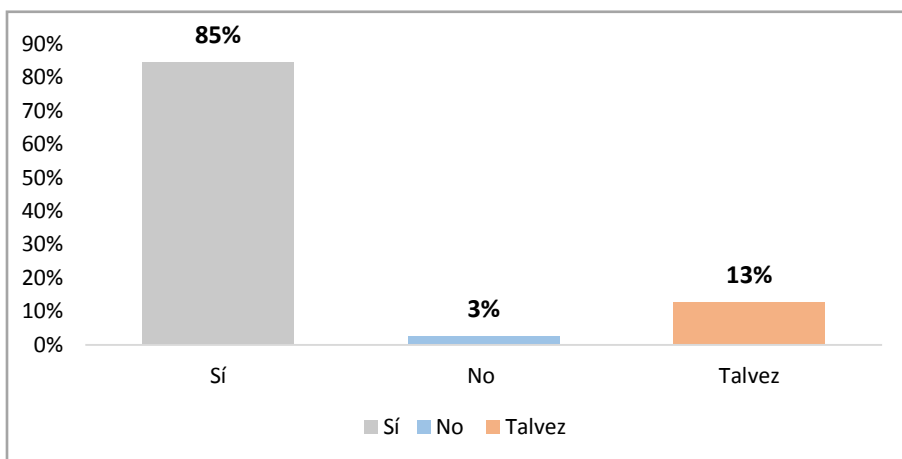


Fuente: (Elaboración Propia)

Como forma de investigación y de obtener la opinión de los tarjetahabientes se realizó la siguiente interrogante: ¿Si su estado de cuenta incluyera información sobre mecanismos de

arreglos de pago, estaría dispuesto a leerlos? El 85% de los tarjetahabientes si leería esta clase de información en su estado de cuenta, el 13% contesto con un “talvez” y únicamente el 3% no se tomaría un minuto para leer dicha información.

Imagen No. 29: Gráfico sobre el interés de leer información en estados de cuenta



Fuente: (Elaboración Propia)

Lo anterior, demuestra que si las instituciones financieras se tomaran el esfuerzo de rediseñar los estados de cuenta de forma que se incluya en ellos disposiciones establecidas por Ley que pueden beneficiar a los tarjetahabientes, se podría tener una población con mayores índices de educación financiera.

Al analizar cada uno de los gráficos se debe tener en consideración que las respuestas de las interrogantes específicas sobre las nuevas disposiciones establecidas en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras, son en base al 72% de los tarjetahabientes que si han escuchado sobre las mismas, pero existe un 28% de tarjetahabientes que no han escuchado ni conocen sobre esas nuevas disposiciones.

En la **Tabla 2** se muestra como si se considera dicho 28% en las respuestas “no se” de las interrogantes específicas, se impacta aún más en el resultado sobre la falta de conocimiento de los

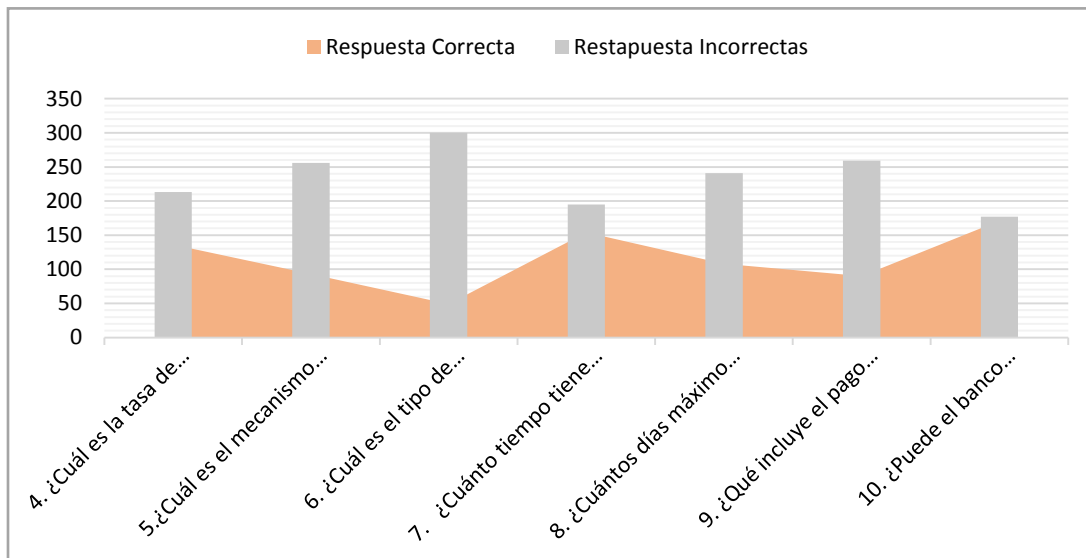
tarjetahabientes en relación a las reformas mencionadas. Reflejando un promedio del 30% de respuestas correctas VS un 70% de respuestas incorrectas del total de los 349 tarjetahabientes.

Tabla 2: Impacto de 28% de tarjetahabientes que no han escuchado sobre las reformas.

Interrogante	Respuesta Correcta		Restapuesta Incorrectas	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
4. ¿Cuál es la tasa de interés máxima en moneda nacional que le pueden cobrar los bancos por el uso de su tarjeta de crédito?	136	39%	213	61%
5. ¿Cuál es el mecanismo de arreglo de pago por cancelación de tarjetas de crédito que establece las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras?	93	27%	256	73%
6. ¿Cuál es el tipo de autorizaciones que usted como tarjetahabiente puede hacer por Ley?	49	14%	300	86%
7. ¿Cuánto tiempo tiene usted para utilizar su tarjeta de crédito antes de la fecha de corte, según lo establecido en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito?	154	44%	195	56%
8. ¿Cuántos días máximo tiene usted para realizar su pago por los consumos realizados con su tarjeta de crédito, según lo establecido en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito?	108	31%	241	69%
9. ¿Qué incluye el pago mínimo de cada periodo de corte según las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras?	90	26%	259	74%
10. ¿Puede el banco disminuir los saldos acumulados de los beneficios de lealtad, puntos o millas acumulados que no han caducado?	171	49%	178	51%

Fuente: (Elaboración Propia)

Imagen No. 30: Gráfica sobre el impacto de 28% de tarjetahabientes que no han escuchado sobre las reformas.



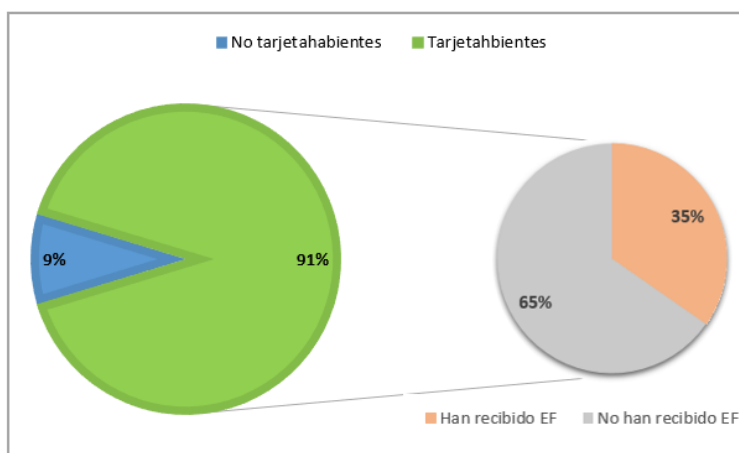
Fuente: (Elaboración Propia)

4.1.2 Análisis de relación de resultados

Para analizar la necesidad de educación financiera sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito se requiere analizar el nivel de conocimiento que tienen los tarjetahabientes sobre la misma. Dicha análisis se realizó en base al cruce de variables de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta.

El 65% de los tarjetahabientes encuestados reflejaron no haber recibido en ninguna ocasión educación financiera en relación a la tarjeta de crédito que adquirieron, tal como se muestra en la **Imagen No. 31**. Esto nos da una perspectiva sobre la debilidad que tienen las instituciones financieras acerca de sus planes de educación financiera y la socialización de las mismas hacia los tarjetahabientes.

Imagen No. 31: Gráfico sobre cantidad de tarjetahabientes que han recibido educación financiera.



Fuente: (Elaboración Propia)

Se realizó un análisis cruzado sobre el total de tarjetahabientes que han recibido educación financiera durante los años que han tenido tarjeta de crédito y sobre los que han tenido atrasos en

sus pagos. Obteniendo como resultado que el 41% de los tarjetahabientes que han tenido educación financiera han presentado atrasos, mientras que el 59% no han presentado atrasos.

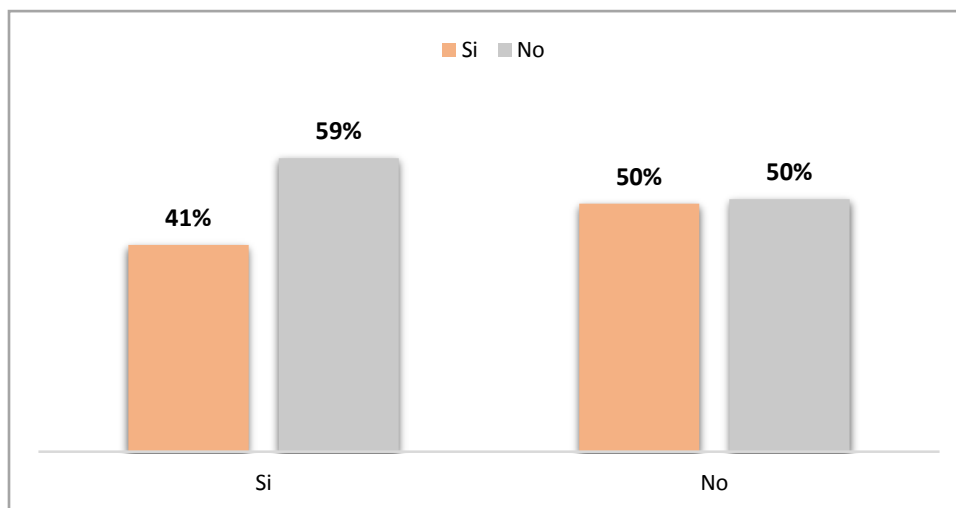
Del total de los tarjetahabientes que no han recibido educación financiera se refleja un 50% que han presentado atrasos y 50% que no han presentado atrasos, lo anterior demuestra que a mayor educación financiera menor nivel de atrasos y que es necesario que los tarjetahabientes reciban educación financiera sobre el producto que utilizan y su legislación, con el fin de mejorar y beneficiar la situación financiera de los mismos.

Tabla 3: Atrasos por nivel de educación financiera

¿Alguna vez ha tenido atrasos en los pagos de su tarjeta de crédito?	¿Durante los años que ha tenido tarjeta de crédito ha recibido educación financiera sobre dicho productos?	
	Si	No
Si	41%	50%
No	59%	50%
Total	100%	100%

Fuente: (Elaboración Propia)

Imagen No. 32: Gráfico de atrasos por nivel de educación financiera



Fuente: (Elaboración Propia)

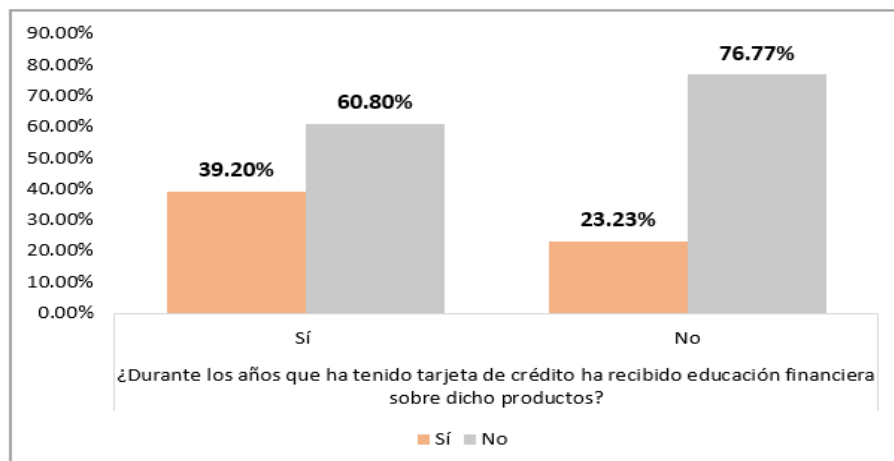
Según los resultados obtenidos por las respuestas de los tarjetahabientes que han recibido educación financiera el 39.20% ha escuchado sobre las reformas y el 60.80% no ha escuchado sobre las mismas, lo que refleja la necesidad de que en los planes de educación financiera se incluya información sobre las disposiciones establecidas en la legislación de las tarjetas de crédito que impactan directamente a los tarjetahabientes, las cuales pueden ayudar a la mejor toma de decisiones financieras. Dicha distribución se evidencia en la **Imagen No. 33**.

Tabla 4: Tarjetahabientes que han escuchado sobre las reformas vs educación financiera recibida

¿Ha escuchado usted acerca de las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras?	¿Durante los años que ha tenido tarjeta de crédito ha recibido educación financiera sobre dicho productos?	
	Sí	No
Sí	39.20%	23.23%
No	60.80%	76.77%
Total	100.00%	100.00%

Fuente: (Elaboración Propia)

Imagen No. 33: Gráfico sobre tarjetahabientes que han escuchado sobre las reformas vs educación financiera recibida



Fuente: (Elaboración Propia)

Con el propósito de conocer cuántos tarjetahabientes han escuchado sobre las reformas por nivel educativo, se realizó un análisis bivariado relacionando dichas variables, obteniendo como resultado que el 52.40% de los tarjetahabientes que han escuchado sobre las nuevas disposiciones establecidas en las reformas cuentan con un nivel educativo “Post- Universitario”, seguido del 44% que cuentan con un nivel “Universitario”. El 61.62% de los tarjetahabientes que se encuentran en este último nivel no han escuchado sobre las reformas. En la **Imagen No. 34** se muestra gráficamente dicha distribución.

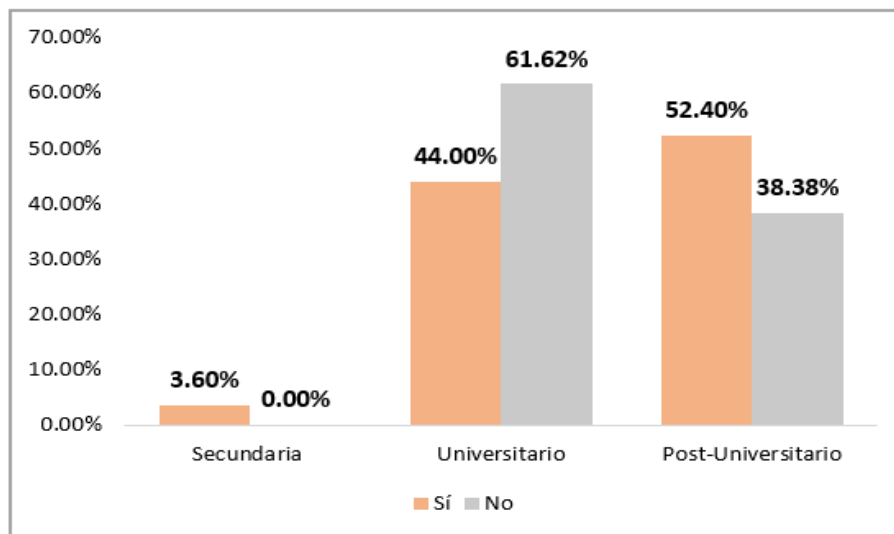
Lo anterior, demuestra que entre mayor nivel de educación existe mayor acceso o dicho en otras palabras se tiene mayor probabilidad de escuchar sobre información financiera actual, como lo son las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras. Sin embargo, la educación financiera y la divulgación de este tipo de información se debe hacer desde los niveles más básicos de educación, ya que esto promueve la mejor toma de decisiones en las personas que a medida se van desarrollando van adquiriendo productos financieros, como son las tarjetas de crédito.

Tabla 5: Tarjetahabientes que han escuchado sobre las reformas vs el nivel educativo

¿Ha escuchado usted acerca de las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras?	Nivel Educativo			Total
	Secundaria	Universitario	Post-Universitario	
Sí	3.60%	44.00%	52.40%	100.00%
No	0.00%	61.62%	38.38%	100.00%

Fuente: (Elaboración Propia)

Imagen No. 34: Gráfico sobre tarjetahabientes que han escuchado sobre las reformas vs el nivel educativo



Fuente: (Elaboración Propia)

Con el fin de conocer a mayor profundidad si dichas variables son independientes o dependientes se realizó un análisis de chi cuadrado, considerando las siguientes hipótesis:

- **H₀**: El nivel educativo y la variable que pregunta al encuestado si ha escuchado acerca de las Reformas a la ley de Tarjetas de Crédito en Honduras, son independientes.
- **H₁**: El nivel educativo y la variable que pregunta al encuestado si ha escuchado acerca de las Reformas a la ley de Tarjetas de Crédito en Honduras, no son independientes.

A continuación, se presentan las tablas asociadas con dicho análisis.

Imagen No. 35: Análisis de chi cuadrado ¿Ha escuchado usted acerca de las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito en Honduras? - Nivel Educativo

		19 Nivel Educativo			Total
		Secundaria	Universitaria	Post universitaria	
¿Ha escuchado usted acerca de las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito en Honduras?	Si	9	110	131	250
	No	0	61	38	99
	no aplica	0	25	11	36
Total		9	196	180	385

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	59.536 ^a	15	.000
Razón de verosimilitud	57.093	15	.000
Asociación lineal por lineal	.984	1	.321
N de casos válidos	385		

a. 4 casillas (16.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.50.

Fuente: (Elaboración Propia- SPSS)

Siendo el valor observado de 59.536 con un nivel de significancia asintótica menor a 0.05, y el valor crítico de 24.996 con 15 grados de libertad, se rechaza la hipótesis de independencia (H_0), dado que el nivel educativo y la variable que pregunta al encuestado si ha escuchado acerca de las Reformas a la ley de Tarjetas de Crédito en Honduras, están asociadas.

En la encuesta aplicada se interrogó sobre la cantidad de tarjetas de crédito que tenía cada tarjetahabiente, con el fin de analizar si los tarjetahabientes que poseen más de una tarjeta de crédito ha recibo más educación financiera. Según los resultados del análisis bivariado el tener

más tarjetas de crédito aumenta la posibilidad de recibir más educación financiera, como se muestra en la **Imagen No. 36**. Sin embargo, también se puede apreciar que el mayor porcentaje de tarjetahabientes sin importar cuantas tarjetas de crédito posean, no han recibido educación financiera.

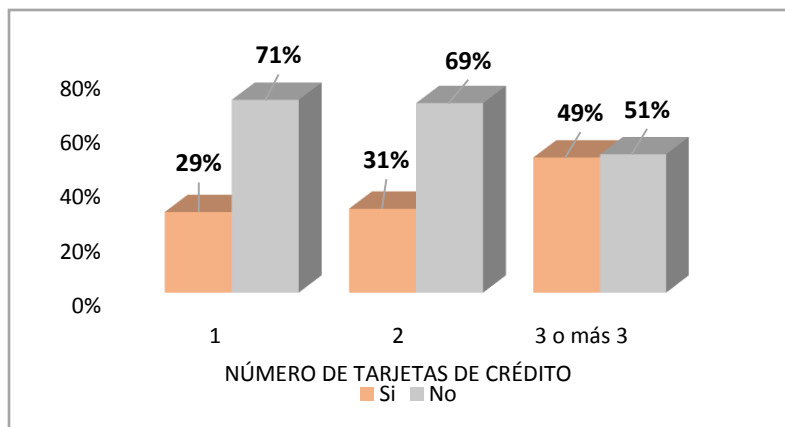
Lo anterior, nos refleja aún más la necesidad que tienen los tarjetahabientes por recibir mayor educación financiera y que las instituciones emisoras deben establecer mejores estrategias para llegar a cada uno de ellos.

Tabla 6: Tarjetas de crédito vs nivel de educación financiera

¿Durante los años que ha tenido tarjeta de crédito ha recibido educación financiera sobre dicho productos?	¿Cuántas tarjetas de crédito tiene?		
	1	2	3 o más 3
Si	29%	31%	49%
No	71%	69%	51%
Total	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: (Elaboración Propia)

Imagen No. 36: Gráfica sobre la cantidad de tarjetas de crédito vs nivel de educación financiera



Fuente: (Elaboración Propia)

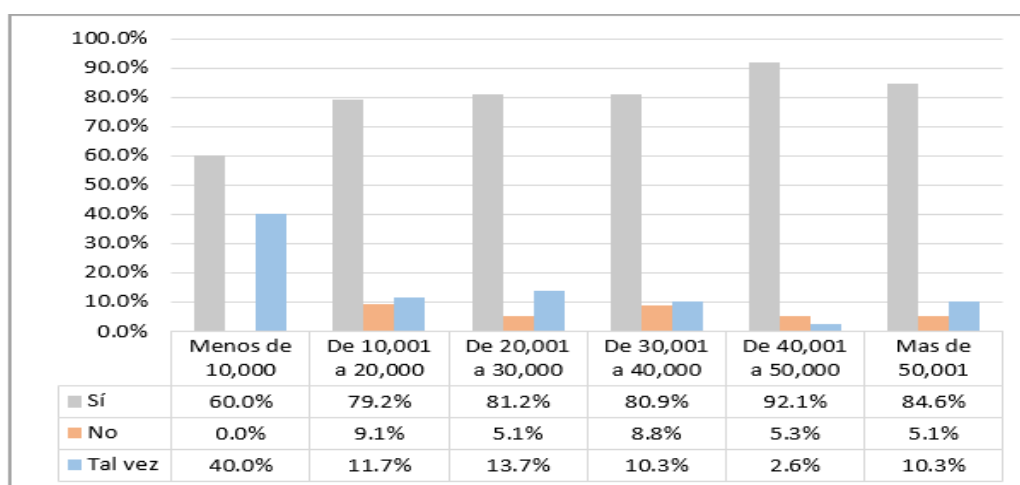
En relación a la importancia que le dan los tarjetahabientes a la educación financiera sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito y el impacto que genera esto en el uso de las tarjetas de crédito, se realizó el análisis bivariado en relación al nivel de ingreso. Se determinó que los tarjetahabientes con mayor nivel de ingresos consideran que contar con educación financiera sobre las reformas, les ayudaría a usar mejor su tarjeta de crédito. Lo anterior, refleja que los tarjetahabientes que ganan más, piensan o analizan mejor la forma en que utilizan su dinero y prefieren estar informados acerca de todas las disposiciones que rigen el proceso de uso de las tarjetas de crédito. La **Imagen No. 37** muestra la distribución de las respuestas de los tarjetahabientes frente a esta interrogante por nivel de ingreso.

Tabla 7: Importancia de la educación financiera por nivel de ingreso

¿Considera que tener una buena educación financiera sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras le ayuda a usar mejor su tarjeta de crédito?	Nivel de ingreso					
	Menos de 10,000	De 10,001 a 20,000	De 20,001 a 30,000	De 30,001 a 40,000	De 40,001 a 50,000	Mas de 50,001
Sí	60.0%	79.2%	81.2%	80.9%	92.1%	84.6%
No	0.0%	9.1%	5.1%	8.8%	5.3%	5.1%
Tal vez	40.0%	11.7%	13.7%	10.3%	2.6%	10.3%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: (Elaboración Propia)

Imagen No. 37: Gráfica sobre le importancia de la educación financiera por nivel de ingreso



Fuente: (Elaboración Propia)

Con el fin de conocer a mayor profundidad si dichas variables son independientes o dependientes se realizó un análisis de chi cuadrado, considerando las siguientes hipótesis:

- **Ho:** El nivel de ingreso y la variable que pregunta al encuestado si considera que tener buena educación financiera en relación a las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras le ayuda a usar mejor su tarjeta de crédito, son independientes.
- **H1:** El nivel de ingreso y la variable que pregunta al encuestado si considera que tener buena educación financiera en relación a las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras le ayuda a usar mejor su tarjeta de crédito, no son independientes.

A continuación, se presentan la tabla de resultados asociada con dicho análisis, en el **Anexo No. 6** se muestra la tabla de cruces de variables.

Imagen No. 38: Análisis chi cuadrado de ¿Considera que tener una buena educación financiera sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras le ayuda a usar mejor su tarjeta de crédito? -Nivel de Ingreso

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38.634 ^a	15	.001
Razón de verosimilitud	37.392	15	.001
Asociación lineal por lineal	18.749	1	.000
N de casos válidos	385		

a. 10 casillas (41.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .96.

Fuente: (Elaboración Propia)

Siendo el valor observado de 38.634 con un nivel de significancia asintótica menor a 0.05, y el valor crítico de 24.996 con 15 grados de libertad, se rechaza la hipótesis de independencia

(Ho), dado que el nivel de ingreso y la variable que pregunta al encuestado sobre si considera que un buen nivel de educación financiera mejora el uso de la tarjeta de crédito, están asociadas.

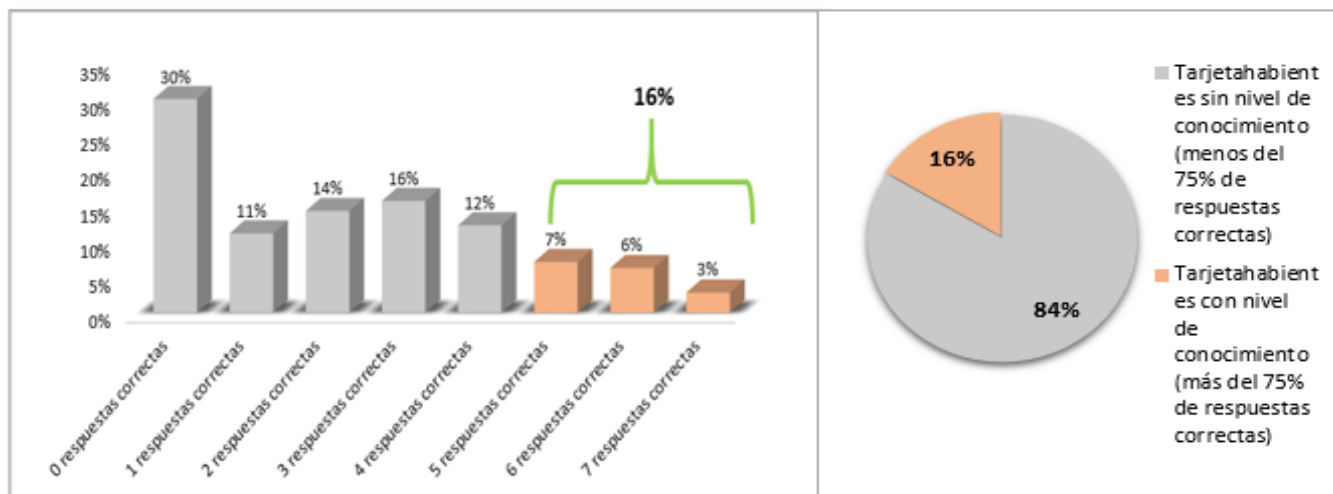
Con el objetivo de analizar y medir el nivel de conocimiento de los tarjetahabientes en relación a las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras, se determinó un umbral de respuestas correctas. A partir de dicho análisis se validará aún más la necesidad de educación financiera relacionada con dichas reformas.

En relación al umbral antes mencionado, el mismo fue determinado tomando como base la metodología utilizada en la Encuesta Global de Educación Financiera aplicada por iniciativa de la INFE, de la OCDE y del Banco Mundial. La cual establecía 4 preguntas específicas para medir los cuatro conceptos fundamentales para la toma de decisión financiera, los cuales eran diversificación de riesgo, inflación, tasa de interés simple y compuesta (Klapper, Annamaria, & Peter van, 2015).

En la misma se establecía que las personas que respondieran 3 de 4 preguntas de forma correcta, se consideraba que contaban con educación financiera. Visto de manera porcentual debían contestar correctamente el 75% de las preguntas, tomando la misma metodología de respuestas se consideró que los tarjetahabientes que respondieran correctamente 5 de 7 preguntas específicas sobre las nuevas disposiciones establecidas en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito, cuentan con conocimiento sobre las mismas.

Los resultados obtenidos reflejan que únicamente el 16% de los tarjetahabientes cuentan con conocimiento sobre las nuevas disposiciones establecidas en las reformas ya mencionadas, es decir, que respondieron 5 o más preguntas correctamente. En la **Imagen No. 39** se muestran los resultados de las respuestas obtenidas para este análisis.

Imagen No. 39: Gráfica sobre preguntas específicas de las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras

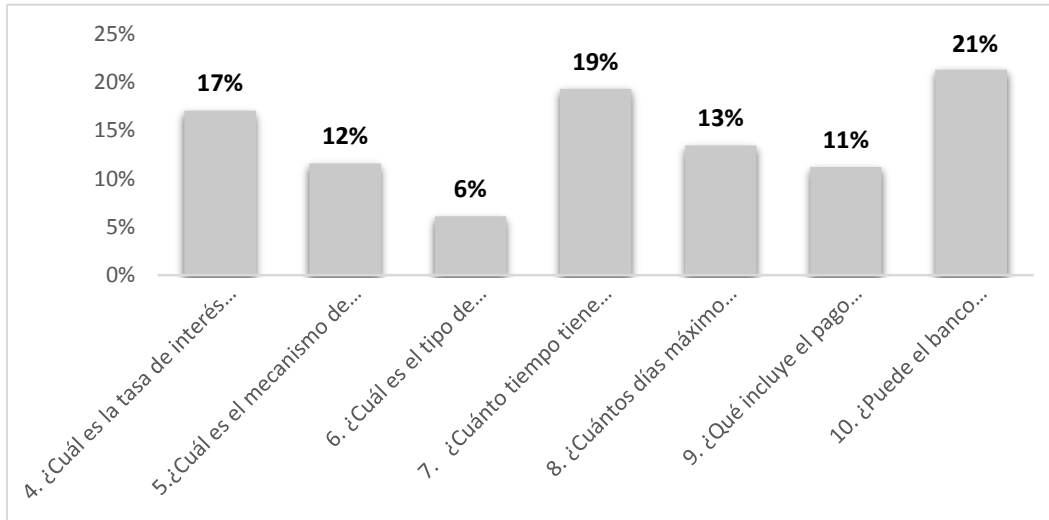


Fuente: (Elaboración Propia)

Referente a los aspectos más conocidos por los tarjetahabientes, se analizó el porcentaje de respuestas correctas por pregunta, determinando que la pregunta sobre si el banco puede disminuir los saldos acumulados de los beneficios de lealtad, puntos o millas acumulados que no han caducado, es la que con mayor frecuencia contestaban correctamente (21%). Seguida del 19% sobre la pregunta del período de tiempo entre las fechas de corte que tiene el tarjetahabiente para usar su tarjeta de crédito, el conocimiento de esta última es implícito al uso del producto mencionado, por lo que resulta obvio que las personas entiendan y conozcan sobre lo mismo.

En tercer lugar, con un 17% de respuestas correctas se encuentra la pregunta sobre la tasa de interés máxima establecida en las reformas. Dicha tasa es la información que más ha sido difundida por los medios de comunicación, la misma se puede considerar como aspecto de mayor relevancia de las reformas, según como lo manifestaron los tarjetahabientes en sus respuestas. La **Imagen No. 40** se muestra la distribución de respuestas correctas por pregunta.

Imagen No. 40: Gráfico sobre distribución de respuestas correctas por pregunta



Fuente: (Elaboración Propia)

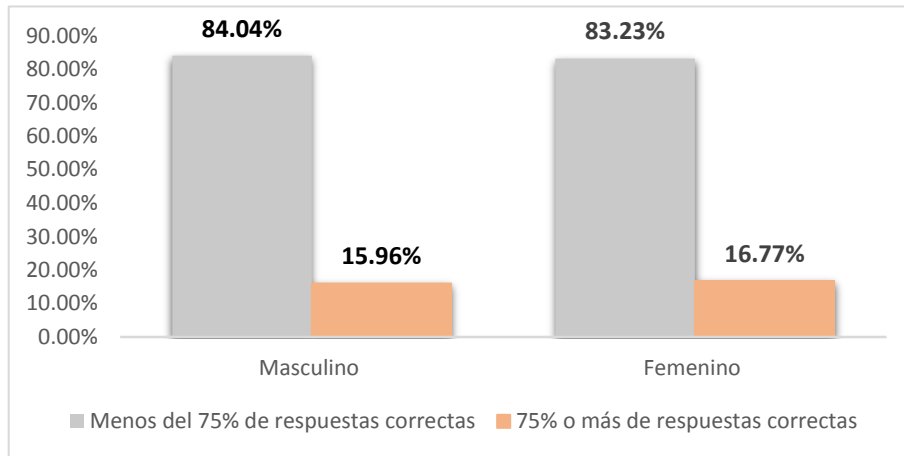
Con el objetivo de validar por género quienes conocen más sobre las nuevas disposiciones de las reformas, se realizó un análisis bivariado considerando el porcentaje de hombres y mujeres que contestaron a las interrogantes específicas de las disposiciones establecidas en las reformas y el umbral antes descrito. Los resultados obtenidos demuestran que existe una diferencia mínima entre los hombres (15.96%) y mujeres (16.77%) que tienen un nivel de conocimiento sobre las reformas y que la mayoría de ambos se encuentra en el rango de desconocimiento. En la **Imagen No. 41** se muestra gráficamente dicha distribución.

Tabla 8: Nivel de conocimiento por género

Nivel de conocimiento	Sexo	
	Masculino	Femenino
Menos del 75% de respuestas correctas	84.04%	83.23%
75% o más de respuestas correctas	15.96%	16.77%
Total	100.00%	100.00%

Fuente: (Elaboración Propia)

Imagen No. 41: Gráfica de distribución de conocimiento por género



Fuente: (Elaboración Propia)

En relación al nivel de conocimiento por rango de edad, se determinó que los tarjetahabientes que más conocen se encuentran en el rango de “51 a 60 años”, ya que el 25% de los mismos contestaron correctamente el 75% o más de las interrogantes, en relación a las respuestas correctas de los demás rangos. De igual forma, se determinó que los tarjetahabientes en el rango de “Más de 61%” son los que menos conocen sobre las nuevas disposiciones establecidas en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras.

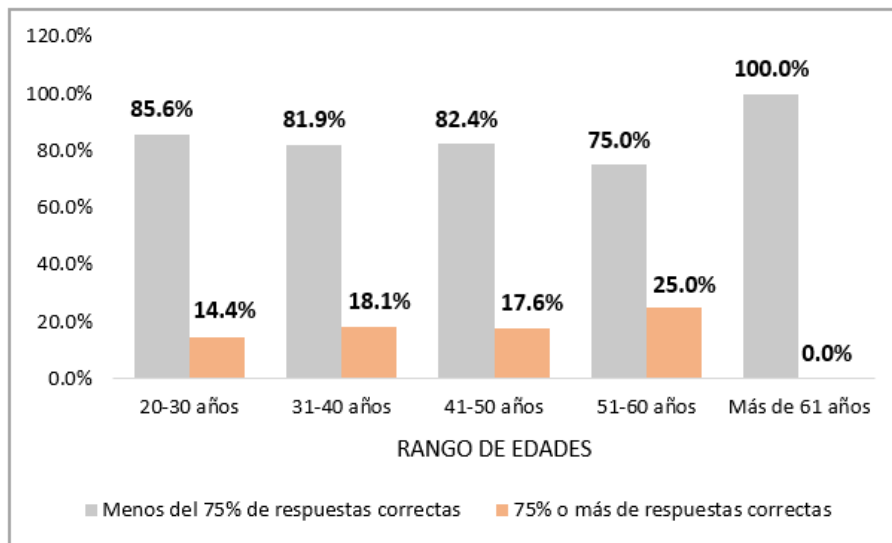
En la **Imagen No. 42** se puede observar que los extremos en rangos de edad son los que menos conocimiento tienen sobre dichas reformas, es decir, que los jóvenes y los más mayores tienden a desconocer más sobre este tipo de temas. Lo anterior, se puede argumentar por la falta de interés de los jóvenes cuando de temas financieros se trata y la poca inclusión de dichos temas en los planes de educación y en los más mayores se puede deber a la desactualización y falta de confianza en el cambio.

Tabla 9: Nivel de conocimiento por rango de edad

Nivel de conocimiento	Edad				
	20-30 años	31-40 años	41-50 años	51-60 años	Más de 61 años
Menos del 75% de respuestas correctas	85.6%	81.9%	82.4%	75.0%	100.0%
75% o más de respuestas correctas	14.4%	18.1%	17.6%	25.0%	0.0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: (Elaboración Propia)

Imagen No. 42: Gráfico del nivel de conocimiento por rango de edad



Fuente: (Elaboración Propia)

4.1.3 Análisis de resultados de las entrevistas

La entrevista buscó conocer las experiencias y puntos de vista de dos de los actores involucrados con el proceso de tarjeta de crédito y su marco regulatorio. Expresando su opinión sobre los beneficios que las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito han otorgado a los tarjetahabientes y al sistema financiero. De igual forma, sobre los aspectos a mejorar en los planes de educación financiera que brindan las instituciones financieras. En el **Anexo No. 7** se encuentra en forma de síntesis las respuestas obtenidas por parte de los entrevistados.

Todos los entrevistados consideran que las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito fueron de gran beneficio para los tarjetahabientes y para el sistema financiero en general, mejorando los niveles de endeudamiento y ofreciendo mejores alternativas para manejar las obligaciones por tarjeta de crédito.

Las medidas utilizadas por las instituciones emisoras para brindar información sobre las reformas antes mencionadas a los tarjetahabientes, consiste en la utilización de medios electrónicos, campañas televisivas y publicaciones en las entradas de las sucursales bancarias y en la página web. Por su parte, la Comisión supervisa el cumplimiento de las instituciones emisoras realizando revisiones in-situ y extra-situ de las cifras relacionadas con las reformas.

Como aspectos de mejora en los planes de educación financiera los entrevistados coinciden en que se debe brindar educación financiera específica y no tan general, empezando por los niveles escolares más básicos y que se tenga la certeza que dicha educación se es de verdad comprendida por los usuarios financieros. De igual forma, consideran que es labor del Gobierno incluir en los planes de educación nacional temas financieros.

4.1.4 Análisis documental

El análisis documental que se desarrolla a continuación pretende explicar y describir de forma más sencilla y con un lenguaje menos técnico el contenido de las reformas realizadas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras. Se encuentra dividido por decreto (No. 57-2017 y No. 39-2018) detallando cada uno de los artículos reformados y adicionados.

Finalmente se presenta un análisis FODA en relación a las mismas, el cual pretender dar a conocer según el punto de vista del investigador y basándose en los resultados obtenidos mediante la

aplicación de los instrumentos (encuesta y entrevista), las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas entorno a las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras.

- **Decreto Legislativo No. 57-2017**

Decreto de fecha 20 de julio de 2017, publicado en el Diario Oficial “La Gaceta” en fecha 4 de agosto de 2017 contentivo de la Ley de Tarjetas de Crédito. Mediante el cual se reforman los artículos 34 y 44 del Decreto No. 106-2006 y artículos 4, 31, 32 y 33 del Decreto No. 33-2013; se adicionan los artículos 32-A, 33-A, 33-B, 33-C, 33-D, 38-A y 38-B del Decreto No. 106-2006.

Artículo 4: Las reformas a la Ley establecen que únicamente están facultados para emitir tarjetas de crédito en territorio nacional los bancos y las sociedades emisoras. Con lo anterior, se delimitan las instituciones supervisadas que están autorizadas para la emisión de tarjetas de crédito, con el fin de evitar confusión. Para el caso de las cooperativas de ahorro y crédito se establece la emisión de tarjetas de débito y crédito, siempre que sean autorizadas por el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP) por ser el ente regulador de las mismas.

Artículo 31: el referido artículo hace mención de los contratos celebrados entre las sociedades emisoras y los tarjetahabientes, especificando las clausulas consideradas como nulas. Se describen como nulas las que sean contrarias a las disposiciones descritas en la Ley, no permite a los emisores establecer cargos, comisiones o primas no pactadas en la Ley, eliminando la condición “salvo los expresamente aceptados por el tarjetahabiente”, esto con el fin, de no permitirle al emisor que sobrepase los límites establecidos en la Ley.

Prohíbe a su vez, que se establezcan cargos por no utilización de la tarjeta, por reposición por daño y que se establezca la disminución o perdida de servicios o beneficios ganados por el tarjetahabiente sin previo aviso. Establece que los cargos por rehabilitación de cuenta serán regulados por la CNBS.

Artículo 32: las nuevas disposiciones le establecen a los emisores que cuando el tarjetahabiente desee incorporar cargos por otros servicios (beneficios o seguros varios) posterior a la suscripción del contrato, este debe expresar su consentimiento, dejando evidencia de lo mismo. Se eliminan las especificaciones sobre la cobertura o seguro por Hurto, Robo y Extravío.

Artículo 32-A: esta es nueva disposición incluida en el Ley, la misma hace referencia a los planes de lealtad y a la obligación que tiene el emisor de informar a los tarjetahabientes sobre las políticas y condiciones, así como, el detalle de los beneficios acumulados. Una vez acumulados dichos beneficios el emisor no puede realizar penalizaciones, salvo que estos hayan vencido.

Artículo 33: las reformas a este artículo se basan en la separación y adición de los artículos 33-A, 33-B, 33-C y 33-D, el mismo solo le limita a establecer que una vez que el tarjetahabiente desee dar por terminado antes de que venza el contrato de línea, se deben cancelar los saldos adeudados y no se generara más cargos o penalidad. El emisor debe entregar en los siguientes cinco (5) días el finiquito.

Artículo 33-A: esta es nueva disposición en la Ley, posiblemente consideradas dentro de las más importantes, ya que especifica las condiciones para el mecanismo de arreglo de pago por cancelación de tarjeta de crédito. Cuando el tarjetahabiente presente problemas de morosidad o impago puede gestionar un arreglo de pago, el emisor tiene un plazo de cinco (5) días para suscribir el nuevo contrato y cancelar todas las tarjetas de crédito que mantiene el tarjetahabiente con la sociedad emisora. El saldo adeudado será trasladado a un préstamo personal, la cual será reportada a la CIC como refinanciamiento o readecuación según sea el caso.

Dentro de las condiciones del arreglo de pago se encuentran que no se debe cobrar comisión o prima para gozar del beneficio, los gastos de cierre no deben ser mayores al 1% del saldo adeudado, la tasa no puede ser mayor de 1.25 veces la tasa activa promedio ponderada de las tasas

anuales de interés nominales del Sistema Financiero Nacional, el plazo máximo que puede ser otorgado es de 60 meses (a diferencia de los 36 meses que se especificaban en las reformas del 2013). El emisor no puede otorgar una nueva tarjeta de crédito al tarjetahabiente que goza del beneficio de arreglo de pago, al menos que haya pagado dos terceras partes del saldo del préstamo personal concedido.

Este artículo en especial, beneficia al tarjetahabiente ya que pone a su disposición un mecanismo de consolidación de deuda, ofreciendo mejores condiciones que las que se ofrecen en el otorgamiento original de la línea de crédito. Cabe destacar, que según el artículo 36 del Reglamento de las Tarjetas de Crédito y Financiamiento establece que el cliente puede solicitar este arreglo de pago en cualquier momento sin necesidad de tener mora en su pago. Al cliente que este al día con sus pagos, se le otorgará el préstamo personal registrándolo como readecuación, caso contrario como un refinanciamiento. En caso de contar con más de una tarjeta de crédito, el cliente puede solicitar la consolidación del saldo adeudado de todas las tarjetas de crédito, en un solo préstamo.

Artículo 33-B: esta es nueva disposición en la Ley y se complementa con lo establecido en el artículo anterior, hace referencia a la obligación que tiene el emisor de analizar los pagos o abonos menores o iguales al pago mínimo que no representen más del 30% de la obligación total durante periodos especificados, que realice el tarjetahabientes, para someterlos a proceso de arreglo de pago. Lo anterior, con el fin de evitar el sobreendeudamiento de los tarjetahabientes por la contabilización de más intereses.

Artículo 33-C: con este artículo, se beneficia al tarjetahabiente ya que establece el contenido del pago mínimo, el cual debe incluir los intereses, comisiones y cargos no financiados, más el 1.6% del capital vigente, más el capital del pago mínimo no pagado en los meses anteriores.

A su vez, especifica cuáles son los cargos no financiados. Evitando que el emisor, cobre como pago mínimo únicamente los montos que le generan ingresos libres y que mantenga endeudado al tarjetahabiente, sin pagar capital.

Artículo 33-D: esta nueva disposición estandariza el periodo para fechas de corte (1 mes) y fecha de límite de pago (20 días después del corte). Esto beneficia tanto al tarjetahabiente que mantenía relación con emisores que tuvieran condiciones menores, como al sistema financiero ya que mejora la competencia del mercado mediante la estandarización.

Artículo 34: la reforma de este artículo se basa en el establecimiento del límite máximo para la tasa de interés de los contratos de tarjetas de crédito en moneda nacional, tomando como base la Tasa de Interés Anual Promedio Nominal Activa sobre préstamos en moneda nacional del Sistema Financiero Nacional, la cual dicha en otras palabras es el tasa que contiene el promedio de todas las tasas de los productos financieros que se ofrecen en el sistema financiero hondureño. Se establece como cálculo de la tasa de interés aplicable a las tarjetas de crédito, la tasa de interés antes mencionada por el factor multiplicador de 2.6825633383 veces, la cual no podrá ser mayor al 54%.

Es de mencionar, que dicho cálculo aplica para las operaciones financieras de los prestamistas no bancarios y que toda transacción comercial y financiera a la cual le apliquen 6 puntos arriba de la tasa máxima de consumo se considera como usura. También, se debe dar a conocer que esta tasa solo es el límite máximo, pero no significa que es la tasa aplicable para todos los meses, la misma fluctúa según las condiciones del sistema financiero. Las tasas en el sistema financiero hondureño son libres, ya que dependen de la demanda del mercado, sin embargo, con esta nueva reforma la tasa de la tarjeta de crédito es la única que no se considera libre.

Artículo 38 A: en este artículo se establecen las prohibiciones que tienen los emisores de

tarjetas de crédito. Se debe tener la autorización del tarjetahabiente para cargar cuotas de préstamos, financiamientos o extra-financiamientos, para excesos del límite de la línea de crédito por sobregiros (utilización de un monto mayor al estipulado en el contrato), aumentos de línea de crédito y para ofrecer cualquier producto o servicio financieros por medio de mensaje de texto y llamadas.

De igual forma, los emisores de tarjetas de crédito tienen prohibido hacer cargos por rehabilitación de línea (es decir, cuando la línea de crédito es bloqueada por atrasos en los pagos) que estén fuera de lo reglamentado y realizar cobros o cargos por comisiones por servicios que no se hayan incorporado en el contrato.

Artículo 38 B: es artículo se adiciona para establecer un límite de crédito máximo, es decir, que es obligación del emisor realizar el análisis de capacidad de pago del tarjetahabiente y otorgarle una tarjeta de crédito por un límite de hasta 4 veces sus ingresos brutos, es decir, sus ingresos sin deducciones.

Artículo 44: la reforma realizada a este artículo se basa en el establecimiento de las comisiones cobradas por los emisores a los comercios afiliados por la utilización de tarjeta como medio de pago, esta no debe ser superior al 4% del saldo de la compra. De igual forma, se modifica la sanción a aplicar a los emisores que no procedan a desafiliar al comercio que realice prácticas de discriminación por el uso de la tarjeta de crédito, la cual será una multa de 20 salarios mínimos, a diferencia de los L100,000 que se estableció en un inicio.

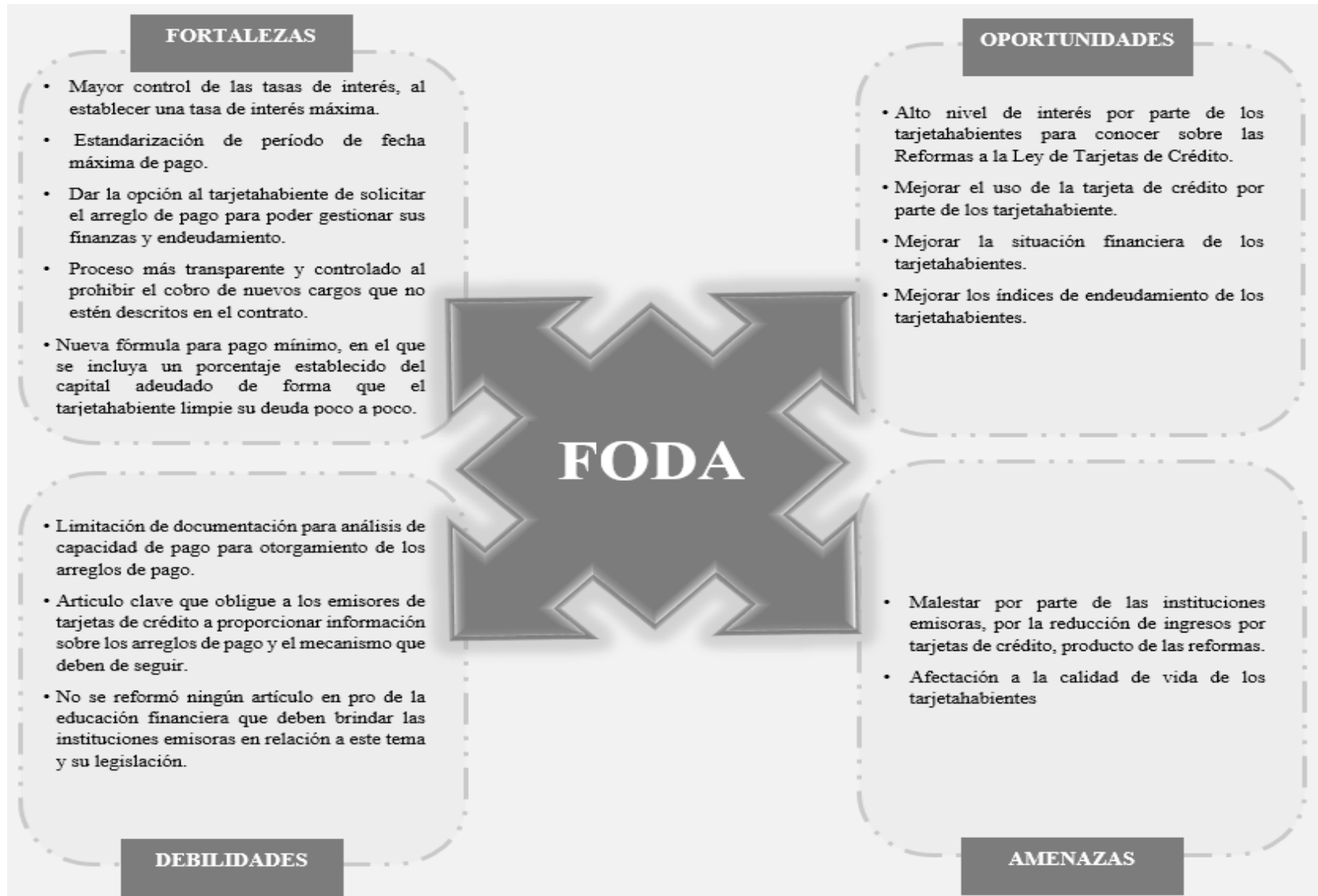
- **Decreto Legislativo No. 39-2018**

Decreto de fecha de 02 de mayo de 2018, publicado en el Diario Oficial “La Gaceta” en fecha 4 de junio de 2018 contentivo de la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras. Mediante el cual se adiciono el artículo 34-A al Decreto No. 106-2006.

Artículo 34-A: el presente artículo adicionado establece la facultad que tiene el Banco Central de Honduras (BCH) en conjunto con la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) y la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico, a través de la Dirección de Protección al Consumidor, para revisar, definir, evaluar y ajustar la base referencia y el factor establecido en el artículo 34 del Decreto No. 57-2017, es decir la tasa de interés a ser aplicable a las tarjetas de crédito. Lo anterior, con la finalidad que la tasa refleje las condiciones prevalecientes en el mercado.

Es de mencionar, que la nueva metodología aplicada a la tasa de interés es en base a la Tasa de Interés Anual Promedio Nominal Activa sobre préstamos en moneda nacional del Sistema Financiero Nacional excluyendo las tasas de tarjetas de crédito, de forma que se elimine el efecto revolviente que se experimentó en un inicio, cuando entró en vigencia la reformas del 2017.

4.1.5 Análisis FODA



Fuente: (Elaboración Propia)

4.2 Aplicabilidad

4.2.1 Introducción

Como resultado de la presente investigación se ha comprobado que existe una latente necesidad de brindar educación financiera sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras, a los tarjetahabientes de la ciudad de Tegucigalpa. Lo anterior, basado en el poco conocimiento que reflejaron tener los usuarios sobre las nuevas disposiciones establecidas en dichas reformas.

Mediante los resultados obtenidos y en base al umbral de conocimiento establecido se demostró que únicamente el 16% de los tarjetahabientes cuentan con un nivel de conocimiento sobre las reformas mencionadas. En relación a los aspectos más conocidos, se evidenció que los tarjetahabientes tienen mayor conocimiento de aquello que es inherente al uso de las tarjetas de crédito, como ser el periodo para realizar consumos entre cada fecha de corte.

De igual forma, se tiene mayor conocimiento sobre aquella información relevante o de impacto que difunden los medios de comunicación. En este caso, la disposición más impactante de las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito fue el establecimiento de la tasa de interés máxima que se aplicó sobre las operaciones de tarjetas de crédito. Sin embargo existen, más disposiciones y elementos importantes que deben ser informados y explicados a los tarjetahabientes de todo el país.

A su vez, se determinó que el 59% de los tarjetahabientes que no han escuchado sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras aducen que la razón de esto es por la falta de información por parte de las instituciones financieras (emisores).

4.2.2 Propuesta

Creación de grupo de facilitadores de educación financiera en las instituciones financieras, certificados por la CNBS. Con el propósito de que los facilitadores impartan charlas, cursos y talleres orientados a dar educación financiera a sus clientes, comenzando como prueba piloto a la población de la ciudad de Tegucigalpa.

Aunado a la propuesta principal, la creación de un capturador de educación financiera a cargo de la CNBS con el objetivo que las instituciones financieras reporten las estadísticas de educación financiera brindada y que los resultados puedan ser medibles.

4.2.3 Objetivos

Se pretende lograr a través de la propuesta los siguientes objetivos:

- Brindar educación financiera formativa e informativa.
- Incluir en los planes de educación financiera lo relacionado con las nuevas disposiciones establecidas en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito, con el fin que los tarjetahabientes entiendan y conozcan cómo se regula dicho producto y los beneficios que tienen.
- Fomentar una cultura financiera, que empiece desde los empleados de las instituciones financieras hasta las personas particulares que son clientes o potenciales clientes del sistema bancario.
- Formar embajadores de educación financiera en todas las instituciones financieras, con el propósito que se brinde mayor educación financiera a las personas.
- Concientizar a los usuarios financieros sobre la importancia que la educación financiera tiene conocer sobre la regulación de las tarjetas de crédito, ya que ellos son el primer eslabón de protección de sus derechos.

- Crear un capturador con el que se pueda tener la estadísticas de cuentas personas han sido educadas financieramente hablando.
- Medir el cumplimiento de los planes de educación financiera que desarrollan las instituciones financieras.

4.2.4 Plan de acción

Las instituciones financieras deberán realizar un plan de formación de facilitadores de educación financiera, mediante convenio con la CNBS. El cual deberá hacerse de la siguiente forma:

- Suscribir convenio con la CNBS para la certificación de los facilitadores de educación financiera.
- Elección de grupo de empleados para formar parte del equipo de facilitadores de educación financiera (20 a 50 personas).
- Formación de los grupos de facilitadores de educación financiera, por parte de la CNBS, mediante la realización de réplica de los talleres de educación financiera que han recibido los facilitadores del ente regulador por medio del convenio con la Fundación Alemana Sparkassen.
- Evaluación de los facilitadores de educación financiera, para poder recibir la certificación.
- Realizar convenios con empresas de sector público y privado, comenzando con las que mantienen convenios de pago de planillas, para realizar charlas y talleres sobre educación financiera a sus empleados.
- Impartir charlas, cursos o talleres a empleados de las empresas con quienes se realice los convenios.

En el caso de la CNBS deberá desarrollar un capturador de educación financiera, el cual contendrá

lo siguiente:

- Acceso para todas las instituciones financieras.
- Sección de registro, de forma que todas las instituciones financieras registren su equipo de facilitadores, empresas con quienes tienen convenio, fechas de realización de talleres, etc.
- Sección donde las instituciones financieras puedan cargar el material con el que brindarán educación financiera (planes de educación financiera).
- Sección estadística, en la cual las instituciones financieras reporten la cantidad de personas educadas en cada taller, charla o curso. Lo anterior, permitirá contar con estadística para evaluar los avances en educación financiera.
- Sección de documentación evidencia, donde las instituciones financiera carguen la evidencia (fotografías, listas de registro, etc) sobre las charlas o talleres brindados.
- Sección de calificación, en el cual las instituciones financieras reportaran la calificación que las personas educadas hagan sobre el trabajo realizado por las mismas.
- La información del capturador será revisada por la Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF) de la CNBS, para determinar el cumplimiento constante de las instituciones financieras.
- En caso de comprobarse el incumplimiento o baja calificación por parte de las instituciones financieras se les retirará la certificación de facilitadores de educación financiera.

Contenido de los planes de educación financiera

El contenido que deberán de impartir los facilitadores de educación financiera, contendrá como mínimo lo siguiente:

- Finanzas en el hogar
- Finanzas personales

- Finanzas para el negocio
- Ahorro
- Planificación financiera
- Buen uso del crédito, se incluirá contenido sobre el uso de la tarjeta de crédito, así como, las nuevas disposiciones sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito.

4.2.5 Recurso Humano

Por parte de las instituciones financieras se creará el equipo de facilitadores de educación financiera se debe seleccionar el personal que participara. El equipo puede ser de 20 a 50 personas. En el caso de la CNBS, se debe considerar el personal que forma parte del grupo de facilitadores de educación financiera que ya fueron formados. En relación al desarrollo del capturador, se deberá seleccionar personal de la Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación, y de la GPUF.

4.2.6 Recurso Material

Para el desarrollo de la formación se podrá hacer uso de los salones de capacitación existentes en las instituciones financieras o donde las mismas lo consideran conveniente. Se deberá contar con material didáctico necesario para impartir los talleres, charlas o talleres (papel, folletos, formularios, lápices, computadora, proyector y pantalla, materiales para juegos, etc). De igual forma, se debe considerar como recurso la alimentación de cada uno de los asistentes a la formación. Posteriormente, la réplica de talleres, charlas, cursos que impartirán los facilitadores de cada institución financiera deberán establecerse según la conveniencia de dichas instituciones y de las empresas a las que les brinden los talleres o cursos sobre educación financiera.

En el caso del capturador, se desarrollará en las instalaciones de la CNBS, utilizando espacio en los servidores existentes y con las condiciones especificadas por la Gerencia de Tecnología de

Información y Comunicación, y la GPUF. Se deben habilitar los medios electrónicos para la remisión, recepción y análisis de la información requerida.

4.2.7 Recursos Financieros

Este proyecto se desarrollará mediante la utilización de fondos que las instituciones financieras designen para educación financiera dentro de su presupuesto anual. La certificación de los facilitadores de educación financiera será otorgada de forma gratuita por la CNBS.

En la **Tabla 10** se presenta una proyección de costos relacionados con la implementación de talleres y charlas de educación financiera, los cuales son variables dependiendo de la cantidad de participantes y el lugar donde se lleve a cabo.

Tabla 10: Costos de talleres de Educación Financiera

Tabla de costos			
Concepto	Costo	Cantidad	Total
Honorarios para el personal de la CNBS que imparta los talleres para certificación *	-		-
Costo de facilitador por día (según participantes)	L.250 a 700	5	L. 3,500.00
Materiales didacticos (manuales, copias, lapices, etc)	L 150.00	30	L. 4,500.00
Instalaciones para la realización de los talleres	L8,850.00	1	L. 8,850.00
Refrigerios (según evento y lugar)	L. 25 a 150	35	L. 5,250.00
Almuerzo (según participantes y lugar)	L. 120 a 200	35	L. 7,000.00
	Total		L. 29,100.00

* La certificación se hará de forma gratuita por parte de la CNBS

Fuente: (Elaboración Propia)

4.2.8 Viabilidad

El proyecto tiene una factibilidad bastante elevada, ya que es sobre proyección social y mediante los convenios que se realicen se impartirá educación financiera a muchas personas. Se puede desarrollar de manera eficiente y eficaz. Sin embargo, dicho proyecto se presentará a las autoridades de la CNBS, donde se espera sea considerado y presentado a las instituciones del sistema financiero.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El nivel de conocimiento que demuestran los tarjetahabientes de la ciudad de Tegucigalpa sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras es bajo. Considerando que el 84% de los tarjetahabientes encuestados contestaron correctamente menos del 75% de las preguntas específicas sobre las nuevas disposiciones. Únicamente el 16% de los tarjetahabientes sobrepasan dicho umbral de respuestas correctas, por lo que se considera que tienen conocimiento sobre las nuevas disposiciones. En general los resultados obtenidos reflejaron en promedio un 30% de conocimiento y un 70% de desconocimiento, siendo las disposiciones más conocidas las relacionadas con los beneficios por planes de lealtad (21%), período para usar la tarjeta de crédito entre fechas de corte (19%) y la tasa de interés máxima (17%).
- El aspecto que consideran más significativo los tarjetahabientes en relación a las nuevas disposiciones de las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras es el establecimiento de una tasa de interés máxima para las operaciones de tarjetas de crédito, seguido por orden de importancia, los componentes que conforman el cálculo del pago mínimo, límite de crédito otorgado a cada tarjetahabientes que no puede exceder 4 veces sus ingresos brutos, mecanismo de arreglo de pago por cancelación de tarjeta de crédito y en último lugar la fecha límite de pago máximo no inferior a los 20 días.
- El 59% de los tarjetahabientes que no han escuchado sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras aducen que es por falta de información por parte de las instituciones financieras, en este caso las instituciones emisoras de tarjetas de crédito. Lo que refleja necesidad de reforzar los planes de educación financieras de dichas instituciones, con el fin que brinden información sobre la legislación que regula la operación de tarjetas de crédito.

- El nivel de importancia que le dan los tarjetahabientes a la educación financiera es alto, ya que el 82% de los mismos consideran que contar con una buena educación sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras beneficiaría el buen uso de su tarjeta de crédito, el 12% de los tarjetahabientes contestaron con un “Tal vez”, lo que se considera como un resultado positivo. De igual forma, el 85% de los tarjetahabientes encuestados tienen interés en leer en sus estados de cuenta, información sobre el tipo de disposiciones establecidas en las reformas. Lo anterior, demuestra que los tarjetahabientes están dispuestos a recibir educación financiera por cualquier medio, considerando que esto les proporcionaría herramientas para mejorar sus finanzas y realizar mejores decisiones.
- Existe una necesidad latente de educación financiera en relación a las nuevas disposiciones establecidas en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras, al reflejarse bajos índices de conocimiento por parte de los tarjetahabientes. Cabe mencionar, que el contar con población educada financieramente hablando reduciría los índices de mora presentados por las operaciones de tarjetas de crédito. Según los resultados obtenidos el 59% de los tarjetahabientes que no han presentado atrasos han recibido educación financiero en los años que han utilizado dicho producto financiero.
- Se acepta la hipótesis de investigación ya que los tarjetahabientes de la ciudad de Tegucigalpa tienen necesidad de educación financiera en relación a las nuevas disposiciones establecidas en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras. A su vez se rechazan la hipótesis nula, alternativa y estadística ya que según los resultados obtenidos no se cumplen las condiciones planteadas en cada una de ellas.

5.2 Recomendaciones

- El Gobierno de la República en conjunto con la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y la Secretaría de Educación, deben reforzar e implementar nuevos métodos de enseñanza en temas de economía y educación financiera. Se debe brindar educación financiera desde los niveles más básicos, incluyendo en la curricula educativa del país temas relacionados con finanzas, en los niveles de educación superior incluir este tipo de temas en clase coprogramáticas.
- Las instituciones emisoras de tarjeta de crédito deben realizar una campaña “contra el endeudamiento” en las operaciones de tarjetas de crédito, incentivando al tarjetahabiente a optar por el mecanismo de arreglo de pago por cancelación de tarjeta de crédito establecida en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras, con el fin de brindar una alternativa con un menor costo a los tarjetahabientes que no pueden hacer frente a sus obligaciones.
- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros como ente regulador debe velar por el estricto cumplimiento de los planes de educación financiera que elaboran las instituciones emisoras, instruyendo que en los mismos se incorpore información sobre las nuevas disposiciones aprobadas en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito. Así como, realizar una supervisión minuciosa sobre el estricto cumplimiento de dichas reformas por parte de las instituciones emisoras, con el fin de velar por la transparencia y los derechos de los tarjetahabientes.
- Con el propósito de que los tarjetahabientes y potenciales tarjetahabientes conozcan más sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras, las instituciones emisoras deben realizar estrategias de divulgación de información sobre dicho tema, mediante medios de comunicación, comunicación escrita, banners en las agencias, folletos explicativos a todas las personas que visiten cada una de las agencias.

- Considerando que la mayoría de los tarjetahabientes estarían interesados en que su estado de cuenta incluyera información relacionada con las nuevas disposiciones de las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras, las instituciones emisoras deben realizar una estrategia de rediseño de los estados de cuenta, los cuales deben incluir leyendas informativas y consejos útiles. Realizando una campaña de mercadeo en donde el tarjetahabiente pueda dar su opinión sobre la información que le beneficie saber. Lo anterior, con el fin de llegar por vía directa a los tarjetahabientes ya que para realizar su pago están obligados a leer su estado de cuenta por lo menos una vez, con el fin de generar educación financiera.
- Incluir en la Semana de Educación Financiera que se realiza en el mes de junio de cada año un stand exclusivo sobre el buen uso de las tarjetas de crédito y las disposiciones a las que por Ley tienen derechos los tarjetahabientes, así como, las obligaciones que tienen el mismo. Con el fin de brindar educación financiera en relación a las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras y concientizar a los tarjetahabientes sobre el deber que tienen de ser el primer eslabón de protección de sus finanzas y sus derechos. A su vez, hacer alianzas con las instituciones emisoras para que patrocinen la visita de empleados de empresas del sector privado, las cuales pueden ser empresas que mantienen convenios de pago de planillas con dichas instituciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco Central de Honduras. (7 de octubre de 2004). Decreto No. 53. *Ley del Banco Central de Honduras*. Tegucigalpa, Francisco Morazán , Honduras: BCH.
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas*. CAF.
- BCH, B. (2017). *Informe de Estabilidad Financiera*. Tegucigalpa, Honduras: BCH.
- Buján Pérez, A. (08 de junio de 2018). *Enciclopedia Financiera*. Obtenido de Finanzas Personales: <https://www.encyclopediainanciera.com/finanzas-personales.htm>
- Calameo. (28 de agosto de 2018). *Calameo*. Obtenido de El conocimiento Humano Filosofía : <https://es.calameo.com/books/004438155b5c6932a7637>
- Cartagena, E. (2008). *La Educación Financiera como un pilar para el desarrollo financiero de los países: Una ampliación para El Salvador*.
- Clement, N., & Pool, C. (1982). *Economía enfoque América Latina*. México: McGraw Hill.
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros. (13 de marzo de 2018). Circular CNBS No. 005/2018. *Normas para la Evaluación y Clasificación de la Cartera Crediticia*. Tegucigalpa, Francisco Morazán, Honduras: CNBS.
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros Circular CNBS No. 026/2017. (25 de septiembre de 2017). Circular CNBS No. 026/2017. *Reglamento de Tarjetas de Crédito y Financiamiento*. Tegucigalpa, Francisco Morazán, Honduras: CNBS.
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros, C. (12 de noviembre de 2012). Circular CNBS No. 140/2012. *Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas*. Tegucigalpa, Francisco Morazán, Honduras: CNBS.

- Comisión Nacional de Bancos y Seguros, C. (12 de noviembre de 2012). Circular CNBS No. 141/2012. *Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y la Atención al Usuario Financiero*. Tegucigalpa, Francisco Morazán, Honduras: CNBS.
- Comisión para la Defensa y Promoción de la Competencia. (2008). *Informe de investigación: El mercado de las tarjetas de pago (crédito y débito) en Honduras*. CDPC.
- Definición.DE. (30 de agosto de 2018). *Definición de Limitación*. Obtenido de <https://definicion.de/limitacion/>
- Fenteanes, J. E. (1999). *Tarjetas de Crédito*. Buenos Aires, Argentina.
- Finlit. (agosto de 2018). *El informe S&P 2014 Financial Literacy Around the World*. Obtenido de <https://www.finlit.es/informe-sp-2014-financial-literacy-around-the-world/>
- García, N., Grifoni, A., López, J. C., & Mejía, D. (2013). *Financial Education in Latin America and the Caribbean: Rationale, Overview and Way Forward OECD Working Papers on Finance, Insurance, and Private Pensions*. OECD Publishing.
- Global Financial Literacy Excellence Center. (2015). *S&P Global Finlit Survey*. Obtenido de <http://gflec.org/initiatives/sp-global-finlit-survey/>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Mc-Graw Hill/ Interamericana Edictores, S.A. de C.V.
- INE, I. (2017). *Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples*. INE.
- Klapper, L., Annamaria, L., & Peter van, O. (2015). *Financial Literacy Around the World*.
- La Gaceta Decreto No. 106-2006. (23 de octubre de 2006). Decreto No. 106-2006. *Ley de Tarjeta de Crédito*, págs. 1-13.
- Lopez del Paso, R. (2015). *Nivel de educación financiera en el mundo 2014*.

- OCDE. (2012). *Principios de alto nivel de la OCDE/INFE sobre estrategias nacionales de educación financiera*. OCDE.
- OCDE. (2012). *Programme for International Student Assessment (PISA) Results from PISA 2012 Financial Literacy*. España.
- Real Academia Española, R. (2014). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=NDJCjq8>
- Roa, M., Alonzo Másmela, G. A., García Borhórquez, N., & Rodríguez Pinilla, D. (2014). *Educación e inclusión financieras en América Latina y el Caribe*. México: Gerencia de Servicios de Información de CEMLA.
- Sandoval Lopez, R. (1991). *Tarjeta de Crédito Bancaria*. Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile.
- Seguros, C. N. (25 de septiembre de 2017). *Circulas CNBS No. 026/2017. Reglamento de Tarjetas de Crédito y Financiamiento*. Tegucigalpa, Francisco Morazán, Honduras: CNBS.
- Standard & Poor's. (2015). *Financial Literacy Around The World: Insights from the Standard & Poor's ratings services global financial literacy survey*.

ANEXOS

Anexo No. 1: Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito – Decreto No. 57-2017

Sección A Acuerdos y Leyes

REPUBLICA DE HONDURAS - TEGUCIGALPA, M. D. C., 4 DE AGOSTO DEL 2017 No. 34,408 La Gaceta

Poder Legislativo

DECRETO No. 57-2017

EL CONGRESO NACIONAL,

CONSIDERANDO: Que el Estado reconoce, garantiza y fomenta las libertades de consumo, ahorro, inversión, ocupación, iniciativa, comercio, industria, contratación, de empresa y cualesquiera otras que emanen de los principios que informan la Constitución de la República. Sin embargo, el ejercicio de dichas libertades no podrá ser contrario al interés social ni lesivo a la moral, la salud o la seguridad pública.

CONSIDERANDO: Que la libre competencia es la situación en la cual existen las condiciones para que cualquier agente económico, sea oferente o demandante, tenga completa libertad de participar del mercado y quienes están dentro de el no tengan la posibilidad, tanto individualmente como en colusión con otros, de imponer alguna condición en las relaciones de intercambio que afecte el funcionamiento eficiente del mercado.

CONSIDERANDO: Que es obligación del Estado proteger, defender, promover, divulgar y hacer que se cumplan los derechos de los consumidores estableciendo reglas en las relaciones de consumo que se establecen en el mercado para la adquisición de bienes y servicios, disponiendo los procedimientos aplicables, derechos, obligaciones, las infracciones y sanciones en dicha materia.

CONSIDERANDO: Que mediante Decreto No.106-2006 de fecha 31 de Agosto de 2006, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 23 de Octubre de 2006, se aprobó la Ley de Tarjetas de Crédito, reformado mediante Decreto No.33-2013 de fecha 7 de Marzo de 2013, publicado en el Diario Oficial "La Gaceta" el 5 de Abril de 2013.

CONSIDERANDO: Que la tarjeta de crédito y otras formas electrónicas similares, forman parte de un esquema de facilidades crediticias, de uso masivo, las que contribuyen al bienestar de la economía, siempre y cuando dichas facilidades

sean ofrecidas responsablemente por los Emisores y utilizadas adecuadamente por los Tarjeta-Habientes.

CONSIDERANDO: Que para promover el sano desarrollo del sistema financiero y proteger los intereses del público, es necesario establecer la manera en que los emisores de tarjetas de crédito deben determinar el importe del pago mínimo que solicitan a los Tarjeta-Habientes en cada periodo, mediante la incorporación de una fórmula que propicie que con cada pago mínimo se amortice parte del principal del crédito, a fin de procurar que las deudas sean cubiertas en un periodo razonable.

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

CONSIDERANDO: Que es necesario que los mecanismos ofrecidos por los Emisores de Tarjetas de Crédito para refinanciar las deudas de los Tarjeta-Habientes sean transparentes, accesibles, fáciles de entender, eficientes y cumplan con el objetivo de aliviar en un plazo razonable el endeudamiento de los clientes.

CONSIDERANDO: Que de conformidad al Artículo 205 Atribución 1 de la Constitución de la República es potestad del Congreso Nacional: crear, decretar, interpretar, reformar y derogar las leyes.

POR TANTO,

D E C R E T A:

ARTÍCULO 1.- Reformar los artículos 34 y 44 del Decreto No.106-2006, de fecha 31 de Agosto de 2006, publicado en

el Diario Oficial La Gaceta No.31,135 del 23 de Octubre de 2006, que contiene la LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO; y asimismo, reformar los artículos 4, 31, 32 y 33 del Decreto No.33-2013, de fecha 7 de marzo de 2013, publicado en el Diario Oficial "La Gaceta" No.33,091 de fecha 5 de Abril de 2013, que contiene las reformas a la referida Ley; los cuales deben leerse de la manera siguiente:

"ARTÍCULO 34.- Las tasas de interés aplicables sobre Tarjetas de Crédito deben convertirse a su equivalente anual y aplicarse al saldo a financiar en cada periodo de pago y para su efectividad debe notificarse en el estado de cuenta correspondiente.

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

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

El límite máximo de referencia para el cálculo de la tasa de interés de los contratos de tarjetas de crédito en moneda nacional se aplicara como base la Tasa de Interés Anual Promedio Ponderado Nominal Activa sobre préstamos en moneda nacional del Sistema Financiero Nacional del mes

anterior publicada por el Banco Central de Honduras (BCH) multiplicado por 2.6825633383 veces. Este interés nunca no podrá ser mayor del cincuenta y cuatro por ciento (54%).

El cálculo de la tasa de interés en moneda extranjera no podrá ser superior a la tasa de interés en moneda nacional calculado en el párrafo anterior.

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

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

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

"ARTÍCULO 44.- Se prohíbe a los establecimientos comerciales aplicar recargos que encarezcan el precio de los bienes y servicios para compensar las comisiones que deban pagar a la sociedad emisora de la tarjeta de crédito o débito. Asimismo, se prohíbe a los establecimientos comerciales afiliados adoptar prácticas discriminatorias como consecuencia de la realización de pagos utilizando la tarjeta de crédito o débito en vez de efectivo, particularmente los referidos a

descuentos, ofertas y promociones. La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) mediante norma debe regular y asegurar que las comisiones cobradas por las emisoras a los comercios afiliados por la utilización de la tarjeta como medio de pago, en ningún caso podrán ser superiores al cuatro por ciento (4%) por ciento del saldo de la compra.

Si se detectaren...

Si recibida la resolución por parte de los emisores responsables, éstos no proceden a la no desafiliación del establecimiento comercial infractor, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) les impondrá una multa de hasta veinte (20) salarios mínimos. Si el establecimiento comercial es afiliado por un emisor, operador o comercializador durante el mismo periodo de desafiliación, se le impondrá la misma sanción.

Los establecimientos...

Los documentos....

Las sociedades emisoras...

Los establecimientos comerciales..."

"ARTÍCULO 4.- Únicamente están facultados para emitir tarjetas de crédito en el territorio nacional, los bancos y las sociedades emisoras, debidamente autorizadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

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

"ARTÍCULO 31.- Los contratos de...

Sin perjuicio de lo...:

- 1) Las que sean contrarias, modifiquen o declaren en suspenso disposiciones o condiciones establecidas en esta Ley y demás normas aplicables a las tarjetas de crédito;
- 2) Las que faculten al Emisor a modificar las condiciones de los contratos, estableciendo cargos, comisiones o primas adicionales no pactadas con el Tarjeta-Habiente, en el marco de lo establecido en la presente Ley;
- 3) Las que establezcan cargos o penalidades por cancelación del contrato, administración de créditos, emisión, impresión o envío de información por medio de correo electrónico, gestión de cobranza; renovación o vencimiento del plástico; activación de la cuenta, reposición por daño; caducidad o terminación del contrato, cargos por no utilización de la tarjeta o cualquier cargo adicional similar a estos independientemente de su denominación.

Los cargos por rehabilitación de cuenta, serán regulados por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS);

- 4) ...;
- 5) ...;
- 6) ...;
- 7) ...;
- 8) ...;
- 9) Las que establezcan o impliquen la disminución o pérdida de servicios, beneficios o premios computados a favor del Tarjeta-Habiente sin previo aviso y notificación comprobada a éste, conforme a lo dispuesto en la presente Ley; y,
- 10) Cualquier otra cláusula contraria a lo dispuesto en la presente Ley o en el resto de la legislación aplicable.

Se prohíbe a las instituciones reguladas en esta Ley, imponer a los Tarjeta-Habientes y a sus garantes la obligación de suscribir documentos adicionales, adenda o anexos donde no se especifique el monto líquido de la

obligación real o que contengan cargos que correspondan a Costos por Servicios Operativos”.

“ARTÍCULO 32.- La Sociedad...

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

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

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

“ARTÍCULO 33.- La vigencia de los contratos de apertura de una línea de crédito debe ser acordada por las partes; el plazo de vigencia de la tarjeta de crédito, como instrumento dispositivo del crédito concedido, será establecido por la sociedad emisora, sin que el vencimiento de la misma implique, de forma automática, el vencimiento del plazo establecido en el contrato de crédito.

Cuando el Tarjeta-Habiente, manifieste expresamente al emisor la voluntad de dar por terminado antes de que venza el contrato de línea de crédito disponible en la tarjeta de crédito, dicha decisión una vez cancelado los saldos adeudados no generarán cargo o penalidad alguna. El Emisor está en la obligación de extender el finiquito respectivo, de forma

gratuita, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al pago del monto adeudado.

ARTÍCULO 2.- Adicionar 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 2006, publicado en el Diario Oficial La Gaceta No.31,135, del 23 de Octubre de 2006, que contiene la LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO, los cuales en adelante se deben leer de la manera siguiente:

“ARTÍCULO 32-A.- Es obligación de los emisores de tarjetas de crédito informar al Tarjeta-Habiente las políticas y condiciones asociadas a los planes de lealtad al inicio de la relación contractual; así como enviarle mensualmente el detalle de los beneficios acumulados.

Siempre y cuando el Tarjeta-Habiente cumpla sus obligaciones debe gozar de los beneficios.

Se prohíbe a las instituciones del Sistema Financiero Nacional, que otorgan beneficios de planes de lealtad, puntos, millas u otros beneficios acumulados; penalizar, disminuir o cancelar los saldos acumulados de estos beneficios adquiridos por los Tarjeta-Habiente, salvo que éstos hayan caducado o prescrito.

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

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

tendrá que cancelar todas las tarjetas de crédito que el Tarjeta-Habiente mantenga en la sociedad emisora.

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

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

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

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

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

Dicha categoría debe ser modificada conforme a los criterios establecidos en las Normas para la Evaluación y Clasificación de Cartera.

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

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

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

En caso de que la condición financiera del deudor beneficiario mejorara, se le puede dar el beneficio o la calificación de poder optar antes del vencimiento de las dos terceras (2/3) partes del préstamo que se le fue otorgado como línea de crédito personal.

El emisor, agencia de cobranza, centro de llamada y cualquier otra sociedad mercantil que sea contratada vía tercerización deberá respetar los criterios establecidos en esta Ley, para efectos de evitar el acoso u hostigamiento en la cobranza

y observar la normativa que para efecto también emita la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

Una vez cubiertas o cumplidas las obligaciones de pago del préstamo personal, la sociedad emisora de tarjetas de crédito debe otorgar un finiquito de forma gratuita, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles”.

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

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

“ARTÍCULO 33-C.- El pago mínimo establecido por el Emisor debe incluir: La totalidad de los intereses, comisiones y cargos no financiables, más una proporción del saldo de capital vigente no menor al uno punto seis por ciento (1.6%), más el capital vencido de los pagos mínimos de los meses anteriores. La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) debe reglamentar en un término de treinta (30) días, el procedimiento técnico a aplicar en sus modificaciones y porcentajes.

Los cargos no financiables tienen prelación de pago después de los intereses corrientes y moratorios y no generarán intereses en ningún momento.

Para tales efectos se considerarán cargos no financiables la comisión por retiro de efectivo en ventanilla o cajero

automático, membresía y cualquier otro cargo que a criterio de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) puedan ser clasificados como tal”.

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

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

- 1) Sin autorización expresa del Tarjeta-Habiente, cargar cuotas de préstamos, financiamientos o extrafinanciamientos de cualquier tipo en las tarjetas de crédito;
- 2) Sin autorización expresa del Tarjeta-Habiente, permitir excesos del límite de la línea de crédito autorizada mediante el contrato suscrito entre el Tarjeta-Habiente y el Emisor por consumos y retiros de efectivo permitidos por éste, conocidos como sobregiros;
- 3) Realizar cargos por rehabilitación de la línea de crédito por incumplimiento de pago, fuera de lo establecido por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS);
- 4) Aumento de la línea de crédito, sin consentimiento expreso del Tarjeta-Habiente y análisis de la capacidad de pago de éste;
- 5) Cobrar nuevos cargos en concepto de comisiones por servicio que no hubieren sido incorporados al contrato o incrementar los cargos por comisiones ya pactadas, a menos que hayan sido autorizados expresamente por el Tarjeta-Habiente; y,

6) Ofrecer cualquier producto o servicios financieros a los Tarjeta-Habientes por medio de mensajes de texto y llamadas telefónicas, sin previa autorización del cliente”.

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

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

ARTÍCULO 3.- En virtud de las atribuciones contenidas en su Ley, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) emitirá el respectivo Reglamento, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la publicación de la presente Ley en el Diario Oficial “La Gaceta”.

Para lo anterior tomará en cuenta las prácticas, usos y costumbres nacionales e internacionales, velando porque las normas que se incorporen garanticen los derechos de todos los participantes y la transparencia de las operaciones reguladas en la Ley de Tarjetas de Crédito y sus reformas.

ARTÍCULO 4.- En el caso de los Tarjeta-Habientes que estén al día y no presenten incumplimiento de pago, no se podrán cancelar sus contratos de tarjetas de crédito de manera arbitraria o unilateral, ni disminuir el límite de crédito de los mismos, ni los saldos acumulados en planes de lealtad, millas, puntos u otros beneficios que han sido adquiridos, salvo que éstos hayan caducado o prescrito.

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

ARTÍCULO 5.- El presente Decreto entra en vigencia sesenta (60) días después de su publicación en el Diario Oficial “La Gaceta”.

Dado en la ciudad de Tegucigalpa, municipio del Distrito Central, en el Salón de Sesiones del Congreso Nacional, a los Veinte días del mes de julio de dos mil diecisiete.

MAURICIO OLIVA HERRERA
PRESIDENTE

MARIO ALONSO PÉREZ LÓPEZ
SECRETARIO

ROMAN VILLEDA AGUILAR
SECRETARIO

Al Poder Ejecutivo
Por Tanto: Ejecútese.

Tegucigalpa, M.D.C., 3 de agosto de 2017

JUAN ORLANDO HERNÁNDEZ ALVARADO
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

EL SECRETARIO DE ESTADO EN EL DESPACHO
DE FINANZAS
WILFREDO CERRATO

Anexo No. 2: Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito – Decreto No. 39-2018

Sección A Acuerdos y Leyes

REPÚBLICA DE HONDURAS - TEGUCIGALPA, M. D. C., 4 DE JUNIO DEL 2018 No. 34,657

La Gaceta

Poder Legislativo

DECRETO No. 39-2018

EL CONGRESO NACIONAL,

CONSIDERANDO: Que el Estado reconoce, garantiza y fomenta las libertades de consumo, ahorro, inversión, ocupación, iniciativa, comercio, industria, contratación de empresas entre otras libertades, las que únicamente están limitadas por lo que establece la Constitución y demás leyes en atención al interés público.

CONSIDERANDO: Que tanto la Ley para la Defensa y Promoción de la Competencia como la Ley del Sistema Financiero propugnan porque sea el mercado en base a la libre contratación los que definan tanto las condiciones o términos de los contratos así como los precios o tasas de interés, interviniendo el Estado únicamente cuando el interés público demande que éste corrija inquietudes o excesos en el libre ejercicio de los derechos que reconoce la Constitución de la República y las leyes, debiendo generar las condiciones adecuadas para que el mercado funcione eficientemente.

CONSIDERANDO: Que el Artículo 55 de la Ley del Sistema Financiero establece que las tasas de interés serán determinadas en libre negociación entre las instituciones del Sistema Financiero y sus clientes en función de las condiciones de mercado, no obstante el interés público demandó que el Estado reformara mediante Decreto No.57-2017 la Ley de Tarjetas de Crédito, mediante el cual se corregirán algunos excesos, disponiendo en forma particular en el mercado de Tarjetas de Crédito un límite máximo de tasa de interés que nunca podrá ser superior al cincuenta y cuatro por ciento (54%), definiendo que para el cálculo de la tasa de interés se debe aplicar como base la Tasa de Interés Anual Promedio Ponderado Nominal Activa sobre préstamos en Moneda Nacional del Sistema Financiero Nacional del mes anterior publicado por el Banco Central de Honduras (BCH), estableciendo un factor de multiplicación del 2.6825633383 para determinar la tasa aplicable a los saldos adeudados por los tarjetahabientes.

CONSIDERANDO: Que la metodología descrita en el considerando precedente puede requerir los ajustes con el transcurso del tiempo, derivados de la evolución del mercado,

la aparición de las nuevas tecnologías y la necesidad de preservar el interés de los consumidores.

CONSIDERANDO: Que tanto el Banco Central de Honduras (BCH) como la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), en el ambiente de sus competencias son los órganos especializados que tienen el conocimiento técnico para evaluar, monitorear, determinar e identificar los factores que procede aplicar como base de referencia para la definición de la tasa de interés, a fin de que dichos factores reflejen el comportamiento del mercado y eviten distorsiones del mismo, debiendo para ello atenderlas mejores prácticas y estándares internacionales.

CONSIDERANDO: Que es necesario dar suficientes facultades tanto a la autoridad monetaria como al órgano supervisor de las instituciones emisoras de tarjetas de crédito a efecto que éstas realicen los análisis y evaluaciones técnicas para promover y propiciar el sano desarrollo del Sistema Financiero y del mercado en protección del interés público. En consecuencia se hace necesario la inclusión de disposiciones legales en este sentido.

CONSIDERANDO: Que de conformidad al Artículo 205 Atribución 1) de la Constitución de la República es potestad del Congreso Nacional: Crear, decretar, interpretar, reformar y derogar las leyes.

POR TANTO,

DECRETA:

ARTÍCULO 1.- Adicionar el Artículo 34-A, al Decreto No.106-2006 de fecha 31 de Agosto de 2006, publicado en el Diario Oficial "La Gaceta" el 23 de Octubre de 2006, contenido de la LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO, el cual de ahora en adelante se leerá de la manera siguiente:

"ARTÍCULO. 34-A.- El Banco Central de Honduras (BCH), en conjunto con la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) y la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico, a través de la Dirección de Protección al Consumidor, deben revisar, evaluar, ajustar o definir, sustentados en criterios técnicos y con la periodicidad que sea necesaria, la base de referencia y el factor señalado en el párrafo cuarto del Artículo 34 reformado mediante Decreto No.57-2017 de fecha 20 de julio de 2017 y publicado en el Diario Oficial "La Gaceta" de fecha 4 de agosto de 2017 contenido de la LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO,

8 A.

pudiendo modificarlos o establecer otros similares, así como definir la forma como se apliquen al cálculo de la tasa de interés resultante, a efecto de que estos criterios reflejen las tasas de interés consistentes con las condiciones prevalecientes en el mercado, debiendo respetarse que dicha tasa de interés nunca puede ser superior al cincuenta y cuatro por ciento (54%)”.

ARTÍCULO 2.- El presente Decreto entrará en vigencia a partir del día de su publicación en el Diario Oficial “La Gaceta”.

Dado en la ciudad de Tegucigalpa, municipio del Distrito Central, en el Salón de Sesiones del Congreso Nacional, a los dos días del mes de mayo del año dos mil dieciocho.

ANTONIO CÉSAR RIVERA CALLEJAS
PRESIDENTE

JOSÉ TOMÁS ZAMBRANO MOLINA
SECRETARIO

ROSSEL RENÁN INESTROZA MARTÍNEZ
SECRETARIO

Al Poder Ejecutivo
Por Tanto: Ejecútese

Tegucigalpa, M.D.C., 17 de mayo de 2018

JUAN ORLANDO HERNÁNDEZ ALVARADO
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

EL SECRETARIO DE ESTADO EN EL DESPACHO DE
DESARROLLO ECONÓMICO

Dirección General de la Marina Mercante

ACUERDO DGMM No. 12-2018

CONSIDERANDO: Que la Constitución de la República en el artículo 11 establece que el Estado ejerce soberanía y jurisdicción, entre otros, en el mar territorial, zona contigua, zona económica exclusiva y plataforma continental, sin desconocer legítimos derechos de otros Estados sobre la base de reciprocidad que propende a la solidaridad humana en donde su dominio es inalienable e imprescriptible;

CONSIDERANDO: Que Honduras es Parte en la Convención de las Naciones Unidas sobre el Derecho del Mar, que establece numerosos requisitos para que los Estados en su calidad de Estados Rectores de Puertos, Estados Ribereños y Estado de Abanderamiento, cumplan con sus obligaciones y responsabilidades con respecto a la protección del medio marino, seguridad y protección marítima;

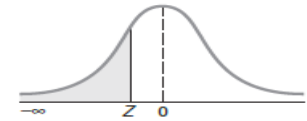
CONSIDERANDO: Que de conformidad con el Artículo 91 y 92 de la Ley Orgánica de la Marina Mercante Nacional aprobada por Decreto número 167-94 del 15 de noviembre de 1994, la Dirección General de Marina Mercante será responsable de la administración, control y coordinación de todas las actividades relacionadas con la Marina Mercante, el transporte marítimo, la formación y titulación de gente de mar, la seguridad marítima y la protección del medio ambiente marino; cumplirá y hará cumplir la Constitución de la República, los convenios marítimos internacionales de los que Honduras es Parte, su Ley y demás reglamentos y disposiciones legales en relación con sus propósitos;

CONSIDERANDO: Que el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Competencias del Poder Ejecutivo, establece que la actividad y Funcionamiento de la Administración Pública está sujeta a los principios de legalidad, responsabilidad, eficiencia, racionalización,

Anexo No. 3: Tabla de distribución normal estándar acumulada



La distribución normal estandarizada acumulativa
 Las entradas representan el área bajo la distribución normal estandarizada acumulativa desde $-\infty$ hasta Z



Z	0.00	0.01	0.02	0.03	0.04	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09
-6.0	0.00000001									
-5.5	0.00000019									
-5.0	0.00000287									
-4.5	0.00003398									
-4.0	0.000031671									
-3.9	0.00005	0.00005	0.00004	0.00004	0.00004	0.00004	0.00004	0.00004	0.00003	0.00003
-3.8	0.00007	0.00007	0.00007	0.00006	0.00006	0.00006	0.00006	0.00005	0.00005	0.00005
-3.7	0.00011	0.00010	0.00010	0.00010	0.00009	0.00009	0.00008	0.00008	0.00008	0.00008
-3.6	0.00016	0.00015	0.00015	0.00014	0.00014	0.00013	0.00013	0.00012	0.00012	0.00011
-3.5	0.00023	0.00022	0.00022	0.00021	0.00020	0.00019	0.00019	0.00018	0.00017	0.00017
-3.4	0.00034	0.00032	0.00031	0.00030	0.00029	0.00028	0.00027	0.00026	0.00025	0.00024
-3.3	0.00048	0.00047	0.00045	0.00043	0.00042	0.00040	0.00039	0.00038	0.00036	0.00035
-3.2	0.00069	0.00066	0.00064	0.00062	0.00060	0.00058	0.00056	0.00054	0.00052	0.00050
-3.1	0.00097	0.00094	0.00090	0.00087	0.00084	0.00082	0.00079	0.00076	0.00074	0.00071
-3.0	0.00135	0.00131	0.00126	0.00122	0.00118	0.00114	0.00111	0.00107	0.00103	0.00100
-2.9	0.0019	0.0018	0.0018	0.0017	0.0016	0.0016	0.0015	0.0015	0.0014	0.0014
-2.8	0.0026	0.0025	0.0024	0.0023	0.0023	0.0022	0.0021	0.0021	0.0020	0.0019
-2.7	0.0035	0.0034	0.0033	0.0032	0.0031	0.0030	0.0029	0.0028	0.0027	0.0026
-2.6	0.0047	0.0045	0.0044	0.0043	0.0041	0.0040	0.0039	0.0038	0.0037	0.0036
-2.5	0.0062	0.0060	0.0059	0.0057	0.0055	0.0054	0.0052	0.0051	0.0049	0.0048
-2.4	0.0082	0.0080	0.0078	0.0075	0.0073	0.0071	0.0069	0.0068	0.0066	0.0064
-2.3	0.0107	0.0104	0.0102	0.0099	0.0096	0.0094	0.0091	0.0089	0.0087	0.0084
-2.2	0.0139	0.0136	0.0132	0.0129	0.0125	0.0122	0.0119	0.0116	0.0113	0.0110
-2.1	0.0179	0.0174	0.0170	0.0166	0.0162	0.0158	0.0154	0.0150	0.0146	0.0143
-2.0	0.0228	0.0222	0.0217	0.0212	0.0207	0.0202	0.0197	0.0192	0.0188	0.0183
-1.9	0.0287	0.0281	0.0274	0.0268	0.0262	0.0256	0.0250	0.0244	0.0239	0.0233
-1.8	0.0359	0.0351	0.0344	0.0336	0.0329	0.0322	0.0314	0.0307	0.0301	0.0294

Anexo No. 4: Encuesta



FACULTAD DE POSTGRADO

Introducción: Como parte de nuestro Proyecto de Graduación de Maestría en Finanzas de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) estamos investigando acerca del conocimiento de los tarjetahabientes sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras. Agradezco su colaboración reflejando su opinión en la siguiente encuesta.

Instrucciones: a continuación, encontrará una serie de preguntas, marque con una "X" la casilla que contenga la opción que usted estime conveniente en cada situación.

Datos Socio - Demográficos

1. Sexo

Masculino Femenino

2. Edad

20-30 años
31-40 años
41-50 años
51-60 años
Más de 61 años

3. Nivel Educativo

Primaria
Secundaria
Universitaria
Post universitaria

4. Nivel de ingreso

Menos de 10,000
De 11,000 a 20,000
De 20,001 a 30,000
De 30,001 a 40,000
De 40,001 a 50,000
Más de 50,001

1. ¿Utiliza o ha utilizado tarjeta de crédito?

Si No

Si su respuesta en "No", pase a la pregunta #17.

2. ¿Durante los años que ha tenido tarjeta de crédito ha recibido educación financiera sobre dicho producto?

Si No

3. ¿Ha escuchado usted acerca de las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras?

Si No

Si su respuesta en No, pase a la pregunta # 12.

4. ¿Cuál es la tasa de interés máxima en moneda nacional que le pueden cobrar los bancos por el uso de su tarjeta de crédito?

- 69%
- 45%
- 54%
- Otro _____

5. ¿Cuál es el mecanismo de arreglo de pago por cancelación de tarjetas de crédito que establece las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras?

- Traslado del saldo adeudado a un préstamo personal, con tasa de interés máxima de 1.25 veces la tasa del sistema financiero.
- Consolidación de deuda en la misma tarjeta de crédito, con una tasa de interés menor.
- Traslado del saldo adeudado a un préstamo, con la misma tasa de interés de la tarjeta de crédito.
- No se

6. ¿Cuál es el tipo de autorizaciones que usted como tarjetahabiente puede hacer por Ley?

- Autorización para cargar cuotas por seguro de fraude.
- Autorización para que el banco realice ofrecimiento de productos y servicios financieros.
- Autorización para cargar primas que no están en el contrato de la tarjeta de crédito.
- No se

7. ¿Cuánto tiempo tiene usted para utilizar su tarjeta de crédito antes de la fecha de corte, según lo establecido en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito?

- 2 meses

1 mes

½ mes

No se

8. ¿Cuántos días máximo tiene usted para realizar su pago por los consumos realizados con su tarjeta de crédito, según lo establecido en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito?

30 días

15 días

20 días

No se

9. ¿Qué incluye el pago mínimo de cada periodo de corte según las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras?

Total de intereses, comisiones y cargos no financiables, más el 1.6% del saldo vigente, más el capital vencido de los últimos pagos mínimos.

2% del saldo vigente, más comisiones y cargos no financiables.

Únicamente los intereses.

No se

10. ¿Puede el banco disminuir los saldos acumulados de los beneficios de lealtad, puntos o millas acumulados que no han caducado?

Sí

No

11. ¿Cuáles de las siguientes disposiciones reformadas en la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras considera que es la más importante?

En una escala del 1 al 5 enumere el grado de importancia, siendo 1 el más importante y 5 el menos importante.

Tasa de interés máxima

Componentes del pago mínimo

Límite de crédito que no exceda 4 veces los ingresos brutos

Mecanismo de arreglo de pago por cancelación de tarjeta de crédito

Fecha límite de pago máximo no menor a 20 días

Luego de contestar, favor pasar a la preguntar #13.

12. ¿Por qué razón no conoce acerca de las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito?

- Por falta de interés.
- Por falta de información por parte de las Instituciones Financieras.
- No ha escuchado información en los medios de comunicación masivos.
- Otra _____

13. ¿Considera que tener una buena educación financiera sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras le ayuda a usar mejor su tarjeta de crédito?

Sí No Talvez

14. ¿Alguna vez ha tenido atrasos en los pagos de su tarjeta de crédito?

Sí No

15. ¿Cuántas tarjetas de crédito tiene?

1 2 3 o más de 3

16. ¿Si su estado de cuenta incluyera información sobre mecanismos de arreglos de pago, estaría dispuesto a leerlos?

Sí No Talvez

Anexo No. 5: Entrevista



FACULTAD DE POSTGRADO MAESTRÍA EN FINANZAS

Como parte de nuestro Proyecto de Graduación de Maestría en Finanzas de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) estamos investigando sobre la importancia de la educación financiera relacionada con las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

Nombre de los Maestrando (s): María Mariela Argeñal

Sara Carlota Argeñal

Nombre del Entrevistado: _____

Institución: _____

Lugar y fecha: _____

1. ¿Considera que las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito aprobadas en el 2017 y 2018 han beneficiado a los tarjetahabientes y al sistema financiero, justifique su respuesta?
2. ¿Cuáles son los efectos que se generan por la falta de educación financiera de los tarjetahabientes, en las instituciones financieras y en el sistema en general, justifique su respuesta?
3. ¿De qué forma brindan información las instituciones financieras a los tarjetahabientes acerca de las nuevas disposiciones establecidas en las reformas que pueden beneficiar la situación financiera de los mismos, por ejemplo los arreglos de pago? *
4. ¿De qué forma se supervisa que las instituciones financieras informen al tarjetahabiente sobre las nuevas disposiciones en las reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito? **
5. ¿Qué aspectos considera que deberían mejorar las instituciones financieras en los planes de educación financiera en relación al uso de las tarjetas de crédito y su legislación, justifique su respuesta?

(*) Aplicada al personal de la institución emisora de tarjetas de crédito.

(**) Aplicado al personal de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Anexo No. 6: Tabla de cruces de variables del segundo análisis chi cuadrado.

¿Considera que tener una buena educación financiera sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras le ayuda a usar mejor su tarjeta de crédito? *20 Nivel de Ingreso

			20 Nivel de Ingreso						Total
			Menos de 10,000	De 11,000 a 20,000	De 30,001 a 40,000	De 40,001 a 50,000	Más de 50,001	6	
13 ¿Considera que tener una buena educación financiera sobre las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito de Honduras le ayuda a usar mejor su tarjeta de crédito?	Si	Recuento	6	61	95	55	35	33	285
		Recuento esperado	11.8	68.1	93.3	53.3	28.1	30.4	285.0
		% dentro de 20 Nivel de Ingreso	37.5%	66.3%	75.4%	76.4%	92.1%	80.5%	74.0%
	No.	Recuento	0	7	6	6	2	2	23
		Recuento esperado	1.0	5.5	7.5	4.3	2.3	2.4	23.0
		% dentro de 20 Nivel de Ingreso	0.0%	7.6%	4.8%	8.3%	5.3%	4.9%	6.0%
	Tal vez	Recuento	4	9	16	7	1	4	41
		Recuento esperado	1.7	9.8	13.4	7.7	4.0	4.4	41.0
		% dentro de 20 Nivel de Ingreso	25.0%	9.8%	12.7%	9.7%	2.6%	9.8%	10.6%
no aplica	Recuento	6	15	9	4	0	2	36	
	Recuento esperado	1.5	8.6	11.8	6.7	3.6	3.8	36.0	
	% dentro de 20 Nivel de Ingreso	37.5%	16.3%	7.1%	5.6%	0.0%	4.9%	9.4%	
Total	Recuento	16	92	126	72	38	41	385	
	Recuento esperado	16.0	92.0	126.0	72.0	38.0	41.0	385.0	
	% dentro de 20 Nivel de Ingreso	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Anexo No. 7: Síntesis de los resultados de las entrevistas

A continuación se presenta una síntesis de los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas:

- **Nombre del entrevistado: Luis Arturo Duarte**

Institución: Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Cargo: Examinador II

Desde el punto de vista del entrevistado que labora para el ente regulador del sistema financiero, el cual es el encargado de supervisar el cumplimiento de las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito, considera que las mismas han sido de mucho beneficio tanto para los tarjetahabientes como para el sistema financiero en general, dado que las disposiciones ayudan a sanar los niveles de mora que presentan los bancos en su cartera de tarjetas de crédito, así mismo ayudan a los usuarios financieros a contar con opciones de arreglo de pago que les permite disminuir los altos cargos de intereses. De igual forma considera que la falta de educación financiera afecta a los usuarios a dar un mal uso a las tarjetas de crédito al no contar con conocimiento de cómo se maneja dicho producto y que beneficios ofrecen.

Se le consultó acerca de la forma en que se supervisa que las instituciones financieras informen a los tarjetahabientes las nuevas disposiciones establecidas en las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito, a lo que argumentó que no existe una normativa de obligatoriedad hacia los bancos, pero que, si es necesario que exista una correcta aplicación de las disposiciones, y que se exija a las instituciones financieras a ser transparentes y a brindar educación financiera en relación a este tema. En su opinión las instituciones financieras y la CNBS tienen una gran tarea por hacer para educar y brindar información a los tarjetahabientes de forma que la misma sea fácil de comprender para que todos puedan conocer acerca de sus derechos.

- **Nombre del entrevistado: Thania Leticia Ponce**

Institución: Banco Financiera Comercial Hondureña S.A.

Cargo: Gerente de Agencia

En relación a las respuestas obtenidas por parte de la ejecutiva de una de las instituciones emisoras de tarjetas de crédito, comentó que desde su opinión las Reformas a la Ley de Tarjeta de Crédito han sido de utilidad para nivelar los índices de mora de las instituciones bancarias, las nuevas disposiciones han sido de mucha ayuda al momento de otorgar límites de crédito, los emisores lo hacen de forma más responsable basado en la capacidad de pago de los solicitantes, de igual manera han beneficiado para mejorar el sobreendeudamiento de los tarjetahabientes.

Así mismo, considera que la falta de educación financiera ocasiona un desconocimiento de información importante como ser fechas de pago y fechas de corte de dicho producto. Muchas personas asumen que los límites de sus tarjetas de crédito son un ingreso más con el que cuentan mensualmente, lo que los lleva a gastar más de lo que obtienen de ingresos.

Como aspectos de mejora mencionó que el gobierno debe trabajar en conjunto con las instituciones bancarias en crear planes de educación financiera donde se instruya y se capacite a la población sobre el buen uso del crédito, comenzando por las escuelas, colegios, universidades, así como a colaboradores de empresas públicas y privadas.

- **Nombre del entrevistado: Giselle Matamoros**

Institución: Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Cargo: Supervisor

La licenciada Matamoros, quien se desempeña como supervisor en la CNBS, es del parecer

que las Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito han sido de más beneficio para los tarjetahabientes que para el sistema financiero, dado a que dichas disposiciones fueron realizadas con el objetivo de poder regular el endeudamiento con tarjeta de crédito que poseen muchas personas de la población hondureña. Asimismo, expuso que es de gran impacto que las personas no cuenten con educación financiera dado a que los niveles de endeudamiento de los tarjetahabientes siguen siendo elevados porque las personas no conocen los derechos y obligaciones que los regulan, “la educación financiera es un tema que debe ser trabajado desde la casa, inculcando desde pequeños lo importante que debe ser el ahorro y basar los gastos en un presupuesto establecido”. De igual forma, comentó que el ente regulador tiene mucho por hacer para supervisar que las instituciones financieras den a conocer las reformas que benefician a los tarjetahabientes y se les ofrezca consolidar deudas a aquellas personas que tienen problemas de pago con sus tarjetas de crédito.

Según su opinión es muy importante que las instituciones financieras realicen planificación para brindar educación financiera a sus clientes a través de foros o diferentes metodologías, así como realizar convenios con pequeñas, medianas y grandes empresas que les permita llegar hasta sus empleados y darles orientación en temas financieros.

Anexo No. 8: Cronograma de actividades

El proyecto de graduación tuvo una duración de 10 semanas, según la jornada sabatina. A continuación se presenta un cronograma con las actividades realizadas.

Id.	Actividad	Comienzo	Fin	Duración	jul-18		ago-18				sep-18			
					21/ 1	28/ 2	4/ 3	11/ 4	18/ 5	25/ 6	1/ 7	8/ 8	15/ 9	22/ 10
1	Elección de tema para proyecto de graduación	21/07/2018	28/07/2018	1s	■	■								
2	Recopilación de información acorde al tema	04/08/2018	11/08/2018	1s			■	■						
3	Elaboración de capítulos I y II	04/08/2018	11/08/2018	1s			■	■						
4	Investigación de datos para cálculo de muestra	18/08/2018	25/08/2018	1s					■	■				
5	Cálculo de muestra para la aplicación de encuesta	18/08/2018	25/08/2018	1s					■	■				
6	Elaboración de capítulo III	18/08/2018	25/08/2018	1s					■	■				
7	Aplicación de encuesta	25/08/2018	01/09/2018	1s						■	■			
8	Aplicación de entrevista	01/09/2018	08/09/2018	1s							■	■		
9	Elaboración de capítulo IV	08/09/2018	15/09/2018	1s								■	■	
10	Elaboración de capítulo V y anexos	15/09/2018	22/09/2018	1s									■	■
11	Elaboración de presentación	15/09/2018	22/09/2018	1s										■

Anexo No. 10: Carta de Visto Bueno – Asesora Temática

Visto Bueno Estudio de Investigación. Recibidos x



TANIA MARLENE LOPEZ MEDINA

lun., 24 sept. 22:12 (hace 10 horas)



para yo ▾

Visto Bueno

El estudio de Investigación "**La Necesidad de Educación Financiera, Relacionada con las Reformas de Tarjetas de Créditos en Tegucigalpa 2017-2018**"

Sustentado por: **MARLA MARIELA ARGEÑAL Y SARA CARLOTA ARGEÑAL**

Reúne los requisitos en la aplicación de las diferentes etapas y procedimientos del estudio de investigación , y del cual fungí como asesora temática, verificando que el contenido de estudio fue acorde con la tematica comprendido durante la asignatura de Proyecto de Graduación durante 10 semanas (del 21 de julio al 22 de septiembre), mismo que **fue aprobado**, por lo pueden continuar con los trámites respectivos a efecto de obtener el grado académico de **MASTER** en su disciplina correspondiente.

Por razones de encontrarme fuera de la ciudad, remito el presente correo electrónico, el cual está debidamente asignado a mi persona por UNITEC, en mi condición de docente, a efecto de ser tomado en cuenta para efectos de continuar con el proceso respectivo.

Atentamente,

Tania Marlene López Medina

Asesora Temática del Proyecto de Graduación