



Escuela de Graduados

Trabajo Final para Optar por el Título de:
Maestría en Administración Financiera

Título:

ANALISIS TARJETA DE CREDITO EN REPUBLICA
DOMINICANA. CASO: BANCO BHD LEON

Sustentante:

Lic. Lucía Amelia Suriel Olivo
Mat.2001-3044

Tutor:

Dr. Reinaldo Ramón Fuentes Plasencia

Santo Domingo, D. N.
Noviembre, 2014

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	ii
DEDICATORIAS	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
INTRODUCCION.....	1

CAPITULO I.

TARJETA DE CREDITO

1.1 Conceptos de tarjetas de crédito	3
1.2 Antecedentes históricos.....	6
1.3 Origen de la tarjeta de crédito en República Dominicana.....	8
1.4 Historia banco BHD León.	10
1.4.1 Beneficios crédito diferido (superlímite).	14
1.4.2.1 Mujer BHD León:	15
1.4.2.2 Premia BHD León.....	16
1.4.2.3 Recomendación BHD León.	17
1.4.2.4 Béisbol invernal - lidom	18

CAPITULO II.

IMPACTO DE ALTAS TASAS DE INTERES EN TARJETAS DE CREDITO

2.1 El problema del impacto de las altas tasas de interés en las tarjetas de crédito.....	19
2.2 La investigación acerca del análisis de las tarjetas de crédito.....	20
2.3 Análisis de encuesta realizada.	20
2.4 Análisis de la entrevista.	31
2.5 Comparación con países latinoamericanos.	31
2.6 Crecimiento de tarjeta de crédito en República Dominicana.	35
2.7 Cartera de activas en República Dominicana, por entidad.	38
2.8 Evolución de tasas de interés promedio ponderadas.	39
2.9 Cálculo intereses tarjetas de crédito en República Dominicana.	44
2.9.1 Interés por financiamiento.	45
2.9.2 Interés por mora.	45
2.9.3 Comisión por sobregiro.....	46

CAPITULO III.

TARJETA DE CREDITO. PASOS PARA DISMINUIR SUS COSTOS FINANCIEROS

3.1 Como usar eficientemente las tarjetas de crédito y evitar sus costos financieros.....	47
3.2 Beneficios Propuestos para agregar valor a las tarjetas de crédito banco BHD León.....	49
3.3 Sugerencias para promediar las tasas de interés en República Dominicana en relación a los países de Latino América.....	51

CONCLUSIONES.....	53
--------------------------	-----------

RECOMENDACIONES	55
------------------------------	-----------

BIBLIOGRAFIA.....	56
--------------------------	-----------

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 - Beneficios de tarjetas de crédito Visa. Fuente: Manual de productos banco BHD León	13
Tabla 2- Beneficios de tarjetas de crédito Mastercard. Fuente: Manual de productos banco BHD León.....	13
Tabla 3- Intereses mensuales crédito diferido. Fuente: Manual de productos banco BHD León	15
Tabla 4- Plazo crédito diferido. Fuente: Manual de productos banco BHD León	15
Tabla 5- Rango de edad	22
Tabla 6 – Rango de ingresos	23
Tabla 7- Porcentaje de personas con tarjetas de crédito.	24
Tabla 8 -Tabulación cantidad de tarjetas por usuario.	25
Tabla 9- Preferencia de uso de la tarjeta de crédito.....	26
Tabla 10- Conocimiento o interpretación de los estados de tarjeta.	27
Tabla 11- Tabulación de porcentaje de personas que se financian con tarjetas de crédito. Fuente: Autoría propia.	28
Tabla 12- Destino principal de los consumos con tarjeta de crédito.....	29
Tabla 13 –Tarjeta de crédito, perjuicio o beneficio.	30
Tabla 14- Cartera de crédito por tipo de préstamos y de entidad. Fuente: Superintendencia de bancos, República Dominicana.....	42

LISTA DE GRAFICOS

Ilustración 1 - Tarjetas bancarias vigentes - activas en República Dominicana. Fuente: Superintendencia de bancos República Dominicana.	37
Ilustración 2 - Financiamiento total con tarjetas de crédito. Fuente: Superintendencia de Bancos República dominicana.	37
Ilustración 3 - Cartera de crédito por entidad financiera. Fuente: Superintendencia de bancos República Dominicana.	38
Ilustración 4 - Tasas y comisiones de tarjetas de créditos. Fuente: Superintendencia de bancos, República Dominicana.	43

RESUMEN

La tarjeta de crédito es un medio de pago que permite hacer compras que puedes pagar posteriormente (una semana después, un mes después, un año después, etc.). El objetivo principal de este trabajo de investigación consistió en hacer comparaciones económicas de las tarjetas de crédito de la República Dominicana con respecto a tres (3) países latinoamericanos elegidos, tales son: Colombia, Nicaragua y Panamá, usando como referencia las tarjetas de crédito del Banco BHD León. De las experiencias de estos países, extraemos los beneficios que se puedan incorporar a la misma, así como el valor agregado a este tipo de producto; incentivar el uso consciente y responsable, destacando las ventajas; y analizar la transparencia, los cálculos de intereses y comisiones, tras la entrada en vigencia de la regulación de tarjetas de crédito en República Dominicana en abril del año 2013. A partir de esta comparación, así como del análisis de las ventajas comparativas y el valor agregado de estas es como se pueden reducir los gastos financieros del tarjetahabiente dominicano. Esta investigación fue objetiva, documental, se basó en informaciones encontradas en diferentes medios como internet, documentales de economistas, reglamentos impuestos por la superintendencia de bancos, estudios de mercado, encuestas a tarjetahabientes y no tarjetahabientes y entrevistas no estructuradas a profesionales con experiencia en el área. Se destaca que este estudio de campo arrojó propuestas para el tarjetahabiente, mediante el uso responsable del instrumento financiero; el banco, sugerencias sobre beneficios, incentivos y oportunidades de mejora con su respectiva propuesta y por último, sugerencias para la superintendencia de bancos, como ente regulador, para disminuir los intereses del producto y evitar mediante las medidas planteadas, el deterioro del historial de crédito del cliente.

DEDICATORIAS

Este trabajo se lo dedico especialmente a mí esposo: Melvyn Ysaac Bera Terrero y mis dos niñas: Amelia Maritza y Sophia Victoria, porque ellos me dan la fuerza cada día para seguir adelante, superándome; son el impulso que me hace andar en el camino de la vida, predicando con el ejemplo.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente a Dios, por darme las fuerzas para seguir adelante; al banco BHD León, por siempre velar por la superación de sus colaboradores, de su recurso humano; a mí equipo de trabajo por ayudarme y apoyarme en todo momento (Doña Yovany Subero, Doña Ondina Álvarez, Jessie Adams, Elizabeth Troncoso, Lidia Gómez, Yanulkis García y Dayri Tiburcio); a mis compañeros de Maestría, en especial a “Los Angeles de Charlie” (Gary Santana, Yokasta Ramírez, Dania Calderón y Marie Sibilia), porque se convirtieron en parte de mi vida, sin ustedes la carga hubiese sido más pesada; a cada tutor por sus nobles y finas enseñanzas, en especial a mi asesor de tesis final: Dr. Reinaldo Fuentes Plasencia y por último y no menos importante a mi familia, porque fueron los más sacrificados en este proyecto de vida y sin ellos de verdad que no hubiese sido posible, Mi esposo, Melvyn Ysaac Bera Terrero, mis dos bellas hijas, Amelia Maritza y Sophia Victoria, a mis padres, Angela Olivo y José Suriel, a la Sra. Dilcia Terrero que la considero como una madre, a mis hermanos, Carlos Suriel y José Luis Suriel y a todo aquel que de una manera u otra colaboró con el término de este proyecto.

INTRODUCCION

Considerada como la última evolución del proceso de intermediación financiera, la tarjeta de crédito, instrumento de pago, ha ido sustituyendo cada vez más el efectivo, por la seguridad, agilidad, rápido acceso y la facilidad para la creación de historiales de crédito.

Se resalta que este medio de intermediación en el siglo XXI es de suma importancia tanto para Republica Dominicana como para el mundo, ya que colabora al desarrollo de los países, incrementa el PIB de las naciones, ayuda a aumentar las ventas en los negocios, así que dinamiza la economía y permite al tarjeta habiente agilidad y comodidad.

Dicho esto y otros beneficios adicionales que se mencionaran en el desarrollo del trabajo de investigación, la problemática radica en que lamentablemente solo unos pocos saben hacer uso adecuado y eficiente de producto financiero, y pueden ver al mismo como un perjuicio para su economía individual, familia, su salud financiera.

La presente investigación científica llamada: “Análisis de las tarjetas de crédito, banco BHD León”, tiene como objetivo principal Aportar mediante comparaciones económicas de las tarjetas de crédito de Republica Dominicana con 3 países Latino Americanos (Colombia, Nicaragua y Panamá) , usando como referencia las tarjetas de crédito del Banco BHD León: Beneficios que se puedan incorporar a la misma como valor agregado al producto; incentivar el uso consciente y responsable, destacando las ventajas; y Analizar la transparencia, los cálculos de intereses y comisiones, tras la entrada en vigencia de la regulación de tarjetas de crédito en República Dominicana en abril 2013, para así poder señalar cómo se puede reducir mediante el uso de las mismas, los gastos financieros del tarjetahabiente dominicano.

Es importante mencionar que la metodología utilizada en el desarrollo del proyecto es objetiva, documental, basada en informaciones que encontramos en diferentes medios como Internet, documentales de economistas, reglamentos impuestos por la superintendencia de bancos, estudios de mercado, encuestas a tarjetahabientes y no tarjetahabientes y entrevistas no estructuradas a profesionales con conocimiento y vasta experiencia en el área.

Este estudio está conformado por tres capítulos que son: Tarjeta de crédito, conceptos e historia; Impacto de las tasas de interés aplicables a las tarjetas de crédito y por último y no menos importante; Tarjeta de crédito, pasos para disminuir los costos financieros.

CAPITULO I.

TARJETA DE CREDITO

1.1 Conceptos de tarjetas de crédito

“Una tarjeta de crédito (TC) es un rectángulo de plástico numerado, que presenta una banda magnética o un microchip, y que permite realizar compras que se pagan a futuro”.¹

“La tarjeta de crédito es un medio de pago que te permite hacer compras que puedes pagar posteriormente (una semana después, un mes después, un año después, etc.). Son llamadas “de crédito” porque cuando pagas cualquier mercancía con ella, el banco que te la otorgó te está concediendo un préstamo que debes pagar de acuerdo al periodo que elijas según los plazos negociados con la entidad”.²

“La tarjeta de crédito opera como un instrumento tangible de identificación para el usuario, tomando la forma de una tarjeta de plástico con un microchip, una banda magnética y un número en relieve. La emite un banco o entidad financiera autorizando a la persona a cuyo favor se emite, para utilizarla como medio de pago en los negocios vinculados al sistema, con su firma y exhibiendo de la tarjeta”.³

La tarjeta de crédito es un instrumento que se emite sobre la base de un convenio, en el cual la persona jurídica que la emite (emite) otorga al receptor o titular de la cuenta la capacidad de obtener crédito del emitente o de otra persona para la obtención de avances de efectivo, compras o arrendamiento de bienes o servicios, para que su portador legítimo

¹ Definición de tarjeta de crédito, extraído el 17/10/2014, <http://definicion.de/tarjeta-de-credito/>

² ¿Qué es una tarjeta de crédito?, extraído el 17/10/2014, <http://www.manejatusfinanzas.com/Elcr%C3%A9dito/TARJETASDECR%C3%89DITO/QU%C3%89ESUNATARJETADECR%C3%89DITO/tabid/154/language/es-CO/Default.aspx>.

³ tarjeta de crédito, extraído 17/10/2014, http://es.wikipedia.org/wiki/Tarjeta_de_cr%C3%A9dito

pueda realizar cualquier otra operación con el emitente, organismo corresponsal o en un establecimiento que este afiliado y a través de la transmisión de la información contenida en ella, sea oralmente o por escrito, según sostiene Alfonso E. Vítale

Sarmiento Ricaurte, establece que la tarjeta de crédito como contrato establece cual es el organismo crediticio. sea un banco o una institución financiera, que como persona jurídica, otorga un crédito rotatorio, de monto y plazo definidos, que se puede prorrogar de manera indefinida, en favor de una persona natural con el objetivo de que ésta el crédito en los establecimientos afiliados.

Para Cogorno, una definición precisa del credit card es muy difícil expresar, ya que se construye una relación triangular integrada por un comprador, un vendedor y una entidad financiera, haciendo posible que el primero, adquiera los bienes y servicios ofrecidos por el segundo, bajo una promesa formulada previamente a la entidad que emite el Credit Card, comprometiéndose a abonar el precio de compra en un plazo fijado por esta última, la que tendrá a cargo la deuda abonando de inmediato el importe de la compra al vendedor, el cual deberá deducir las comisiones que hayan convenido entre ambos por la ventajas del aumento en la demanda.

Argeri, por su parte plantea que la Tarjeta de Crédito es un contrato comercial a través del cual una empresa especializada, sea bancaria o financiera, conviene con otra entidad, (su cliente) la apertura de un crédito específico, para que el cliente, exhibiendo la Tarjeta de Crédito que le fue provista y asignada una identidad, pueda adquirir cosas o para recibir un cierto servicio en los comercios indicados”.⁴

⁴ Cisneros, Tarjeta de Crédito, extraído el 17/10/2014, página no. 1.
<http://www.monografias.com/trabajos52/tarjetas-credito/tarjetas-credito2.shtml#defin>

Cuando califica a la Tarjeta de Crédito como una relación jurídica compleja entre el banco y/o empresa y el cliente, Fargosi apunta a que es encuadrable como contrato y crédito, de modo que la tarjeta en si, es un documento que prueba la relación, que se produce, esta última, como una presunción privativa de la obligación del pago de una deuda.

Finalmente, Farina expone que: la tarjeta de crédito puede considerarse como un documento nominativo, intransferible, legítimamente cuyo fin es permitir que el usuario se beneficie de las facilidades de pago que son pactadas con el emisor y los resultados del contrato entre éste y el proveedor del bien o servicio requerido por el usuario. La empresa emisora de la tarjeta establece con el cliente el otorgamiento de un crédito a su favor, con la finalidad de que éste compre bienes o servicios en los establecimientos dentro del sistema con los cuales, la empresa tiene convenida una respectiva comisión”.⁵

El reglamento de tarjetas de crédito(RTC) en República Dominicana, 1era resolución, de fecha 07/02/2013, define “La tarjeta de crédito como el instrumento electrónico que representa una relación contractual entre la entidad emisora de tarjetas de crédito y el tarjeta habiente titular, en virtud del otorgamiento, por parte del primero, de un crédito revolvente a corto plazo a favor del segundo, pagadero mensualmente, el cual puede ser utilizado para la compra de bienes, servicios u obtención de avance de efectivo”.

En vista de las diversas definiciones de este importante producto financiero, se deduce que la tarjeta de crédito, es el activo de mayor rentabilidad en la banca dominicana, dado que es un instrumento de pago físico, que en combinación con la tarjeta de débito (plástico con banda o microchip, que deduce automáticamente de su cuenta) está sustituyendo cada vez más el efectivo y tiene múltiples ventajas, tales como: refleja historial crediticio,

⁵ Ibídem

programa de lealtad, historial y control de pagos, flexibilidad, mayor seguridad y confiabilidad ya que es regulada por la superintendencia de bancos.

1.2 Antecedentes históricos

Son diversas las posturas, relacionadas con la evolución y origen de la tarjeta de crédito. Varios autores afirman que la tarjeta de crédito se originó en los Estados Unidos de Norteamérica, fruto de la idea de un núcleo reducido pero poderoso económicamente, es decir un club particular de asociados.

Autores, como Sarmiento Ricausti Hernando, establecen que la tarjeta de crédito tiene su origen en los principales países europeos, como Francia, Inglaterra y Alemania.

El trueque de mercancías indujo al hombre a la necesidad de solicitar crédito para financiar sus actividades agrícolas, a otras personas que poseían recursos, por lo general las iglesias. Este hecho describe un caso clásico de intermediación financiera que muestra de manera clara el proceso para captar los recursos monetarios. Aún Más importante es observar que casi 4000 años, atrás, estaban definidas las funciones principales de una intermediaria financiera, integrada por la custodia y transferencia de fondos y la concesión de crédito..⁶

“La intermediación financiera sugio y crecio en diferentes regiones del mundo como consecuencia las actividades agrícolas o comerciales se fueron estableciendo y generalizandose en las diferentes regiones del mundo. Con el paso del tiempo se origina la banca moderna, integrada por instituciones que realizaban la intermediación monetaria alcanzando a todo cliente que se acercara, mayormente, a título individual.

⁶ Rodríguez, Bethania, Origen y evolución histórica de las tarjetas de crédito, página no. 1, extraído 17/10/2014, <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/tarjecedito.htm>).

Otras industrias diferentes de la puramente financiera, originaba nuevos sistemas de concesión de crédito mediante transferencia de fondos y por el uso de medios de pago. En los Estados Unidos de Norteamérica, durante la época colonial, apareció el crédito para compras al detalle, causado por la escasez de circulante, pero para que quedara establecido el uso generalizado del crédito, debieron transcurrir 200 años

Otro es el origen de las tarjetas bancarias, esta historia se inicia en el año 1914, ocasión en que la Western Unión emitió lo que sería la primera tarjeta de crédito para el consumidor, aunque a sus propios clientes. En la primera mitad del siglo XX, empresas como tiendas por departamentos hoteles, y compañías gasolineras comenzaron a emitir tarjetas de crédito para sus propios clientes.

Al terminar la segunda guerra mundial, emergieron con renovada fuerza nuevas tarjetas de crédito. Aunque fue sólo en 1950 cuando surgió la tarjeta Diners Club, que tenía como virtud, que una misma tarjeta de crédito fuera aceptada por una gran variedad de comercios. El Franklin National Bank de Long Island, Nueva York, en el año 1951 puso en operación una tarjeta que rápidamente fue aceptada en las empresas comerciales locales y más tarde cerca de 100 bancos. Pero, como estas tarjetas sólo operaban para un área específica de la banca local, un número muy reducido podían generar suficientes beneficios para los bancos, por lo que muchos dejaron de existir tan rápidamente como emergieron.

De este modo, los bancos locales de los Estados Unidos de Norteamérica, como pioneros, incursionaron en el negocio de la expedición de sus propias tarjetas de crédito sustituyendo el cheque”.⁷

⁷ Ibídem página no. 2

“En la década del 60 nuevas modalidades de pago diferidos en los montos a pagar, fueron ofertadas ofreciendo montos adicionales de ingresos y una mayor rentabilidad para los bancos, los cuales unidos en forma de asociaciones o a través de convenios en todo el territorio de los Estados Unidos, lograron expedir tarjetas de crédito comunes, desarrollando un sistema con alcance nacional, que sirvió de punto de partida a las que hoy son la más grandes corporaciones de tarjetas de crédito, tales como, MasterCard internacional y Visa internacional. Los antecedentes de Visa, se ubican en el año 1958 a raíz de que el Bank of América dio inicio, en Estados Unidos, a la emisión de su propia tarjeta de crédito, la Bank América Card.

En otros países nuevos programas de tarjetas de crédito emergían, creando sistemas mundiales de tarjetas bancarias de crédito operados regularmente por bancos o por asociaciones de instituciones financieras.

Es justo afirmar que último tramo de la carrera evolutiva experimentada por el intercambio de valores, a la creación de la tarjeta bancaria. Cumple además las funciones básicas de una intermediaria financiera: Transferencia de fondos. instrumento de créditos y contribución a la custodia de valores, tal como dice Bethania Rodríguez en su trabajo sobre tarjeta de créditos. Más aun, es un hecho que con el avance de la tecnología y el crecimiento del mercado, las tarjetas de crédito se han convertido en instrumento del mercado de las masas, aumentando con esto las operaciones a nivel global”.⁸

1.3 Origen de la tarjeta de crédito en República Dominicana

“Es en la década del 60 cuando la República Dominicana entra en el actividad de las tarjetas de crédito, siendo la compañía créditos comerciales S.A. la que las introdujo al mercado, con una tarjeta del mismo nombre; luego hizo su

⁸ Ibídem paginas no. 29

aparición la tarjeta American Express, para uso internacional. Más adelante, la compañía de crédito e inversiones introduce su tarjeta "servicios e inversiones.

La país no ha construido una tradición histórica en el ramo de las tarjetas de crédito. Este servicio surgió inducido por el desarrollo de este instrumento logrado en los países del área y principalmente en los Estados Unidos, siendo esta nación su creador principal y fueron precisamente las necesidades del mercado local las que determinaron el desarrollo en el país, de este entonces novedoso medio de pago.

Al percatarse los inversionistas dominicanos del grado de aceptación de los consumidores, se fundaron nuevas compañías emisoras, y los bancos comerciales incursionaron en esta área. De este fue que el Banco Condal Dominicano logro introducir en el mercado la tarjeta de crédito Condalcard, que luego paso a llamarse Bankcard, constituyendo la primera emitida por una entidad bancaria dominicana. Luego otros bancos ensacharon el mercado al unirse con instituciones emisoras internacionales de tarjetas, iniciándose como pionero en esta práctica, introduciendo las tarjetas Visa y Mastercard, el Banco Popular Dominicano.

Es en 1981 cuando el Banco Popular Dominicano (BPD), incursiona con la tarjeta, Visa, emitiéndose en el país la tarjeta de crédito clásica. La tarjeta "oro", se introdujo inicialmente en 1985 y la Visa Electrom en el año 1996, emitida por Banco Nacional de Crédito. Además, el Banco Popular Dominicano introdujo en 1991, la primera tarjeta empresarial.

La competencia las diferentes empresas emisoras de tarjetas de crédito ha provocado que estas ofrezcan mayor cantidad y calidad de servicios a sus s clientes, con lo que han podido captar más clientes o tarjeta habientes , logrando asi una mayor participación en el mercado y un volumen mayor de Ingresos. Como las tarjetas de crédito fueron respaldadas por diversos grupos financieros, se agudizo la competencia y permitió de este modo entregar

mejores servicios a los diversos segmentos de la población consumidora que han hecho uso de ellas y han logrado llevar el empleo del dinero plástico poniéndolo al alcance de la población que necesita este servicio y todavía no lo usa.

Tras observar el origen e historia de las tarjetas de crédito podemos palpar como el origen de toda transacción financiera se remonta desde el trueque, ese primitivo método de intercambio que ha evolucionado a través del tiempo hasta este último mecanismo de pago que ha venido a facilitar el comercio de bienes y servicios, que está en constante crecimiento.

Se puede percibir que este ingenioso dispositivo, ya es más que un lujo, es una necesidad tanto para el consumidor como el comerciante y además un elemento competitivo ante las diferentes entidades bancarias, que velan más que por ofrecer un producto, facilitarle servicio al cliente para marcar la diferencia y una experiencia superior.

1.4 Historia banco BHD León

“Pionero en la banca de servicios múltiples en el país, el Banco BHD León, (antes banco BHD), fue fundado el 24 de julio de 1972. Naciendo como Banco Hipotecario Dominicano, fue el primero en su rama, respaldado por la iniciativa de un grupo de empresarios del país.⁹

Este banco por su liderazgo en la promoción de importantes cambios en el sistema financiero alcanzó un nuevo repunte en 1992, año en el que participó de manera activa en el proceso de reforma financiera de República Dominicana y realizando los preparativos para la integración, por fusión, de las empresas

⁹ Ingeniero Samuel Conde, Antonio P. Haché, Manuel Tavares Espaillat, Sebastián Mera, Juan Bautista Vicini, Carlos Sully Fondeur y José Antonio Caro Álvarez.

financieras del BHD, transformándose en el primer banco múltiple del país, facilitando un proceso de transformación que cubrió cambios en su estructura organizacional en la plataforma tecnológica”.¹⁰

“El 10 de junio de 1999, proclamo una alianza estratégica con el Banco Sabadell, siendo este Banco el cuarto en importancia en España. Esta alianza se mantuvo durante 15 años.

En el 2000, el BHD hizo público un acuerdo de fusión mediante absorción, con el Banco Fiduciario, y más tarde, en el mes de junio de 2001, realizo una alianza con el banco Popular International Bank, inc., de Puerto Rico.

En abril de 2008, el organismo multilateral de crédito e inversión del grupo banco mundial, es decir, la corporación financiera internacional (IFC), se constituyó en accionista y socio estratégico del Centro Financiero BHD, que era la tenedora de las empresas BHD, confirmando definitivamente una relación que comenzó en el año 2003, al hacer el IFC su primer aporte inversión de capital secundario en el banco BHD.

Con el respaldo de sus socios estratégicos, el BHD se trasformó en la entidad financiera local con mayor respaldo internacional.

Como parte de los logros de su política de alianzas y de adquisiciones realizo la compra de las cartera de negocios, de personas y banca empresas y la adquisicion de los préstamos y depósitos de los clientes del Republic Bank.

El 4 de diciembre el centro financiero BHD y el grupo financiero León realizaron un acuerdo de fusionarse mediante aporte accionario, que supuso la integración de ambos bancos, como una sola entidad: Banco BHD León”.¹¹

¹⁰ ¿Quiénes Somos? Extraído 17/10/2014, http://www.bhdleon.com.do/app/do/corp_quienes.aspx

¹¹ ¿Quiénes Somos? Extraído 17/10/2014, http://www.bhdleon.com.do/app/do/corp_quienes.aspx

El Banco BHD León ha continuado desarrollando su estrategia para la ampliación de mercados y para la apertura a nuevos negocios, para ello ha reforzado sus canales de servicio al cliente, ha ampliado la red de sucursales, y ha integrado un equipo de ejecutivos y gestores especializados, con la finalidad de garantizar: servicios personalizados, relaciones de negocios a largo plazo y el afianzar su importante posicionamiento en el mercado dominicano de las actividades financieras.

La implementación del gobierno corporativo es un elemento vital en el éxito humano, institucional y de negocios en el Banco BHD León. Fue tan exitosa esta implementación que Cuando, la Junta Monetaria, en abril del 2007, aprobó el reglamento sobre Gobierno Corporativo para las entidades de intermediación financiera, ya el banco BHD, y las demás empresas del centro financiero, operaban exitosamente con este modelo.

La política de responsabilidad social empresarial sustentada en tres áreas: Responsabilidad social intrínseca, es otro renglón en el que destaca al Banco BHD León. Esta responsabilidad social intrínseca es Relativa a “hacer bien lo que se tiene que hacer”, es decir cumplir con las regulaciones y normativas, políticas de gobierno corporativo. La Responsabilidad social moral, que está basada en la solidaridad con los problemas económicos y sociales de las comunidades y con las dolencias de la sociedad. La Responsabilidad social estratégica, mediante la cual se trata incorporar a su estrategia de negocios, proyectos e iniciativa como respuestas a necesidades de la sociedad”.¹²

¹² Ibídem

Tabla 1 - Beneficios de tarjetas de crédito Visa. Fuente: Manual de productos banco BHD León

Beneficios de seguros tarjetas de crédito Visa				
	Clásica internacional	Gold	Platinum	Infinite
Protección				
Accidentes de viaje	USD75,000.00	USD250,000.00	USD1,000,000.00	USD1,500,000.00
Autos alquilados		Continente Americano y El Caribe	Mundial	Mundial
Protección de emergencia			USD30,000.00 USD100,000.00	USD30,000.00 - USD100,000.00
Demora de equipaje				USD500.00
Pérdida de equipaje				USD1,500,000.00
Protección de compras			USD5,000.00 por evento	USD5,000.00 por evento
Garantía extendida				USD5,000.00 por reclama
Protección de precio				USD250 por artículo
Cancelación de viajes				USD2,500.00
Demora de vuelos				USD200
Viaje asegurado				USD75,000.00
Estilo de vida				
Asistencia Personal				ConsiERGE
Membresía priority pass				Si

Tabla 2- Beneficios de tarjetas de crédito Mastercard. Fuente: Manual de productos banco BHD León.

Beneficios de seguros tarjetas de crédito Mastercard				
	Clásica internacional	Gold	Platinum	Infinite
Protección				
Accidentes de viaje	USD75,000.00	USD250,000.00	USD500,000.00	USD1,000,000.00
Autos alquilados		Mundial	Mundial	Mundial
Master assist plus			USD25,000.00 – 30,000 Euros	USD150,000.00 – 30,000.00 Euros
Demora de equipaje				USD600.00
Pérdida de equipaje				USD3,000.00
Protección de compras			USD5,000 por evento	USD5,000.00 por evento
Garantía extendida			USD5,000.00 por reclamo	USD2,500.00 por reclamo
Protección contra robo ATM			USD250 por artículo	USD1,000.00
Cancelación de viajes				USD3,000.00
Demora de vuelos				USD200
Viaje asegurado				USD6,000.00
Estilo de vida				
Asistencia personal			ConsiERGE	ConsiERGE
Membresía priority pass				Si

- “Para los pagos de fines de semana, viajes, se pueden consolidar las estrellas acumuladas en todas las tarjetas del BHD León, bajo el mismo titular.
- Se puede en adición completar el faltante con un cargo en pesos.
- Asistente de viajes al canjear las estrellas por pasajes aéreos.
- El mínimo de canje es de 600.
- El monto de consumo máximo que acumula estrellas es de RD\$200,000.00 y USD 25,000.00, esto se significa que se hace un consumo mayor a los montos establecidos, no generará estrellas.

Se hace la salvedad de que las estrellas BHD León tienen vigencia de 36 meses a partir de la fecha de generación y el cliente puede visualizar los próximos vencimientos en su estado de cuenta”.¹³

1.4.1 Beneficios crédito diferido (superlímite)

- “Plástico independiente.
- Solo se activa la primera vez.
- Retiro efectivo a través de bancasa y tele ágil (página web y línea central telefónica del banco BHD León).
- Fácil, rápido y simple.
- El superlímite aplica para todos los productos, excepto para los productos comienza y recomienza expuestos anteriormente, debido a que estos son productos de recuperar el historial de crédito a los clientes que lo tienen deteriorado o no tienen experiencia de financiamiento.
- Monto mínimo del plástico diferido RD\$12,000.00 (aplica solo para tarjetas de crédito con límites de RD\$8,000.00 en adelante, ósea, el diferido es 1.5 veces el límite de la tarjeta.
- Los intereses mensuales varían, dependiendo el destino del crédito.”¹⁴

¹³ Banca Personal / Tarjetas de Crédito BHD León. Página no. 1

¹⁴ Ibídem página no. 3

Tabla 3- Intereses mensuales crédito diferido. Fuente: Manual de productos banco BHD León

Compra	Avance de efectivo	Diferir el corte
2.5% Mensual	3.21% mensual	2.5% mensual

- Plazos, dependen al monto a diferir por consumo u avance:

Tabla 4- Plazo crédito diferido. Fuente: Manual de productos banco BHD León

RD\$3,000.00- RD\$49,999.99	RD\$50,000.00- RD\$199,999.99	RD\$200,000.00- RD\$500,000.00
24 meses	36 meses	48 meses

1.4.2 Tipos de tarjeta de crédito banco BHD León

1.4.2.1 Mujer BHD León

“Es la única tarjeta en el mercado diseñada para satisfacer los gustos y exigencias de la mujer. Posee numerosos beneficios y se presenta en tres versiones: gold, platinum y black.

Precavida BHD León

Es una póliza de seguro contra los principales cánceres femeninos respaldada por mapfre BHD, donde como persona asegurada se garantiza la entrega del capital (RD\$500,000.00), en caso de que sea diagnosticada la presencia por primera vez, después de finalizado el período de espera y durante la vigencia del seguro. La tarjeta habiente tendrá cobertura en los cánceres femeninos primarios descritos a continuación, previa confirmación de la compañía.

- Cáncer del cérvix o cuello uterino.
- Cáncer de mama.
- Cáncer del endometrio uterino.
- Cáncer de los ovarios.

Asistencia mujer BHD León

Para que el cliente y sus familiares se sientan protegidos, esta tarjeta cuenta con una serie de servicios de asistencia en el hogar y vial. Un equipo de profesionales subcontratados, buscan soluciones a situaciones imprevistas que puedan presentarse, tales como la rotura de una tubería, una bomba de agua que deja de funcionar, problemas eléctricos, instalación de equipos electrónicos, etc.

Club de privilegios mujer BHD León

Para que la propietaria del producto se sienta mimada y consentida se creó un club de privilegios con establecimientos afines a sus gustos donde recibiría acceso a ofertas, beneficios y experiencias exclusivas”.¹⁵

1.4.2.2 Premia BHD León

“La nueva tarjeta “premia” BHD León, es el único producto en el mercado que le devuelve al cliente el 50% de los intereses por financiamiento y el 1% de los consumos generados en pesos acreditados a una cuenta de ahorros.

Para recibir los beneficios, el cliente debe pagar todos los meses con su tarjeta premia, por lo menos una de sus facturas de electricidad, telefonía o cable por un monto mayor a los RD\$300 (trescientos pesos).

La manera más fácil de ahorrar es con la “cuenta de ahorro premia”. Esta cuenta de ahorro está diseñada exclusivamente para los tarjeta habientes premia. Le permitirá recibir todos los meses los fondos generados por el 50% de los intereses por financiamiento y el 1% de los consumos generados en pesos (RD\$) con la tarjeta Premia.

¹⁵ Manual de productos Banco BHD León. Extraído el 29-10-2014.
https://www.bhdleon.com.do/app/do/personal_producto_det.aspx?id=1076

En esta cuenta se podrán realizar depósitos adicionales o utilizar los fondos disponibles a conveniencia del cliente. En adición, generará intereses escalonados por mantener su cuenta con balance.

Características de la cuenta de ahorro premia:

- Cuenta de ahorro personal en pesos.
- Exonerada de cargos por manejo de cuentas.
- Exonerada del monto mínimo para apertura.
- Permite consulta de saldos y transacciones vía bancasa (página de internet del banco BHD León) o centro de contacto .
- Admite tarjeta de débito para compras en estable

1.4.2.3 Recomendanza BHD León.

En el Banco BHD León ayudan a recuperar el historial crediticio, con ese objetivo se creó esta tarjeta llamada: Recomendanza BHD León, un programa especial que ayuda a reconstruir el historial de manera organizada, ajustada a las necesidades y al presupuesto que tenga disponible la persona prospecta. con este plan se le ofrece la opción de elegir dentro del catálogo de productos la tarjeta que más le guste y que se ajuste al estilo de vida de la persona interesada”.

Características generales del producto:

- “Tarjeta de crédito con límites en pesos y dólares que debe estar garantizada por una cuenta de ahorro o un certificado financiero. El límite de dicha tarjeta sería el 90% del monto garantizado.
- Disposición de avance de efectivo del 100% de la disponibilidad.
- Elección del producto de tu preferencia dentro de las opciones disponibles.

- El costo de la emisión, renovación y otros servicios dependerá del tipo de producto solicitado.
- Menor tasa de interés mensual”¹⁶

1.4.2.4 Béisbol invernal - lidom

“Está diseñada para los amantes del béisbol, otorga la oportunidad de vivir de cerca la pasión por los equipos de béisbol invernal/ grandes ligas. La tarjeta de crédito de béisbol BHD León es la única que le permite llevar a tu equipo favorito en el plástico.

Además, ofrece beneficios únicos y exclusivos:

15% de descuento al adquirir las boletas en los estadios 10% de descuento en la mercancía ofrecida en las tiendas de los estadios. Genera estrellas BHD León que se pueden canjear por mercancía original del equipo favorito así como de los equipos de MLB. El 10% de los beneficios de la tarjeta, está destinado hacia un fondo de becas, con el fin de apoyar la educación de los jóvenes peloteros.

¹⁶ Manual de Productos Banco BHD León, extraído el 29-10-2014.
https://www.bhdleon.com.do/app/do/personal_producto_det.aspx?id=1405

CAPITULO II.

IMPACTO DE ALTAS TASAS DE INTERES EN TARJETAS DE CREDITO

2.1 El problema del impacto de las altas tasas de interés en las tarjetas de crédito

La tarjeta de crédito es un medio pago, físicamente un plástico cuadrado con banda magnética que están siendo sustituidas por chips con el nombre del cliente y un no. de 16 dígitos inscritos en el plástico como relieve.

La tarjeta de crédito consta de un límite asignado, donde el tarjeta habiente puede consumir solo el monto disponible, convirtiéndose los consumos automáticamente en una deuda a corto o en la mayoría de los casos a largo plazo, con altas tasas de interés. Cabe denotar que actualmente es el producto más rentable de la banca dominicana.

Este importante producto financiero se ha convertido en el tarjeta habiente dominicano como una forma de sustentar sus gastos mensuales; una manera de expandir sus salarios, pues siempre se le debe a la tarjeta de crédito, lo cual no es malo, siempre y cuando se haga un uso consciente y adecuado del mismo, no viendo esta como un regalo, si no como lo que realmente es: Un consumo diferido.

Lamentablemente, solo unos pocos hacen uso responsable de este medio de pago y financiamiento; la mayoría financian los consumos, reduciendo sus sueldos cada vez más bajos por la inflación y por los altos costos de intereses financieros.

2.2 La investigación acerca del análisis de las tarjetas de crédito

Esta investigación esta objetivamente definida, basada en informaciones y documentos que encontramos en diferentes medios como internet, documentales de economistas, reglamentos impuestos por la superintendencia de bancos, estudios de mercado, encuestas a tarjetahabientes y no tarjetahabientes y entrevistas no estructuradas a profesionales con conocimiento y vasta experiencia en el área.

Utilizar fuentes primarias (entrevistas no estructuradas con gerentes y VP seniors con vasta experiencia en el área, de instituciones bancarias); departamentales (hacer encuestas y focus group, en forma de debate de una población, aproximada de 20 personas que estén Pro/ contra de la tarjeta de crédito. Secundarias (fuentes de documentales, informes y artículos de economistas, normas, reglamentos y varias consultas a páginas en internet).

En el trabajo de investigación se describe, con especial énfasis las informaciones estadísticas, historiográficas, encuestas, estadísticas y cortos ejercicios matemáticos en cuanto los cálculos de los intereses de las tarjetas de crédito y su comportamiento comparativo entre bancos a partir de nuestro caso objeto de estudio: las tarjetas BHD León

El método inductivo de lo particular a lo general, será utilizado en esta investigación que tomando el caso particular del banco BHD León, la descripción de sus productos, tarifarios, comisiones, políticas, entre otras, tras la puesta en circulación de la reglamentación de las tarjetas de crédito.

2.3 Análisis de encuesta realizada

Como técnica de estudio se tomó como población 20 encuestas, en las cuales denotamos que las personas entre 31 - 40 años es nuestro mercado foco,

que abarca el 50% de nuestro estudio de mercado. El 40% tiene evidencia de percibir entre RD\$20,000.00 – RD\$30,000.00 mensuales de ingresos medios.

Se denota en este estudio que el 80% de los tarjeta habientes existentes se financian y no saben interpretar los estados de tarjeta, ni de donde provienen los cargo por financiamiento, ni cuál es la tasa actual, ósea que a pesar de la educación financiera que publica constantemente la superintendencia de bancos, la mayor parte de la población de personas con este producto financiero, sigue sin el conocimiento necesario para manejar y administrar sus finanzas por medio del mismo.

También se observa la mal estructura del crédito, o falta de asesoría, ya que la encuesta arrojó que el 40% utiliza la misma como medio de financiamiento de su capital de trabajo, como empresarios, ayudando este mal uso al incremento de los precios de los productos y servicios ofrecidos al consumidor, disminuyendo la demanda e incrementando la tasa de inflación.

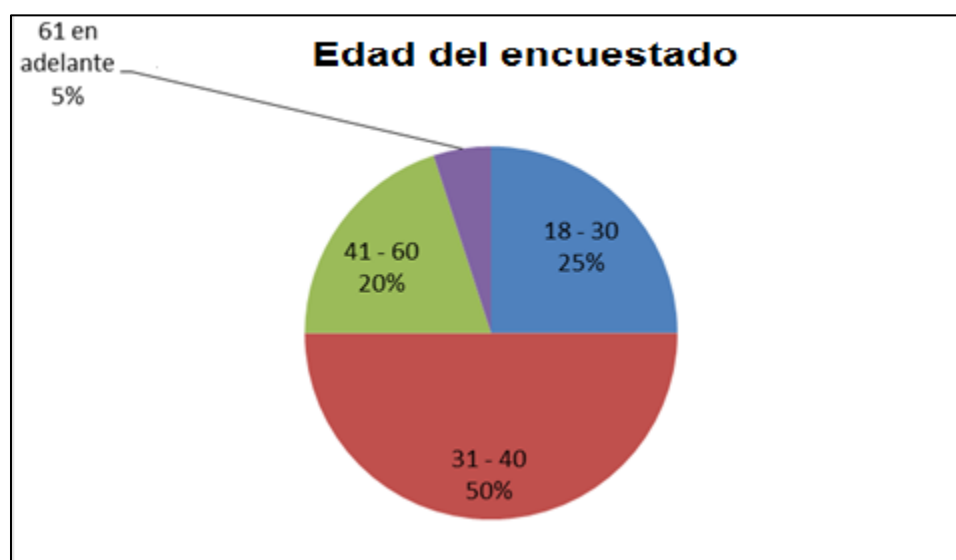
En el mismo sentido más del 50% poseen más de 3 tarjetas y el 30% de los mismos, hacen rejuego con las diferentes tarjetas y distintas fechas de cortes, inclusive aunque solo haya salido un 7% en la investigación de avances de efectivo para cubrir deudas con deudas, podemos certificar de que este porcentaje ha de ser mucho mayor.

A continuación tabulamos encuesta desarrollada en la sección de anexos.

Tabla 5- Rango de edad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
18 – 30	5	25%
31 – 40	10	50%
41 – 60	4	20%
61 en adelante	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 20 clientes



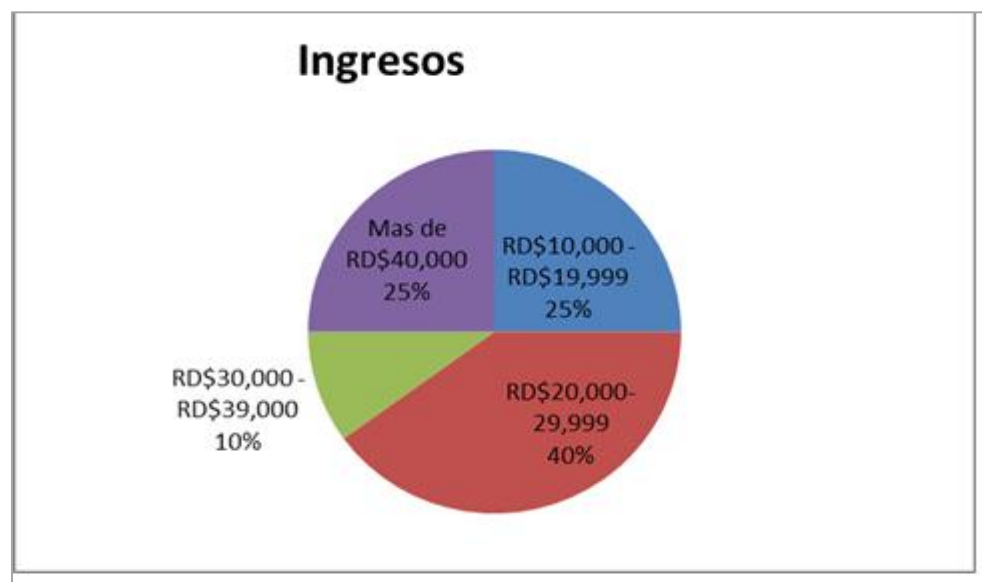
Fuente: Tabla no. 5

En lo que respecta al rango de edad, se observó que las personas oscilan entre 31 – 40 años con un 50%, luego de 18 – 30 con un 25%, de 41 – 60 con una participación y de 61 en adelante un 15%.

Tabla 6 – Rango de ingresos

Variables	Frecuencia	Porcentaje
RD\$10,000 - RD\$19,999	5	25%
RD\$20,000 - RD\$29,999	8	40%
RD\$30,000 - RD\$39,000	2	10%
Mas de RD\$40,000	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 20 clientes



Fuente: Tabla no. 6

Respecto a los ingresos la mayor participación es de RD\$20,000 – RD\$ 30,000 con un 40%, de RD\$10,000.00 a RD\$20,000 e ingresos altos mayores a RD\$40,000, tienen la misma participación de un 25%.

Tabla 7- Porcentaje de personas con tarjetas de crédito.

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	75%
NO	5	25%

Fuente: Encuesta aplicada a 20 clientes



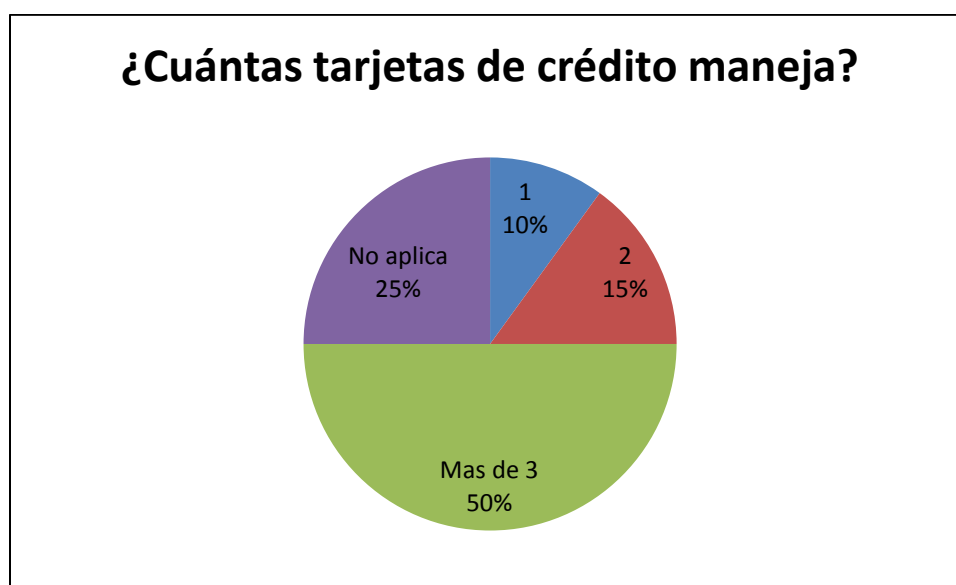
Fuente: Tabla no, 7

Según este gráfico se muestra que el 75% tiene tarjetas de crédito, el resto de las 25%, el 3% de este por desconocimiento y el 2% por malas experiencias en el uso.

Tabla 8 -Tabulación cantidad de tarjetas por usuario.

Varibles	Frecuencia	Porcentaje
1	2	10%
2	3	15%
Mas de 3	10	50%
No aplica	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 20 clientes



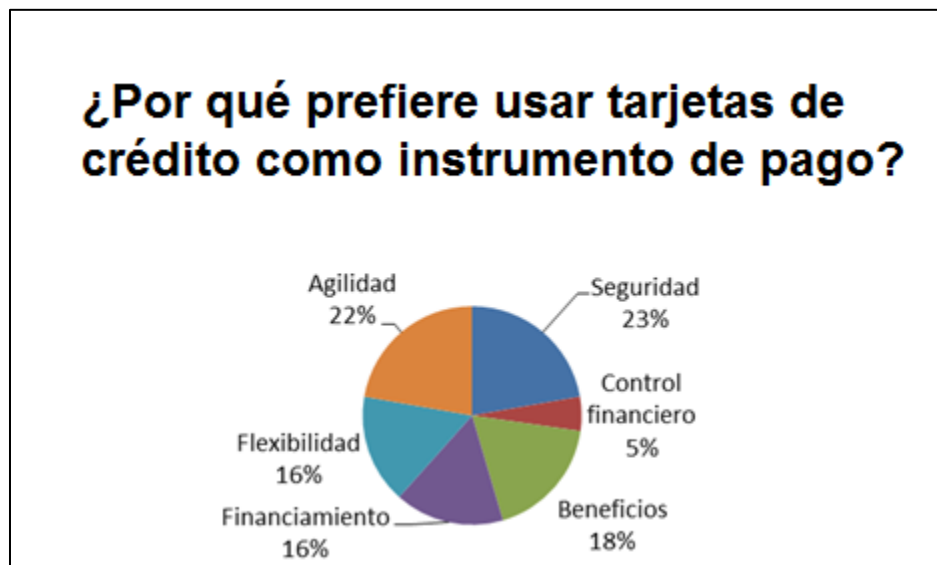
Fuente: Tabla no. 8

Esta parte de la encuesta demuestra que el 50% de los dominicanos tiene más de 3 tarjetas de crédito.

Tabla 9- Preferencia de uso de la tarjeta de crédito como instrumento de pago.

Varibles	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad	20	22%
Control financiero	5	5%
Beneficios	16	18%
Financiamiento	15	16%
Flexibilidad	15	16%
Agilidad	20	22%
Total	91	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 20 clientes



Fuente: Tabla no. 9

En este rubro el 22% la utiliza por agilidad, luego el 23% por seguridad, el 18% por los beneficios que le provee, fidelidad o programa de lealtad de las instituciones financieras, el 16% por flexibilidad y financiamiento.

Tabla 10- Conocimiento o interpretación de los estados de tarjeta.

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	20%
No	12	80%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 20 clientes



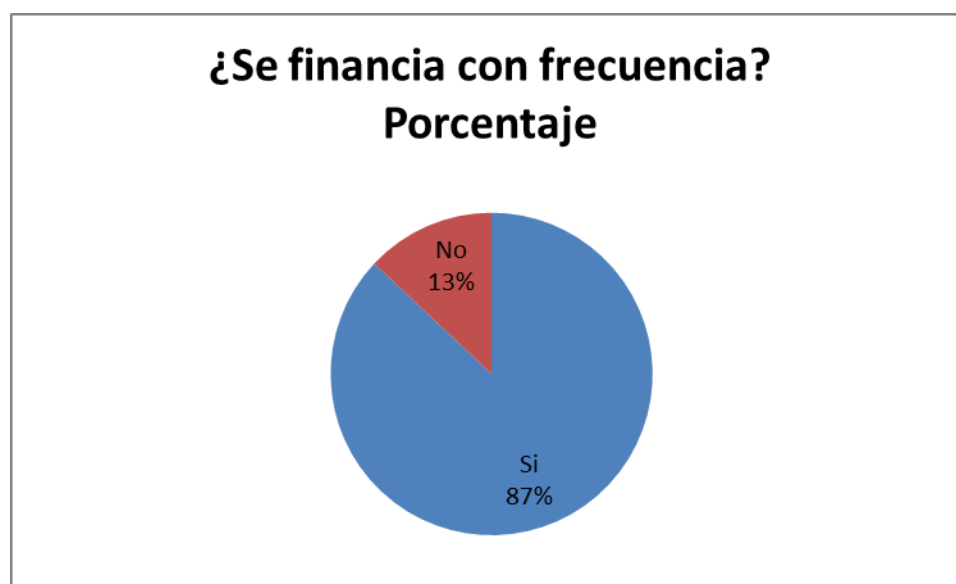
Fuente: Tabla no. 10

Esta parte demuestra que el 80% no conoce, ni sabe interpretar sus estados de tarjeta.

Tabla 11- Tabulación de porcentaje de personas que se financian con tarjetas de crédito. Fuente: Autoría propia.

Varibles	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	87%
No	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 20 clientes 1



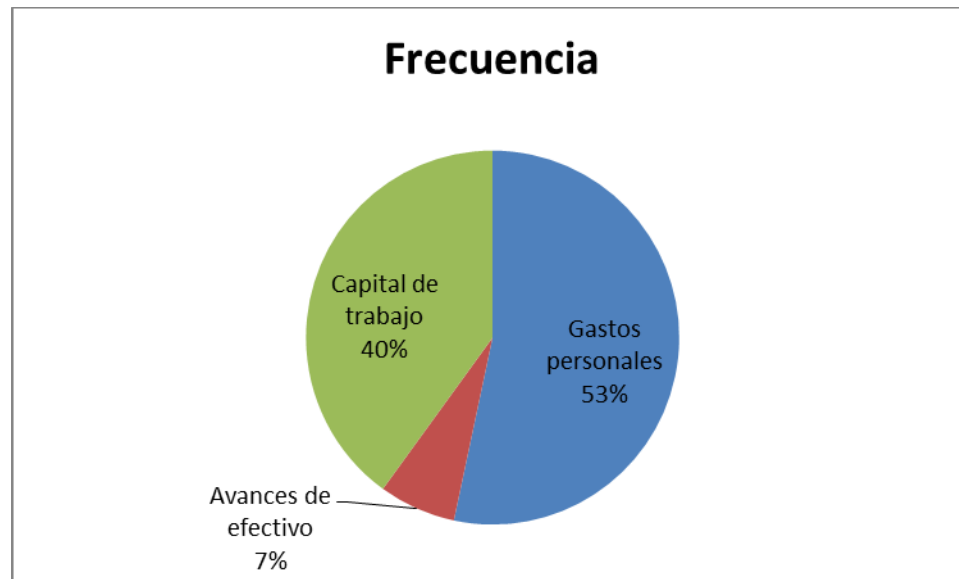
Fuente: Tabla no. 11

Se puede mostrar con esta grafica que el 87% utiliza el financiamiento en sus tarjetas de crédito y no saben, ni conocen su tasa de interés.

Tabla 12- Destino principal de los consumos con tarjeta de crédito.

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Gastos personales	8	53%
Avances de efectivo	1	7%
Capital de trabajo	6	40%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 20 clientes 2



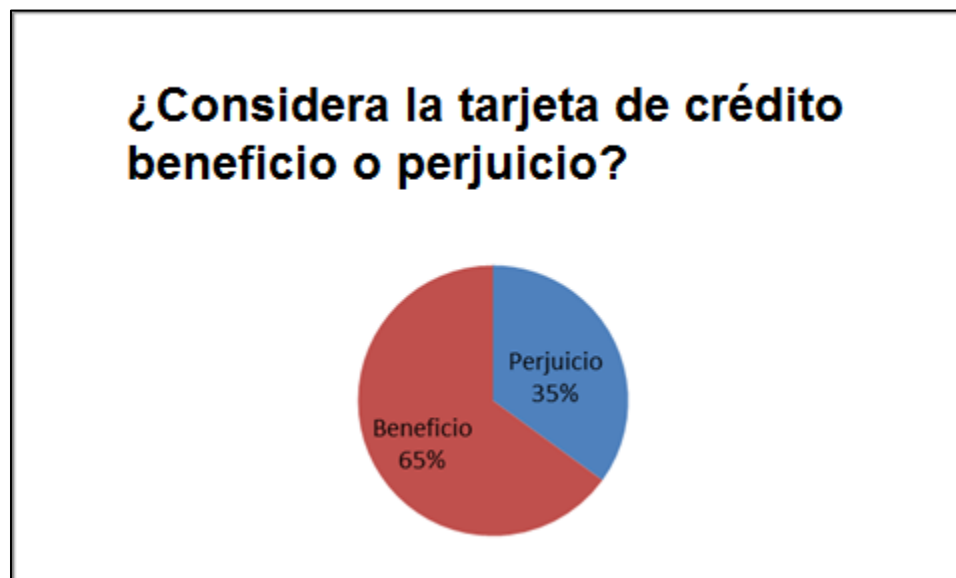
Fuente: Tabla no. 12

En esta se puede verificar que no se hace el uso correcto de este crédito por los destinos de los fondos, se muestra que el 53% la utiliza para gastos personales, el 40% la utiliza como capital de trabajo y el 7% para avances de efectivo, que mayormente utilizan para pagar los mínimos de otras tarjetas de crédito que mantienen en el sistema financiero.

Tabla 13 –Tarjeta de crédito, perjuicio o beneficio.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Perjuicio	7	35%
Beneficio	13	65%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 20 clientes



Fuente: Tabla no. 13

En este rubro se denota que el 65% percibe la tarjeta de crédito como beneficio, pero el 35% como perjuicio, porque no le han dado uso adecuado y han perjudicado por ello su historial de crédito y su calidad de vida.

2.4 Análisis de la entrevista

Mediante el desarrollo de este trabajo de investigación, utilizamos la entrevista a 2 personas expertas en el área de tarjeta de crédito del banco BHD León, con cargos de gerentes y VP de área, donde todos coincidieron que la tarjeta de crédito es un instrumento de pago de suma importancia en el siglo XXI y que está en constante crecimiento. El departamento tiene como objetivo común ser líder del producto en la banca nacional dominicana y para ello están dirigiendo la misma a clúster o conglomerado de mercado con características similares, como son las tarjetas mujer, lidom, MLB, entre otras.

Por otra parte, señalan que la tarjeta de crédito en la banca nacional son el producto más rentable, básicamente por las tasas de interés, pero tras la regulación del 2013, dicha rentabilidad se vio afectada al bajar las tasas de 104% a 60%, y que se vería más afectada en enero 2015, porque se tiene estipulado que bajaran de 60% a 54%.

Los entrevistados, nos comentas, que tras la fusión BHD León, consta con 350,000 tarjetahabientes de forma aleatoria y que este representa en volumen el 30% del total de activos en dicha institución, destacando que mantienen un bajo índice de morosidad o cartera de crédito vencida, menor a 3.5% en el producto, porcentaje relativamente bajo en comparación con las demás instituciones financieras que tienen entre 7% y 8%. Este índice tan bajo con relación a la competencia es debido a las rigurosas políticas de riesgo de crédito que tiene la institución.

2.5 Comparación con países Latinoamericanos

Este trabajo de investigación de naturaleza descriptiva porque se hace comparaciones con las tarjetas de crédito en países Latinoamericanos. Muestra que las tarjetas de crédito son un importante medio de pago que ayuda a las personas a financiar u extender sus salarios, cada vez menos por la alta tasa de

inflación, pero que al mismo tiempo son uno de los productos financieros activos más caros con tasas de interés duras y a la vez más rentables para la banca dominicana.

Para realizar la comparación con el mismo producto en países en desarrollo de América Latina, haremos una breve reseña de aspectos a considerar para nuestro análisis como: tasas de interés, colocación, índices de riesgo y cómo influyen las comisiones de las mismas en el producto interno bruto (PIB).

“Durante el primer semestre del año se muestra una débil demanda mundial, la caída en los precios de exportación de algunos países y el bajo dinamismo de la inversión llevaron a una reducción de los pronósticos de crecimiento para la mayoría de las economías de América Latina y el Caribe. En contraste con la economía mundial, Colombia espera crecimientos en base a la colocación de volumen y crecimiento en tasas de interés activas para aumentar la rentabilidad y solvencia bancaria”.¹⁷

Según superintendencia de bancos de Colombia las tasas de interés y comisiones de los diferentes tipos de tarjetas de crédito en dicho país varían de 28% a 32%.

En Colombia se puede analizar de que a pesar de que las tasas de interés en los productos de tarjeta de crédito tienen tendencia a la alza con relación al 2013, estas se mantiene estables, con costos de financiamiento de hasta 50% menor a las tasas que mantenemos en República Dominicana, las cuales analizaremos más adelante.

“A pesar de un escenario de tasas de interés están relativamente bajas, los bancos en Colombia, aunque a menor proporción que otros países, han

¹⁷ Superintendencia de Bancos de Colombia.

conseguido mantener el margen de intermediación (diferencial entre la tasa promedio de colocación ponderada y la ofrecida al mercado de clientes) por encima del promedio histórico de 6,2%. Este efecto se logra gracias a un fondeo menos costoso a través de cuentas de ahorro y corrientes, que no obstante podría generar descalces entre las obligaciones de corto y largo plazo (se está colocando crédito de largo plazo, financiándolo con captación de corto plazo).

La cartera vencida de créditos bancarios se mantiene cerca del 3,0%, por lo que el sistema tiene espacio aun para préstamos de mayor riesgo en personas de rentas medias o bajas. Así pues, se puede pronosticar un crecimiento principalmente en el segmento de consumo, el cual históricamente tiene menos índices de morosidad que el comercial.

El crecimiento de los ingresos por comisiones de las entidades financieras en Colombia se ha estabilizado sobre el 5%, debido a mayores regulaciones sobre el costo de los servicios financieros y mayor competencia entre las entidades bancarias. Este comportamiento se mantendrá para finales del 2014, aunque podría mejorar en la medida que aumente la colocación de tarjetas de crédito".¹⁸

"Siguiendo el mismo orden, según el reporte de la superintendencia de bancos de Nicaragua y de otras Instituciones financieras (Siboif), " La cantidad de préstamos bajo la modalidad de tarjetas de crédito se incrementó en 2.9% de forma interanual al colocar hasta diciembre de 2013 un total de 638,630 préstamos equivalentes a \$227 millones (C\$5,829.4 millones).

Juan Carlos Gurdíán, gerente de negocios de banca de personas de banco grupo promérica, señaló que "En el mercado de las tarjetas de crédito de Nicaragua convergen cinco emisores bancarios de los más sólidos en la región y

¹⁸ Ibídem página no. 45

de los que ofrecen mayores ventajas". En Nicaragua la tasa activa de intereses por financiamiento de tarjetas de crédito oscila de 18% a 49% anual".¹⁹

"En Panamá, uno de los países con mayor actividad mercantil en Latinoamérica, denota una leve desaceleración respecto a años previos, al cierre del primer semestre del año el saldo del crédito otorgado por los bancos al sector privado se ubica en \$36.861 millones, \$2.941 millones más que a julio de 2013.

Reseña Prensa.com: La tendencia (del crecimiento del crédito) es similar a la que experimenta la economía nacional, para la que se espera una reducción en el ritmo de crecimiento. En 2012 el producto interno bruto creció 10,2% interanual; en 2013 el crecimiento se redujo a 8,4%; y para este año se espera un crecimiento entre 6% y 7%, cifra que, por otra parte, es más cercana al nivel potencial de crecimiento de la economía panameña.

Cifras de la superintendencia de bancos de Panamá señalan que el crédito al consumo personal mantiene una tendencia al alza. Concluido el primer semestre del año, la deuda acumulada es de \$7.402 millones, 11,4% más que el año anterior. Dentro de los créditos al consumo, los personales acumulan el mayor saldo (\$5.062 millones, 8,9% más), seguidos de tarjetas de crédito (\$1.291 millones, 15,9% más) y préstamos para autos (\$1.049 millones, 19,5% más).

Es importante señalar que el comportamiento de las tasas de interés y costos por anualidad más bajas y más altas se mantienen estables en la mayoría de los emisores informantes, oscilan entre 7,5% y 24% en interés nominal." ²⁰

¹⁹ Superintendencia de Bancos de Nicaragua

²⁰ Ibídem página 46, cita no. 28

“En cuanto al monto que el tarjeta habiente debe pagar en concepto de anualidad por poseer una tarjeta de crédito, existe una oferta en banco general y credicorp bank, de la marca Mastercard (esencial platinum, standard y dorada), las cuales no cobran este rubro y mantienen tasas de interés nominal anual entre las más bajas del mercado.”²¹

“En los últimos veinte años la República Dominicana (RD) ha sido una de las economías de más alto crecimiento en Latinoamérica, con un crecimiento promedio del PIB en torno al 5,5 por ciento entre 1991 y 2013. A pesar de este fenomenal desempeño económico, la pobreza hoy en día es más alta que en 2000. La pobreza aumentó del 32 por ciento de la población en 2000 a casi 50 por ciento en 2004, tras la crisis financiera y económica de 2003, para descender gradualmente al 41 por ciento en 2011”.²²

En comparación con los países en Latinoamérica, muestra tomada (Colombia, Nicaragua y Panamá) se puede contrastar que dicho crecimiento es debido al alto costo de vida, a las altas tasas de interés en las activas bancarias y no bancarias y a la presión tributaria y a la alta inflación en República Dominicana.

2.6 Crecimiento de tarjeta de crédito en República Dominicana

El Banco Mundial señala que “Los mercados financieros son fundamentales para la evolución general de una economía. Los sistemas bancarios y los mercados accionarios estimulan el crecimiento, el factor que más incide en la reducción de la pobreza. Si los sistemas financieros son sólidos, se cuenta con información confiable y accesible que reduce los costos de transacción. Esto a la vez mejora la asignación de recursos y el crecimiento económico.”

²¹ Ibídem página no. 46 - 47

²² Banco Mundial

Según estadísticas de la superintendencia de bancos y el banco central a septiembre del 2014, se muestra mediante gráficos como ha crecido de manera exitosa y acelerada la cantidad, uso de este novedoso instrumento de pago, a pesar de los altos costos a que incurre. Esto es debido a que como contactamos en el tema anterior, se han convertido las mismas en una necesidad, más que un lujo, tanto para crear la radiografía del comportamiento de pago de la persona, por la cual se estiman los valores y principios éticos del individuo como por necesidad u obligación de extender los salarios que cada día son más reducidos por los altos costos de impuestos, de canasta familiar, de educación, salud, y por el no menos importante, el costo del dinero ante los productos financieros, principalmente la tarjeta de crédito que es un consumo diferido creado para satisfacer en su momento las necesidades del cliente.

En septiembre del 2014, se puede observar que existen 2,475M plásticos de tarjetas de crédito vigentes en la banca nacional dominicana, de las cuales el BHD León tiene una participación de un 14% (350M), siendo el segundo banco privado con mayor colocación, según entrevista sostenida con alto funcionario de la institución financiera. Ver sección anexo.

Esta información muestra que el uso de la tarjeta es positivo ante el desarrollo y crecimiento de la economía dominicana (comercial, laboral, familiar, individual), siempre y cuando se tome conciencia y responsabilidad sobre su uso, se haga un consumo responsable, sabiendo que hay que pagarla, ósea, solo consumir lo que se puede pagar, valga la redundancia.

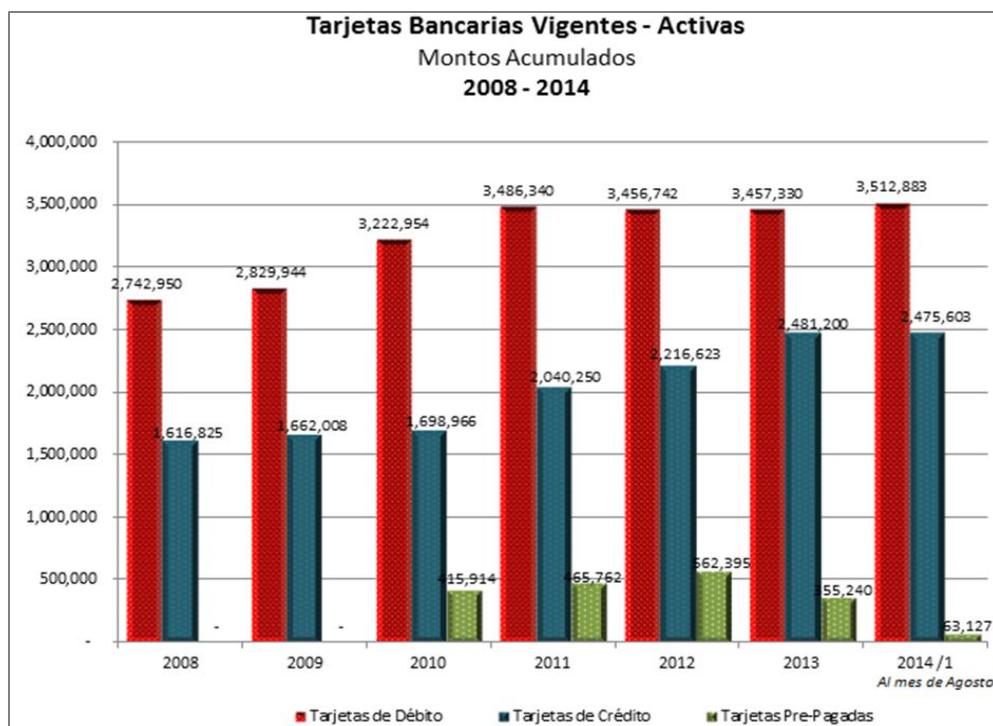


Ilustración 1 - Tarjetas bancarias vigentes - activas en República Dominicana. Fuente: Superintendencia de bancos República Dominicana.

Con relación al financiamiento que los tarjeta habientes realizaron, según estadísticas de la superintendencia de bancos en septiembre del 2014, este ha aumentado de RD\$15,691.20MM en el 2008 a RD\$29,529.70MM a septiembre del 2014, teniendo así la mayor proporción de crecimiento del 2013 – sep. 2014 de 123.98%, y aun no tenemos completo el periodo fiscal.



Ilustración 2 - Financiamiento total con tarjetas de crédito. Fuente: Superintendencia de Bancos República dominicana..

El financiamiento con tarjetas de crédito al igual que los préstamos tienen varias ventajas y a la vez desventajas, todo depende del conocimiento y acceso a la información financiera del tarjeta habiente; la causa y destino del crédito y la buena asesoría y consejos del intermediario financiero (representantes de negocios de la banca múltiple).

2.7 Cartera de activos en República Dominicana, por entidad

Tras haber visto en el subtema anterior del crecimiento de las tarjetas de crédito en este país subdesarrollado, sería bueno clasificar los mismos por entidad y así poder observar el ranking bancario.

Para ello se señala en el siguiente cuadro la cantidad de activos por institución financiera, ordenados de forma descendente.

 CARTERA DE CRÉDITO POR ENTIDAD Informaciones al Cierre de Cada Mes Cifras en millones de Pesos Dominicanos			
ENTIDADES	Dec-2012	Dec-2013	Aug-2014
BANCOS MÚLTIPLES	467,390.65	562,739.46	599,696.79
ADEMI		10,910.38	11,659.36
BANRESERVAS	142,498.14	195,949.37	216,017.76
POPULAR	147,698.51	160,809.70	168,223.65
BHD	67,902.44	71,061.22	74,484.85
SCOTIABANK	33,644.39	36,537.18	36,414.74
LEON	24,768.34	26,281.72	26,040.54
PROGRESO	13,535.88	16,111.05	15,928.25
SANTA CRUZ	7,720.90	9,733.65	11,893.80
BDI	5,552.36	6,392.28	6,322.71
CITIBANK	5,619.62	5,433.25	6,110.18
BLH	4,500.78	4,626.76	4,847.11
CARIBE	3,565.18	4,070.64	4,531.11
BELLBANK		109.10	100.88
VIMENCA	1,515.41	1,676.76	1,625.71
REPUBLIC BANK			
PROMERICA	3,655.83	4,546.59	5,879.91
BANCAMERICA	1,556.19	1,901.64	2,181.22
BANESCO	3,656.68	6,459.96	7,205.94
LAFISE		128.20	229.07
Total Sistema Financiero	560,093.83	653,132.19	690,268.22

Ilustración 3 - Cartera de crédito por entidad financiera. Fuente: Superintendencia de bancos República Dominicana.

Se denota que con la información obtenida de la central de riesgo remitida por la entidades de intermediación financiera, El sistema financiero ha crecido a buen ritmo en los últimos 2 años y ha acelerado más aun en el tercer trimestres del 2014, donde tenemos activas totales de RD\$690,268.22MM en septiembre del 2014, versus RD\$653,132.19MM, con un crecimiento de 5%.

Hay que resaltar que los bancos múltiples tienen un 87% de participación en estas activas, siendo el banco BHD León el segundo banco Múltiple más grande a nivel nacional, con una concentración de 17%, y producto estrella tiene un peso de 30% sobre las activas de esta prestigiosa institución. (Ver sección anexos, entrevista).

Se hace la salvedad de que todos los bancos tienen los mismos beneficios y productos financieros, especialmente en este caso de tarjetas de crédito, la diferencia radica en el servicio y es por ello que banco BHD León, está trabajando para alcanzar el liderazgo de la banca comercial privada del país, a través del servicio personalizado, la asesoría, brindar más que un producto, una solución a las finanzas del cliente y una experiencia bancaria superior a los estándares del cliente y del mercado. (Ver entrevista en sección anexos).

2.8 Evolución de tasas de interés promedio ponderadas

“Las tasas de interés de colocación son aquellas que representan el porcentaje por concepto de costo del dinero en los diferentes productos activos o créditos, estos pueden ser por concepto de intereses de financiamiento o comisiones de intermediación bancaria”.²³

²³ Banco central de la República Dominicana, extraído el 26-11-2014, www.banrep.gov.do

“El interés por financiamiento es el interés que se genera cuando no se realiza el pago total del balance que refleja el estado de cuenta antes o en la fecha límite de pago”.²⁴

Las tasas de interés de las tarjetas de crédito en República Dominicana anterior a la regulación del 13 de enero del 2013, se manejaban como nos dice la asociación de bancos comerciales de la República Dominicana, ABA (2011), “El sistema financiero dominicano está montado sobre un esquema conceptual de libre mercado, cuyo principio motor es el juego de la oferta y demanda que requiere todas las transacciones realizadas por un ofertante y un demandante bajo unas condiciones específicas aceptadas por ambos agentes”. En tal sentido, este sector ofrece diferentes tarjetas de crédito a través de los bancos y entidades emisoras, con distintas tasas de interés, que pueden variar de acuerdo a la institución emisora y el tipo de tarjeta. Destacamos que las tasas de este producto financiero oscilaban desde un 48% a un 104%, dependiendo el tipo de tarjeta y el sector económico al que estaba dirigido.

La Superintendencia de bancos redactó e implementó en enero del 2013 el reglamento de tarjeta de crédito, cuya importancia se percibe en el artículo 4 donde quedan definidos los elementos esenciales de una tarjeta de crédito como son el pago mínimo, los intereses, el límite, los cargos, la forma de los contratos y los estados de cuenta. Por igual se resuelve el conflictivo del tamaño de las letras en los contratos con un mínimo de 10, legibles y entendibles por los usuarios y las informaciones de las tasas de interés, que deben ser publicados en los estados de cuenta o en cualquier medio los cuales deben estar expresados en términos anuales según los artículos 7 y 9, respectivamente. Similar situación está con el cobro de intereses por servicios no solicitado por lo que el artículo 19 sugiere que las entidades bancarias solo podrán cobrar intereses sobre los servicios acordados, calculados sobre saldo insoluto

²⁴ Superintendencia de bancos Republica Dominicana, reglamento de tarjetas de crédito, (primera resolución), 13/01/2013. (Página 11)

promedio diario del capital, excluyendo los intereses, comisiones y otros cargos, prohibiendo el cobro de interés sobre los intereses generados por financiamiento, lo cual es reforzado por el artículo 20. Los intereses aplicables a las operaciones de tarjetas de crédito tendrán como referencia, la tasa promedio ponderada de los préstamos de consumo del mercado, tal como lo sugiere el artículo 21, la desarticulación de los abusos financieros a los usuarios combinado con una disminución en el costo por el uso de tarjeta de crédito han de ser ayudado por la educación financiera que ha de promover la superintendencia de bancos por mandato del artículo 45 y todas las informaciones y reportes relativos a las operaciones de tarjeta de crédito que la administración monetaria y financiera debe publicar en sus páginas electrónicas tal como queda establecido en los artículos 40 hasta el 42. La aplicación estricta de los artículos 48 y 50 han de presentar resultados concretos a partir del 4 de junio y el 4 de julio, respectivamente, cuando las entidades bancarias hagan la debida adecuación de sus sistemas tecnológicos y formatos de los estados de cuenta y con ello evitar ser pasibles de una sanción tal como queda consignado en el artículo 49 del reglamento de tarjeta de crédito”.²⁵

En la actualidad, tras la regulación de la tarjeta de crédito en enero del 2013, las tarjetas tienen un estándar, ya no tienen libre albedrío, ni juego entre oferta y demanda, la tasa máxima para este instrumento es de un 60% anual y se contempla que en enero del 2015, bajaran al 54% anual, según entrevista en sección anexos.

A continuación mostramos la evolución de las tasas de interés en República Dominicana, desde diciembre 2012 a septiembre del 2014, representadas por tasas promedio ponderadas, donde vemos que ha disminuido de un 84% a un 59.14%; este es un gran avance para la economía y un gran beneficio para el bolsillo de los dominicanos.

²⁵ Cuevas, Dares Javier, reglamento tarjetas de Crédito, <http://www.listindiario.com/puntos-de-vista/2013/4/10/272633/Reglamento-de-las-tarjetas-de-credito>, 11/04/2013

 CARTERA DE CRÉDITO POR TIPO DE PRÉSTAMO Y TIPO DE ENTIDAD Tasa de Interés Promedio Ponderada por Tipo de Moneda Informaciones al Cierre de Cada Mes Valores Expresados en Porcentajes			
Tasa de Interés Promedio Ponderada			
	Dec-2012	Dec-2013	Aug-2014
a) Moneda Nacional			
a) Créditos Comerciales	15.12	15.05	14.74
BANCOS MULTIPLES	11.36	12.00	11.30
Menor Deudor Comercial	20.26	19.18	19.14
BANCOS MULTIPLES	18.78	18.44	18.41
b) Créditos de Consumo	33.96	28.14	26.17
BANCOS MULTIPLES	19.15	19.69	19.00
Tarjetas de Crédito Personales	81.38	64.47	59.14

Tabla 14- Cartera de crédito por tipo de préstamos y de entidad. Fuente: Superintendencia de bancos, República Dominicana.

“Las entidades emisoras de tarjetas de crédito solo podrán cobrar intereses, sobre los servicios acordados y efectivamente prestados. Se calcula sobre saldo insoluto promedio diario del capital, excluyendo para dicho cálculo los intereses, comisiones y otros cargos. Se prohíbe el cobro de interés sobre los intereses generados por financiamiento”.²⁶

“Las entidades emisoras de tarjetas de crédito deberán realizar el cálculo y cobro de los intereses, por concepto de sus operaciones de tarjeta de crédito, sobre el saldo insoluto, conforme al Instructivo de aplicación de este reglamento, que para tales fines dicte la superintendencia”.²⁷

Lo dicho en las citas anteriores, ha ocasionado un impacto negativo en la rentabilidad bancaria porque ha bajado a más de un 50%.

Anexamos tasas comparativas de tarjetas de crédito en las diferentes entidades bancarias y por tipo de producto, en la que observamos homogeneidad por la aplicación del reglamento, por lo que en la actualidad las

²⁶. SIB, reglamento tarjetas de crédito (primera resolución), 13/01/2014, art. 19. (Página 20)

²⁷ SIB, reglamento tarjetas de crédito (primera resolución), 13/01/2014, art. 20. (Página 20)

instituciones financieras, volcaran sus esfuerzos de competitividad hacia los servicios y beneficios del cliente.

 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y ESTUDIOS ESTADÍSTICAS DE TASAS Y COMISIONES APLICABLES A TARJETAS DE CRÉDITO COMPARATIVO TASA DE INTERÉS POR TIPO DE TARJETA				
Concepto: Interés por financiamiento				
Informaciones al 31-Aug-14				
Entidad	Nombre Asignado al Producto	Formato de la Tarifa	Peso Dominicano	Dólar Estadounidense
Tarjeta de crédito personal Clásica/Standard				
VIMENCA	CLASICA CLIENTES	Porcentaje	60.00	
PROGRESO	VISA CLASICA	Porcentaje	60.00	60.00
ALAYER	VISA CLASICA NORMAL	Porcentaje	60.00	60.00
APAP	MASTERCARD ESTANDAR INT	Porcentaje	60.00	60.00
SANTA CRUZ	VISA CLASICA	Porcentaje	60.00	60.00
BANESCO	CLASICA INTERNACIONAL NORMAL	Porcentaje	60.00	42.00
ADEMI	CLASICA INTERNACIONAL	Porcentaje	60.00	60.00
BANRESERVAS	VISA CLASICA	Porcentaje	60.00	48.00
POPULAR	MASTERCARD CLASICA INTL.	Porcentaje	60.00	
BDI	CLASICA INTL CLIENTES	Porcentaje	60.00	60.00
PROMERICA	VISA CLASICA PROMERICA	Porcentaje	60.00	48.00
BHD	INTERNACIONAL	Porcentaje	60.00	60.00
SCOTIABANK	SCOTIABANK VISA	Porcentaje	60.00	
BLH	CLASICA INTERNACIONAL CLIENTE	Porcentaje	60.00	60.00
PROVIDENCIAL	VISA CLASICA INTERNACIONAL	Porcentaje	60.00	60.00
CIBAO	CLÁSICA	Porcentaje	60.00	60.00
CARIBE	CLASICA INTERNACIONAL CLIENTES	Porcentaje	60.00	60.00
LA NACIONAL	VISA CLASICA INTERNACIONAL-NOR	Porcentaje	60.00	60.00
LEON	MC STANDARD INTL	Porcentaje	60.00	60.00
Tarjeta de crédito personal Oro/Gold				
VIMENCA	GOLD INT. CLIENTES	Porcentaje	60.00	60.00
PROGRESO	MC GOLD	Porcentaje	60.00	60.00
ALAYER	VISA EMPRESARIAL NORMAL	Porcentaje	60.00	60.00
APAP	MASTERCARD GOLD INT	Porcentaje	60.00	60.00
SANTA CRUZ	VISA ORO	Porcentaje	60.00	60.00
BANESCO	GOLD INTERNACIONAL NORMAL	Porcentaje	60.00	42.00
ADEMI	GOLD INTERNACIONAL	Porcentaje	60.00	60.00
BANRESERVAS	MASTERCARD GOLD	Porcentaje	60.00	48.00
POPULAR	VISA GOLD DOBLE SALDO	Porcentaje	60.00	54.00
BDI	GOLD CLIENTES	Porcentaje	60.00	60.00
PROMERICA	VISA PROMERICA GOLD	Porcentaje	60.00	48.00
BHD	ORO INTERNACIONAL	Porcentaje	60.00	60.00
SCOTIABANK	SCOTIABANK GOLD VISA	Porcentaje	60.00	
BLH	GOLD INTERNACIONAL CLIENTES	Porcentaje	60.00	60.00
PROVIDENCIAL	VISA ORO	Porcentaje	60.00	60.00
CIBAO	GOLD	Porcentaje	60.00	48.00
CARIBE	ORO INTERNACIONAL CLIENTES	Porcentaje	60.00	60.00
LA NACIONAL	VISA ORO INTERNACIONAL-NORMAL	Porcentaje	60.00	60.00
LEON	MC ORO INTL	Porcentaje	60.00	60.00
Tarjeta de crédito Corporativa/Empresarial				
SANTA CRUZ	VISA EMPRESARIAL	Porcentaje	60.00	60.00
ADEMI	EMPRESARIAL INTERNACIONAL	Porcentaje	60.00	60.00
VIMENCA	GOLD INTERNACIONAL CORPORATIVA	Porcentaje	60.00	60.00
LEON	VISA EMPRESARIAL	Porcentaje	60.00	60.00
BHD	BUSINESS	Porcentaje	60.00	48.00
POPULAR	MASTERCARD EMPRESARIAL	Porcentaje	60.00	
PROMERICA	VISA PROMERICA EMPRESARIAL	Porcentaje	48.00	48.00
LA NACIONAL	EMPRESARIAL	Porcentaje	48.00	48.00
BLH	EMPRESARIAL FINANCIERA	Porcentaje	36.00	36.00
Tarjeta de crédito personal Platino/Platinum (o superior)				
SANTA CRUZ	VISA PLATINO	Porcentaje	60.00	48.00
PROGRESO	MC PLATINUM	Porcentaje	60.00	60.00
CARIBE	PLATINUM CLIENTES	Porcentaje	60.00	60.00
BDI	SIGNATURE	Porcentaje	60.00	60.00
PROMERICA	VISA PROMERICA PLATINUM	Porcentaje	60.00	48.00
BHD	PLATINUM	Porcentaje	60.00	54.00
SCOTIABANK	SCOTIABANK PLATINUM VISA	Porcentaje	60.00	
LEON	VISA PLATINUM	Porcentaje	60.00	60.00
BANRESERVAS	MASTERCARD PLATINUM	Porcentaje	60.00	48.00
POPULAR	VISA PLATINUM DOBLE SALDO	Porcentaje	60.00	42.00

Ilustración 4 - Tasas y comisiones de tarjetas de créditos. Fuente: Superintendencia de bancos, República Dominicana.

De la misma manera (ver sección anexos), mostramos los diferentes cargos por mora, avance de efectivo, comisiones por sobregiro y todo el tarifario de las diferentes tarjetas que ofrece el banco muestra BHD León, uno de los líderes en el mercado dominicano en comparación con los 5 principales bancos múltiples del país.

2.9 Cálculo intereses tarjetas de crédito en República Dominicana

“El balance que refleje el estado de cuenta en la fecha de corte correspondiente, genera intereses por concepto de financiamiento si no es cubierto en su totalidad antes o en la fecha límite de pago, los cuales no se cargarán si el usuario paga la totalidad del balance al corte dentro de la fecha límite de pago.

Las instituciones financieras deben realizar el cálculo y cobro de los intereses por financiamiento sobre el saldo insoluto del capital financiado, es decir, sobre el balance promedio diario de los recursos reflejados en el estado de cuenta a la fecha de corte, sobre la base de 360 días.

Para fines del cálculo de los intereses por financiamiento, los consumos y avances de efectivo se considerarán a partir de la fecha de corte posterior a la fecha de entrada de estas operaciones al sistema, es decir, los intereses correspondientes a los consumos y avances de efectivo del mes que se factura, se reflejarán en el estado de cuenta del mes siguiente.”²⁸

²⁸ Superintendencia de bancos República Dominicana. Circular no.005/13 de fecha 12 de junio del 2013. (Páginas 12 – 16)

2.9.1 Interés por financiamiento.

“El cliente utiliza este interés cuando no ha pagado la totalidad de su saldo al corte, antes o hasta la fecha límite de pago, estipulada en su estado de cuenta, que la misma es de 22 días calendarios después de la fecha de corte.

$$IF = SPDK \times \left(\frac{i}{12} \right)$$

Dónde:

i = tasa de interés anual.

SPDK = Saldo promedio diario de capital, corresponde a la sumatoria de los balances diarios de capital entre los días transcurridos desde la fecha de corte anterior hasta la fecha de corte actual.

2.9.2 Interés por Mora.

Este interés es cobrado al tarjeta habiente cuando no se paga por lo menos el mínimo antes o hasta la fecha límite de pago.

$$CM = K_{PM} \times \left(\frac{m \times n}{30} \right)$$

Dónde:

KPM = porción vencida de capital del pago mínimo.

m = tasa de comisión por mora.

n = días transcurridos desde la fecha límite de pago hasta la próxima fecha de corte o hasta que se haga efectivo el pago, lo que ocurra antes.”²⁹

2.9.3 Comisión por sobregiro.

Se genera cuando el balance de capital del tarjeta habiente excede el límite de crédito autorizado.

$$CS = (Balance_de_Capital - Límite) \times \left(\frac{s \times n}{30} \right)$$

30

Ver anexos, cálculos de intereses de tarjeta de crédito.

²⁹ Ibídem página no. 59

CAPITULO III.

TARJETA DE CREDITO. PASOS PARA DISMINUIR SUS COSTOS FINANCIEROS

3.1 Como usar eficientemente las tarjetas de crédito y evitar sus costos financieros

En los capítulos anteriores se han señalado, conceptos, definiciones, importancia de este distinguido producto para la economía nacional, para las instituciones financieras y para el desarrollo y crecimiento de historial crediticio del cliente, pero a la vez denotamos la problemática que conlleva cuando no se hace uso adecuado de la misma, utilizando los fondos para destinos totalmente diferentes para el que fue creado el producto, como se vio en la encuesta, que utilizaban el recurso para capital de trabajo y para financiamientos de facilidades que se pueden obtener con otros tipos de productos financieros.

Lo primero que hay que denotar es que la tarjeta de crédito es un instrumento de pago con el que se debe hacer uso consciente, sabiendo que no es un regalo, sino un consumo diferido, donde lo ideal sería no pagarlo a más tardar de 30 a 45 días, este último incluyendo la fecha límite de pago.

Pasos a seguir por el tarjetahabiente:

- El cliente no debe de tener más de dos tarjetas de crédito, a menos que las tenga para segmentar sus consumos.
- Los limites en sus productos financieros, no deben de exceder su capacidad de pago, un 90% de sus ingresos mensuales.
- No debe atrasarse en los pagos, lo ideal sería que pagara la totalidad del corte señalado en su estado de tarjeta antes de la fecha límite de pago, pero como se observó en el estudio, los dominicanos usamos este producto para extender nuestros salarios, así que si en algún momento

no puede saldar la totalidad de sus consumos, no puede dejar de pagar por lo menos el pago mínimo.

- Con relación al acápite anterior, si se financia pague por lo menos un 30% adicional sobre el pago mínimo de la tarjeta, para que amortice o abone un poco más a capital. Esto porque los intereses son muy altos y la cuota del mínimo es creada básicamente para cubrir los mismos.
- Debe conocer al pie de la letra sus estados de tarjeta, la tasa de interés mensual que le cobran y cargos por comisiones. Ver anexos.
- Debe llevar registro o control de todos sus consumos y conocimiento de fecha de corte y límite de pago de su tarjeta.
- Pagar todo lo que se pueda (productos y servicios) con las tarjetas de crédito, no usar efectivo, ya que ello le ayuda a crear historial crediticio, al control de todas sus transacciones, pues puede identificar así donde y como gasta el dinero, ayudándole está a su organización financiera.
Se hace la notación en este punto que el consumo debe ser responsable y consciente, sabiendo que se debe de pagar con los ingresos percibidos mensualmente.
- En el estudio se puede palpar que muchas personas financian capital de trabajo y activos con esta novedosa facilidad por: agilidad, flexibilidad y disponibilidad, pero este es un error garrafal, pues cada crédito creado en la banca comercial tiene su objetivo, dependiendo el destino de los fondos; lo mejor es que el tarjetahabiente busque asesoría en las entidades financieras para que le hagan una buena estructura de crédito ya que de no ser así, los intereses, comisiones de un crédito mal estructurado, puede llevar a cualquier persona, empresa o familia a la quiebra.
- Si financia su tarjeta de crédito con frecuencia y de manera continua, lo ideal es que haga una consolidación de deudas con un préstamo bien estructurado, dependiendo, como se señaló en el punto anterior, la causa que originó la deuda en tarjeta, así podrá deshojar sus bolsillos, disminuyendo sus gastos financieros mensuales. Al momento de hacer

esta restructuración debe cancelar tarjetas de crédito en caso de tener más de dos y disminuirle los límites a las que mantendrá, para que no caiga en la misma situación.

- En la página web de la superintendencia de bancos hay también una calculadora financiera, donde puede colocar que monto puede pagar mensual o en qué tiempo quiere liquidar la totalidad de la deuda de su tarjeta; esta herramienta le sugiere el tiempo o la cuota respectivamente a la que prorrata la deuda en dicho producto.

3.2 Beneficios propuestos para agregar valor a las tarjetas del banco BHD León.

El banco BHD León, institución elegida en este estudio como representación de los bancos comerciales dominicanos, por ser una empresa que vela por los intereses de sus clientes y que su estrategia de negocios es basada en relaciones personales, puede tomar en consideración los siguientes aportes, para que juntos de la mano (cliente – banco) crezcan financieramente, aprovechando al máximo los beneficios del producto con una negociación ganar – ganar.

En primer lugar, se cita que la superintendencia de bancos en República Dominicana, tiene en su página web un calculador financiero el cual se detalló el desarrollo del trabajo; se sugiere sea habilitado en la página web del banco, para que los clientes tengan accesos a calcular sus posibles restructuraciones de deudas de tarjetas de crédito, en caso de que lo necesiten.

En la investigación se ha observado que se está implementando una cultura de educación financiera, cuyo autor es la superintendencia de bancos y varios intermediarios financieros, incluyendo al banco BHD León lo han acogido con cortos anuncios de consejos y han publicado consejos en la página web; pero la población dominicana es muy pragmática, no Percibe los conocimientos

leyendo si no palpando directamente lo que se quiere aprender, por lo que sugerimos que haya un departamento interno o un salón donde se otorgue educación financiera a grupos de clientes existentes y potenciales para el producto y así colaboran a que estos utilicen este activo financiero de manera adecuada, optimizando sus beneficios. Lo dicho se trata de un mini taller, donde le enseñen al cliente a leer sus estados, a calcular sus intereses, de donde salen los mismos, en fin, crear una universidad financiera BHD León para los clientes.

En lo que respecta a la fecha límite de pago tras la regulación de las tarjetas de crédito de febrero 2013, el pago debe hacerse antes o el mismo día de dicha fecha, aun cayendo fines de semanas, debe hacerse el mismo el día anterior, y si no ya comenzaría a generar los respectivos cargos por financiamiento; por ello sugerimos que le otorguen a los clientes un periodo de 2 días de gracia posterior a la fecha límite de pago.

En otro orden, existen clientes que financian y otros que no, pero que en algún momento, por cualquier razón han tenido que financiar a un tiempo no menor a 30 días, por lo que se propone parame trizar el sistema, de forma que identifiquen a esos clientes que rara vez se financian y le otorguen un periodo de 30 días de gracia, esto solo en las dos primeras ocasiones del ciclo de vida de la tarjeta de crédito.

En cuanto al programa de lealtad, se debería premiar con acumulación de dobles estrellas, cuando las tarjetas de crédito son utilizadas para consumos puntuales como: gastos escolares, salud, entre otros.

Con relación al crédito diferido superlímite, como se citó en el desarrollo de la investigación, es un crédito como si fuese un préstamo de consumo que el cliente toma a través de las tarjetas de crédito en establecimientos afiliados, estos consumos se prorratean dependiendo el monto en unos plazos ya definidos.

El producto citado en el párrafo anterior, es dependiente en sí de la tarjeta de crédito, es un producto muy enlatado actualmente y se vio en el estudio de campo que las personas usan las tarjetas por agilidad y flexibilidad, y por ello quizás la usan para fines no apropiados. Por lo dicho proponemos que el límite aprobado al cliente en este producto financiero, sea estructurado como el prefiera, dependiendo su necesidad, que pueda tomar créditos ágiles en establecimientos, por ejemplo, a 6 o 12 meses sin intereses. Esto ayudaría a la mayor colocación de activas, a la rentabilidad del banco y ayudaría al cliente a disminuir sus costos financieros al tener tasas 0 o más blandas sobre los artículos que quieran diferir, sin tener tiempos de esperas de aprobación.

3.3 Sugerencias para promediar las tasas de interés en República dominicana en relación a los países de Latino América

En la Republica Dominicana, a pesar de que regularon las tasas de interés entre las diferentes instituciones financieras y bajaron a más de un 50%, (oscilaban de 84% - 104% anterior al 2013), actualmente están a 60% después de la regulación en el 2013 y se estima que en enero bajen al 54%; siguen siendo relativamente altas en comparación con los países de Latinoamérica. Por lo que se propone a la superintendencia de bancos lo que trataremos a continuación:

Que las tasas de interés de las tarjetas de crédito sean revisadas anualmente de la misma manera que se revisan los demás créditos de la banca comercial, haciendo la salvedad de que no se pretenden que sean tan bajas como las de un préstamo hipotecario, de vehículo o consumo, porque es un producto financiero muy riesgoso, que no exige garantías y el costo de mantenimiento es mayor a los demás porque el banco tiene que provisionar más; además de que esta siempre a la vista sin necesidad de aprobación, pero

por lo menos que tenga una política de riesgo que la tasa sea 18 puntos porcentuales por encima de la tasa promedio ponderada de las activas totales.

En otro orden, para mejorar el índice de riesgo o la morosidad (retraso en los pagos), sugerimos que el cliente sea evaluado como un ente en el sistema financiero completo, de forma tal que un banco no le pueda ofrecer otra tarjeta de crédito al cliente únicamente porque mantiene buen historial en otra institución, si no que sea evaluado de forma normal con su estado de resultado y movimientos de cuentas, ya que aunque le reste productividad a las entidades financieras, se ayudaría a los clientes a gozar de una buena salud financiera. Esto porque en el estudio de campo, el 50% mantiene más de 3 tarjetas y el 87% financia sus consumos, lo que demuestra que tienen aprobados límites más altos de los que en realidad pueden asumir.

CONCLUSIONES

La tarjeta de crédito es importante producto financiero se ha convertido en el tarjetahabiente dominicano como una forma de sustentar sus gastos mensuales; una manera de expandir sus salarios, pues siempre se le debe a la tarjeta de crédito, lo cual no es malo, siempre y cuando se haga un uso consciente y adecuado del mismo, no viendo esta como un regalo, si no como lo que realmente es: Un consumo diferido.

Lamentablemente, solo unos pocos hacen uso responsable de este medio de pago y financiamiento; la mayoría financian los consumos, reduciendo sus sueldos cada vez más bajos por la inflación y por los altos costos de intereses financieros.

Es por la importancia y tendencia futura de que será el principal y único instrumento de pago y por la problemática que existe por el mal uso de la misma que es objeto de investigación y estudio.

El tema tratado “Análisis de las tarjetas de crédito en República Dominicana Caso: BHD León”, se muestra como ha incidido el uso de la misma en el desarrollo de la economía dominicana, y cómo impacta este en la radiografía o historial crediticio del individuo, que puede ser favorable o no, dependiendo si se usa de manera adecuada. Denotamos que se colocó el caso particular del banco BHD León en representación de la banca comercial dominicana, por su liderazgo e interés de velar siempre por los objetivos de sus clientes.

En las investigaciones de campo se puede observar que el 75% de las personas encuestadas poseen tarjeta de crédito y que la mayoría la considera como beneficio, aunque denotamos que el 35%, que es una significativa proporción, la considera como perjuicio, básicamente por la falta de asesoría,

conocimiento y por la debilidad en el sistema financiero de otorgar facilidades aprobadas, tan solo por el historial de crédito, sin validar en si sus ingresos netos respaldan su uso.

Se deben asesorar a los clientes, tarjetahabientes vigentes y potenciales, sobre el uso y los elementos que componen este importante producto financiero, así como también crear un programa de medidas a través de la superintendencia de bancos para evitar el deterioro del currículum financiero del cliente y bajar significativamente aún más las tasas de interés del producto en República Dominicana que tiene más del 50% por encima de los países de latinoamérica, aun después de la regulación de las tarjetas de crédito en el año 2013.

RECOMENDACIONES

En vista de la situación actual de que se hace uso poco e inadecuado de la tarjeta de crédito, haciendo consumos no responsables y mal estructurados con este medio de pago y financiamiento; observando las altas tasas de interés y costos financieros que las mismas generan por estas con relación a los otros países latinoamericanos, y observando propuestas tanto para el tarjetahabiente, los bancos comerciales a través del banco BHD Leon y la superintendencia de bancos como ente regulador, se recomienda favorablemente las sugerencias presentadas, donde se analizan y descomponen todos los elementos actuales para la detección de la problemática de manera objetiva y descriptiva. Las recomendaciones, brindan los fundamentos para mejorar significativamente la salud financiera del individuo, del país y optimizar sus beneficios con una relación ganar - ganar, cliente – banco.

BIBLIOGRAFIA

- **Artículo Educación financiera**, extraído el 29 de Septiembre del 2014, <http://www.manejatusfinanzas.com/Elcr%C3%A9dito/TARJETASDECR%C3%89DITO/QU%C3%89ESUNATARJETADECR%C3%89DITO/tabid/154/language/es-CO/Default.aspx>.
- Antoni Peña. **Fraudes con tarjeta**, extraído de fecha 26-09-2014, <http://www.scribd.com/doc/171971111/Fraudes-Con-Tarjetas>.
- **Definición de tarjeta de crédito**, extraído el 17/10/2014, <http://definicion.de/tarjeta-de-credito/>
- **¿Qué es una tarjeta de crédito?**, extraído el 17/10/2014, <http://www.manejatusfinanzas.com/Elcr%C3%A9dito/TARJETASDECR%C3%89DITO/QU%C3%89ESUNATARJETADECR%C3%89DITO/tabid/154/language/es-CO/Default.aspx>.
- **Tarjeta de crédito**, extraído 17/10/2014, http://es.wikipedia.org/wiki/Tarjeta_de_cr%C3%A9dito.
- Cisneros, **Tarjeta de crédito**, extraído el 17/10/2014, <http://www.monografias.com/trabajos52/tarjetas-credito/tarjetas-credito2.shtml#defin>.
- **Tarjeta de crédito**, extraído el 17/10/2014, <http://www.monografias.com/trabajos52/tarjetas-credito/tarjetas-credito.shtml#anteced#ixzz3GReCQhQM>
- **¿Quiénes somos?** Extraído 17/10/2014, http://www.bhdleon.com.do/app/do/corp_quienes.aspx.
- **Artículo Educación financiera**, extraído el 29 de septiembre del 2014, <http://www.manejatusfinanzas.com/Elcr%C3%A9dito/TARJETASDECR%C3%89DITO/QU%C3%89ESUNATARJETADECR%C3%89DITO/tabid/154/language/es-CO/Default.aspx>.

[%89DITO/QU%C3%89ESUNATARJETADECR%C3%89DITO/tabid/154/language/es-CO/Default.aspx.](http://www.monografias.com/trabajos10/tarjcr/tarjcr.shtml?monosearch)

- **Superintendencia de bancos de la República Dominicana**, circular no. 002/14: Adecuación del “Instructivo operativo para la aplicación del reglamento de tarjetas de crédito.” De Abril del 2012, extraído el 29 de septiembre del 2014, <http://www.sb.gob.do/ef/circularSB-02-14.pdf>.
- Superintendencia de bancos, **reglamento tarjeta de crédito, primera resolución, 07 de febrero del 2013**, extraído el 26 de septiembre del 2014, <http://www.sb.gob.do/sites/default/files/reglamento-tarjetas-credito.pdf>.
- **Bethania Rodríguez**, Origen y evolución histórica de las tarjetas de crédito en República Dominicana. Extraído el 29/09/2014, <http://www.monografias.com/trabajos10/tarjcr/tarjcr.shtml?monosearch>.
- Documentos Banco BHD León, manuales de productos. **Tarjeta de crédito**. sep./2014
- Cuevas, José Luís. “**Origen de la tarjeta de crédito**”. Extraído 20/09/2014. <http://www.monografias.com/trabajos12/oritarj/oritarj.shtml#ixzz3FqXA9jBB>.
- “**Tarjetas de crédito BHD León**”. Extraído el 15/11/2014. www.bhdleon.com.do.
- “**Economía en países Latino Americanos**”. Extraído el 15/11/2014. <http://datos.bancomundial.org/tema/sector-financiero>.
- “**Estadísticas países Latino Americanos**”. extraído el 15/11/2014. <http://datos.bancomundial.org/pais/republica-dominicana>.
- “**Tarjetas de crédito en Colombia**”. SIB Colombia. Extraído el 15/11/2014. <https://app.comparamejor.com/co/productos/tarjeta-credito/>.

- Hernández, Cristian. **“Investigaciones económicas. Renta variable”**. 30/12/2013. Extraído el 15/11/2014.
http://www.ultrabursatiles.co/sites/default/files/investigacion_economica/pdf/Informe%20Pron%C3%B3sticos%20Sector%20Financiero%20%202014.pdf.
- **“Economía países Latino Americanos”**, extraído el 15/11/2014.
[http://www.centralamericadata.com/es/article/home/Nicaragua Ley de Tarjetas de Credito en abril](http://www.centralamericadata.com/es/article/home/Nicaragua_Ley_de_Tarjetas_de_Credito_en_abril).
- “Tarjetas de crédito”. Extraído el 15/11/2014.
http://www.diariolibre.com/economia/2014/02/03/i464881_aba-consumo-con-tarjetas-credito-ascendi-rd160-051-millones-2013.html.
- Cuevas, Daris Javier, **“Reglamento tarjetas de crédito”**, 11/04/2013. Extraído el 16/11/2014. <http://www.listindiario.com/puntos-de-vista/2013/4/10/272633/Reglamento-de-las-tarjetas-de-credito>.
- Superintendencia de bancos República Dominicana. Circular no.005/13 de fecha 12 de junio del 2013.(Página 12 -16).
- Sarmiento Ricausti, Hernando. (1973) La Tarjeta de Crédito. Bogotá: Editorial Themis.
- Stiglitz-Stiglitz (1985) "Contratos por Adhesión. Cláusulas Abusivas y Protección al Consumidor." Buenos Aires: Ediciones De Palma.
- Xcel Business Consulting, (2012). Estudio Tasa Interés Promedio anual de las Tarjetas de Crédito en la República Dominicana. Extraído el 18 de 28 de octubre del 2014.
<http://xcelconsulting.com/app/download/5824333504/2012+Vol.+66+Sabes+Cual+Pagamos+de+Interes+Por+Las+Tarjetas+de+Credito.....pdf>.
- Minaya, Ramón, **Tesis de tarjeta de crédito como medio de pago**, 1993.

- Rodríguez, Xiomara, **Tesis de estudio de mercado de tarjetas de crédito**, 1988.
- Aguasvias, Jenny, **Tesis análisis de tarjetas de crédito en República Dominicana**, 2012



Escuela de Graduados

**Anteproyecto del Trabajo final para optar por el título de:
Maestría en Administración Financiera**

**Título:
ANALISIS TARJETA DE CREDITO
EN REPUBLICA DOMINICANA
CASO: BANCO BHD LEON**

**Sustentante:
Lic. Lucía Amelia Surriel Olivo
Mat.2001-3044**

**Tutor:
Dr. Reinaldo Ramón Fuentes Plasencia**

**Santo Domingo, D. N.
Noviembre, 2014**

INDICE DE CONTENIDO

OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS PARTICULARES	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
JUSTIFICACION	5
METODOLOGIA	6
MARCO TEORICO	7
GLOSARIO DE TERMINOS:.....	7

CAPITULO I.

TARJETA DE CREDITO

- 1.1 Conceptos de tarjetas de crédito
- 1.2 Antecedentes históricos.
- 1.3 Origen de la tarjeta de crédito en República Dominicana.
- 1.4 Historia banco BHD León.
 - 1.4.1 Misión, visión y valores.
- 1.5 Tarjetas de crédito banco BHD León.
 - 1.5.1 Requisitos:
 - 1.5.2 Beneficios de las tarjetas de crédito BHD León:
 - 1.5.3 Beneficios crédito diferido (superlímite)
 - 1.5.4 Tipos de tarjeta de crédito banco BHD León.
 - 1.5.4.1 Mujer BHD León:
 - 1.5.4.2 Visa platinum/ infinite
 - 1.5.4.3 Premia BHD León.
 - 1.5.4.3 Recomendación BHD León.
 - 1.5.4.4 Béisbol invernal - lidom
 - 1.5.4.5 Movilcard personal.

CAPITULO II.

IMPACTO DE ALTAS TASAS DE INTERES EN TARJETAS DE CREDITO

- 2.1 El problema del impacto de las altas tasas de interés en las tarjetas de crédito
- 2.2 La investigación acerca del análisis de las tarjetas de crédito.
- 2.3 Análisis de encuesta realizada
- 2.4 Análisis de la entrevista.
- 2.5 Comparación con países latinoamericanos.
- 2.6 Crecimiento de tarjeta de crédito en República Dominicana.
- 2.7 Cartera de activas en República Dominicana, por entidad.
- 2.8 Evolución de tasas de interés promedio ponderadas.
- 2.9 Cálculo intereses tarjetas de crédito en República Dominicana.

- 2.9.1 Interés por financiamiento.
- 2.9.2 Interés por mora.
- 2.9.3 Comisión por sobregiro

CAPITULO III.

TARJETA DE CREDITO. PASOS PARA DISMINUIR SUS COSTOS FINANCIEROS

- 3.1 Como usar eficientemente las tarjetas de crédito y evitar sus costos financieros.
- 3.2 Sugerencias para promediar las tasas de interés en República Dominicana en relación a los países de Latino América.
- 3.3 Beneficios Propuestos para agregar valor a las tarjetas de crédito banco BHD León.

BIBLIOGRAFIA

ANALISIS DE TARJETAS DE CREDITO EN REPUBLICA DOMINICANA CASO: BANCO BHD LEON

OBJETIVO GENERAL

Aportar mediante comparaciones económicas de las tarjetas de crédito de Republica Dominicana con 3 países Latino Americanos (Colombia, Nicaragua y Panamá) , usando como referencia las tarjetas de crédito del Banco BHD León: Beneficios que se puedan incorporar a la misma como valor agregado al producto; incentivar el uso consciente y responsable, destacando las ventajas; y Analizar la transparencia, los cálculos de intereses y comisiones, tras la entrada en vigencia de la Regulación de tarjetas de crédito en República Dominicana en Abril 2013, para así poder señalar cómo se puede reducir mediante el uso de las mismas, los gastos financieros del tarjetahabiente dominicano.

OBJETIVOS PARTICULARES

- Investigar el nacimiento e historia de la tarjeta de crédito en República Dominicana.
- Describir y conceptualizar los diferentes elementos, lenguaje y análisis de cálculo de intereses de la tarjeta de crédito en República Dominicana.
- Señalar los pasos a seguir para disminuir el gasto por intereses financieros y comisiones. Sugerencias.
- Investigar las políticas, clasificaciones, beneficios y tarifarios de las tarjetas de crédito en caso particular: banco múltiple BHD León. septiembre 2014
- Señalar la penetración en el mercado de la tarjeta de crédito.

- Incentivar y promover el uso consciente y adecuado de la tarjeta de crédito, como beneficio al tarjeta habiente, tomando de referencia al banco BHD León.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La tarjeta de crédito es un medio pago, físicamente un plástico cuadrado con banda magnética que están siendo sustituidas por chips con el nombre del cliente y un no. de 16 dígitos inscritos en el plástico como relieve.

La tarjeta de crédito consta de un límite asignado, donde el tarjeta habiente puede consumir solo el monto disponible, convirtiéndose los consumos automáticamente en una deuda a corto o en la mayoría de los casos a largo plazo, con altas tasas de interés. Cabe denotar que actualmente es el producto más rentable de la banca dominicana.

Este importante producto financiero se ha convertido en el tarjeta habiente dominicano como una forma de sustentar sus gastos mensuales; una manera de expandir sus salarios, pues siempre se le debe a la tarjeta de crédito, lo cual no es malo, siempre y cuando se haga un uso consciente y adecuado del mismo, no viendo esta como un regalo, si no como lo que realmente es: Un consumo diferido.

Lamentablemente, solo unos pocos hacen uso responsable de este medio de pago y financiamiento; la mayoría financian los consumos, reduciendo sus sueldos cada vez más bajos por la inflación y por los altos costos de intereses financieros.

JUSTIFICACION

“La tarjeta de crédito es un medio de pago que permite hacer compras que puedes pagar posteriormente (una semana después, un mes después, un año después, etc.). Son llamadas “de crédito” porque cuando paga cualquier mercancía con ella, el banco que la otorgó está concediendo un préstamo pagadero de acuerdo al periodo elegido según los plazos negociados con la entidad”.³¹

Cabe denotar que este importante producto financiero que ha sustituido en gran parte al efectivo y el uso de chequeras, y está regulado por la superintendencia de bancos, puede ser utilizada además de medio de pago, como medio de seguridad, como requisito para brindar información del tarjetahabiente cuando solicite otra facilidad de crédito, ósea, ofrece referencias crediticias del cliente, la cual puede ser utilizada en favor o en contra para cualquier ámbito de su vida laboral, comercial, crediticia, dependiendo el uso consciente y responsable que se haga de ella.

Actualmente el no tener una tarjeta de crédito es como si no existiéramos en el mercado, ya que no se refleja historial y no se podría ni comprar un celular o hacer una reservación de un hotel, es por ello que tenemos como objetivo principal en esta tesina, recalcar los beneficios, no dejando de mencionar los posibles perjuicios, pero siempre concientizando al tarjeta habiente como utilizarlas con el uso adecuado, responsable y consciente.

Las tarjetas de crédito en el país, contribuyen al desarrollo de la banca comercial, contribuyen al aumento de las ventas en los diferentes sectores, a la generación de empleos, al financiamiento a corto plazo (30 días), automático y sin intereses del tarjetahabiente, proporcionando liquidez, flexibilidad, tiempo y

³¹

<http://www.manejatusfinanzas.com/Elcr%C3%A9dito/TARJETASDECR%C3%89DITO/QU%C3%89ESUNATARJETADECR%C3%89DITO/tabid/154/language/es-CO/Default.aspx>, extraído 29/09/2014.

comodidad a las familias dominicanas y aumentan significativamente el PIB de la nación.

Destacar dentro de los beneficios que proporcionan la seguridad, control y verificación de los gastos, eficientizando la administración del dinero propio, siempre y cuando se mantenga un límite controlado acorde al ingreso mensual del tarjetahabiente.

Finalmente, analizar el nuevo reglamento de tarjeta de crédito como beneficio y protección al consumidor y hacer aportes y reflexiones sobre lo que aún se puede mejorar en beneficio a la población dominicana e incentivar el uso de las mismas tanto en penetración como en profundidad en el mercado nacional.

METODOLOGIA

Esta investigación es objetiva, documental, basada en informaciones que encontramos en diferentes medios como Internet, documentales de economistas, reglamentos impuestos por la superintendencia de bancos, estudios de mercado, encuestas a tarjetahabientes y no tarjetahabientes y entrevistas no estructuradas a profesionales con conocimiento y vasta experiencia en el área.

Utilizar fuentes primarias (Entrevistas no estructuradas con gerentes y VP seniors con vasta experiencia en el área, de instituciones bancarias); departamentales (hacer encuestas y focus group, en forma de debate de una población, aproximada de 10 personas que estén pro/ contra de la tarjeta de crédito. Secundarias (fuentes de documentales, informes y artículos de economistas, normas, reglamentos y varias consultas a páginas en internet).

Es descriptiva, con especial énfasis en las informaciones estadísticas, historiográficas, encuestas, estadísticas y cortos ejemplos matemáticos en cuanto al cálculo de intereses.

El método inductivo que parte de lo particular a lo general, será utilizado en esta investigación ya que tomaremos el caso particular del banco BHD León, descripción de sus productos, tarifarios, comisiones políticas, entre otras, tras la puesta en circulación de la reglamentación de las tarjetas de crédito.

MARCO TEORICO

GLOSARIO DE TERMINOS:

Administrador de un sistema de pagos o de liquidación de valores: Es el banco central de la República Dominicana u otra entidad debidamente autorizada por éste, que opere un sistema de pagos, o una entidad autorizada a ofrecer servicios de custodia, transferencia, compensación y liquidación de valores, refiriéndose esto último solamente al traspaso de los títulos-valores negociados.

Aplicación de pagos

En primer orden balance de intereses, comisiones y cargos correspondientes a períodos anteriores; en segundo orden: el capital de los períodos anteriores; en tercer orden: balance de los intereses y cargos presentados en el estado de cuenta del mes en que se realiza el pago; en cuarto orden: el balance de capital del estado actual.

Cargo: Es el monto en moneda nacional o extranjera aplicado por la entidad emisora de tarjetas de crédito al tarjetahabiente titular por gastos

incurridos en la prestación del servicio y que corresponde exclusivamente a los conceptos especificados en el contrato suscrito entre las partes.

Cargo por emisión: Es el cargo que aplica la entidad emisora de tarjetas de crédito al tarjetahabiente titular, para cubrir el costo inicial de emisión del plástico de la tarjeta de crédito, y que podría ser exonerado en el marco de las políticas de competitividad de la entidad. Este cargo puede ser aplicado al balance del tarjetahabiente previa autorización del mismo, conforme a los términos contractuales.

Cargo por renovación: Es el cargo que aplica opcionalmente la entidad emisora de tarjetas de crédito al tarjetahabiente titular por la renovación del plástico de la tarjeta de crédito al vencimiento del período de vigencia otorgado en el contrato suscrito entre las partes, y es igual o similar al Cargo por Emisión.

Cargo por reemplazo: Es el cargo que aplica la entidad emisora de tarjetas de crédito al tarjetahabiente titular cuando el plástico de la tarjeta de crédito necesite ser reemplazado por deterioro y opcionalmente en caso de pérdida, robo o falsificación cuando no se haya acordado la contratación de un seguro por parte de dicho tarjetahabiente titular.

Cargo por cobertura de seguro: Es el cargo que aplica la entidad emisora de tarjetas de crédito al tarjetahabiente titular que haya optado por la contratación de un seguro que le proteja en caso de pérdida, robo o falsificación del plástico de la tarjeta de crédito.

Comisión: Es el porcentaje o monto fijo en moneda nacional o extranjera que la entidad emisora de tarjetas de crédito cobra al tarjetahabiente titular por la prestación de determinados servicios, los cuales son previamente acordados en el contrato de emisión de tarjeta de crédito suscrito entre las partes, el cual

podrá ser modificado conforme los parámetros establecidos en este Reglamento.

Comisión por mora: Es la penalidad aplicada al tarjetahabiente titular cuando éste no realiza el pago mínimo de los consumos efectuados antes de la fecha límite de pago. Este se genera desde la fecha límite de pago, hasta la fecha del próximo corte o hasta que se efectúe el pago.

Comisión por sobregiro: Es el porcentaje o monto fijo en moneda nacional y/o extranjera aplicable al tarjetahabiente titular cuando los consumos realizados por éste exceden el límite de crédito autorizado.

Comisión por avance de efectivo: Es el porcentaje o monto fijo aplicado sobre los retiros de efectivo realizados por el tarjetahabiente titular en cajeros automáticos, crédito a cuentas o en ventanilla de las oficinas bancarias.

Contrato de emisión de tarjeta de crédito: Es el acuerdo en el que se establecen los términos y condiciones generales bajo los cuales la entidad emisora de tarjetas de crédito otorga una línea de crédito al tarjetahabiente titular en moneda nacional, extranjera o ambas monedas, conforme a las disposiciones contenidas en la Ley Monetaria y Financiera, el Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros y este Reglamento.

Contrato de afiliación: Es el contrato suscrito por la operadora o la entidad emisora de tarjetas de crédito, con el establecimiento afiliado, mediante el cual se disponen los términos y condiciones generales que regirán el uso de las tarjetas de crédito para la adquisición de bienes y servicios.

Consumo: Es la adquisición de bienes, pago de servicios o avance de efectivo, mediante el uso de una tarjeta de crédito.

Crédito diferido: Corresponde a una línea de crédito revolvente adicional que otorga el emisor de tarjetas de crédito al tarjetahabiente titular como un crédito diferente al aprobado para el uso de la tarjeta de crédito.

Entidad emisora de tarjetas de crédito: Es la entidad de intermediación financiera autorizada por la ley monetaria y financiera y, la ley que crea el banco nacional de fomento de la Vivienda y la producción (BNV) a emitir, representar y administrar tarjetas de crédito en moneda nacional o extranjera, o en ambas modalidades.

Establecimiento afiliado: Es la persona física o jurídica que, en virtud del contrato suscrito con el operador, se afilia a ésta para vender bienes y/o servicios al tarjetahabiente, sea este titular o afiliado y, recibir el pago mediante el uso de una tarjeta de crédito.

Empresa de adquirencia o adquirente: Entidad que a través de dispositivos electrónicos sirve de enlace entre una entidad emisora de tarjetas de crédito y el establecimiento donde se realiza una operación de pago a través de tarjetas de crédito, débito o pre-pagada.

Estado de cuenta: Es el documento elaborado por la entidad emisora de tarjetas de crédito, que debe contener como mínimo el detalle de las transacciones efectuadas por los tarjetahabientes en un período de un mes.

Fecha de corte: Es la fecha límite programada para realizar la facturación o cierre de los consumos, cargos y pagos del mes, presentados en el estado de cuenta.

Fecha límite de pago: Es el último día que tiene el tarjetahabiente titular para realizar el pago mínimo, parcial o total de las sumas adeudadas, reflejadas en el estado de cuenta.

Interés por financiamiento: Es el interés que se genera cuando no se realiza el pago total del balance que refleja el estado de cuenta antes o en la fecha límite de pago.

$$IF = SPDK \times \left(\frac{i}{12} \right)$$

IF= Interés por financiamiento

SPDK = Saldo Insoluto de capital excluyendo para dicho cálculo los intereses, comisiones y otros cargos.

i = Tasa de interés anualizada

12 = Correspondiente a los 12 meses del año.

Límite de crédito: Es el monto máximo de crédito en moneda nacional y/o extranjera, que la entidad emisora de tarjetas de crédito otorga al tarjetahabiente titular, del cual éste puede disponer para consumir o efectuar avance de efectivo, bajo las condiciones preestablecidas en el contrato de emisión de tarjeta de crédito suscrito con el emisor de tarjetas de crédito.

Operador: Administrador de sistema de pagos o empresa de adquirencia.

Pago mínimo: Es el abono mínimo, expresado en moneda nacional y/o extranjera, que debe realizar el tarjetahabiente titular a la entidad emisora de tarjetas de crédito para mantener su tarjeta de crédito al día y no generar cargos por atraso.

$$Pago_Minimo = Intereses + comisiones + cargos + \left(\frac{Capital_Vigente}{36} \right) + Capital_Vencido$$

Saldo insoluto de capital: Es el monto pendiente de capital.

Saldo insoluto promedio diario: Es el monto que se utiliza para el cálculo de los intereses, y que consiste en sumar los saldos pendientes de pago del capital al cierre de cada día, dividido entre el número de días del mes.

Sobregiro: Es el monto utilizado en exceso al límite de crédito que le fuera autorizado por la entidad emisora de tarjetas de crédito al tarjetahabiente titular, que podrá estar estipulado en el contrato de emisión de tarjeta de crédito, que pudiera implicar el pago de una comisión y/o informada al tarjetahabiente titular después de la firma de dicho contrato.

Tarjetahabiente titular: Es la persona física o jurídica que, previo contrato suscrito con la entidad emisora de tarjeta de crédito, es autorizada a girar en su favor sobre una línea de crédito, a través del uso de una tarjeta de crédito, haciéndose responsable de pagar o saldar todos los consumos, cargos, intereses y comisiones, realizados por sí mismo y por los tarjetahabientes adicionales autorizados por él.

Tarjeta de crédito: Es el instrumento electrónico que representa una relación contractual entre la entidad emisora de tarjetas de crédito y el tarjetahabiente titular, en virtud del otorgamiento, por parte del primero, de un crédito revolvente a corto plazo a favor del segundo, pagadero mensualmente, el cual puede ser utilizado para la compra de bienes, servicios u obtención de avance de efectivo.

Tarjetahabiente adicional: Persona física o jurídica que está autorizada por el tarjetahabiente titular para realizar operaciones con una tarjeta de crédito adicional a la emitida a su favor y a quien la entidad emisora de tarjetas de crédito le emite y entrega una tarjeta de crédito, por instrucciones del tarjetahabiente titular.

Tasa de interés: Es el porcentaje anualizado establecido por la entidad emisora de tarjetas de crédito en el contrato por el uso del crédito, el cual podría ser modificado conforme se haya estipulado en el mismo.

Tasa por afiliación. Es el porcentaje aplicado a los establecimientos afiliados por parte de las operadoras, sobre los consumos efectuados por los tarjetahabientes, sean éstos titulares o adicionales.

BIBLIOGRAFIA

- **Artículo Educación financiera**, extraído el 29 de Septiembre del 2014,
<http://www.manejatusfinanzas.com/Elcr%C3%A9dito/TARJETASDECR%C3%89DITO/QU%C3%89ESUNATARJETADECR%C3%89DITO/tabid/154/language/es-CO/Default.aspx>.
- Antoni Peña. **Fraudes con tarjeta**, extraído de fecha 26-09-2014,
<http://www.scribd.com/doc/171971111/Fraudes-Con-Tarjetas>.
- **Definición de tarjeta de crédito**, extraído el 17/10/2014,
<http://definicion.de/tarjeta-de-credito/>
- **¿Qué es una tarjeta de crédito?**, extraído el 17/10/2014,
<http://www.manejatusfinanzas.com/Elcr%C3%A9dito/TARJETASDECR%C3%89DITO/QU%C3%89ESUNATARJETADECR%C3%89DITO/tabid/154/language/es-CO/Default.aspx>.
- **Tarjeta de crédito**, extraído 17/10/2014,
http://es.wikipedia.org/wiki/Tarjeta_de_cr%C3%A9dito.
- Cisneros, **Tarjeta de crédito**, extraído el 17/10/2014,
<http://www.monografias.com/trabajos52/tarjetas-credito/tarjetas-credito2.shtml#defin>.
- **Tarjeta de crédito**, extraído el 17/10/2014,
<http://www.monografias.com/trabajos52/tarjetas-credito/tarjetas-credito.shtml#anteced#ixzz3GReCQhQM>
- **¿Quiénes somos?** Extraído 17/10/2014,
http://www.bhdleon.com.do/app/do/corp_quienes.aspx.

- **Artículo Educación financiera**, extraído el 29 de septiembre del 2014, <http://www.manejatusfinanzas.com/Elcr%C3%A9dito/TARJETASDECR%C3%89DITO/QU%C3%89SUNATARJETADECR%C3%89DITO/tabid/154/language/es-CO/Default.aspx>.
- **Superintendencia de bancos de la República Dominicana**, circular no. 002/14: Adecuación del “Instructivo operativo para la aplicación del reglamento de tarjetas de crédito.” De Abril del 2012, extraído el 29 de septiembre del 2014, <http://www.sb.gob.do/ef/circularSB-02-14.pdf>.
- Superintendencia de bancos, **reglamento tarjeta de crédito, primera resolución, 07 de febrero del 2013**, extraído el 26 de septiembre del 2014, <http://www.sb.gob.do/sites/default/files/reglamento-tarjetas-credito.pdf>.
- **Bethania Rodríguez**, Origen y evolución histórica de las tarjetas de crédito en República Dominicana. Extraído el 29/09/2014, <http://www.monografias.com/trabajos10/tarjcr/tarjcr.shtml?monosearch>.
- Documentos Banco BHD León, manuales de productos. **Tarjeta de crédito**. sep./2014
- Cuevas, José Luís. “**Origen de la tarjeta de crédito**”. Extraído 20/09/2014. <http://www.monografias.com/trabajos12/oritarj/oritarj.shtml#ixzz3FqXA9jBB>.
- “**Tarjetas de crédito BHD León**”. Extraído el 15/11/2014. www.bhdleon.com.do.
- “**Economía en países Latino Americanos**”. Extraído el 15/11/2014. <http://datos.bancomundial.org/tema/sector-financiero>.
- “**Estadísticas países Latino Americanos**”. extraído el 15/11/2014. <http://datos.bancomundial.org/pais/republica-dominicana>.

- **“Tarjetas de crédito en Colombia”**. SIB Colombia. Extraído el 15/11/2014.
<https://app.comparamejor.com/co/productos/tarjeta-credito/>.
- Hernández, Cristian. **“Investigaciones económicas. Renta variable”**.
30/12/2013. Extraído el 15/11/2014.
http://www.ultrabursatiles.co/sites/default/files/investigacion_economica/pdf/Informe%20Pron%C3%B3sticos%20Sector%20Financiero%20%202014.pdf.
- **“Economía países Latino Americanos”**, extraído el 15/11/2014.
[http://www.centralamericadata.com/es/article/home/Nicaragua Ley de Tarjetas de Credito en abril](http://www.centralamericadata.com/es/article/home/Nicaragua_Ley_de_Tarjetas_de_Credito_en_abril).
- **“Tarjetas de crédito”**. Extraído el 15/11/2014.
http://www.diariolibre.com/economia/2014/02/03/i464881_aba-consumo-con-tarjetas-credito-ascendi-rd160-051-millones-2013.html.
- Cuevas, Daris Javier, **“Reglamento tarjetas de crédito”**, 11/04/2013.
Extraído el 16/11/2014. <http://www.listindiario.com/puntos-de-vista/2013/4/10/272633/Reglamento-de-las-tarjetas-de-credito>.
- Superintendencia de bancos República Dominicana. Circular no.005/13 de fecha 12 de junio del 2013.(Página 12 -16).
- Sarmiento Ricausti, Hernando. (1973) La Tarjeta de Crédito. Bogotá: Editorial Themis.
- Stiglitz-Stiglitz (1985) "Contratos por Adhesión. Cláusulas Abusivas y Protección al Consumidor." Buenos Aires: Ediciones De Palma.
- Xcel Business Consulting, (2012). Estudio Tasa Interés Promedio anual de las Tarjetas de Crédito en la República Dominicana. Extraído el 18 de 28 de octubre del 2014.
<http://xcelconsulting.com/app/download/5824333504/2012+Vol.+66+Sabes+Cuanto+Pagamos+de+Interes+Por+Las+Tarjetas+de+Credito.....pdf>.

- Minaya, Ramón, **Tesis de tarjeta de crédito como medio de pago**, 1993.
- Rodríguez, Xiomara, **Tesis de estudio de mercado de tarjetas de crédito**, 1988.
- Aguasvias, Jenny, **Tesis análisis de tarjetas de crédito en República Dominicana**, 2012

CUESTIONARIO

1. Sexo
F_____ M_____
2. Edad
__18-25
__25-30
__30-35
__35 en adelante
3. Domicilio.
__DN
__Santo Domingo Este
4. ¿Tiene tarjeta de crédito, en caso de ser afirmativo, informar cuántas, en caso de ser negativo, decir por qué y no siga con las demás interrogantes?
SI_____ NO_____
5. ¿De qué banco es su tarjeta de crédito. Puede elegir varias opciones?
__Banco popular dominicano
__Banco BHD León
__Banco del progreso
__Scotiabank
__otros
6. ¿Por qué prefiere usar tarjetas de crédito, en vez de efectivo? Puede seleccionar más de una respuesta.
__Seguridad
__Control
__Organización
__Beneficios
__Flexibilidad
__Financiamiento
__Comodidad
7. ¿Conoce el uso de su tarjeta de crédito para ser organizado. Lleva un control de ellas?
SI_____ NO_____
8. ¿Sabe interpretar sus estados de tarjeta?
SI_____ NO_____

9. ¿Conoce la tasa de financiamiento de su tarjeta de crédito y de donde proviene este, o como reducirlo?

SI _____ NO _____

10. ¿Se financia con frecuencia?

SI _____ NO _____

11. ¿Ha avanzado efectivo de una Tarjeta de crédito para pagar otra?

SI _____ NO _____

12. ¿Para que utiliza la disponibilidad en su plástico?. Puede elegir varias opciones.

___ Gastos personales y del hogar

___ Pagos de deudas

___ Capital de trabajo para negocio

___ Compra mobiliario

___ Gastos educativos

13. ¿Considera la tarjeta de crédito perjuicio o beneficio, para su salud financiera. Por qué?

___ SI

___ NO

ENTREVISTA

Banco BHD León

Posición: Vice presidente

Departamento: Tarjeta de crédito

Tiempo en la empresa: 15 años

1. ¿cómo define usted la tarjeta de crédito?

Respuesta: Instrumento financiero que permite hacer transacciones de compra, con pagos diferidos no mayor a 30 – 45 días.

2. ¿La tarjeta de crédito es el producto más rentable de la banca comercial? ¿Por qué?

Respuesta: Si es el producto más rentable por las tasas de interés.

3. ¿Cómo impactó la rentabilidad del producto la regulación de las tarjetas de crédito de la República Dominicana, implementada en el 2013?

Respuesta: Impactó significativamente la rentabilidad, pues las tasas de interés bajaron significativamente de un 84% - 104% a un 60% y se estima que en enero del 2015 bajen a 54%.

4. ¿Cuántos tarjetahabientes tiene el banco BHD León y que peso tiene dentro de sus activas?

Respuesta: 350,000 tarjetahabientes aleatoriamente y tenemos un peso de un 30% dentro de las activas totales de la institución.

5. ¿Cuál es la principal problemática de este medio de pago?

Respuesta: Falta de conocimiento y educación financiera del tarjetahabiente.

6.Cuál es su índice de riesgo o morosidad del producto?

Respuesta: Tenemos un índice de riesgo promedio ponderado de 3.1% aleatoriamente, totalmente por debajo del promedio en la banca nacional que es de un 8%, esto debido a las cuidadoras y robustas políticas de riesgo que mantiene el banco BHD León para cuidar los intereses de sus clientes.

7. ¿Qué le aconseja a una persona que se financia constantemente?

Respuesta: Que salde o consolide sus deudas con una facilidad de crédito de intereses más blandos (bajos).

ENTREVISTA

Banco BHD León

Posición: Gerente de negocios Departamento: Sucursal, área de negocios

Tiempo en la empresa: 12 años

1. ¿cómo define usted la tarjeta de crédito?

Respuesta: Instrumento financiero transaccional, que permite que el cliente realice consumos de forma rápida, segura y confiable, creándole así un historial de crédito.

2. ¿La tarjeta de crédito es el producto más rentable de la banca comercial? ¿Por qué?

Respuesta: Si es el producto más rentable por las tasas de interés.

3. ¿Cuál es la principal problemática de este medio de pago?

Respuesta: Falta de conocimiento y educación financiera del tarjetahabiente y consumo irresponsable.

4. ¿Qué le aconseja a una persona que se financia constantemente?

Respuesta: Que salde o consolide sus deudas y que si opta por seguir financiándola que pague un poco más del pago mínimo y lo más próximo a su fecha de corte.