

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICO- ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**"ESTUDIO DE LA DEMANDA DE CRÉDITO DE CONSUMO
REVOLVENTE Y SU IMPACTO EN LA MOROSIDAD DE AREQUIPA
METROPOLITANA PARA EL PERÍODO 2008-2012"**

Tesis presentada por los Bachilleres:

Huanca Zevallos, Marysol

Revilla Arana, Claudia Patricia

Para optar por el título profesional de:

INGENIERA COMERCIAL EN LA ESPECIALIDAD DE FINANZAS

AREQUIPA – PERÚ

2013

DEDICATORIA

A mi familia, mi mayor motivación y fuerza, especialmente a mis dos grandes amigas: mi mamá y mi hermana, gracias por ser ejemplo de perseverancia, coraje y amor incondicional. Todos mis logros son gracias a ustedes.

A mis grandes amores, mis sobrinos, cada sonrisa suya es mágica energía.

Y a ti, gracias por navegar en esta aventura conmigo.

Marysol

A Dios por darme el privilegio de vivir y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional; a mis padres por su amor, apoyo, comprensión, consejos, y ayuda en los momentos más difíciles, ya que me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, principios, empeño, carácter y perseverancia para conseguir mis objetivos; y a todas aquellas personas que siempre estuvieron conmigo en cada paso importante de mi vida.

Claudia

A nuestros profesores, grandes guías y amigos.

A nuestros amigos de toda la vida, futuros Ingenieros Comerciales.

A las personas que generosamente nos apoyaron en la realización de esta investigación.

Y a ustedes, Jenna, Liz y Catty, gracias por inolvidables sonrisas.

Marysol y Claudia

ÉPIGRAFE

*No hay que hacer o pensar lo que todos están
haciendo o pensando; hay que pensar más y de una
forma diferente*

Warren Buffet

"This life is what you make it. No matter what, you're going to mess up sometimes, it's a universal truth. But the good part is you get to decide how you're going to mess it up. Girls will be your friends - they'll act like it anyway. But just remember, some come, some go. The ones that stay with you through everything - they're your true best friends. Don't let go of them. Also remember, sisters make the best friends in the world. As for lovers, well, they'll come and go too. And baby, I hate to say it, most of them - actually pretty much all of them are going to break your heart, but you can't give up because if you give up, you'll never find your soulmate. You'll never find that half who makes you whole and that goes for everything. Just because you fail once, doesn't mean you're gonna fail at everything. Keep trying, hold on, and always, always, always believe in yourself, because if you don't, then who will, sweetie? So keep your head high, keep your chin up, and most importantly, keep smiling, because life's a beautiful thing and there's so much to smile about."

Marilyn Monroe

*Como un cuento, así es la vida: no cuan larga sea,
sino cuan buena es lo que importa*

Seneca

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	IV
ÍNDICE DE CUADROS.....	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	IX
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	X
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	XI
RESUMEN.....	XII
SUMMARY.....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	XIV

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO DEL CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE Y LA MOROSIDAD

1.1.SISTEMA FINANCIERO PERUANO.....	1
1.1.1.CONCEPTO Y FINALIDAD.....	1
1.1.2.EMPRESAS DEL SISTEMA BANCARIO.....	3
1.1.3.EMPRESAS DEL SISTEMA NO BANCARIO.....	5
1.1.4.ENTES REGULADORES Y DE CONTROL DEL SISTEMA FINANCIERO.....	9
1.1.4.1.Banco Central de Reserva.....	9
1.1.4.2.Superintendencia de Banca y Seguros.....	9
1.2.CRÉDITO.....	10
1.2.1.DEFINICIÓN.....	10
1.2.2.CLASIFICACIÓN.....	11

1.3. CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE: TARJETAS DE CRÉDITO DE CONSUMO.....	15
1.3.1. BASE LEGAL.....	15
1.3.2. DEFINICIÓN.....	15
1.3.3. EVOLUCIÓN.....	20
1.3.3.1. Etapa incipiente.....	20
1.3.3.2. Etapa de Consolidación.....	21
1.3.3.3. Etapa de la multilateralidad.....	21
1.3.4. CLASIFICACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO.....	22
1.3.4.1. Por entidad emisora.....	22
1.3.4.2. Por el objetivo que prestan.....	22
1.3.4.3. Por el ámbito geográfico.....	23
1.3.4.4. Por el crédito que conceden.....	23
1.3.4.5. Por el número de sujetos que intervienen.....	24
1.3.5. CARACTERÍSTICAS.....	24
1.3.6. PARTICIPANTES QUE INTEVIENEN EN EL PROCESO DE TARJETA DE CRÉDITO.....	26
1.3.7. REQUERIMIENTOS PARA OTORGAR UNA TARJETA DE CRÉDITO DE CONSUMO.....	32
1.3.8. PROCESO DE EVALUACIÓN.....	34
1.3.9. INFORMACIÓN BÁSICA QUE EL USUARIO DEBE CONOCER.....	41
1.3.10. TASA DE INTERES – TASA DE COSTO EFECTIVA ANUAL....	43
1.3.11. CONSECUENCIAS DEL USO DE TARJETA DE CRÉDITO DE CONSUMO.....	48
1.4. MOROSIDAD.....	50
1.4.1. DEFINICIÓN.....	51
1.4.2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA MOROSIDAD EN EL PERÚ.....	57
1.4.3. INDICADORES.....	58
1.4.4. CLASES DE DEUDORES MOROSOS.....	61

CAPITULO II

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA DEMANDA DE CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE Y SU IMPACTO EN LA MOROSIDAD DE AREQUIPA METROPOLITANA

2.1.DEMANDA DE CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE.....	64
2.1.1.MONTO EN SOLES DEL CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE.....	64
2.1.2.VARIACIÓN PORCENTUAL DEL NÚMERO DE TARJETAS DE CRÉDITO PARA CONSUMO Y NÚMERO DE TARJETAS DE CRÉDITO PARA CONSUMO POR TARJETA HABIENTE.....	71
2.1.3.REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO REVOLVENTE.....	73
2.2.MOROSIDAD DE AREQUIPA METROPOLITANA.....	82
2.2.1.RATIO DE MOROSIDAD: CARTERA ATRASADA / CARTERA TOTAL.....	82
2.2.2.RATIO MOROSIDAD CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE.....	84
2.3.APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.....	88
2.3.1.OBJETIVOS DE LA ENCUESTA.....	88
2.3.2.ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA.....	88
2.3.3.APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.....	89
2.3.4.RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	90
2.4.COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS SOBRE LA DEMANDA DEL CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE Y SU IMPACTO EN LA MOROSIDAD EN AREQUIPA METROPOLITANA.....	103
CONCLUSIONES.....	114
RECOMENDACIONES.....	117
COMENTARIOS ADICIONALES.....	119
BIBLIOGRAFÍA.....	121
ANEXOS.....	127

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°1:	Número de empresas del Sistema Financiero.....	3
CUADRO N°2:	Empresas de la Banca Múltiple.....	4
CUADRO N°3:	Empresas Financieras.....	5
CUADRO N°4:	Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.....	6
CUADRO N°5:	Cajas Rurales de Ahorro y Crédito.....	7
CUADRO N°6:	Entidades de Desarrollo a la Pequeña y Microempresa..	8
CUADRO N°7:	Niveles de Tarjetas de crédito.....	32
CUADRO N°8:	Proceso de Evaluación para el otorgamiento de tarjetas de crédito de consumo	40
CUADRO N°9:	Composición de la Tasa de Costo Efectiva Anual.....	46
CUADRO N°10:	Proporción de tarjetas de crédito en total de crédito de consumo – Banca Múltiple.....	65
CUADRO N°11:	Proporción de tarjetas de crédito en total de crédito de consumo – Empresas Financieras.....	66
CUADRO N°12:	Variación porcentual del monto de tarjetas de crédito en Arequipa metropolitana.....	68
CUADRO N°13:	Ingreso promedio mensual Arequipa.....	69
CUADRO N°14:	Número de tarjetas por tarjetahabientes.....	72
CUADRO N°15:	Tasa de Costo Efectivo para consumos bajo modalidad revolvente de la tarjeta de crédito clásica con mayor número de clientes en cada empresa.....	74
CUADRO N°16:	Tasa de Costo Efectivo para consumos en cuotas de la tarjeta de crédito clásica con mayor número de clientes en cada empresa.....	76
CUADRO N°17:	Tasa de Costo Efectivo para consumo en cuotas de la tarjeta de crédito asociada a establecimientos de consumo masivo (retail) con mayor número de clientes en cada empresa.....	78
CUADRO N°18:	Tasa de Costo Efectivo para disposición de efectivo de la tarjeta de crédito clásica con mayor número de clientes de cada empresa.....	80
CUADRO N°19:	Morosidad en Arequipa metropolitana (período 2008–2012).....	83
CUADRO N°20:	Número de tarjetas de crédito contratadas por tarjetahabiente.....	91

CUADRO N°21:	Número de tarjetas de crédito contratadas por tarjetahabiente según sexo.....	92
CUADRO N°22:	Número de tarjetas de crédito contratadas por tarjetahabiente hace 5 años en comparación a este último año.....	92
CUADRO N°23:	Número de tarjetas de crédito contratadas por tarjetahabiente hace 5 años en comparación a este último año según sexo.....	93
CUADRO N°24:	Tarjetas de crédito con mayor demanda.....	94
CUADRO N°25:	Razones por las que se contrató la tarjeta de crédito.....	96
CUADRO N°26:	Razones por las que se contrató la tarjeta de crédito por uso de tarjetas de crédito.....	97
CUADRO N°27:	Uso de tarjetas de crédito.....	98
CUADRO N°28:	Uso de tarjetas de crédito según sexo.....	99
CUADRO N°29:	Problemas para pagar cuotas.....	100
CUADRO N°30:	Problemas para pagar cuotas por número de tarjetas de crédito contratadas por tarjetahabiente.....	101
CUADRO N°31:	Problemas para pagar cuotas por uso de tarjetas de crédito.....	102
CUADRO N°32:	Variación porcentual de monto en soles de tarjetas de crédito Morosidad.....	107

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°1:	Arequipa Banca Múltiple: crédito de consumo revolvente (tarjetas de crédito de consumo). Periodo 2008-2012.....	65
GRÁFICO N°2:	Arequipa Empresas Financieras: crédito de consumo revolvente (tarjetas de crédito de consumo). Periodo 2008-2012.....	67
GRÁFICO N°3:	Arequipa: Crédito de consumo revolvente (Tarjetas de crédito de consumo). Periodo 2008-2012.....	68
GRÁFICO N°4:	Ingreso Promedio mensual- Arequipa. Periodo 2008-2012.....	70
GRÁFICO N°5:	Tendencia de variación % anual de N° de tarjetas de crédito de consumo.....	71
GRÁFICO N°6:	Tarjeta de crédito modalidad revolvente - tcea % máxima.....	75
GRÁFICO N°7:	Tarjeta de crédito en cuotas - tcea % máxima.....	77
GRÁFICO N°8:	Tarjeta de crédito consumo retail -tcea % máxima.....	79
GRÁFICO N°9:	Tarjeta de crédito disposición de efectivo –tcea%.....	81
GRÁFICO N°10:	Arequipa: Morosidad Banca Múltiple. Periodo 2008-2012.....	83
GRÁFICO N°11:	Arequipa: Morosidad Empresas Financieras. Periodo 2008-2012.....	84
GRÁFICO N°12:	Arequipa: Morosidad Total. Periodo 2008-2012.....	85
GRÁFICO N°13:	Morosidad Tarjetas de crédito: Banco y Financieras. Periodo 2008-2012.....	86
GRÁFICO N°14:	Morosidad Bancos – Morosidad Financieras. Periodo 2008-2012.....	87
GRÁFICO N°15:	Número de tarjetas de crédito contratadas por tarjetahabiente.....	91
GRÁFICO N°16:	Número de tarjetas de crédito contratadas por tarjetahabiente hace 5 años en comparación a este último año.....	93
GRÁFICO N°17:	Tarjetas de crédito con mayor demanda.....	95
GRÁFICO N°18:	Razones por las que se contrató la tarjeta de crédito.....	96
GRÁFICO N°19:	Uso de tarjetas de crédito.....	98
GRÁFICO N°20:	Problemas para pagar cuotas.....	100
GRÁFICO N°21:	Crédito de consumo revolvente y Morosidad- Arequipa Metropolitana. Periodo 2008-2012.....	105
GRÁFICO N°22:	Aprovisionamiento de la Banca Múltiple del Sistema Peruano. Periodo 2008-2012.....	120

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN N°1:	Banco Central de Reserva del Perú.....	9
ILUSTRACIÓN N°2:	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.....	9
ILUSTRACIÓN N°3:	Tarjetas de Crédito.....	16
ILUSTRACIÓN N°4:	Partes de la tarjeta de crédito (FRONTAL).....	19
ILUSTRACIÓN N°5:	Partes de la tarjeta de crédito (POSTERIOR).....	19
ILUSTRACIÓN N°6:	Relación entre los participantes que intervienen en el proceso de la tarjeta de crédito.....	28
ILUSTRACIÓN N°7:	Marcas de tarjetas de crédito.....	30
ILUSTRACIÓN N°8:	Operadores de tarjetas de créditos.....	31
ILUSTRACIÓN N°9:	Centrales de riesgo.....	36
ILUSTRACIÓN N°10:	Reporte de Historial Crediticio.....	37

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ❖ AFP: Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones
- ❖ ASBA: Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas
- ❖ ASBANC: Asociación de Bancos del Perú
- ❖ BCRP: Banco Central de Reserva del Perú
- ❖ CCIA: Cámara de Comercio e Industria de Arequipa
- ❖ CEPIRS: Centrales Privadas de información de Riesgos
- ❖ CMAC: Caja Municipal de Ahorro y Crédito
- ❖ CRAC: Caja Rural de Ahorro y Crédito
- ❖ EDPYMES: Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa
- ❖ FMI: Fondo Monetario Internacional
- ❖ INEI: Instituto Nacional de Estadísticas e Informática
- ❖ PDT: Programa de Declaración Telemática
- ❖ POS: Point of sale. (siglas en ingles de punto de venta)
- ❖ RUC: Registro Único del Contribuyente
- ❖ RUS: Registro Único Simplificado
- ❖ SBS: Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs.
- ❖ SPP: Sistema Privado de Pensiones
- ❖ SUNAT: Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.
- ❖ TCEA: Tasa de Costo Efectivo Anual:
- ❖ TEA: Tasa efectiva Anual

RESUMEN

El presente trabajo de investigación estudia el impacto de la demanda de crédito de consumo revolvente en la morosidad de Arequipa Metropolitana. Debido al incremento acelerado de las inversiones en megacentros comerciales que ha experimentado la ciudad de Arequipa, el número de tarjetas de crédito de consumo se ha incrementado, de manera que surge el interés de conocer el impacto que causa en la morosidad de Arequipa Metropolitana.

En el estudio de la demanda de créditos de consumo revolvente, comúnmente llamados tarjetas de crédito, se identifican sus características básicas. Así mismo se hace hincapié en los requerimientos y el proceso de evaluación con el que las empresas bancarias y financieras, que hayan sido debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, las otorgan, lo cual conlleva que el número de tarjetas de crédito de consumo se haya incrementado en los últimos cinco años.

Por otro lado, se analizó el indicador de riesgo crediticio más importante, la morosidad de Arequipa Metropolitana, así como la clasificación de deudores morosos designados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

El estudio realizado permitió revelar cómo el incremento del número de tarjetas de crédito de consumo otorgadas con facilidad por parte de las entidades financieras; ya sea por estar impulsadas por la creciente competencia por aumentar su participación de mercado o por el uso inadecuado de estas por parte de los tarjetahabientes ya que desafortunadamente no tienen presente la información adecuada de cada tarjeta con la que cuentan, como por ejemplo la TCEA que están pagando, o las modalidades que pueden elegir para realizar una mejor compra; afecta de manera directa a la morosidad de Arequipa Metropolitana, debido a la adquisición de bienes utilizando las tarjetas de crédito de consumo como medio de pago y al incumplimiento de pago de cuotas, ya que no cuentan con los recursos suficientes para hacer frente a sus obligaciones.

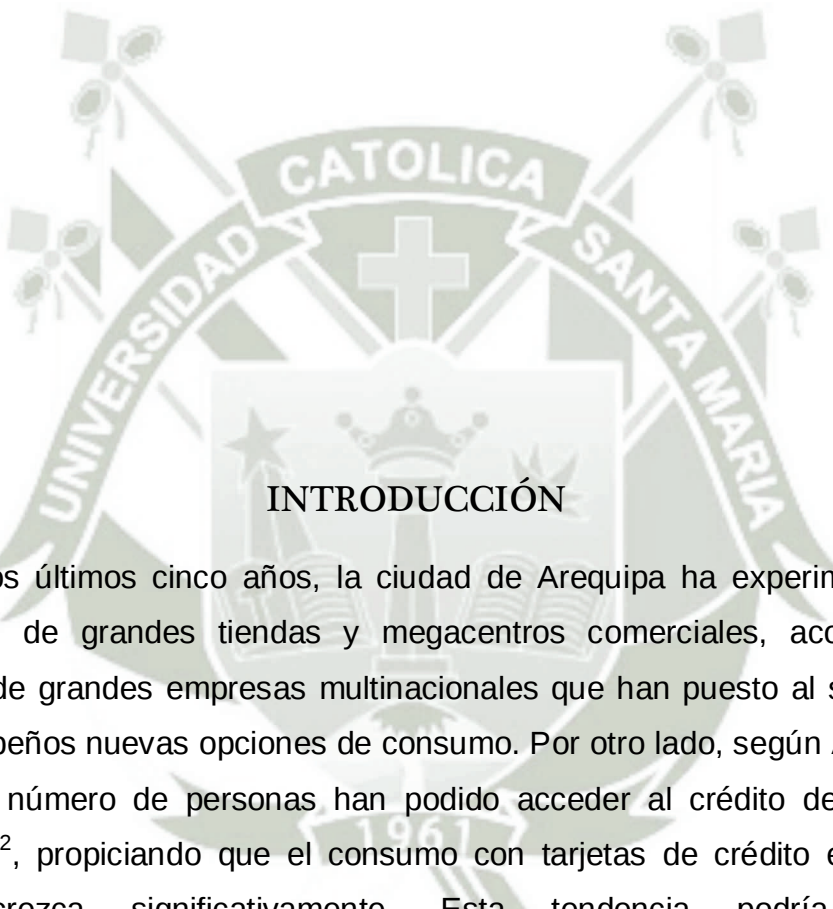
ABSTRACT

The present research studies the impact of revolving consumer credit's demand in Metropolitan Arequipa default. Due to the accelerated increase of investments in megamalls that has experienced the city of Arequipa, the number of credit cards has growth so that arises the interest of what is the impact that cause on Arequipa Metropolitan default.

The study of the revolving consumer credit's demand, commonly called credit cards, identifies their basic characteristics. It also emphasizes the requirements and evaluation process that banks and financial companies duly authorized by the Superintendency of Banking and Insurance grant them, which means that the number of credit cards has been increased in the last five years.

Furthermore, we analyzed the most important credit risk indicator, Metropolitan Arequipa default, and nonperforming loans classification designated by the Superintendency of Banking and Insurance.

The study made it possible to reveal how the increase of the number of credit cards issued easily by financial institutions, either by being driven by the increasing competition to grow market share or by the improper use of them by the cardholders because unfortunately they do not have the right information of each card they have, such as the TCEA they are paying, or the modality that they can choose to make a better purchase; directly affects Metropolitan Arequipa default, due to the acquisition of goods using credit cards as means of payment, and the non-payment of fees because the cardholders do not have the sufficient resources to meet their payment obligations.



INTRODUCCIÓN

Durante los últimos cinco años, la ciudad de Arequipa ha experimentado la instalación de grandes tiendas y megacentros comerciales, acogiendo la inversión de grandes empresas multinacionales que han puesto al servicio de los arequipeños nuevas opciones de consumo. Por otro lado, según ASBANC¹, un mayor número de personas han podido acceder al crédito de consumo revolvente², propiciando que el consumo con tarjetas de crédito en nuestra ciudad crezca significativamente. Esta tendencia podría generar sobreendeudamiento entre la población local, por el excesivo crédito al que podrían acceder con el uso de las tarjetas. Asimismo, diversas autoridades advierten sobre los problemas que podrían generarse con el uso irracional de las tarjetas de crédito que son ofrecidas a “diestra y siniestra” por las tiendas comerciales y entidades financieras, ya que dicho comportamiento generaría

¹ Asociación de Bancos

² Tarjetas de crédito de consumo

sobreendeudamiento en los clientes, provocando que en el futuro no puedan cumplir sus compromisos de pago.

El riesgo de crédito es el tipo de riesgo más importante al que toda entidad del sistema financiero debe hacer frente. Un indicador del riesgo crediticio es el nivel de morosidad, es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento. La importancia de este riesgo radica en que una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución y finalmente del sistema financiero en su conjunto.

Por lo tanto, es importante analizar la demanda de tarjetas de crédito de consumo y el impacto de la misma en la morosidad de la ciudad de Arequipa.

La investigación está dividida en dos capítulos. Enseguida de esta breve introducción se desarrolla, en el primer capítulo, el **Marco Teórico** en el que se desarrollan los principales temas acerca de las tarjetas de crédito de consumo, sus características, su proceso de operación y los participantes del mismo, los requerimientos y el proceso de evaluación de las entidades financieras para otorgar dicho crédito, así como las principales definiciones de la morosidad. En el segundo capítulo, se desarrolla la **Presentación de Resultados** que muestra la información con la que se ha trabajado para analizar el impacto que la demanda de tarjetas de crédito de consumo está teniendo en la morosidad de Arequipa Metropolitana, en este capítulo veremos la tendencia que presenta el crédito de consumo revolvente³ y la morosidad, y su vez las principales características del comportamiento de los tarjetahabientes, explicando las principales causas del mismo. En dicho capítulo también se muestra la **Comprobación de la Hipótesis**. Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, y comentarios adicionales.

³ Tarjetas de crédito de consumo

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO DEL CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE Y LA MOROSIDAD

Con la finalidad de ubicarnos en el contexto en el que esta investigación se desarrolla, presentaremos las principales definiciones del Sistema Financiero Peruano, las empresas que lo conforman y los entes reguladores del mismo, para posteriormente profundizar de forma directa en el marco teórico de la demanda de crédito de consumo revolvente y morosidad, que son las variables de estudio de esta investigación.

1.1. SISTEMA FINANCIERO PERUANO

1.1.1. CONCEPTO Y FINALIDAD

El sistema financiero es el conjunto de organizaciones públicas y privadas por medio de las cuales se captan, administran y regulan los recursos financieros que se negocian entre los diversos agentes económicos del país.

El sistema financiero recibe el ahorro o excedente producido por las personas, empresas e instituciones y posibilita que se traslade hacia otras empresas y personas que requieran esos fondos, así como al propio Estado, también para proyectos de inversión o financiación de gastos de corto plazo y planes de consumo.

El proceso de intermediación financiera es aquel por medio del cual una entidad, traslada los recursos de los ahorristas (personas con excedente de dinero, superavitarios o excedentarios) directamente a las empresas o personas que requieren de financiamiento (personas que necesitan dinero o deficitarios).

Las empresas del sistema financiero (intermediarios financieros) tienen la responsabilidad de velar por el dinero de los ahorristas y generar un interés sobre sus depósitos; asimismo, se encargan de

evaluar al deudor (persona a la cual se le presta el dinero) y de hacer que cumpla sus obligaciones de pago.

Estos sistemas contribuyen a una asignación más eficiente de los recursos en la economía y promueven el crecimiento de la productividad generando un impacto positivo en el crecimiento económico a largo plazo¹.

De acuerdo a lo señalado por el Fondo Monetario Internacional² “Un sistema financiero sano estimula la acumulación de riqueza por parte de las personas, las empresas y los gobiernos, requisito básico para que una sociedad se desarrolle y crezca, y afronte los acontecimientos adversos”.

El sistema financiero nacional lo constituyen las empresas debidamente autorizadas por los organismos correspondientes, como la Superintendencia de Banca y Seguros. Las empresas del sistema financiero nacional operan como intermediarios financieros³.

A Diciembre del 2012, el sistema financiero estaba conformado por 62 empresas: 16 Bancos, 11 Empresas Financieras, 13 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, 10 Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), 10 Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYMES) y 2 Empresas de Arrendamiento Financiero. En el último año, se incrementaron el número de empresas bancarias, financieras, y las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito⁴.

¹ Programa de Asesoría Docente sobre el rol de funcionamiento del sistema financiero, de seguros, AFP y unidades de inteligencia financiera de la Superintendencia de Banca y Seguros.

² Schinasí, Garry J. Preservación de la estabilidad financiera. Temas de Economía N°36. Fondo Monetario Internacional, Pág.18, 2005.

³ La intermediación financiera en nuestro país está amparada por la Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero, de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros.

⁴ Cifras obtenidas de la Superintendencia de Banca y Seguros. Estadísticas del Sistema Financiero - Boletín Estadístico - Empresas de operaciones múltiples.

CUADRO N°1: Número de empresas del Sistema Financiero

	N° de empresas
SISTEMA FINANCIERO	62
Banca Múltiple	16
Empresas Financieras	11
Cajas Municipales de Ahorro y Crédito	13
Cajas Rurales de Ahorro y Crédito	10
Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro empresa	10
Empresas de Arrendamiento Financiero	2

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros
Elaboración: Propia

El Sistema Financiero Peruano, cuyo concepto y finalidad fue descrito anteriormente se encuentra conformado por el Sistema Bancario (Banca Múltiple) y el Sistema No Bancario (Empresas Financieras, CMAC, y otros). A continuación presentaremos las principales definiciones de las empresas que conforman el sistema Financiero Peruano.

1.1.2. EMPRESAS DEL SISTEMA BANCARIO: BANCA MÚLTIPLE

La empresa bancaria presenta como negocio principal recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual, y utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras fuentes de financiación para conceder créditos en las diversas modalidades.

La Banca Múltiple es también conocida como banca privada, comercial o de primer piso, es la institución de crédito que cuenta con instrumentos diversos de captación y canalización de recursos⁵.

A Diciembre de 2011, la banca múltiple estaba conformada por 15 empresas que explican el 84,7% del saldo total de créditos y el

⁵Información obtenida del Programa de Asesoría Docente sobre el rol de funcionamiento del sistema financiero, de seguros, AFP y unidades de inteligencia financiera de la Superintendencia de Banca y Seguros en el portal web de la SBS.

79,9% del saldo total de depósitos del sistema financiero. De estas empresas, tres son de capital mayoritariamente local, diez cuentan con participación de capital extranjero superior a 80% y dos con participación extranjera superior a 30%.

El sistema bancario mostró un comportamiento favorable asociado a los sólidos fundamentos macroeconómicos, acompañados de una regulación prudencial y una supervisión basada en riesgos⁶.

A Diciembre del 2012, la Banca Múltiple cuenta con 16 Bancos, debido a que en Agosto del 2012, Banco Cencosud inició sus operaciones⁷.

**CUADRO N°2: Empresas de la Banca
Múltiple**

- 1 Banco de Crédito del Perú
- 2 BBVA – Banco Continental
- 3 Scotiabank del Perú
- 4 Banco Internacional del Perú – INTERBANK
- 5 MiBanco - Banco de la Microempresa
- 6 Banco Interamericano de Finanzas
- 7 Banco Financiero del Perú
- 8 HSBC Bank Perú S.A.
- 9 Citibank del Perú S.A.
- 10 Banco Falabella
- 11 Banco Santander Perú
- 12 Banco de Comercio
- 13 Banco Ripley
- 14 Banco Azteca
- 15 Cencosud
- 16 Deutsche Bank Perú

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros⁸
Elaboración: Propia

⁶ Información obtenida tras la revisión de la Memoria Anual 2011 de la Superintendencia de Banca y Seguros. Lima, Perú. Publicada en su página web.

⁷ Mediante Resolución SBS N° 3568-2012 del 14/06/2012 se autorizó el funcionamiento del Banco Cencosud.

⁸ Información obtenida de la Superintendencia de Banca y Seguros en su portal web, menú Estadísticas del Sistema Financiero - Boletín Estadístico - Empresas de operaciones múltiples.

1.1.3. EMPRESAS DEL SISTEMA NO BANCARIO:

- a) **Empresas Financieras:** Encargadas de captar recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero. Actualmente, a Diciembre del 2012 el sistema de Empresas Financieras está conformado por 11 entidades, ya que en el mes de Agosto del 2012, la Superintendencia de Banca y Seguros autorizó el funcionamiento de la Financiera Proempresa⁹.

CUADRO N°3: Empresas Financieras

- 1 Crediscotia Financiera
- 2 Financiera Edyficar
- 3 Financiera Crear
- 4 Financiera Confianza
- 5 Amérika Financiera
- 6 Finaciera TFC S.A.
- 7 Mitsui Auto Finance
- 8 Financiera Proempresa
- 9 Financiera Efectiva
- 10 Financiera UNO
- 11 Financiera Universal

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros¹⁰
Elaboración: Propia

- b) **Cajas Municipales de Ahorro y Crédito:** Captan recursos del público y su especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y microempresas.

⁹ Mediante Resolución SBS N° 5163-2012 del 01/08/2012 se autorizó el funcionamiento de Financiera Proempresa en el marco del procedimiento de conversión de Edpyme Proempresa a empresa financiera.

¹⁰ Información obtenida de la Superintendencia de Banca y Seguros en su portal web, menú Estadísticas del Sistema Financiero - Boletín Estadístico - Empresas de operaciones múltiples.

Especializada en otorgar crédito pignoraticio al público en general. También se encuentra facultada para efectuar operaciones activas y pasivas con los concejos provinciales y distrital, y con las empresas municipales dependientes de los primeros. A Diciembre del 2012, están operando 12 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y la Caja Metropolitana de Crédito Popular Lima.

CUADRO N°4: Cajas Municipales de Ahorro y Crédito

- 1 CMAC Arequipa
- 2 CMAC Piura
- 3 CMAC Trujillo
- 4 CMAC Sullana
- 5 CMAC Cusco
- 6 CMAC Huancayo
- 7 CMCP Lima
- 8 CMAC Tacna
- 9 CMAC Ica
- 10 CMAC Maynas
- 11 CMAC Paita
- 12 CMAC Del Santa
- 13 CMAC Pisco

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros¹¹
Elaboración: Propia

- c) **Cajas Rurales de Ahorro y Crédito:** Captan recursos del público y su especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a la mediana, pequeña y microempresa del ámbito rural.

Actualmente, se registraron 10 Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, debido a que en Noviembre del 2012 CRAC

¹¹ Información obtenida de la Superintendencia de Banca y Seguros en su portal web, menú Estadísticas del Sistema Financiero - Boletín Estadístico - Empresas de operaciones múltiples.

Incasur S.A. inició sus actividades¹² y a Diciembre se autorizó la fusión por absorción de Financiera Universal S.A con CRAC Profinanzas S.A.¹³

**CUADRO N°5: Cajas Rurales de
Ahorro y Crédito**

- 1 CRAC Nuestra Gente
- 2 CRAC Señor de Luren
- 3 CRAC Credinka
- 4 CRAC Prymera
- 5 CRAC Los Andes
- 6 CRAC Chavín
- 7 CRAC Cajamarca
- 8 CRAC Libertadores de Ayacucho
- 9 CRAC Sipán
- 10 CRAC Incasur

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros¹⁴
Elaboración: Propia

- d) **Entidades de Desarrollo a la Pequeña y Microempresa:** es aquella cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y microempresa, y no se encuentran autorizadas a captar fondos del público. El número de EDPYMES se mantuvo en comparación al año anterior, ya que Inversiones La Cruz¹⁵ inició sus actividades en Mayo del 2012 y en Agosto del mismo año se procedió a la

¹² Mediante Resolución SBS N° 10455-2011 del 06/10/2011 se autorizó el funcionamiento de la CRAC Incasur S.A.

¹³ Mediante Resolución SBS N° 9618-2012 del 28/12/2012 se autorizó la fusión por absorción de Financiera Universal S.A. con CRAC Profinanzas S.A.

¹⁴ Información obtenida de la Superintendencia de Banca y Seguros en su portal web, menú Estadísticas del Sistema Financiero - Boletín Estadístico - Empresas de operaciones múltiples.

¹⁵ Mediante Resolución SBS N° 1811-2012 del 22/03/2012 se autorizó el funcionamiento de la Edpyme Inversiones La Cruz S.A..

conversión de Edpyme Proempresa a Financiera Proempresa¹⁶.

**CUADRO N°6: Entidades de Desarrollo
a la Pequeña y Microempresa**

- 1 EDPYME Raíz
- 2 EDPYME Nueva Visión
- 3 EDPYME Solidaridad
- 4 EDPYME Micasita
- 5 EDPYME Inversiones La Cruz
- 6 EDPYME Alternativa
- 7 EDPYME Acceso Crediticio
- 8 EDPYME Marcimex
- 9 EDPYME Credivisión
- 10 EDPYME Credijet

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros¹⁷
Elaboración: Propia

Después de haber detallado las empresas que integran el Sistema Financiero Peruano, es importante mencionar que la diferencia fundamental entre ellas son las operaciones que pueden realizar, operaciones que se encuentran detalladas en los artículos 283° al 289° del Capítulo I del Título IV de la Sección Segunda de la Ley General de Sistema Financiero Ley N° 26702.

Según dicha Ley las únicas empresas autorizadas para emitir y administrar tarjetas de crédito son los **BANCOS**¹⁸ y las **EMPRESAS FINANCIERAS**¹⁹ (debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca Seguros)²⁰

¹⁶ Mediante Resolución SBS N° 5163-2012 del 01/08/2012 se autorizó el funcionamiento de Financiera Proempresa en el marco del procedimiento de conversión de Edpyme Proempresa a empresa financiera.

¹⁷ Información obtenida de la Superintendencia de Banca y Seguros en su portal web, menú Estadísticas del Sistema Financiero - Boletín Estadístico - Empresas de operaciones múltiples.

¹⁸ Según la SBS el Banco Santander y Deutsche Bank no están autorizados a otorgar tarjetas de crédito para consumo.

¹⁹ Según la SBS Financiera Edyficar, Crear, Confianza, Amerika, TFC, Mitsui Auto Finance, Proempresa, Efectiva, Universal no se encuentran autorizados a otorgar tarjetas de crédito para consumo.

²⁰ Información obtenida tras la revisión de La Ley General del Sistema Financiero Ley N°26702

1.1.4. ENTES REGULADORES Y DE CONTROL:

1.1.4.1. Banco Central de Reserva:

El Banco de Reserva del Perú fue creado el 9 de marzo de 1922, por iniciativa de los bancos privados, e inició sus actividades el 4 de abril de ese mismo año.



Ilustración 1: Banco Central de Reserva del Perú

Posteriormente el 28 de abril de 1931, fue transformado en Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), tomando en cuenta las recomendaciones de la Misión del profesor Edwin Kemmerer.²¹

El BCRP es el organismo constitucionalmente autónomo encargado de regular la moneda y el crédito del sistema financiero. Sus principales funciones son:

- Administrar las reservas internacionales a su cargo.
- Emitir billetes y monedas
- Informar periódicamente al país sobre las finanzas nacionales
- Propiciar que las tasas de interés de las operaciones del sistema financiero, sean determinadas por la libre competencia, regulando el mercado.
- La regulación de la oferta monetaria

1.1.4.2. Superintendencia de Banca y Seguros

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el organismo encargado de la regulación, control y



Ilustración 2: Superintendencia de Banca , Seguros y AFP.

²¹Edwin W. Kemmerer (1875 – 1945) Economista estadounidense, que asesoró al Gobierno Peruano en el año 1931. Como resultado de sus recomendaciones se crearon el BCRP y la SBS.

supervisión de las empresas que conforman el Sistema Financiero, Sistema de Seguros y del Sistema Privado de Administración de Fondo de Pensiones y de las demás personas naturales y jurídicas incorporadas por la Ley General, la Ley del sistema aprobado de pensiones, o por leyes especiales. Del mismo modo previene y detecta el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

La Superintendencia tiene por finalidad defender los intereses del público, cautelando la solidez económica y financiera de las personas naturales y jurídicas sujetas a su control; velando por que se cumplan las normas legales, reglamentarias y estatutarias que las rigen; ejerciendo para ello el más amplio control de todas sus operaciones y negocios, además de denunciar penalmente la existencia de personas naturales y jurídicas que, sin la debida autorización ejerzan las actividades señaladas en la Ley General y la Ley del Sistema Privado de Pensiones, procediendo a la clausura de sus locales y, en su caso, solicitando la disolución y liquidación del infractor.

A partir de este punto, profundizaremos en los principales conceptos sobre el **CRÉDITO**, para posteriormente, dedicar la investigación a desarrollar plenamente el **Crédito de Consumo Revolvente**.

1.2. CRÉDITO

1.2.1. DEFINICIÓN

En general, se define al Crédito como la operación económica en la que existe una promesa de pago con algún bien, servicio o dinero en el futuro. La creación de crédito relaciona la entrega de recursos de una unidad institucional (el acreedor o prestamista) a otra unidad (el deudor o prestatario). La unidad acreedora adquiere un derecho financiero y la unidad deudora incurre en la obligación de devolver los recursos. El crédito, al implicar confianza en el comportamiento

futuro del deudor, significa un riesgo, asumido en este caso, por la unidad institucional que pertenece al Sistema Financiero²².

Podemos decir entonces que el Crédito es el financiamiento directo o indirecto concedido por una entidad financiera a una persona natural o jurídica por su prestigio de solvencia y capacidad de pago.

1.2.2. CLASIFICACIÓN

La SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP en su Resolución SBS N°11356-2008²³ clasifica los créditos en ocho categorías:

A. CRÉDITOS CORPORATIVOS

Otorgados a personas jurídicas que presenten un nivel de ventas anual mayor a S/.200 millones de Nuevos Soles en los dos últimos años. También se encuentran en esta categoría los créditos otorgados a entidades del sector público, intermediarios de valores, empresas del sistema financiero, empresas de seguros, entre otras.

B. CRÉDITOS A GRANDES EMPRESAS

Créditos otorgados a personas jurídicas que presenten una de las siguientes características: La primera consiste en poseer ventas anuales mayores a S/.20 millones pero menores a S/.200 millones en los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor. La segunda, exige que el deudor sea emisor de instrumentos de deuda en el mercado de capitales durante el último año.

²² Información obtenida del Glosario del Banco Central de Reserva del Perú en su página web.

²³ La Resolución SBS N° 11356-2008 puede ser encontrada en la portal web de la Superintendencia de Banca y Seguros.

C. CRÉDITOS A MEDIANAS EMPRESAS

Otorgados a personas jurídicas con un endeudamiento total en el sistema financiero mayor a S/.300.000 en los últimos seis meses y ventas anuales no mayores a S/.20 millones de Nuevos Soles.

D. CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS

Destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, se otorgan a naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero, es superior a S/. 20,000 pero menor a S/.300.000 en los últimos seis 6 meses.

E. CRÉDITOS A MICROEMPRESAS

Otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero) es menor a S/.20.000 en los últimos seis meses.

F. CRÉDITOS HIPOTECARIOS PARA VIVIENDA

Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

G. CRÉDITOS DE CONSUMO NO-REVOLVENTE

Es otorgado a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. Requiere que el deudor presente un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir créditos

hipotecarios para vivienda) no mayor a S/. 300 000 Nuevos Soles.

A diferencia del crédito de consumo revolvente (que será definido posteriormente) los montos pagados no pueden ser reutilizados por el deudor. En este tipo de crédito no es permitido que los saldos fluctúen en función de las propias decisiones del deudor.

H. CRÉDITOS DE CONSUMO REVOLVENTE

El crédito de consumo revolvente (tarjetas de crédito de consumo) es el núcleo de estudio de la presente investigación y será tratado con mayor amplitud en el punto 1.3

Como se mostró en el punto anterior, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP clasifica los créditos en ocho categorías diferentes. A continuación definiremos con más amplitud el Crédito de consumo propiamente dicho

❖ CRÉDITO DE CONSUMO

El consumo puede definirse de diferentes maneras. Pero en el presente estudio denominaremos "consumo" a la satisfacción de una necesidad de un individuo y "crédito de consumo" a las diferentes alternativas que ofrece el mercado financiero para financiar el consumo.

El Banco Central de Reserva²⁴, define al Crédito de consumo (Consumer credit/ loan) como el crédito otorgado a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) también se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las

²⁴ Información Obtenida de la publicación titulada Uso Responsable del Crédito de Consumo ubicada en la página web del Banco Central de Reserva del Perú.

personas naturales a través de tarjetas de crédito y los otorgados por los almacenes y supermercados.

Actualmente, el sistema financiero ofrece diversos productos como préstamos personales y líneas de crédito a través de tarjetas bancarias, entre otros. A su vez, las mismas tiendas de bienes y servicios tratan de capturar a sus clientes ofreciéndoles sus propios financiamientos a través de descuento y compras a plazos; cada una proporcionando las mejores condiciones en el mercado.

Básicamente, se clasifica en tres modalidades²⁵:

- **Créditos de libre disponibilidad**

Préstamo que permite obtener dinero en efectivo destinado a financiar la compra de bienes y/o servicios o a satisfacer eventuales necesidades de dinero. Cuyas principales características son:

- No se necesita aval (dependiendo del monto)
- Es posible realizar pagos previos en cualquier momento sin penalidad alguna y descontando los intereses respectivos.
- Cuenta con un seguro que protege a la familia del cliente cancelando la deuda pendiente en caso de fallecimiento o invalidez del titular del crédito.

- **Créditos vehiculares**

Sistema de crédito que financia la adquisición de vehículos nuevos o usados. Estos créditos son amortizados en cuotas fijas mensuales y el vehículo queda prendado a nombre del banco a manera de garantía del crédito.

- **Tarjetas de crédito**

Las tarjetas de crédito constituyen otro de los productos ofrecidos por las diferentes empresas bancarias y financieras. Siendo esa una de las variables de nuestra investigación, profundizaremos su desarrollo en el punto 1.3.

²⁵ Información obtenida del trabajo de investigación de Gustavo Agapito (2010) titulado Determinantes del Crédito de Consumo por tipo de institución financiera en el Perú de la Universidad de Piura

Por ello, el otorgamiento de crédito de consumo, cualquiera sea su modalidad permite que las personas eleven su nivel de vida a través del aumento de su consumo, al brindarles los medios necesarios para la adquisición de bienes que normalmente no se obtienen por falta de poder adquisitivo.

1.3. CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE: TARJETAS DE CRÉDITO DE CONSUMO

1.3.1. BASE LEGAL

- Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus modificatorias.
- Resolución SBS N° 264-2008. Reglamento de Tarjetas de Crédito (Ver Anexo N°3)
- Resolución SBS N° 1765-2005. Reglamento de Transparencia.
- Resolución SBS N° 6941-2008. Reglamento para la Administración de Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas.

1.3.2. DEFINICIÓN

El crédito de consumo revolvente es otorgado a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos **no relacionados con la actividad empresarial**. El deudor debe presentar un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) menor a S/. 300 000 Nuevos Soles. Este tipo de crédito es comúnmente conocido como **TARJETAS DE CRÉDITO DE CONSUMO**.

Es el crédito que se puede utilizar repetidamente y retirar fondos hasta un límite pre-aprobado. La cantidad de crédito disponible disminuye cada vez que se pide prestado y aumenta cuando se

paga, al tramitar uno, el banco notifica cuál es el límite de crédito y a partir de ahí puede ser utilizado en cualquier momento.

La revolvencia produce que en la medida que el cliente va pagando sus cuotas, automáticamente la línea de crédito se renueva y se genera un nuevo saldo disponible. El cliente que mantiene una línea de crédito revolvente puede hacer desembolsos adicionales en cualquier momento. Bajo este escenario la cuota a pagar debe recalcularse; es decir, cada vez que el cliente efectúa una nueva disposición de dinero o se produce un cargo con respecto a la línea disponible, se genera un nuevo cronograma de pagos en el número de cuotas pactado. Si el cliente es un buen pagador, es posible que otorgarle un aumento de línea de crédito. Por otro lado, existen tarjetas que funcionan bajo un sistema que no tiene un límite de consumos previamente establecidos, sino que es el cliente quien va definiendo el límite en función de la capacidad de pago que vaya mostrando. En estos casos, se tiene, adicionalmente, la posibilidad de financiar una parte de sus consumos hasta un monto que es definido de acuerdo con los ingresos personales del cliente.

Lo primero que se nos viene a la mente cuando oímos la frase “tarjeta de crédito”, es un plástico con una banda magnética que nos permite postergar el pago de lo que compramos para una fecha posterior.



Ilustración 3: Tarjetas de crédito

Generalmente, el hecho de que este consumo **reducirá nuestro ingreso futuro** NO es tenido mucho en cuenta, mientras que la sensación de haber adquirido un artículo sin cancelarlo en el mismo momento, es lo que motiva más a las personas a continuar consumiendo llevando a algunas personas al **sobreendeudamiento**. Es así que el factor psicológico cumple un

rol importante dentro de la aceptación o la no aceptación de una tarjeta de crédito²⁶.

La Superintendencia de Banca y Seguros define la tarjeta de crédito como: "instrumento de pago mediante el cual una persona (denominada titular) accede a una línea de crédito por un plazo determinado con la finalidad de poder adquirir bienes y servicios en los establecimientos afiliados o, en caso de solicitarlo y así permitirlo la empresa emisora, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios conexos, dentro de los límites y condiciones pactados, obligándose a su vez, a pagar a la empresa que expide la tarjeta, el importe de los bienes y servicios que haya utilizado y demás cargos, conforme a lo establecido en el contrato firmado previamente"

Así mismo, el Artículo N°3 del Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por Resolución SBS N°264 – 2008 (Ver Anexo N°3), señala:

"Mediante el contrato de tarjeta de crédito la empresa concede una línea de crédito al titular por un plazo determinado y expide la correspondiente tarjeta, con la finalidad de que el usuario de dicha tarjeta adquiera bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen o, en caso de solicitarlo y así permitirlo la empresa emisora, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios conexos, dentro de los límites y condiciones pactados, obligándose a su vez, a pagar a la empresa que expide la correspondiente tarjeta, el importe de los bienes y servicios que haya utilizado y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato."

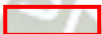
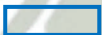
A las personas que contratan una tarjeta de crédito se les asigna una línea de crédito que es calculada de acuerdo a la documentación presentada por el titular sobre sus ingresos y

²⁶ Según el estudio de Gustavo Agapito (2010) titulado Determinantes del Crédito de Consumo por tipo de institución financiera en el Perú de la Universidad de Piura.

egresos. Esta línea puede ser en moneda nacional o extranjera y en algunos casos, y si la empresa cuenta con este servicio, las dos monedas la vez, de manera que se puedan efectuar cargos en ambas monedas; en este último caso, la línea de crédito es una sola y los cargos que se efectúen afectarán a la misma línea, por lo cual con cada operación en cualquiera de las monedas, disminuirá la línea total disponible.

Actualmente, los diferentes bancos del país ofrecen una gran gama de tarjetas de crédito, cada una con diferentes características y dirigida a públicos diferentes. Esto se debe a que existe una tendencia de segmentar el mercado que está siendo implementada por muchas entidades.²⁷ De esta manera, algunas empresas han creado, dentro de sus unidades de negocio, empresas financieras que manejan, a gran escala, sus propias tarjetas de crédito con reconocido éxito en el mercado nacional.

- **PARTES DE UNA TARJETA DE CRÉDITO**

-  Banco Emisor de la Tarjeta
-  Nombre de la Empresa que brinda el servicio
-  Chip: es un micropocesor que almacena grandes cantidades de información y que autorizará de manera segura tus transacciones cuando utilices tus tarjetas
-  Holograma de seguridad: al mover la tarjeta, varía la imagen
-  Número de 16 dígitos que identifica a la tarjeta de crédito, es único e irrepetible
-  Periodo de validez de la tarjeta
-  Nombre y Apellido del titular

²⁷ Según el estudio de Gustavo Agapito (2010) titulado Determinantes del Crédito de Consumo por tipo de institución financiera en el Perú de la Universidad de Piura

Ilustración 4: Partes de la tarjeta de crédito (FRONTAL)



Fuente: Asociación de supervisores bancarios de las Américas - ASBA²⁸

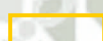
-  Banda magnética: resguarda toda la información en forma electrónica.
-  Espacio destinado a la firma del titular de la tarjeta
-  Código de seguridad

Ilustración 5: Partes de una tarjeta de crédito (POSTERIOR)



Fuente: Asociación de supervisores bancarios de las Américas - ASBA²⁹

²⁸ Información obtenida del portal web del ASBA en el menú Educación Financiera. Mejorando el Bienestar Financiero.

²⁹ Información obtenida del portal web del ASBA en el menú Educación Financiera. Mejorando el Bienestar Financiero

❖ MODALIDADES DE PAGO DE UNA TARJETA DE CRÉDITO DE CONSUMO.

a. Modalidad de pago revolvente

Es la modalidad de financiamiento en la cual todos los consumos son financiados a 36 meses y un mínimo es exigido como pago en cada ciclo (36ava. parte). También es conocido bajo la denominación de sistema rotativo. Cada mes se cobrará el saldo total de la deuda más intereses entre 36 más las comisiones del mes. Si sólo se paga el mínimo indicado en el estado de cuenta, la deuda se terminará de pagar en mucho más tiempo.

Las compras realizadas en 1 cuota se procesan automáticamente en el sistema rotativo a 36 meses como se encuentra el financiamiento de tu tarjeta de crédito.

b. Modalidad de pago en cuotas

Las cuotas pueden ser: 2 hasta 36. Si se paga la cuota mensual indicada, la deuda se terminará de cancelar en el número de cuotas que indicada en el momento de la compra³⁰.

Es necesario recalcar que el costo (tasa de interés) de cada modalidad de pago es diferente. El análisis de la tasa de interés de cada modalidad de pago se realizará en el capítulo II, así como también el análisis de la tasa de interés por disposición de efectivo.

1.3.3. EVOLUCIÓN³¹

1.3.3.1. Etapa incipiente: Bilateralidad

En el continente europeo, especialmente en Francia, Inglaterra y Alemania, a comienzos del siglo XX, se empezó a utilizar a iniciativa de algunas cadenas de hoteles, una especie de

³⁰ Información obtenida de: http://www.scotiabank.com.pe/textos/faqs_bp_tarjetas.pdf

³¹ Información obtenida del libro "Contratos e Instrumentos Bancarios" del autor Javier Rodríguez Velarde (2002).

Tarjeta de Crédito, pero sólo para uso exclusivo de sus clientes fijos.

La característica fundamental de este sistema, es que sólo intervenían dos partes, es decir, era bilateral: por una parte el hotel concesionario del crédito y de la otra parte el cliente fijo que gozaba del mismo.

1.3.3.2. Etapa de consolidación: Trilateralidad

A partir del año 1949, se inicia la etapa de la consolidación de la Tarjeta de Crédito, gracias a la aparición en el mercado de la Tarjeta de Crédito "Diners" dirigida al consumo en restaurantes, para después extenderse a los viajes. Posteriormente aparece en el mercado la "American Express" que llegó a desplazar a la "Diners". Más tarde en 1951, algunos Bancos emiten Tarjetas de Crédito, con tal éxito, que los demás optaron por lo mismo. Debe destacarse que varios Bancos europeos, asiáticos y norteamericanos, han emitido Tarjetas de Crédito, al extremo de haber copado gran parte del comercio.

1.3.3.3. Etapa de la multilateralidad

Hoy en día podemos afirmar que se ha masificado el uso de las Tarjetas de Crédito y gracias a los avances de la electrónica y de los medios de comunicación, así como la masificación del uso de las computadoras, Internet y correo electrónico han determinado que a la fecha la eficiencia de la Tarjeta de Crédito incluya beneficios adicionales como seguros a los bienes adquiridos, seguros de viajes, de vida, tarjetas con comisión o porcentaje del consumo a los establecimientos, premios para usuarios de las Tarjetas de Crédito, etc. Característica de esta etapa es que existen relaciones entre más de dos partes.

La Tarjeta de Crédito va resultando cada día más confiable y podría en cierto modo sustituir al dinero y no lo contrario.

1.3.4. CLASIFICACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO³²

1.3.4.1. Por la entidad emisora

a) Tarjetas emitidas por Bancos

Son aquellas en las que interviene un Banco como organismo financiero crediticio y al mismo tiempo como emisor de la Tarjeta de crédito.

b) Tarjetas emitidas por organizaciones especializadas o entidades financieras y crediticias:

Son aquellas emitidas por una entidad financiera o crediticia que no se ubica en el área comercial, se caracterizan porque sólo le otorgan al usuario la facultad de que adquiera crédito en establecimientos afiliados.

c) Tarjetas Mixtas

Son las emitidas por una entidad comercial apoyada por un banco o grupo de bancos.

d) Tarjetas de entidades dedicadas al Comercio:

Son aquellas otorgadas por determinadas cadenas de hoteles, supermercados u otros negocios que otorgan directamente tarjetas de crédito a sus clientes más importantes en términos de continuidad, volumen de compras, solvencia moral y económica. Este tipo de tarjetas son bilaterales y sólo tienen validez en los establecimientos comerciales de la entidad emisora. Este tipo de tarjeta de crédito está siendo dejada de lado, pues las tarjetas tienden a ser universales y en realidad corresponden a la forma primitiva de la tarjeta de crédito.

1.3.4.2. Por el objetivo que prestan:

a) Tarjetas Universales, Múltiples o generales:

Son aquellas con las que el usuario puede adquirir toda clase de bienes (incluido dinero en efectivo) o servicios en

³² Información obtenida del libro "Contratos e Instrumentos Bancarios" del autor Javier Rodríguez Velarde (2002).

general; la mayor parte de las existencias en el país son de esta naturaleza.

b) Tarjetas Específicas:

Son aquellas que sirven para adquirir un determinado bien o servicio; generalmente este tipo de tarjetas corresponden al sistema bilateral que está perdiendo continuidad.

1.3.4.3. Por el ámbito geográfico

a) Internacionales

Son las que tienen una aceptación a nivel mundial.

b) Nacionales

Son las que sólo tienen aceptación en un determinado país.

c) Locales

Son aquellas Tarjetas de Crédito que tienen un pequeño ámbito geográfico generalmente capitales de países que tienen aceptación en una ciudad, departamento.

d) Particulares o específicas

Son aquellas Tarjetas de Crédito otorgadas por determinados establecimientos a favor de determinadas personas y que permiten al usuario consumir sólo en ese negocio.

1.3.4.4. Por el crédito que conceden:

a) Tarjetas pago inmediato

Son aquellas que deben pagarse a fin de mes, generalmente en fecha determinada.

b) Tarjetas de verdadero crédito

Son aquellas que otorgan un verdadero crédito y en ellas se puede efectuar el pago a 30, 60 ó 90 días y que permiten hacer uso del monto total del crédito otorgado, siempre que se haya pagado el total o parte del crédito.

1.3.4.5. Por el número de sujetos que intervienen

a) Bipartitas:

Son las tarjetas en las que solamente intervienen dos sujetos: el emisor y el establecimiento comercial; corresponde al sistema primitivo de la Tarjeta de Crédito.

b) Tripartitas:

Son las tarjetas en las que intervienen sólo tres sujetos: el emisor (generalmente Banco), el usuario y los proveedores afiliados.

c) Tetrapartitas:

Son las tarjetas en las que intervienen cuatro sujetos: La entidad emisora (que no es Banco), la entidad bancaria (que otorgará el crédito), el usuario y los establecimientos afiliados.

1.3.5. CARACTERÍSTICAS

A pesar de que existen diferentes tipos de tarjetas de crédito, estas presentan características comunes, presentadas a continuación:

- Como se mencionó en el punto 1.1 (ver página 8) según la ley General N°26702, las tarjetas de crédito solo pueden ser emitidas por las empresas bancarias y financieras, que hayan sido autorizadas para tal efecto por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Las demás instituciones no se encuentran autorizadas para realizar este tipo de operaciones.
- Cada tarjeta de crédito tiene carácter de intransferible y un plazo de vigencia no mayor de 5 años. Existe la posibilidad de acordar plazos de vencimiento menores, con renovaciones condicionadas al resultado de la evaluación de la empresa del sistema financiero sobre el uso regular de la tarjeta de crédito por parte del titular o usuario.
- El usuario es responsable del uso de la tarjeta de crédito, por lo que deberá contemplar los límites y condiciones contratados.

- Son reconocidas y aceptadas en diversos establecimientos del país (y muchas de ellas en diversos establecimientos del mundo).
- Permiten financiar compras en cuotas mensuales.
- Permiten disponer de efectivo a través de los cajeros automáticos y ventanillas de los diferentes bancos.
- Ofrecen servicios de seguro en caso de robo o pérdida de la tarjeta, seguro de desgravamen y seguro contra accidentes de viaje.

A simple vista, parece no existir diferencia alguna entre una tarjeta de crédito y otra. Sin embargo, lo atractivo de cada tarjeta es el valor agregado que cada emisor da, es decir, los beneficios adicionales que se ofrecen al cliente. Por eso, muchas personas tienden a llevar consigo diferentes tarjetas de crédito. La mayoría de tarjetas de crédito son aceptadas y reconocidas a nivel mundial; no obstante, no todas cuentan con los mismos beneficios.

❖ TARJETAS DE CRÉDITO ADICIONALES

Las tarjetas de crédito adicionales son tarjetas de crédito que el titular de la tarjeta principal autoriza, bajo su responsabilidad, con la finalidad de que otros gocen de la línea de crédito que se le hubiera otorgado o de parte de ella, de acuerdo a lo pactado en el contrato de tarjeta de crédito. Esta característica brinda la posibilidad de solicitar tarjetas adicionales para familiares o personas de confianza de manera gratuita. El número máximo de tarjetas adicionales que pueden ser solicitadas dependen de la entidad financiera que emita la tarjeta de crédito.

El Artículo N°10 del Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por Resolución SBS N°264 – 2008 (Ver Anexo N°3) considera que las tarjetas de crédito adicionales a la tarjeta principal, sólo podrán emitirse cuando exista autorización escrita de su titular y tendrán

por lo menos las mismas limitaciones de aquella, de acuerdo con lo establecido en el respectivo contrato de tarjeta de crédito.

1.3.6. PARTICIPANTES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE TARJETA DE CRÉDITO

Rodríguez Velarde³³ (2002) sostiene que se trata de tres contratos diferentes: Un contrato de emisión de la tarjeta de crédito entre el Banco y el titular de la tarjeta; un contrato de afiliación entre el Banco y la empresa proveedora de los bienes o servicios, y un contrato de compraventa entre el titular de la tarjeta y la empresa afiliada.

Evidentemente, el contrato de tarjeta de crédito constituye un conjunto de múltiples relaciones de diversa índole, que pueden ser resumidas así:

- Desde el punto de vista crediticio, existe una relación jurídica entre la entidad emisora y el cliente usuario de la tarjeta, quienes celebran un contrato de apertura de crédito, lo que significa que el Banco pone a disposición de su cliente un crédito para ser utilizado en el futuro, mediante la compra de bienes o servicios o retiro de dinero en efectivo, hasta un monto determinado o preestablecido.
- Desde el punto de vista del Banco con la empresa afiliada, existe un contrato de afiliación y de cuenta corriente, por el cual el Banco se compromete en cancelar las compras y consumos efectuados por el titular de la tarjeta, a la sola presentación de los comprobantes firmados por el titular, a cambio de una comisión preestablecida.
- Y, las relaciones de compraventa celebradas entre el titular de la tarjeta y la empresa afiliada.

³³ Javier Rodríguez Velarde, es un renombrado notario de la ciudad de Arequipa, que cuenta con diversas investigaciones presentadas en su libro "Contratos e Instrumentos Bancarios" (2002).

A partir de la descripción anterior podemos identificar tres participantes del proceso de utilización de tarjeta de crédito:

a. La Entidad del Sistema Financiero

Debidamente autorizada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, que como se mencionó faculta a Bancos y Entidades financieras para emitir tarjetas de crédito (el plástico). Tiene como función principal la de otorgar una línea de crédito al tarjetahabiente y posteriormente la de realizar los pagos respectivos a los establecimientos que se deriven de la utilización de la tarjeta de crédito.

b. El establecimiento afiliado

Persona natural o jurídica que realiza la venta o prestación de los servicios que se adquieren a través de una tarjeta de crédito, y acepta que las mismas sean canceladas mediante la presentación de la tarjeta y firma de un comprobante de venta por parte del usuario de la misma. El establecimiento afiliado generalmente tendrá calidad de comerciante. Es importante considerar que el establecimiento afiliado debe sujetarse, en las transacciones que se realicen, al monto máximo autorizado por la empresa

c. El Tarjetahabiente

Usuario o tenedor de la tarjeta, es el beneficiario del crédito otorgado por la entidad financiera y quien lo utiliza para la adquisición de bienes y servicios cuyo valor cancela posteriormente a la entidad financiera de acuerdo con las estipulaciones del contrato celebrado entre ambas.

Ilustración 6: Relación entre los participantes que intervienen en el proceso de la tarjeta de crédito



Fuente: Asociación de supervisores bancarios de las Américas - ASBA³⁴

Para una mejor comprensión, la entidad financiera es el eje del proceso y se encuentra vinculada al establecimiento comercial a través de un contrato de afiliación y al titular de la tarjeta mediante el contrato de emisión de tarjeta de crédito. Por una parte, concede el crédito al tarjetahabiente y por otra, garantiza el pago de las operaciones hechas por éste en los establecimientos afiliados.

El establecimiento afiliado se vincula a la emisora de tarjeta de crédito, como ya se mencionó, mediante un contrato de afiliación, a través del cual se obliga a recibir en pago de sus operaciones los comprobantes de venta suscritos por los tarjetahabientes.

El tarjetahabiente, está vinculado con la entidad financiera o crediticia a través del contrato de emisión de tarjeta de crédito, mediante el cual goza de un crédito y se obliga por las utilidades que haga del mismo.

Por otra parte, la relación que existe entre el Establecimiento afiliado y el tarjetahabiente tiene un carácter eventual, ya que a ellos no los une ningún contrato, sino que se vinculan hasta el momento en que el tarjetahabiente decide utilizar la línea de crédito que le ha concedido la Entidad crediticia en un determinado

³⁴ Información obtenida de la página web del ASBA, menú Educación Financiera. Mejorando el Bienestar Financiero.

establecimiento afiliado. Es decir, el tarjetahabiente tiene el derecho de decidir utilizar o no su crédito y su relación con el establecimiento afiliado nace únicamente cuando el usuario de la tarjeta de crédito decide utilizar dicho crédito. La relación se reduce entonces, a una operación de compra-venta de bienes o servicios. Esta compra - venta se considera como efectuada al contado, aún cuando el establecimiento afiliado percibe la cancelación después de la transferencia de la posesión del bien y no la recibe del tarjetahabiente sino de la Entidad Crediticia, en el plazo y condiciones pre convenidas con ésta.

Por otro lado, las tarjetas de crédito son asociadas a un banco y estas a su vez emplean una entidad crediticia de prestigio transnacional para respaldar las tarjetas, existen cuatro empresas principales: Visa, Mastercard, American Express y Diners Club.

- A. Visa:** Quizás la tarjeta de crédito más usada. Nace en 1966 en Estados Unidos, de la mano de Bank of America, que creó la Bankamericard que utilizaba como colores distintivos el azul, blanco y dorado. A finales de los años 70, este sistema estaba implantado en más de 100 países. En el año 2004 en Visa sufre una escisión y se crea Visa Europe, que opera en más de 30 países de Europa, y en gran parte del resto de los continentes.
- B. MasterCard:** Surge también en los años 60 en Estados Unidos con la inicial denominación de Master Charge para competir con el sistema de Bankamericard. Opera en más de 200 países y territorios a nivel mundial.
- C. American Express:** En origen fue una agencia de viajes. Es la mayor compañía del mundo de tarjetas de crédito por ingresos y su relevancia en el ámbito financiero es tal que poseer una tarjeta de crédito American Express es sinónimo de prestigio y exclusividad, siendo hoy por hoy, la

segunda marca más conocida a nivel mundial sólo superada por Coca Cola. Fue la precursora de los cheques de viaje. Emitió su primera tarjeta de crédito a finales de los años 50.

D. Diners Club: Es realmente la precursora de las tarjetas de crédito. Surge a partir de la creación, en 1949, de un club que integraba a personas que acostumbraban a frecuentar restaurantes y que permitía a sus miembros, previa presentación de una credencial, pagar a través de una factura bancaria.



Ilustración 7: Marcas de tarjetas de crédito

La ventaja de los bancos de trabajar con transnacionales, es la “transnacionalización de las compras”, puesto que una tarjeta emitida por un banco en un país cualquiera, podrá realizar compras en cualquier comercio afiliado a la red de la transnacional, en cualquier parte del mundo.

Cuando los bancos comerciales negocian con estas transnacionales para ingresar a la red, se consideran MIEMBROS y se les incluye en el sistema de pago a nivel mundial. Una vez que son miembros, los bancos comerciales emiten las tarjetas de crédito a sus clientes y automáticamente estas tarjetas quedan autorizadas para realizar compras o retiros de efectivo en cualquier

negocio o banco afiliado al sistema respaldado por la transnacional.³⁵

El sistema de operación de las tarjetas de crédito cuando interviene una empresa transnacional, es denominado **sistema abierto**, que consiste en que la entidad emisora (Banco), emite y por tanto se encarga de la relación con el tarjetahabiente (determina el costo anual y establece los términos de pago y crédito). El emisor (Banco) debe pagarle a Visa, como entidad pagadora, quien es responsable de la relación con el comerciante adherido (le abona el importe de la operación menos un descuento comercial correspondiente al servicio). Es decir que el tarjetahabiente le paga al emisor (Banco), el emisor a la entidad pagadora (Visa) y ésta al comerciante.

En el caso del Perú existen operadores de marca de tarjetas, las cuales son: **Procesos MC (MASTERCARD)** y **Visa Net (VISA)**, que se encargan del cobro de las POS y membresías.



Ilustración 8: Operadores de tarjetas de crédito

³⁵ Información obtenida del libro titulado Banca Comercial, autora Roxana Escoto Leiva. Editorial Universidad Estatal a Distancia. 2007. Pág. 90

1.3.7. REQUERIMIENTOS PARA OTOGAR UNA TARJETA DE CRÉDITO DE CONSUMO

En los últimos años adquirir crédito en el Perú se ha vuelto una tarea cada vez más fácil de realizar. En el mercado podemos encontrar muchas tarjetas de crédito emitidas por entidades bancarias y empresas financieras con una lista moderada de requisitos.

Estas tarjetas están más enfocadas a incentivar el consumo de sus productos y no siempre pueden ser utilizadas en otros establecimientos; además que son ciertamente más sencillas de obtener. Normalmente los requisitos pedidos para una tarjeta de un nivel en particular son similares entre una institución bancaria y otra.

La diferencia de requisitos entre los diferentes niveles de una tarjeta de crédito, están en el ingreso mensual, un mayor salario permitirá al titular contar con una tarjeta de un estatus superior que le permitirá realizar un mayor número de funciones:

Cuadro N°7: Niveles de tarjetas de crédito	
NIVEL DE TARJETA DE CRÉDITO³⁶	SALARIO MÍNIMO REQUERIDO
Clásica	S/. 700.00
Oro	S/. 3000.00
Platinum	S/. 8000.00
Black	S/. 15000.00

Elaboración Propia

Conforme pasa el tiempo, si una persona que tiene una tarjeta clásica muestra un buen comportamiento crediticio, se le puede ofrecer una tarjeta de mejor valor.

³⁶ La línea de crédito de cada nivel dependerá de la institución financiera que otorgue la tarjeta de crédito, información que puede ser encontrada por el tarjetahabiente, normalmente en la hoja resumen.

La tarjeta BLACK es considerada una de las más exclusivas, y se dirigen a personas con ingresos superiores a S/. 15,000, acostumbradas a viajar por negocios o por placer, Generalmente las tarjetas más exclusivas gozan de tasas de interés más bajas, no obstante, a medida que la tarjeta es más exclusiva, las comisiones de membresía suelen ser más altas

Los requisitos necesarios para obtener una tarjeta de crédito en Arequipa son:

- Edad entre 21 y 75 años de edad.
- Continuidad laboral, no menor a un año.
- Ingreso neto mínimo mensual: S/. 500, que deberá ser sustentado.
- Original y copia legible de documento de identidad.
- Original y copia del último recibo de agua, luz, teléfono fijo o cable de su domicilio, debidamente cancelado.

Adicionalmente deberá presentar:

- ❖ Si el solicitante es trabajador dependiente
 - Original y copia de última boleta de pago para los solicitantes con ingresos fijos.
 - Original y copia de tres últimas boletas de pago para los clientes que tienen ingresos variables.
 - Certificado de Retención de Impuestos de Quinta Categoría.
- ❖ Si el solicitante es trabajador independiente o personal natural con negocio

- Copia de 3 últimos formularios de pago de impuestos por honorarios por ventas, según corresponda a la actividad o rentas de los 3 últimos meses (PDT³⁷).
- Copia de la última Declaración Jurada de Impuesto a la Renta.
- Copia de la Ficha de Inscripción del RUC³⁸ o RUS³⁹.

Se podrá solicitar documentos adicionales para la evaluación crediticia dependiendo de la entidad del sistema financiero peruano.

Algunas empresas del sistema financiero, ofrecen de una forma más sencilla tarjetas de crédito de consumo a los solicitantes que posean tarjetas de crédito similares a la que solicita, para lo cual solo requieren de:

- Original y copia legible de documento de identidad.
- Último estado de cuenta de la tarjeta de crédito⁴⁰

La información recién presentada será utilizada en el capítulo II para complementar el análisis de los resultados, ya que servirá como base para conocer los requisitos que actualmente se solicitan para otorgar tarjeta de crédito de consumo.

1.3.8. PROCESO DE EVALUACIÓN

El proceso de evaluación para otorgar tarjetas de crédito de consumo inicia con la recepción de la documentación del cliente, el

³⁷ El Programa de Declaración Telemática-PDT, es un sistema informático desarrollado por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) con la finalidad de facilitar la elaboración de las declaraciones juradas bajo condiciones de seguridad del registro de la información.

³⁸ Es un número de identificación del contribuyente ante la SUNAT y es de uso obligatorio para cualquier gestión que se realice ante la Administración Tributaria. Dicho número consta de 11 dígitos, es único para cada contribuyente y es de uso exclusivo de su titular.

³⁹ Régimen único simplificado (RUS), es un régimen tributario promocional dirigido a: Las personas naturales y sucesiones indivisas domiciliadas en el país, que exclusivamente obtengan rentas por la realización de actividades empresariales. Las personas naturales no profesionales, domiciliadas en el país, que perciban rentas de cuarta categoría únicamente por actividades de oficios.

⁴⁰ Información sintetizada de páginas web de cada empresa bancaria y empresa financiera que ofrece tarjetas de crédito.

analista de créditos evalúa los documentos presentados y evalúa la información de acuerdo a las pautas de riesgo de la SBS.

Para evaluar el otorgamiento de tarjetas de crédito de consumo, se analizará la capacidad de pago en base a los **ingresos** del solicitante, las **clasificaciones crediticias** asignadas por las otras empresas del sistema financiero (que permitirá medir qué tan buen pagador es el solicitante) y **cuántas tarjetas de crédito tiene** a su disposición, (que permitirá medir la capacidad de cumplimiento del monto de las cuotas)

Se consulta la información del cliente en la central de riesgo, por ello, es importante mantener un correcto historial crediticio. Todas las personas que participan en el sistema financiero cuentan con un Historial de crédito, que resume su comportamiento de pago. Es un registro de todos los créditos aceptados, pagados oportunamente o con retraso. Por ello este historial es un importante instrumento en la toma de decisiones de las entidades del Sistema Financiero para el otorgamiento de crédito y condiciones del mismo.

El historial crediticio puede ser encontrado en las **CENTRALES DE RIESGO** (también llamados Burós de Crédito).

- ❖ **CENTRALES DE RIESGOS:** Es un sistema integrado de registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros, conteniendo información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas⁴¹. Es un registro o una base de datos que reúne información actualizada sobre los deudores del sistema, incluyendo datos demográficos, pautas de pago de distintos tipos de obligación de crédito y registros de deudas incobrables y otros, con objeto de identificar a los prestatarios que puedan originar problemas de reembolso.

⁴¹ Definición presentada en el VI° Programa de Asesoría a Docentes – PAD 2012 de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en el cual se dicta el Rol y Funcionamiento del Sistema Financiero, de seguros, de AFP y unidad de inteligencia financiera.

Las Centrales de Riesgo fueron creadas mediante la Ley N°26702 (Ley General del Sistema Financiero), en un inicio fueron reguladas por la Ley N°27489 (Ley que regula las Centrales Privadas de Información de Riesgos y de Protección al Titular de la Información), ya que posteriormente dicha ley fue modificada por la Ley N° 27863.

En el Perú existen dos clases de centrales de riesgos, cada una con una regulación y procedimientos específicos, estas son:

- La Central de Riesgos de la SBS
- Las Centrales Privadas de Información de Riesgos (CEPIRS): Las más importantes:
 - Infocorp - Equifax
 - Certicom
 - Xchange
 - Informa del Perú

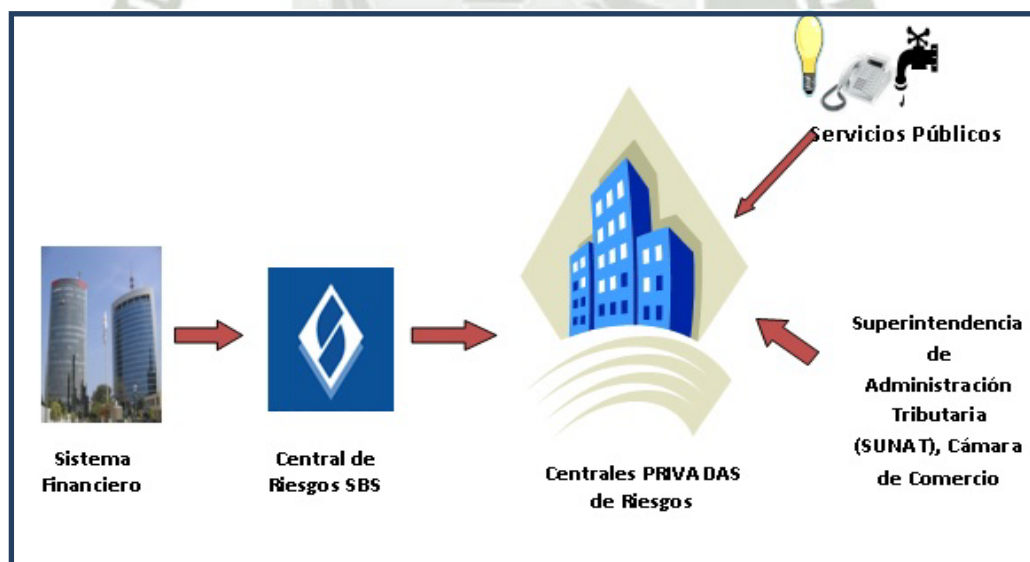


Ilustración 9: Centrales de riesgo

Fuente: SBS, ASBANC⁴²

⁴² Ilustración presentada en el VI° Programa de Asesoría a Docentes – PAD 2012 de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en el cual se dicta el Rol y Funcionamiento del Sistema Financiero, de seguros, de AFP y unidad de inteligencia financiera.

Las Centrales de Riesgo Privadas acceden a la base de la SBS y complementan dicha información con otras fuentes como la SUNAT, Cámara de Comercio y otras casas comerciales y empresas de servicios públicos. Precisamente, es la principal diferencia entre la Central de Riesgos de la SBS y las Centrales de Riesgo Privadas es que la primera sólo incluye datos de las entidades que supervisa, mientras que la información ofrecida por las segundas acopia información de la Central de Riesgos de la SBS pero también de otras empresas, es decir, también reúne información externa del sistema financiero, por ello sus reportes son más completos.

Según la Resolución SBS N° 11356- 2008, un deudor de tarjeta de crédito de consumo es considerado **moroso** cuando presenta un atraso en el pago de su deuda de más de **OCHO días**.

A continuación se presenta un ejemplo de Reporte de Historial Crediticio:

Datos del Deudor					
Documento	LE/DNI.	Número	08251656	Persona	Natural
Apellido Paterno	CHAN			N° Entidades	3
Apellido Materno	WU			Fecha Reporte	31/01/2005
Nombres	ANDRES KUY KAU			Código SBS	5666406

Detalle de Deuda					
Nro	Entidad Informante	Calificación	Capital	Interes y Comisiones	Saldo(*)
1	CITIBANK PERU	4:Perdida	862	0	862
2	CREDITO	0:Normal	10 827	95	10 921

(*)Montos Expresados en Nuevo Soles, incluye todo tipo de obligaciones directas e indirectas (avales, cartas fianzas, cartas de crédito, aceptaciones bancarias) por capitales e intereses, además de castigos, sus intereses y comisiones, así como intereses en suspenso.

Ilustración 9: Reporte de Historial Crediticio

Fuente: SBS⁴³

⁴³ Ilustración presentada en el VI° Programa de Asesoría a Docentes – PAD 2012 de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en el cual se dicta el Rol y Funcionamiento del Sistema Financiero, de seguros, de AFP y unidad de inteligencia financiera.

Es importante recalcar que la información de la Central de Riesgos de la SBS respecto al récord histórico de un deudor se mantiene en el sistema como un indicador de la calidad del cumplimiento de la obligación adquirida, es decir, ya no se puede eliminar. La Superintendencia no emite constancia de cancelación de deudas, ni documento alguno en el que se recomiende al deudor para efectos de solicitar créditos en las empresas financieras. Sin embargo, conforme mejore su comportamiento de pago, el deudor podrá mejorar también su clasificación en esta central.

En el caso de las centrales de riesgo privado, la información sobre incumplimientos de obligaciones será excluida cuando la obligación se haya extinguido y hayan transcurrido DOS años desde su extinción, o cuando hayan transcurrido CINCO años desde el vencimiento de la obligación. Es decir, si un deudor se atrasó en sus pagos pero posteriormente se puso al día y terminó de pagar su deuda, la información sobre sus atrasos figurará durante los dos años siguientes al término de su pago. Por otro lado, si un deudor nunca terminó de pagar una deuda, esa información permanecerá hasta cinco años después del vencimiento de la misma.

Los reportes son brindados de forma gratuita únicamente una vez al año, por ello, los especialistas recomiendan que las personas consulten regularmente su historial crediticio.

Entonces durante el proceso de evaluación del crédito, se revisa si el cliente tiene deudas en el sistema financiero por más de 300,000 soles, si este fuera el caso, se le debe informar que no puede aplicar a este tipo de crédito; caso contrario se analiza la situación del cliente en la central de riesgo.

Si el cliente se encuentra en el archivo negativo de la central de riesgo se le solicita una carta de no adeudo que de no ser

presentada daría como resultado la cancelación de la evaluación del cliente. Y Si el cliente no se encuentra en el archivo negativo o presenta la carta de no adeudo y su solicitud de excepción es aceptada por el comité de riesgos, es el mismo comité el encargado de aprobar el crédito del cliente por lo que se envía un mensaje al proceso Gestionar Crédito Otorgado.⁴⁴

Finalmente se celebrará con el solicitante el contrato de tarjeta de crédito⁴⁵, el cual contendrá la información referida a los intereses compensatorios y moratorios, comisiones, seguros, portes, otros cargos adicionales, forma de pago, responsabilidades en caso de extravío o robo y otros aspectos que el solicitante debe conocer que serán detallados con mayor amplitud en el punto 1.3.9. De tal manera que el solicitante pueda tener una cabal comprensión de las principales condiciones del contrato y de las responsabilidades que en el uso de la tarjeta le corresponden.

Transcurrido determinado periodo de tiempo, se hará la entrega de la tarjeta de crédito única y exclusivamente al titular o usuarios autorizados, cuando corresponda, salvo petición expresa del titular que se entregue a una persona determinada⁴⁶.

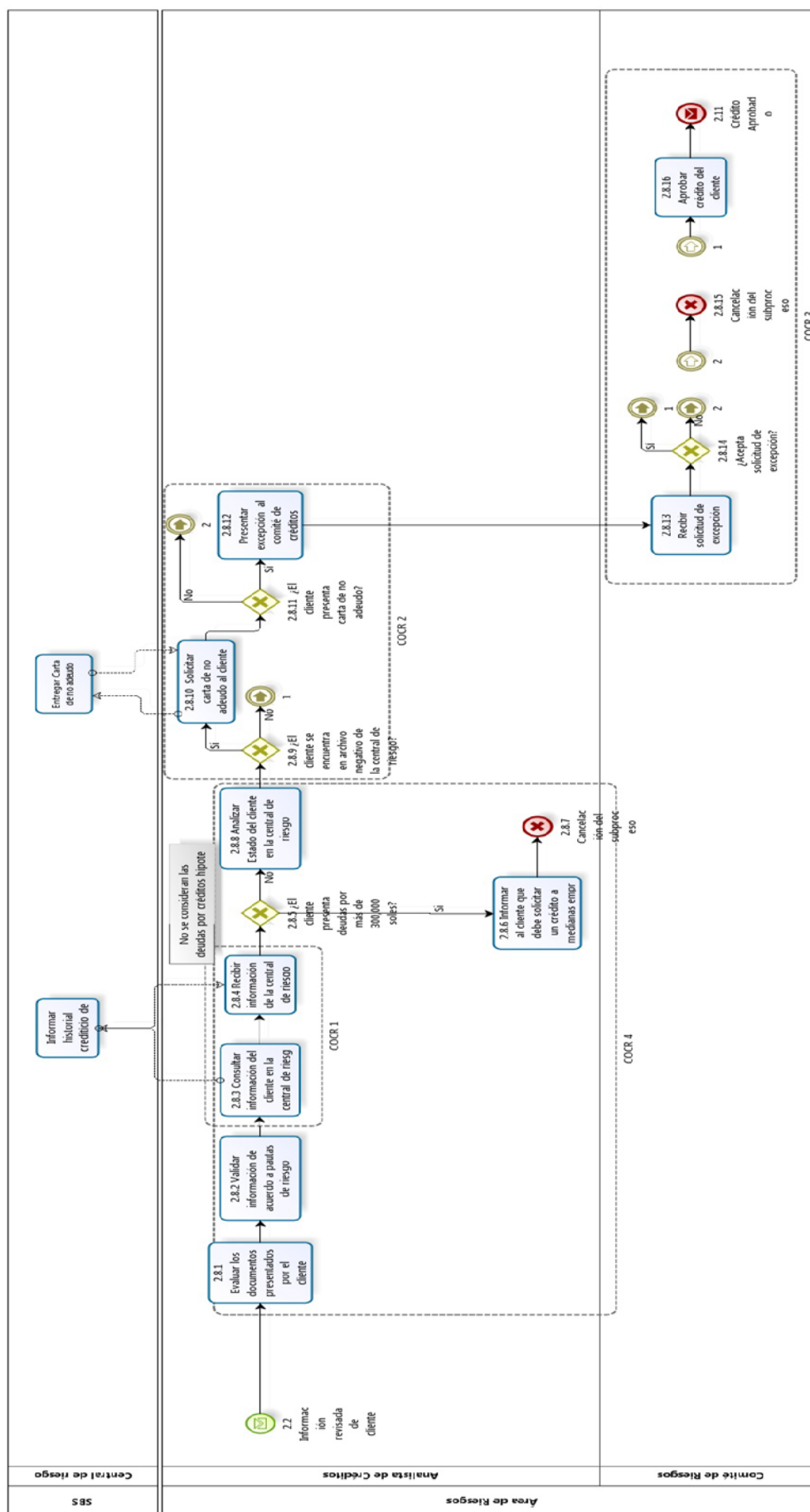
En el cuadro N°8, se muestra de forma detallada el proceso de evaluación descrito en los párrafos anteriores, en él podemos ver la relación que existe entre el Área de Riesgo (conformada por el Analista de riesgo y el Comité de riesgo) y la Central de Riesgos (privada o pública) dando como resultado de esta evaluación la aprobación o no aprobación de la solicitud de tarjeta de crédito de consumo.

⁴⁴ Información obtenida de la investigación titulada Análisis y diseño de la arquitectura de procesos de una microfinanciera: procesos de captaciones, colocaciones y riesgo crediticio en el portal web de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas menú Cybertesis.

⁴⁵ El contrato de tarjeta de crédito debe estar supeditado a lo señalado por Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por Resolución SBS N°264 – 2008 (Ver Anexo N°3)

⁴⁶ Información obtenida del libro "Contratos e Instrumentos Bancarios" del autor Javier Rodríguez Velarde (2002).

CUADRO N°8: Proceso de Evaluación para el otorgamiento de tarjetas de crédito de consumo



Fuente: PORTAL UPC Menú Cybertesis

1.3.9. INFORMACIÓN BÁSICA QUE EL USUARIO DEBE CONOCER

Es necesario mencionar que el solicitante de crédito debe conocer qué información básica debe contener el **contrato de tarjeta de crédito** como⁴⁷:

- La Hoja Resumen⁴⁸, que muestra el detalle de todas las condiciones pactadas y gastos que serán de cuenta del cliente.
- Monto de la línea de crédito.
- Monto máximo y comisión por disposición de efectivo, en caso corresponda.
- Comisiones, portes y otros gastos directos por servicios prestados.
- Tasa de interés efectiva anual⁴⁹
- Monto sobre el cual se aplican los intereses.
- Forma y medio de pago permitidos.
- Prima, forma de pago, cobertura y vigencia de seguros u otros mecanismos destinados a cubrir transacciones no autorizadas.
- Procedimientos para efectuar reclamos.
- Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío o sustracción.
- Casos en que procede la anulación.
- Sanciones a titulares de tarjetas anuladas.
- Periodicidad de entrega de los estados de cuenta.
- Plazo y condiciones de aceptación de los estados de cuenta.

Así mismo, la empresa del sistema financiero está obligada a comunicar a los titulares de las tarjetas de crédito todos los cargos y gastos a que estarán sujetos, incluyendo los gastos de

⁴⁷ Información obtenida del portal del usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

⁴⁸ La Hoja Resumen es un anexo al contrato que se utiliza a efectos de celebrar un contrato por operaciones crediticias. Este anexo contiene el detalle de las tasas de interés compensatorio y/o moratorio, las comisiones y los gastos que serán a cuenta del cliente entre otros datos.

⁴⁹ Es importante mencionar que el tarjetahabiente debe prestar mayor atención a la TASA DE COSTO EFECTIVO ANUAL (TCEA) SIENDO LA TASA DE INTERÉS QUE REALMENTE SE PAGA. En el punto 1.3.10 se profundizará sobre este concepto.

verificación de domicilio, cuando correspondan, así como las variaciones de los mismos, de manera previa y oportuna. Para ello, deberá remitir, por lo menos mensualmente, un **estado de cuenta** que debe contener, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre del titular o, en el caso de tarjetas adicionales⁵⁰, del usuario.
- Número de identificación de la tarjeta de crédito.
- Período del estado de cuenta.
- Fecha de vencimiento y monto mínimo de pago.
- Indicación del establecimiento afiliado, la fecha y el monto de las transacciones registradas en el período informado.
- Monto de los intereses devengados.
- Comisiones y gastos aplicables.
- Pagos efectuados por el titular durante el período informado, indicando fecha y monto.
- Saldo adeudado a la fecha.
- Monto disponible en la línea de crédito.
- Tasas de interés compensatorio y moratorio efectivas anuales aplicables a la fecha del estado de cuenta. La tasa de interés debe ser expresada según los criterios establecidos en el Reglamento de Transparencia.
- Fecha en la cual se hará el cargo por la renovación de la membrecía o afiliación a la tarjeta de crédito, en caso se realicen cobros por este concepto.

Las empresas del sistema financiero están obligadas a remitir los estados de cuenta al domicilio señalado por el titular de la tarjeta de crédito con la anticipación necesaria para que éste pueda realizar oportunamente los pagos respectivos. Si el titular no recibiera dichos estados de cuenta oportunamente, tendrá el derecho de

⁵⁰ Tarjetas adicionales: cuya finalidad es que otro goce de la línea de crédito del titular, bajo su responsabilidad (ver punto 1.3.5, pág. 25)

solicitarlos a la empresa emisora y ésta tendrá la obligación de proporcionarle copia de los mismos de manera inmediata.

Por orden de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, si una persona cambia de domicilio sin comunicarlo, la empresa del sistema financiero continuaría enviando comunicaciones a la dirección anterior, debido a que el domicilio señalado por el solicitante produce plenos efectos jurídicos hasta que el titular de la misma le comunique a la empresa del sistema financiero el cambio en las condiciones señaladas en el correspondiente contrato de tarjeta de crédito.

1.3.10. TASA DE INTERES – TASA DE COSTO EFECTIVA ANUAL

Como se mencionó en el punto 1.3.9 es importante que los tarjetahabientes se informen sobre la tasa interés efectiva anual que pagan. De acuerdo a una publicación del Banco Central de Reserva del Perú⁵¹, el costo de crédito en el Perú presenta principalmente cuatro componentes:

- **El Costo de fondos**

Corresponde al costo ponderado de los recursos utilizados por los bancos los cuales consideran captación de depósitos y emisión de instrumentos de deuda.

- **El Riesgo de crédito**

También expresado como prima de riesgo, se refiere al valor máximo de pérdida que cada institución financiera está dispuesta a aceptar por crédito desembolsado. Un concepto relacionado es la “Pérdida por riesgo de crédito” que recoge los efectos financieros derivados de la administración del riesgo de crédito mediante dos componentes:

- o Ingreso financiero no percibido por incumplimiento

⁵¹Información obtenida de la publicación titulada "El Costo de Crédito en el Perú" en la Revista Moneda del Banco Central de Reserva del Perú (2006)

o Las provisiones, correspondiente al principal que se considera como perdido

– **Costos Operativos**

Reflejan los costos en los que la institución incurre por realizar sus operaciones. Incluye los gastos de evaluación, seguimiento y eventual recuperación de cada préstamo, tanto gastos tecnológicos como de personal; que tienden a representar una mayor proporción cuando la magnitud del crédito es pequeña. Por esta razón, el costo de crédito en los préstamos de baja cuantía tiene un alto componente de costos operativos.

– **Utilidad**

El nivel que se consigna es el promedio que los bancos desearían obtener por sus operaciones crediticias en cada segmento. Estas metas de rentabilidad corresponden a los objetivos de largo plazo impuesto por los accionistas de las instituciones financieras.

No obstante, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP resalta constantemente la importancia de la promoción de la cultura financiera para evitar el sobreendeudamiento, y lo fundamental que es conocer el **costo real de los créditos** que otorgan las instituciones del Sistema Financiero. Es por ello que en los últimos meses se ha adoptado un nuevo concepto financiero cuyo propósito es facilitar la comparación de los créditos ofrecidos en el mercado, y de esta forma los usuarios puedan tomar mejores decisiones.

La **Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA)** es el precio real de un crédito, es la tasa que incluye todo lo que se paga. Financieramente hablando, es la **TIR** que iguala los flujos de pago de los clientes con el monto recibido en **préstamo**⁵². En general está conformada por la Tasa Efectiva Anual, el seguro de desgravamen, cargos mensuales

⁵² Según ASBANC, en su portal de Hablemos más simple.

y un cargo cobrado por única vez, dependiendo de la entidad financiera.

Entonces, la TCEA está compuesta por⁵³:

- **Tasa Efectiva Anual (TEA):** Es el interés anual que cobra la institución financiera por el crédito que otorga. Las entidades cuentan con un rango de TEA mínimo y un TEA máximo y el otorgamiento de la misma al usuario se dará dependiendo de la calificación que reciba por parte de la entidad financiera.
- **Portes:** Es la comisión que se cobra por el gasto en el que se incurre por el servicio de mensajería o correo de la información remitida a los clientes (por ejemplo: Estado de cuenta)
- **Seguro de desgravamen:** Es un seguro obligatorio que brinda cobertura al solicitante del préstamo en caso no pueda cumplir con sus obligaciones por muerte, invalidez total y permanente.

Dependiendo de la entidad financiera, existen otros componentes de esta tasa que son:

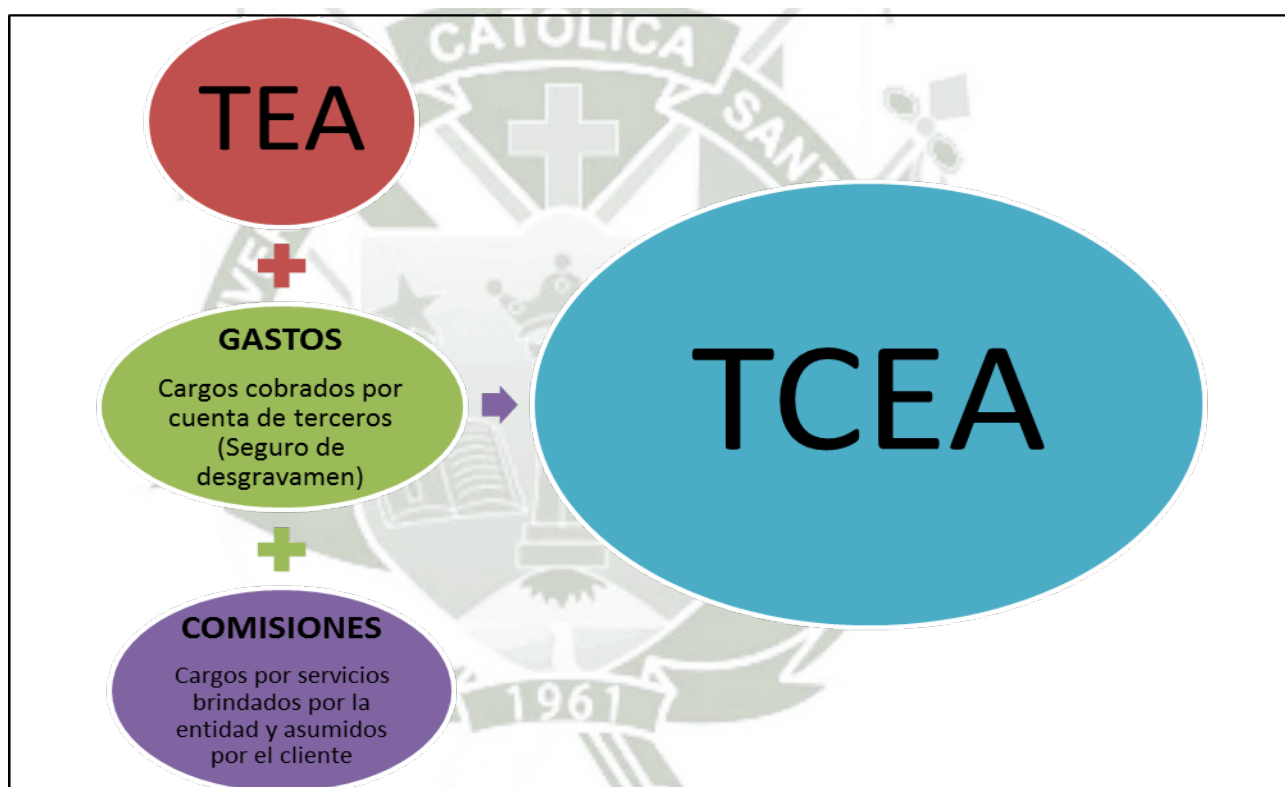
- **Comisión por Administración de Póliza Endosada:** Por la revisión de las condiciones de la póliza endosada a favor de la institución financiera y su revisión/administración anual.⁵⁴
- **Seguro de Protección Financiera:** Tiene como objetivo cubrir al solicitante del préstamo frente a eventos inesperados que comprometan el cumplimiento de pago. Las coberturas del seguro son en caso de: desempleo o incapacidad temporal, vida e invalidez, hospitalización a consecuencia de accidente, enfermedades graves. Su pago se da sólo una vez junto con el desembolso del Crédito.

⁵³ Información obtenida del Portal Web del Banco de Crédito del Perú, en el menú ABC DE LA BANCA.

⁵⁴ Información obtenida del Portal Web de Profinanzas. Caja de Ahorro y Crédito.

Es importante señalar que el Seguro de Protección Financiera NO REEMPLAZA al SEGURO DE DESGRAVAMEN que es de carácter obligatorio, mientras que el primero es un seguro optativo. La diferencia se basa en que el Seguro de Desgravamen cubre el saldo deudor y es pagado por la compañía de seguros directamente al Banco. En cambio, el Seguro de Protección Financiera brinda a los beneficiarios el monto exacto que solicitó el cliente desde un inicio⁵⁵.

CUADRO N°9: Composición de la Tasa de Costo Efectiva Anual



Fuente: ASBANC

Elaboración: Propia

Sin embargo, es conveniente precisar que en la TCEA están incluidas las comisiones que están intrínsecamente relacionadas al crédito (obligatorias), es decir, las comisiones regulares del crédito. En ese sentido, si pueden existir comisiones por servicios

⁵⁵ Información obtenida del portal web del Banco de Crédito del Perú en el menú ABC DE LA BANCA, SEGUROS.

prestados por entidades del Sistema Financiero adicionales y/o complementaras al crédito que hayan previamente acordados, que no formaran parte de la TCEA, como por ejemplo comisiones como membresía, uso de cajero automático, reposición de tarjeta de crédito, etc.⁵⁶

Esta información debe ser presentada por las instituciones financieras en la correspondiente Hoja Resumen, con la finalidad de informar al cliente sobre los gastos y comisiones que están sujetos a cobro.

En diciembre del 2012 la SBS uniformizó las categorías y denominaciones de las comisiones cobradas por las entidades del Sistema Financiero⁵⁷. Así, según la SBS, las comisiones que se cobran para tarjetas de crédito sólo serán de 6 categorías⁵⁸:

1. Membresía Anual
2. Servicios Asociados a la tarjeta de crédito: Uso de cajero automático, pago, retiro u otra operación a través de otra entidad o establecimiento autorizado y evaluación de pólizas de seguro endosadas.
3. Modificación de fecha de pago
4. Reposición de tarjeta de crédito
5. Emisión de cartas y constancias (incluye segunda constancia de no adeudo y otras cartas solicitadas por el cliente)
6. Duplicado de documentos

Asimismo, el envío de estado de cuenta ya no sería considerado como una comisión sino como un gasto de mensajería y a partir de octubre del 2012, estaría prohibido el cobro de mantenimiento de cuenta.

⁵⁶ Información obtenida de forma directa de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – LIMA.

⁵⁷ Publicación que puede ser encontrada en el portal de Superintendencia de Banca y Seguros:

⁵⁸ Esta disposición entró en vigencia a partir de Enero del 2013.

Finalmente, para mantener a la población informada, la SBS ha publicado en su portal web la lista de comisiones prohibidas a ser cobradas por las empresas del sistema financiero⁵⁹.

1.3.11. CONSECUENCIAS DEL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO DE CONSUMO

Finalmente, tras recibir la tarjeta de crédito y conocer la tasa de costo efectiva anual que se afronta, es importante tener en cuenta las consecuencias de su uso ya que puede llevar a la acumulación de altas deudas, debido a las tasas de interés y a las facilidades que éstas otorgan a las personas para hacer sus compras y pagar sus saldos. Sin embargo, un uso y manejo adecuado de las tarjetas de crédito, que signifique pagar su saldo con puntualidad, puede significar **beneficios** para el portador, entre los cuales tenemos:

a) Créditos

El primer beneficio que otorgan las tarjetas de crédito es precisamente la posibilidad de acceder a una línea de crédito, aumentando así el poder adquisitivo del portador de éstas. A través de las tarjetas de crédito se pueden realizar compras y pagarlas después, pudiendo no tener que pagar intereses si se cancela el total del saldo en el mismo mes en se utilizó la tarjeta. A su vez, permiten disponer de dinero en situaciones de emergencia para las cuales podría no contarse con suficiente dinero en efectivo.

b) Aceptación

Las tarjetas de crédito tienen una amplia aceptación en diferentes establecimientos comerciales tanto locales como internacionales.

c) Disponibilidad

Las tarjetas de crédito permiten disponer de dinero en efectivo siempre que se requiera, a través de los cajeros automáticos.

⁵⁹ Mayor información sobre comisiones prohibidas en:
http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/jer/jer_interna.aspx?are=0&pfl=1&jer=1687

Esta disponibilidad está presente las 24 horas del día tanto a nivel nacional como internacional.

d) Servicios Exclusivos

Al contar con tarjetas de crédito, dependiendo del tipo, es posible acceder a diversos servicios exclusivos.

e) Compras por internet

Las tarjetas de crédito permiten realizar compras por internet, pudiendo así acceder a diferentes productos y servicios ofrecidos en distintas partes del mundo.

Así mismo, las tarjetas de crédito presentan una variedad de **consecuencias negativas** que hacen que su uso sea considerado por mucho como un peligro, ya que el mal uso y la falta de control en los gastos generarán grandes deudas que serán complicadas de saldar y en muchos casos podrán llevar a los usuarios a la bancarrota, jalando con ellos al sistema financiero en su conjunto si esta comportamiento se torna común.

a) Riesgo de no controlar los gastos

La misma capacidad de compra de las tarjetas de crédito puede volverse en contra de los usuarios, ya que debido a la satisfacción de adquirir bienes sin pagarlos "al mismo momento" hace que se olvide la forma como se compromete el ingreso futuro, de manera que hace que se pierda el control, provocando acumulación de deudas y pago de altos intereses.

b) Altos costo

Las altas tasas de interés que se cobran si no se paga las compras en el plazo acordado; las cuales terminan por encarecer las compras y aumentar considerablemente el endeudamiento.

c) Cargos y comisiones

Los cargos o comisiones que la empresa emisora de tarjeta cobra, ya sea por mantenimiento de tarjeta, por atrasos en los

pagos, por exceder el límite de crédito, por renovación de tarjeta, por acceder a efectivo, etc.

d) Pérdida de tiempo y posibilidad de fraude

Al pagar con tarjeta de crédito pueden surgir algunos problemas tales como una posible pérdida de tiempo al tener que esperar que el crédito sea autorizado, o la posibilidad de que se le dé a la tarjeta un uso fraudulento.

1.4. MOROSIDAD

Como hemos visto en el punto 1.1.1, el sistema financiero desempeña un papel fundamental en el funcionamiento de la economía. En ese sentido, contar con instituciones financieras sólidas y solventes permite que los recursos financieros fluyan eficientemente desde los agentes superavitarios a los deficitarios. De esta manera, es posible el aprovechamiento de las oportunidades de negocios y de consumo.

La solidez del sistema bancario refleja en gran medida la salud de la economía. De hecho, las fluctuaciones en las condiciones del sector real de la economía, tienen un impacto inmediato en la solidez del sistema bancario a través de sus efectos sobre la calidad del portafolio de créditos, que finalmente afectan los niveles de capital bancario y reservas.⁶⁰

La morosidad crediticia representa uno de los principales factores que explican las crisis financieras. Una institución que empieza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos ve perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados, además de generarse una ruptura en la rotación de los fondos. El problema en la rentabilidad se profundiza al tomar en cuenta que la entidad regulada tiene que incrementar sus provisiones por los créditos impagos, lo que repercute inmediatamente en las utilidades de la empresa. De esta

⁶⁰ Información obtenida del estudio de Jorge Muñoz titulado Calidad de cartera del sistema bancario y el ciclo económico: Una aproximación econométrica para el caso peruano en los Estudios Económicos del Banco Central de Reserva del Perú

manera, **un incremento importante en la morosidad** hace que el problema de incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad y liquidez, y finalmente en un problema de solvencia si la institución empieza a generar pérdidas y déficit de provisiones⁶¹.

Los efectos negativos y generalizados en la economía de las crisis financieras han generado un mayor interés, en años recientes, por adelantar estudios empíricos que expliquen el comportamiento de la calidad de la cartera de créditos de las entidades bancarias, con el ánimo de orientar las políticas regulatorias y las acciones preventivas de la gestión bancaria.

El tema de la morosidad de las carteras crediticias ha sido abordado a partir del análisis de otros problemas relacionados con las entidades financieras y en general, problemas del propio sistema financiero, pero no ha sido tratado en la literatura como un problema en sí mismo, es decir, no ha sido analizado de manera exclusiva. Algunos trabajos realizados han intentado explorar, principalmente a través de un enfoque cuantitativo, los determinantes de la morosidad crediticia.⁶²

1.4.1. DEFINICIÓN

El riesgo de crédito es el tipo de riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador del riesgo crediticio es el nivel de morosidad de la entidad, es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento⁶³.

La morosidad es definida como el retraso en el cumplimiento del pago de una obligación.

⁶¹ Información obtenida del estudio de Jorge Guillen Uyén titulado Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana. En la publicación Concurso de investigación para jóvenes economistas. 2001 – 2002 del Banco Central de Reserva del Perú.

⁶² Información obtenida del estudio de Giovanna Aguilar Gonzalo Camargo titulado Análisis de la Morosidad del Sistema Bancario Peruano. Informe final de Investigación. De Institutos de Estudios Peruanos, 2004

⁶³ Aguilar, Giovanna y Camargo, Gonzalo. Análisis de la Morosidad del Sistema Bancario Peruano. Informe final de Investigación. Institutos de Estudios Peruanos, 2004

La causa principal de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable ha sido la morosidad. Una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución y finalmente del propio sistema. La fragilidad de una institución financiera debido a altos niveles de morosidad de sus créditos conduce inicialmente a un problema de liquidez, que en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en uno de solvencia que determina, probablemente, la liquidación de la institución (Freixas y Rochet, 1998).

La identificación de los determinantes de la tasa morosidad de las colocaciones de los bancos es de gran importancia por las medidas de política que el regulador podría implementar con el objetivo de mantener o mejorar la calidad de las carteras de colocaciones⁶⁴.

Cuando el sistema bancario se expande aceleradamente, es muy difícil para los banqueros obtener información acerca de la capacidad de pago de los nuevos prestatarios. La cartera de crédito presenta crecimientos desbordados impulsada por la creciente competencia de los bancos por aumentar su participación de mercado y mostrar resultados a los accionistas en el corto plazo⁶⁵, y es por este motivo que para expandir su portafolio rápidamente, los banqueros necesitarán no sólo incrementar la exposición con su clientela vigente, sino también encontrar nuevos prestatarios. Pero los nuevos clientes son de quienes los banqueros disponen relativamente poca información, de modo que mientras el boom de crédito prosiga, el riesgo del portafolio se incrementará y los

⁶⁴ Información obtenida del estudio de Giovanna Aguilar Gonzalo Camargo titulado Análisis de la Morosidad del Sistema Bancario Peruano. Informe final de Investigación. De Institutos de Estudios Peruanos, 2004

⁶⁵ Información obtenida del estudio de Wilson Giraldo titulado Determinantes de la Morosidad de la cartera en el sistema financiero Colombiano. Universidad Icesi. 2010

créditos otorgados a empresas con dudosa capacidad de pago probablemente también se incrementarán⁶⁶.

El carácter promisorio de las transacciones crediticias, es decir, el intercambio de dinero por una promesa de pago futuro, impone la necesidad de quienes otorgan crédito y quienes lo reciben dispongan, de la mayor cantidad posible de información para determinar el riesgo del crédito; de un contexto económico estable donde puedan establecer correctamente la madurez de los contratos; de precios que fluctúen libremente para reflejar los riesgos del crédito y de reglas claras y precisas para hacer que los contratos se cumplan y los conflictos, en caso de producirse, se resuelvan satisfactoriamente para ambas partes⁶⁷.

Esto muestra no sólo que los booms de crédito están asociados con un deterioro del portafolio bancario, sino además sugiere la presencia de una externalidad de información en el mercado de crédito que funcionaría de la siguiente forma: Durante procesos de expansión del crédito, los préstamos otorgados por una institución bancaria a prestatarios no necesariamente solventes influirán en la evaluación de créditos que efectúen otras instituciones sobre dichos prestatarios, con lo cual la expansión de las colocaciones será mayor, pero también lo será la probabilidad de que se produzcan impagos ante una reversión del ciclo económico.

Los estudios muestran que en la época expansiva de la economía, los clientes con mayor riesgo tienen mayor acceso a los créditos y las exigencias de las garantías se relajan, ya que es la forma más rápida de ganar mercado.

En las fases expansivas de la economía, los bancos ofrecen mayores créditos para lo cual relajan los requisitos con mayores

⁶⁶ Información obtenida del estudio de Jorge Guillen Uyén titulado Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana. En la publicación Concurso de investigación para jóvenes economistas. 2001 – 2002 del Banco Central de Reserva del Perú.

⁶⁷ Información obtenida del estudio de Giovanna Aguilar Gonzalo Camargo titulado Análisis de la Morosidad del Sistema Bancario Peruano. Informe final de Investigación. De Institutos de Estudios Peruanos, 2004

plazos, menores exigencias de garantías y en general, los estándares del análisis de otorgamiento son más flexibles. Lo anterior, tiene su correspondencia con el aumento de la confianza, el ingreso disponible, el consumo y en consecuencia la demanda de crédito de las familias.

En la fase de contracción, el desempleo y el menor ingreso de las familias generan incumplimientos en la atención de sus obligaciones contraídas en la fase expansiva; los bancos endurecen sus políticas de crédito y disminuyen el volumen de colocación de la cartera.

Los estudios empíricos plantean diversos modelos para determinar los factores de la calidad de la cartera, medida en algunos casos con las provisiones de cartera, como proxy de la calidad o cartera vencida (default). Existe un conjunto de factores que afectan el comportamiento de la morosidad de la cartera de créditos de una institución bancaria que están relacionados con las políticas de manejo y estrategias de participación en el mercado de cada entidad, es decir, son factores microeconómicos o internos a cada entidad. Estos factores se pueden dividir en factores internos y externos.

Los factores internos que explican la morosidad de la cartera son diversos. Se encuentran asociados a las políticas de crédito, lo que incluye garantías, plazos y tasas; asociados a la eficiencia de la entidad crediticia, como los gastos administrativos sobre cartera de créditos; asociados a la actitud tomadora de riesgo del banco, como el incremento agresivo en la participación del mercado analizado en el estudio de Guillen (2002). El factor determinante es el nivel de endeudamiento del cliente del banco. El regulador debe cuidar que las entidades no sobreendeuden a sus clientes. En ese sentido, el papel que desempeñan las centrales de riesgo es fundamental.

La supervisión bancaria por sí sola no es efectiva para limitar la expansión de los activos bancarios puesto que, durante booms crediticios, los problemas en la cartera de créditos no son

fácilmente detectables a tiempo, los ingresos bancarios aparentemente son elevados, y el patrimonio bancario parece crecer a ritmo suficiente como para respaldar el rápido crecimiento del portafolio bancario⁶⁸.

La tasa de interés ha sido también uno de los factores más importantes en la determinación de la morosidad, observándose que aquellas instituciones que cobraban por sus créditos más que el promedio del sistema elevaban la cartera atrasada, posiblemente, por el incremento en los problemas de información.

El **Comité de Basilea**⁶⁹ ha venido publicando y actualizando una serie de guías con recomendaciones para promover la adopción de sanas prácticas tanto para la mejor forma de alcanzar una supervisión bancaria eficaz como para una serie de temas particularmente críticos en las instituciones financieras que obviamente son materia de supervisión. Entre los principales temas tratados se encuentra el buen gobierno corporativo, el manejo del riesgo de crédito, el manejo del riesgo de tasas de interés, el manejo de la liquidez, el manejo del riesgo operativo, el marco de los sistemas de control interno, la continuidad operativa, entre otros. Todas estas recomendaciones usualmente han sido denominadas Principios Básicos.

Entre los principales temas tratados en estos Principios se encuentra el manejo del riesgo de crédito en el cual se da una serie de recomendaciones para prevenir situaciones que traigan consigo problemas de morosidad.

⁶⁸ Información obtenida del estudio de Jorge Muñoz titulado Calidad de cartera del sistema bancario y el ciclo económico: Una aproximación econométrica para el caso peruano. Estudios Económicos del BCRP.

⁶⁹ **Comité de Supervisión Bancaria de Basilea** es la organización mundial que reúne a las autoridades de supervisión bancaria, cuya función es fortalecer la solidez de los sistemas financieros. Fue establecido en 1975. Normalmente se reúne en el Banco de Pagos Internacionales (en inglés BIS, BPI en Español), Suiza, que es el banco central de los bancos centrales.

El Principio N°4⁷⁰, trata de los lineamientos adecuados para operar bajo un proceso sólido de concesión del crédito, en los cuales menciona que deben incluir un entendimiento completo del prestatario, así como del propósito, estructura de crédito y su fuente de repago. Este principio indica que los bancos deben recibir información suficiente que les permita una evaluación comprensiva del verdadero perfil del riesgo del prestatario, detallando los factores que como mínimo deben ser considerados y documentados en la aprobación de créditos, estos son los puntos:

- el propósito del crédito y la fuente de reembolso
- la integridad y reputación del prestatario
- el perfil de riesgo actual del prestatario y su sensibilidad a evoluciones económicas y de mercado
- la capacidad histórica y actual del repago del prestatario, que se base en tendencias financieras históricas y proyecciones del flujo de efectivo
- un análisis viendo al futuro sobre la capacidad de repago que se base en varios escenarios
- la capacidad legal del prestatario para asumir la obligación
- los plazos propuestos y las condiciones del crédito, incluyendo contratos diseñados para limitar cambios en el perfil futuro de riesgos del prestatario

Según el Comité de Basilea, estos son los puntos fundamentales que deben ser evaluados por las instituciones financieras al momento de otorgar un crédito, para evitar situaciones de morosidad que eleven el riesgo de crédito de la institución.

⁷⁰ Información obtenida de la publicación del Comité de Basilea titulada Principios para la administración del riesgo de crédito. (1999) Pág 10.

1.4.2. ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA MOROSIDAD EN EL PERU

Como sucedió en la mayoría de países de América Latina y de otras regiones en desarrollo entre los años setenta y noventa, el boom crediticio originado generalmente por una apertura financiera terminó finalmente en un colapso del sistema bancario y en un desplome económico de varios años de duración⁷¹.

Friedman y Schwartz (1963) señalan que en la crisis bancaria americana de los años 30, el porcentaje de malos créditos fue menor a inicios de los años 20 que a finales, indicando que si bien fueron las corridas bancarias (crisis de liquidez) las que originaron el mayor número de quiebras, el deterioro de la calidad de activos fue el detonante de la crisis, al haber afectado la confianza en el sistema bancario.

Por otro lado, Beattie, Casson y otros (1995) muestran una serie de ejemplos de bancarrota de instituciones financieras donde se observaron deterioros importantes en el portafolio crediticio en periodos previos a la quiebra.

Para que un aumento en la cartera atrasada desencadene en crisis financiera, éste debe ser generalizado en muchas instituciones financieras y debe ser también profundo, prolongado y no esperado. Lo que se ha observado generalmente es que las crisis preceden a un boom crediticio como sucedió en los años 30 en los Estados Unidos, o en las crisis de España, México, Argentina, Singapur y otros países emergentes.

En el caso peruano, el boom crediticio empezó a inicios de los noventas después de la liberalización financiera, y fue financiado principalmente por préstamos del exterior y depósitos repatriados. En los primeros años, el crecimiento del crédito fue respaldado por una mayor expansión en el sector real; sin embargo, a partir de

⁷¹ Información obtenida del estudio de Jorge Guillen Uyén titulado Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana. En la publicación Concurso de investigación para jóvenes economistas. 2001 – 2002 del Banco Central de Reserva del Perú.

1996 se empiezan a dar las primeras señales de que esta expansión crediticia carecía de sustento⁷².

Desde principios hasta fines de la década de los noventa se produjo un rápido crecimiento de las actividades financieras en el país, el cual se vio reflejado tanto a nivel agregado, con el crecimiento del monto intermediado a través del sistema financiero formal, como a nivel de los hogares. Sin embargo, esta tendencia comenzó a revertirse hacia fines de los noventa como consecuencia de la reducción en la liquidez y el aumento de la morosidad producto, a su vez, de la crisis financiera internacional y de la reducción en el nivel de actividad generada por el Fenómeno de El Niño.

Según información publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), la morosidad del sistema bancario creció alrededor de 30% entre 1997 y el 2001. La morosidad del sistema bancario creció alrededor de 30%. Esta situación ha llamado la atención sobre el deterioro de la calidad de la cartera bancaria y sus factores explicativos.

En la primera mitad de la década, la entrada de nuevos bancos impulsó la competencia, sobre todo entre los bancos medianos y pequeños, lo que originó campañas agresivas por captar nuevos clientes que antes no tenían acceso al crédito (crédito de consumo, pequeña y mediana empresa) y que se caracterizaban por ser de mayor riesgo⁷³.

1.4.3. INDICADORES

Existen diversos indicadores de morosidad, que forman parte de la calidad de cartera y como ha sido señalado por Aguilar y Camargo (2004), no se puede definir sobre cuál es el indicador más

⁷² Información obtenida del estudio de Jorge Guillen Uyén titulado Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana. En la publicación Concurso de investigación para jóvenes economistas. 2001 – 2002 del Banco Central de Reserva del Perú.

⁷³ Información obtenida del estudio de Jorge Guillen Uyén titulado Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana. En la publicación Concurso de investigación para jóvenes economistas. 2001 – 2002 del Banco Central de Reserva del Perú.

adecuado para evaluar los niveles de morosidad que muestra la cartera de una entidad crediticia.

La Superintendencia de Banca y Seguros publica información financiera a partir de la cual pueden calcular una serie de indicadores de calidad de la cartera de colocaciones de las entidades del Sistema Financiero.

Los indicadores más importantes de Morosidad son:

A) Cartera Atrasada o morosa:

De acuerdo a la Superintendencia de Banca y Seguros⁷⁴ se define a la cartera atrasada como ratio entre las colocaciones vencidas que comprende el capital de los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y en las colocaciones en cobranza judicial que corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial sobre las colocaciones totales.

$$\text{cartera atrasada} = \frac{\text{colocaciones vencidas} + \text{colocaciones en cobranza judicial}}{\text{colocaciones total}}$$

B) Cartera de alto riesgo:

Es un indicador de calidad de cartera más severo, incluyendo en el numerador, las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas que son los créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor y reestructuradas que son los créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo y el denominador está representado por las colocaciones totales.

⁷⁴ Información obtenida del Glosario de la Superintendencia de Banca y Seguros en su página web.

$$\text{cartera de alto riesgo} = \frac{\text{colocaciones vencida y en cobranza judicial} + \text{colocaciones refinanciadas y reestructuradas}}{\text{colocaciones total}}$$

C) Cartera Pesada:

Está definida como el cociente entre las colocaciones con calificaciones de deficientes, dudosos y contingentes que son las operaciones de crédito fuera de balance por las cuales la empresa asume el riesgo crediticio ante el eventual incumplimiento de un deudor frente a terceras personas, considerando los avales otorgados, cartas fianza otorgadas, cartas de crédito y aceptaciones bancarias, entre las colocaciones totales

Es un indicador más fino de la calidad de la cartera al considerar la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora.

$$\text{cartera pesada} = \frac{\text{colocaciones deficientes, +dudosas + contingentes}}{\text{colocaciones total}}$$

De los tres indicadores mencionados, el más usado en los análisis de calidad de cartera es el de la **cartera atrasada**, comúnmente llamado en la literatura **TASA DE MOROSIDAD**, porque puede fácilmente ser obtenida de la información contable de las instituciones financieras porque ésta información es de uso público.

Según la Superintendencia de Banca y Seguros⁷⁵, la clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos de consumo revolvante pueden recibir las siguientes **categorías en función del número de días de retraso**:

- **Categoría Crédito Normal:** hasta 08 días de atraso
- **Categoría Crédito con Potenciales Problemas:** hasta 30 días de atraso

⁷⁵ En la RESOLUCIÓN SBS 11356-2008 publicada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP..

- **Categoría Crédito Deficiente:** hasta 60 días de atraso
- **Categoría Crédito Dudoso:** hasta 120 días de de atraso
- **Categoría Crédito Pérdida:** más de 120 días de atraso.

1.4.4. CLASES DE DEUDORES MOROSOS:

Los motivos por los que el deudor no paga con puntualidad tienen orígenes diversos, pero podemos agruparlos en tres grandes categorías:

1. **Morosos intencionales:** Son los malos pagadores que retrasan voluntariamente el pago de sus facturas, aunque dispongan de recursos suficientes para hacer el abono, con el fin de obtener financiación gratuita. Estos morosos se aprovechan de que su comportamiento les sale muy rentable y les resulta impune, ya que no existen medidas coercitivas ni punitivas para obligarles a cumplir con puntualidad sus obligaciones.
2. **Morosos de buena fe:** Son aquellos deudores que no pueden hacer frente a sus pagos por problemas transitorios de liquidez, se han visto afectados por una suspensión de pagos de un cliente, una racha de impagados, morosidad de sus clientes, un problema con las entidades bancarias o porque su estructura financiera es deficiente, descapitalización, excesivo endeudamiento a corto, y empiezan a mostrar los primeros síntomas de una insolvencia técnica. También el motivo puede ser un cambio de gerencia en la empresa (por fallecimiento o relevo generacional), o un problema externo (siniestros, huelgas, problema de mercado, pérdida de un cliente importante) que ha bloqueado su capacidad para generar fondos.
3. **Morosos por incompetencia:** Son los deudores que, por culpa de una mala organización, no disponen de la información ni de los procedimientos adecuados para hacer los pagos correctamente. Estos morosos, a pesar de que no tienen

problemas de tesorería ni tienen mal fe para retrasar los pagos, pecan de incompetencia e ineptitud por no saber llevar adecuadamente los registros de facturas a pagar ni hacer las previsiones de tesorería para pagar al vencimiento los créditos.

El conocer qué tipo de moroso tenemos delante a la hora de iniciar las gestiones de recuperación es una información muy útil, puesto que cada tipo de morosidad requiere unas técnicas de recobro determinadas.

Es importante mencionar el rol que juegan las **provisiones** en el sistema financiero. Las provisiones bancarias son reservas que las entidades financieras están obligadas a realizar por exigencia del organismo regulador (SBS) con el fin de asumir el deterioro de la cartera de créditos a medida que los clientes van entrando progresivamente en situación de morosidad, teniendo también la finalidad de proteger a los clientes que han depositado su dinero en las entidades financieras, dado que estas entidades asumen el riesgo del proceso de intermediación indirecta con el régimen de provisiones. Las provisiones son un costo para las entidades financieras, dado que la reserva de recursos que implican inmoviliza un capital que no puede prestarse ni invertirse; es más, cuando esta provisión alcanza al 100% del saldo de capital del préstamo, le genera una pérdida al banco, disminuyendo las utilidades que pudieron haberse obtenido en un periodo determinado.

Pueden ser Genéricas y Específicas. Las provisiones genéricas son aquellas que se constituyen sobre los créditos de los deudores clasificados en categoría normal, mientras que las provisiones específicas son las que se constituyen sobre los créditos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la categoría normal⁷⁶.

⁷⁶ Superintendencia de Banca y Seguros. Resolución SBS N 11356-2008.

CAPITULO II

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA DEMANDA DE CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE Y SU IMPACTO EN LA MOROSIDAD DE AREQUIPA METROPOLITANA

Después de haber realizado la correspondiente revisión de la teoría y conceptos fundamentales de nuestras variables de estudio en el Capítulo I, nos encontramos familiarizados con el tema. En este capítulo se mostraran los resultados obtenidos a partir de la investigación realizada en base a los datos de diversas publicaciones del BANCO CENTRAL DE RESERVA, la SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP, la ASOCIACIÓN DE BANCOS DEL PERÚ, y otras fuentes de entidades del sistema financiero, así como de la información primaria recabada a partir de la aplicación de la encuesta a fin de analizar el comportamiento de la DEMANDA DE CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE Y SU IMPACTO EN LA MOROSIDAD, a nivel de AREQUIPA METROPOLITANA para el período 2008 – 2012 y de esta manera, demostrar la comprobación de la hipótesis.

Según datos de la Asociación de Bancos (Asbanc) el consumo con tarjetas de crédito en nuestro país ha crecido en los últimos años, debido fundamentalmente al aumento de los ingresos de las familias y a que diversas entidades financieras han introducido tarjetas de crédito a los niveles socioeconómicos medio y bajo, a través de líneas de financiamiento acorde a las posibilidades de los usuarios. La misma fuente informa que las tarjetas de crédito se usan principalmente para consumo, creciendo su demanda en un 3.28% en todo el país respecto al 2011⁷⁷. Sin embargo, esta situación también ha llevado a que la morosidad aumente en nuestro sistema financiero, a pesar de que continúa siendo una de las menores tasas de Latinoamérica específicamente hablando, la morosidad de los créditos de consumo creció a

⁷⁷Información obtenida de Diario Correo (2012) en su página web, en el menú de actualidad económica.

2.98% en lo que respecta al cierre del año 2012⁷⁸, Cabe resaltar que el índice de morosidad bancaria del sistema financiero peruano alcanzó en Enero del 2013 su mayor nivel en más de seis años. Por otro lado, el presidente de la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa, muestra preocupación por la creciente demanda de tarjetas de crédito de consumo en la ciudad, y sobre todo, por el sobreendeudamiento al que los arequipeños podrían llegar, ya que en lo posterior no tendrían capacidad para pagar. Por ello, es necesario analizar lo que está ocurriendo en nuestra ciudad, para identificar cuál es el comportamiento que está teniendo nuestro sistema financiero.

2.1. DEMANDA DE CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE

En el capítulo anterior se analizó el concepto básico de esta variable, y se concluyó que al hablar de la demanda de crédito de consumo revolvente nos referimos a la demanda de tarjetas de crédito de consumo.

Es necesario recordar una característica fundamental detallada en el marco teórico (Ver punto 1.3.5), la cual explica que según la SBS, las únicas entidades autorizadas para emitir tarjetas de crédito son las instituciones bancarias y las financieras.

A continuación analizaremos el comportamiento de los principales indicadores⁷⁹ de la Demanda de Crédito de Consumo Revolvente de Arequipa Metropolitana para el período 2008 – 2012.

2.1.1. MONTO EN SOLES DEL CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE

En los últimos años, la instalación de grandes tiendas y megacentros comerciales en la ciudad de Arequipa ha provocado un incremento sustancial del crédito de consumo revolvente

En los cuadros N°10 y N°11 mostraremos la tendencia del comportamiento de este indicador en la Banca Múltiple y en las empresas Financieras, respectivamente, para posteriormente

⁷⁸ Información obtenida del Diario Gestión (2012) en su página web.

⁷⁹ Ver Anexo N°01: Plan de Tesis. Operacionalización de Variables.

analizar el comportamiento a nivel de Arequipa Metropolitana y explicar las razones del mismo.

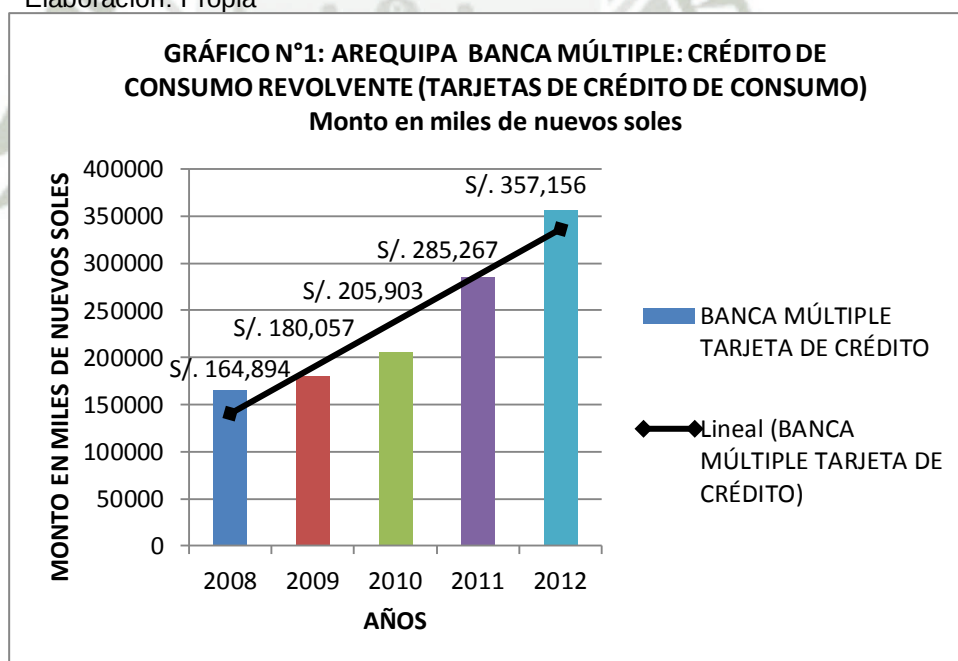
Las entidades bancarias han mantenido una tendencia creciente en los últimos cinco años, siendo un comportamiento que se espera se mantenga por los siguientes años dada la permanente inversión que se está dando en la ciudad.

CUADRO N°10: PROPORCIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO EN TOTAL DE CREDITO DE CONSUMO – BANCA MÚLTIPLE

AÑOS	BANCA MÚLTIPLE - AREQUIPA		
	TOTAL CRÉDITO CONSUMO (miles nuevos soles)	TARJETA DE CRÉDITO (miles nuevos soles)	PROPORCIÓN
2008	371,984	164,894	44.33%
2009	443,696	180,057	40.58%
2010	494,513	205,903	41.64%
2011	670,845	285,267	42.52%
2012	858,936	357,156	41.58%

Fuente: SBS⁸⁰

Elaboración: Propia



Fuente: SBS

Elaboración: Propia

⁸⁰ SBS - Carpeta de información del Sistema Financiero. Obtenido de:
<http://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=14>

A partir de los datos mostrados en el Carpeta de información del sistema financiero de la SBS, podemos ver que las tarjetas de crédito representan en promedio un 42.13% del total del crédito de consumo otorgado por la banca múltiple en Arequipa. Esta **proporción** ha ido variando en el período de estudio, creciendo sustancialmente para el 2011⁸¹. De la misma manera, el **monto en soles** de crédito de consumo revolvente para la banca múltiple ha mantenido una tendencia creciente durante los últimos cinco años, mostrando también un mayor crecimiento para el 2011⁸². Por otro lado, puede verse que para el 2012, el monto en soles de tarjetas de crédito ha superado al del 2011 en un 25.20%, manteniendo la tendencia creciente mostrada en los últimos cinco años.

En el caso de las empresas financieras, el comportamiento ha sido bastante similar al de la Banca Múltiple:

**CUADRO N°11: PROPORCIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO EN TOTAL DE
CREDITO DE CONSUMO – EMPRESAS FINANCIERAS**

AÑOS	EMPRESAS FINANCIERAS – AREQUIPA		
	TOTAL CONSUMO (miles nuevos soles)	TARJETA DE CRÉDITO (miles nuevos soles)	PROPORCIÓN
2008	5,804	1,486	25.61%
2009	52,103	33,528	64.35%
2010	89,908	47,637	52.98%
2011	132,706	63,061	47.52%
2012	190,574	84,221	44.19%

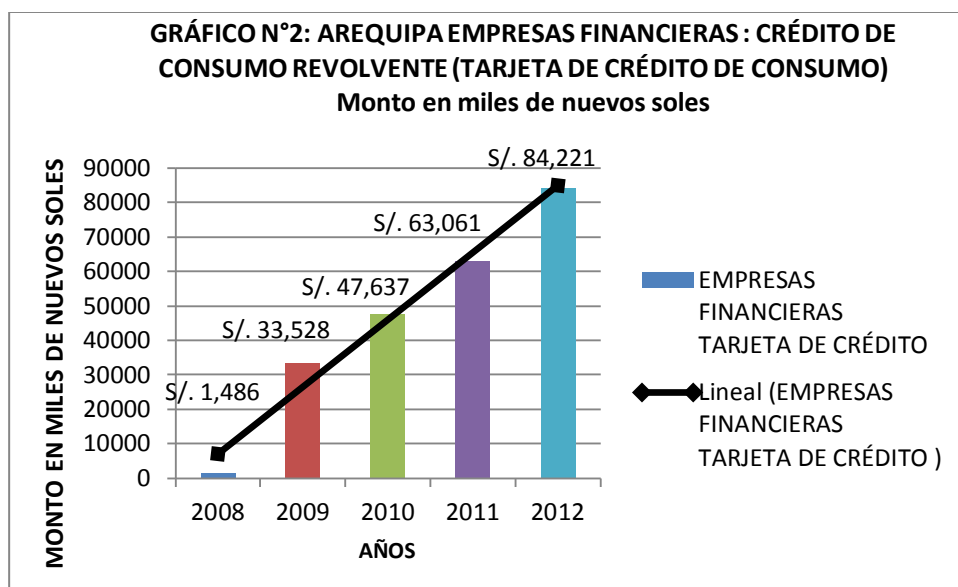
Fuente: SBS⁸³

Elaboración: Propia

⁸¹ Las razones de este comportamiento serán descritas posteriormente.

⁸² Las razones de este comportamiento serán descritas cuando se detalle el comportamiento de dicho indicador para Arequipa Metropolitana (en el consolidado de Banca Múltiple y Entidades Financieras)

⁸³ SBS - Carpeta de información del Sistema Financiero. Obtenido de:
<http://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=14>



Fuente: SBS

Elaboración: Propia

Las tarjetas de crédito de consumo representan en promedio un 46.93% del total del crédito de consumo otorgado por las empresas financieras⁸⁴ en Arequipa. Esta proporción ha ido variando en el período de estudio, y observamos una variación importante para el año 2009, debido a que según ASBANC, no se registran datos concretos a cerca del monto de tarjetas de crédito para el 2008. Sin embargo, si observamos la tendencia general se comprueba, que al igual que para la banca múltiple, ha sido creciente durante los últimos cinco años, mostrando también un importante crecimiento para el 2011⁸⁵. Por otro lado, puede verse que para el 2012, el monto en soles de tarjetas de crédito ha superado al del 2011 en un 33.56%, por lo que podemos esperar que para los siguientes años, dicha cifra muestre un monto mucho mayor, esperándose que la tendencia creciente se mantenga.

⁸⁴ Cabe resaltar que las únicas empresas financieras autorizadas por la SBS para otorgar tarjetas de crédito de consumo son CREDISCOTIA Y FINANCIERA UNO.

⁸⁵ Las razones de este comportamiento serán descritas cuando se detalle el comportamiento de dicho indicador para Arequipa Metropolitana (en el consolidado de Banca Múltiple y Entidades Financieras)

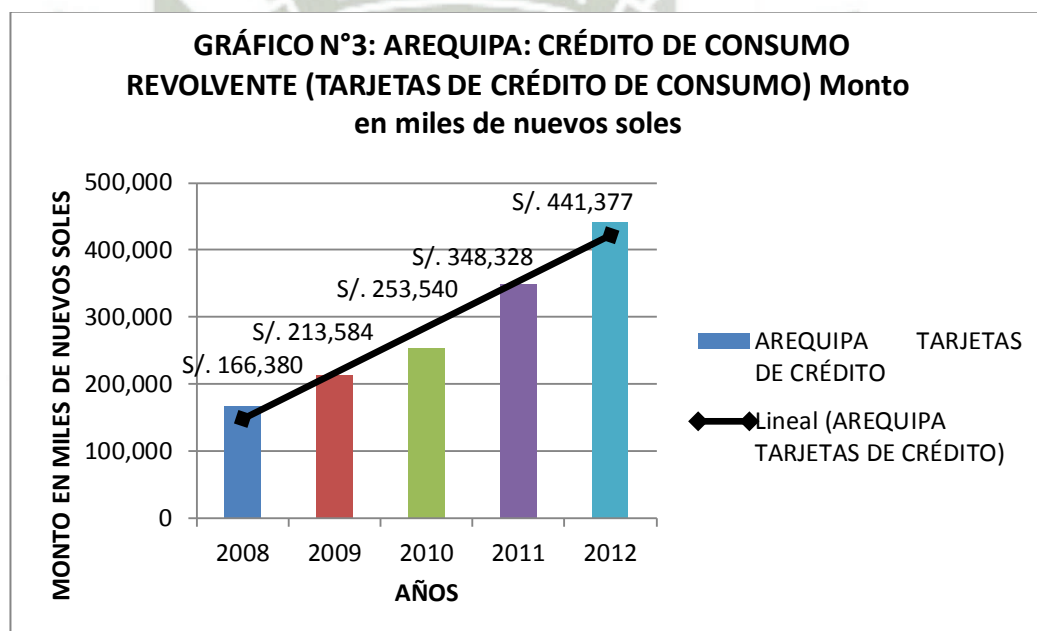
Luego del análisis parcial del comportamiento de este indicador, analizaremos su comportamiento a nivel de Arequipa metropolitana.

CUADRO N°12: VARIACIÓN PORCENTUAL DEL MONTO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN AREQUIPA METROPOLITANA

AÑOS	AREQUIPA TARJETAS DE CRÉDITO (miles nuevos soles)	VARIACIÓN PORCENTUAL
2008	166,380	
2009	213,584	28.37%
2010	253,540	18.71%
2011	348,328	37.39%
2012	441,377	26.71%

Fuente: SBS⁸⁶

Elaboración: Propia



Fuente: SBS.

Elaboración: Propia

A partir de los datos mostrados en la tabla y gráfico anterior, podemos apreciar que el monto en nuevos soles del crédito de consumo revolvente ha crecido durante el período 2008 - 2012, mostrando un importante crecimiento para el año 2011, debido a que tanto a finales del 2010 como comienzo del 2011, se

⁸⁶ SBS - Carpeta de información del Sistema Financiero. Obtenido de:
<http://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=14>

inauguraron los principales mega centros comerciales en diferentes puntos de la ciudad, así tenemos a Real Plaza (octubre, 2010); Parque Lambramani (diciembre, 2010), y Mall Aventura Plaza (marzo, 2011).

En general, para Arequipa Metropolitana, el monto de crédito de consumo revolvente ha crecido en los últimos cinco años, dicho comportamiento es explicando en gran parte por la mencionada inversión en mega centros comerciales, que a su vez, ha incrementado el nivel de consumo general, siendo las tarjetas de crédito las herramientas que han significado una solución inmediata para los consumidores arequipeños que no cuentan con dinero en efectivo para realizar sus compras, y prefieren financiar las mismas con la utilización del denominado "dinero plástico".

Así mismo, el incremento de crédito de consumo revolvente también ha sido explicado por el incremento del ingreso mensual promedio de Arequipa, ya que como se mostro en el Marco Teórico (Ver punto 1.3.8) los ingresos de los clientes son un factor importante que se tiene en cuenta en el proceso de evaluación para otorgar tarjetas de crédito de consumo.

CUADRO N°13: INGRESO PROMEDIO MENSUAL AREQUIPA

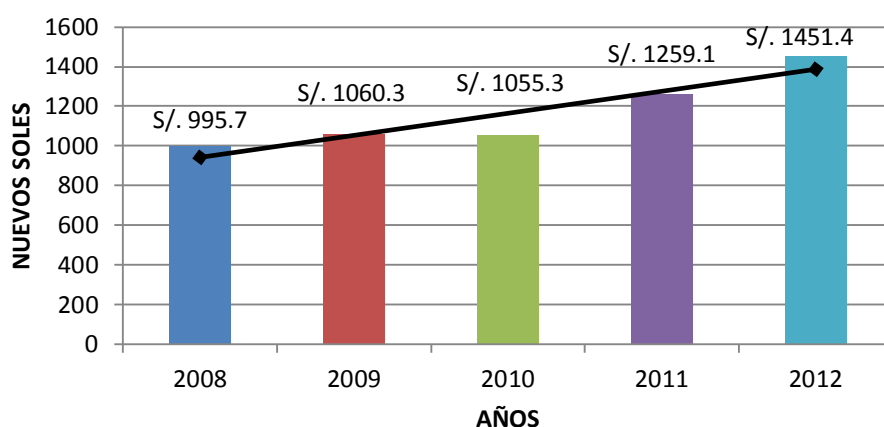
AÑOS	NUEVOS SOLES	VARIACIÓN PORCENTUAL
2008	995.7	
2009	1060.3	6.49%
2010	1055.3	-0.47%
2011	1259.1	19.31%
2012	1451.4	15.27%

Fuente: INEI⁸⁷

Elaboración: Propia

⁸⁷Sistema de Información Regional para la Toma de Decisiones. Obtenido de:
<http://webinei.inei.gob.pe:8080/SIRTOD/inicio.html#app=8d5c&5801-selectedIndex=1&ad8e-selectedIndex=1>

GRÁFICO N°4: INGRESO PROMEDIO MENSUAL AREQUIPA (2008 - 2012)



Fuente: INEI

Elaboración: Propia

Al comparar el monto de tarjetas de crédito en Arequipa Metropolitana (Ver Cuadro N°12) y el ingreso promedio mensual de Arequipa (Ver Cuadro N°13) durante los últimos cinco años, podemos concluir que mantienen una estrecha relación ya que la tasa a la cual el monto de tarjetas de crédito crece, depende del comportamiento que tiene el ingreso promedio mensual.

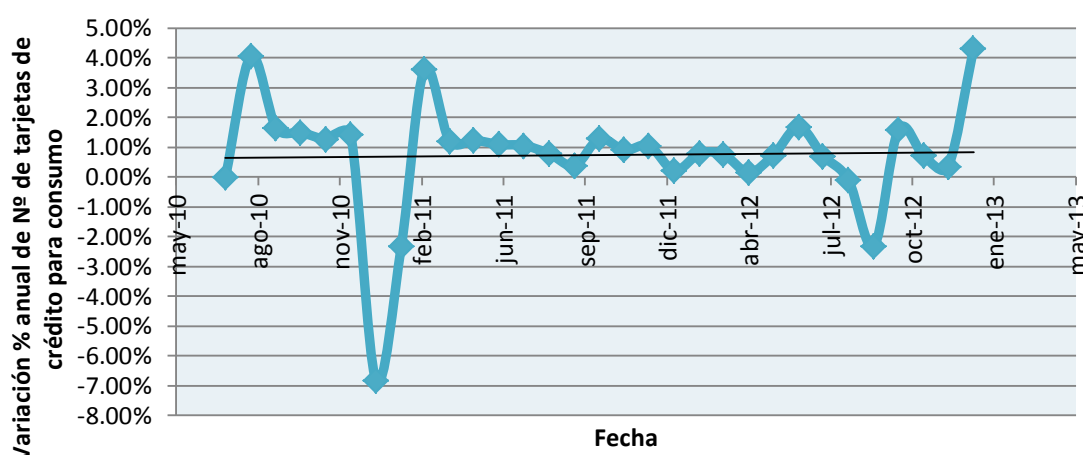
Lo anterior se demuestra al analizar la variación porcentual de ambos conceptos: Cuando el ingreso promedio ha crecido, el monto de tarjeta de crédito también ha crecido, por otro lado, cuando el ingreso promedio ha disminuido, si bien el monto de tarjetas de crédito muestra un crecimiento, este ha sido en menor proporción, por lo que podríamos afirmar que se ha visto afectado.

Finalmente, se demuestra entonces que el comportamiento que ha tenido el monto de tarjetas de crédito de consumo se ha visto explicado tanto por la creciente inversión en mega centros comerciales como por el comportamiento que ha mostrado el ingreso promedio mensual de los arequipeños.

2.1.2. VARIACIÓN PORCENTUAL DEL NÚMERO TARJETAS DE CRÉDITO PARA CONSUMO Y NÚMERO DE TARJETAS DE CRÉDITO PARA CONSUMO POR TARJETAHABIENTE

A continuación analizaremos la variación de número de tarjetas de crédito de consumo durante los últimos años, con la finalidad de conocer cuál ha sido su comportamiento. (es decir, si ha ido aumentando o disminuyendo)

GRÁFICO N°5: Tendencia de variación % anual de N° de tarjetas de crédito de consumo



Fuente: ASBANC
Elaboración: Propia

Según datos de la ASBANC, la variación del número de tarjetas de crédito ha tenido un comportamiento marcadamente decreciente en el 2010. Sin embargo, esta situación cambió y tomó un crecimiento a tasas aceleradas hasta el 2011, producto fundamentalmente del ingreso de grandes inversiones Retail y centro comerciales de reconocido tamaño que generaron expectativa por parte de la población que no dudó en adquirir tarjetas de crédito para consumir en las nuevas tiendas. Este comportamiento se ha mantenido a partir de junio del 2011 con ciertas variaciones leves, lo que quiere decir que el número de tarjetas de crédito continúa creciendo pero a tasas que no presentan mucha variación, es decir, cada vez más constantes.

Por otro lado, vemos que para el final del año 2012, esta tendencia retoma un comportamiento marcadamente creciente, debido a que durante este año se iniciaron las operaciones del Banco Cencosud en el Perú y durante los últimos meses del año 2012 ha contratado un gran número de promotores de tarjetas de crédito Cencosud para Wong y Metro, siendo este último supermercado una de las últimas grandes inversiones que ha tenido lugar en la Ciudad Blanca como parte de lo que próximamente se convertirá en Plaza Norte en Cerro Colorado.

Así mismo, según datos proporcionados por el gerente de comunicaciones e imagen institucional de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP el número de tarjetas de crédito por tarjetahabiente se distribuye de la siguiente manera:

**CUADRO N°14: NÚMERO DE TARJETAS POR
TARJETAHABIENTES**

TARJETAHABIENTES	Nro. de TARJETAS
49%	De 1 a 2
15%	3
10%	Más de 3

Fuente: SBS, Diario El Pueblo⁸⁸
Elaboración: Propia

Según el cuadro anterior, el 49% de los tarjetahabientes tienen de 1 a 2 tarjetas de crédito. Sin embargo, a través de la aplicación de la encuesta, cuyos resultados mostraremos más adelante, analizaremos los datos a nivel de Arequipa Metropolitana, y de esta manera, comprobaremos si el comportamiento a nivel de Perú ha sido similar al comportamiento que ha tenido este indicador para nuestra ciudad.

⁸⁸ Obtenido de: <http://larevista.aqpsoluciones.com/2010/11/27/tarjetas-de-credito-generan-sobreendedudamiento/>

2.1.3. REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO TARJETAS DE CRÉDITO DE CONSUMO

Las técnicas utilizadas para el estudio de este indicador⁸⁹ son básicamente la observación documental y la aplicación de la encuesta. Con respecto a la observación documental, en el Marco Teórico (Punto 1.3.7) se describió cuáles eran los requisitos solicitados por las diferentes instituciones financieras (Bancos y entidades financieras), así como el proceso de evaluación (Punto 1.3.8) que cada una de ellas seguía para otorgar tarjetas de crédito de consumo a quienes lo solicitaban. La revisión y análisis de la información presentada en el Marco Teórico, permitirá complementar los resultados obtenidos mediante la encuesta.

Por otro lado, la encuesta, cuyos resultados se mostraran más adelante, nos permitirá saber si este proceso de evaluación es percibido como "accesible" por los tarjetahabientes. Es decir, podremos saber si los usuarios consideran que el hecho de que el proceso de evaluación para el otorgamiento de crédito no sea tan complicado ha provocado que ellos adquieran mayor cantidad de tarjetas de crédito los últimos cinco años, ya que, según el presidente de la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa (CCIA), Julio Morriberón Rosas, las tarjetas de crédito son ofrecidas a "diestra y siniestra" por las tiendas comerciales y entidades financieras, sin una correcta evaluación de los solicitantes.

Así mismo dichos resultados serán analizados en base a los Principios Básicos publicados por el Comité de Basilea que fueron también explicados en el Marco Teórico (Punto 1.4.1. Pág 55).

Por otro lado, es importante realizar el análisis de las TCEA de las diferentes modalidades de pago de tarjeta de crédito, ya que, entre menos complicado sean los requerimientos para solicitar tarjeta de crédito, mayor será el riesgo que la empresa bancaria o financiera

⁸⁹ Ver Anexo N°03: Plan de tesis, Técnicas e Instrumentos.

tendrá que asumir, que, a su vez, será reflejado en la TCEA que esta cobre.

A continuación mostraremos la TCEA de las tarjetas de crédito de consumo de mayor demanda en nuestro sistema financiero según su modalidad de pago, en base los datos proporcionados por la Superintendencia de Banca, Seguros, y AFP⁹⁰, con la finalidad de **complementarla posteriormente con los resultados** de la encuesta y de esta manera, reforzar la comprobación de hipótesis.

❖ **Modalidad de pago revolvente:**

CUADRO N°15: TASA DE COSTO EFECTIVO PARA CONSUMOS BAJO MODALIDAD REVOLVENTE DE LA TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA CON MAYOR NÚMERO DE CLIENTES EN CADA EMPRESA

Saldo promedio de S/. 1000 por consumos en modalidad de línea revolvente, a cancelar completamente a los 30 días

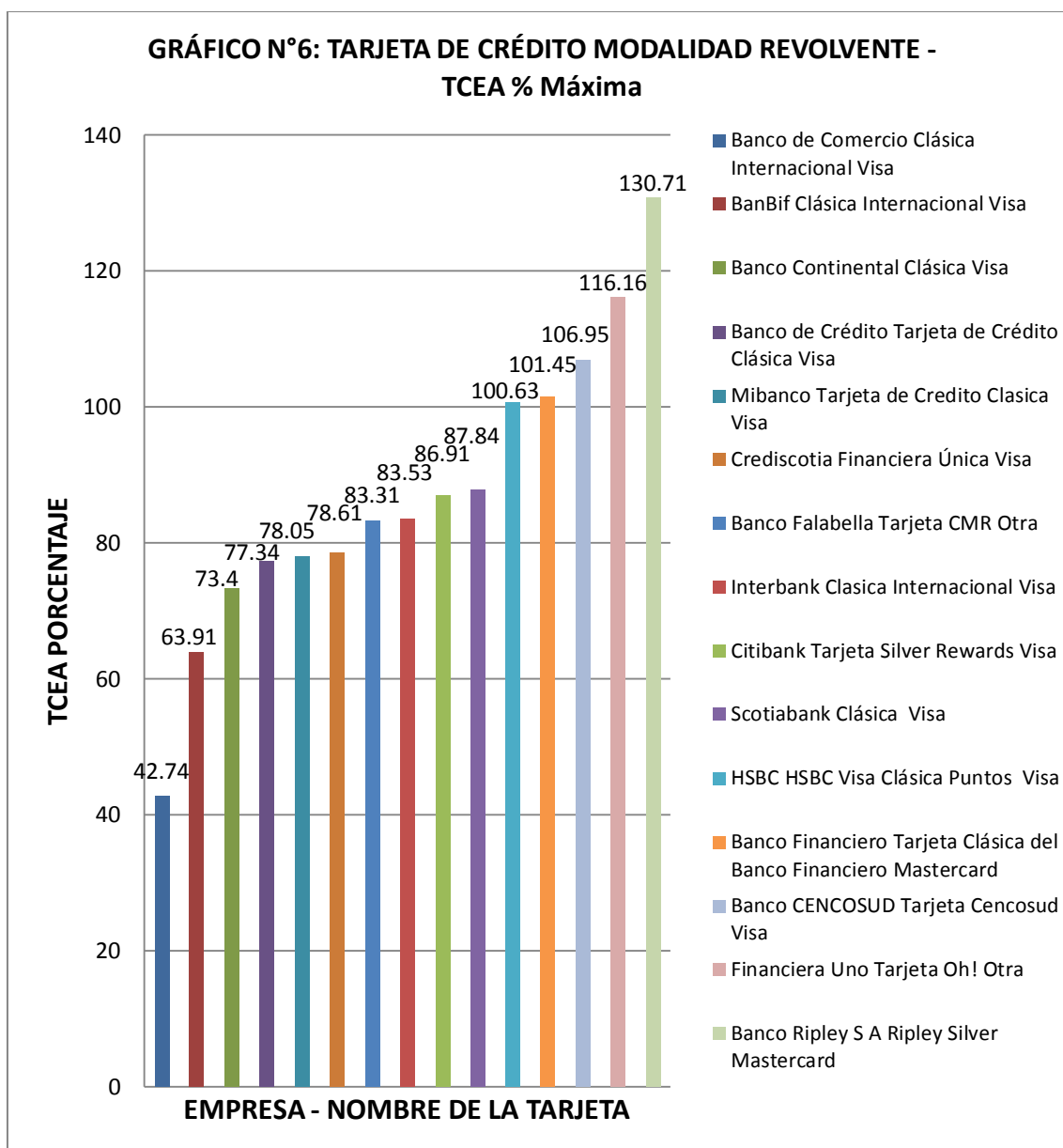
Tarjeta de Crédito	TCEA en % Mínima	TCEA en % Máxima
BANCA MULTIPLE		
Banco de Comercio Clásica Internacional Visa	-	42.74
BanBif Clásica Internacional Visa	63.91	63.91
Banco de Crédito Tarjeta de Crédito Clásica Visa	67.46	77.34
Mibanco Tarjeta de Credito Clasica Visa	-	78.05
Banco Falabella Tarjeta CMR Otra	28.78	83.31
Interbank Clasica Internacional Visa	-	83.53
Scotiabank Clásica Visa	64.65	87.84
Banco Continental Clásica Visa	52.94	73.4
Citibank Tarjeta Silver Rewards Visa	45.77	86.91
HSBC HSBC Visa Clásica Puntos Visa	55.23	100.63
Banco Financiero Tarjeta Clásica del Banco Financiero Mastercard	47.05	101.45
Banco Ripley S A Ripley Silver Mastercard	40.04	130.71
Banco CENCOSUD Tarjeta Cencosud Visa	38.7	106.95
EMPRESAS FINANCIERAS		
Financiera Uno Tarjeta Oh! Otra	116.16	116.16
Crediscotia Financiera Única Visa	78.61	78.61

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros⁹¹

Elaboración: Propia

⁹⁰ Información obtenida de forma directa de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – LIMA. Oficio N°16135 – 2013 – SBS. Ver Anexo N°04.

⁹¹ Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Oficio N° 16135-2013-SBS. Anexo N°01



Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros
Elaboración: Propia

En esta modalidad de financiamiento de tarjeta de crédito, a nivel de tasa de costo efectivo anual Máxima, las tarjetas de crédito más costosas del mercado son la tarjeta RIPLEY MASTERCARD perteneciente al Banco Ripley, con una tasa de 130.71% y la tarjeta OH!, perteneciente a la Financiera UNO con una tasa de 116.17%; con tasas bastante altas en comparación a la tarjeta de crédito de menor costo efectivo anual representada por la tarjeta de crédito del Banco del Comercio,

con una TCEA de 42.74%. Posteriormente analizaremos cuáles son las tarjetas de crédito de mayor demanda en Arequipa Metropolitana, lo que nos permitirá conocer si la población arequipeña ha adquirido en los últimos años tarjetas de alto costo⁹².

❖ **Modalidad de Pago en cuotas:**

CUADRO N°16: TASA DE COSTO EFECTIVO PARA CONSUMOS EN CUOTAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA CON MAYOR NÚMERO DE CLIENTES EN CADA EMPRESA

Consumo de S/. 1000 a pagar en 12 cuotas

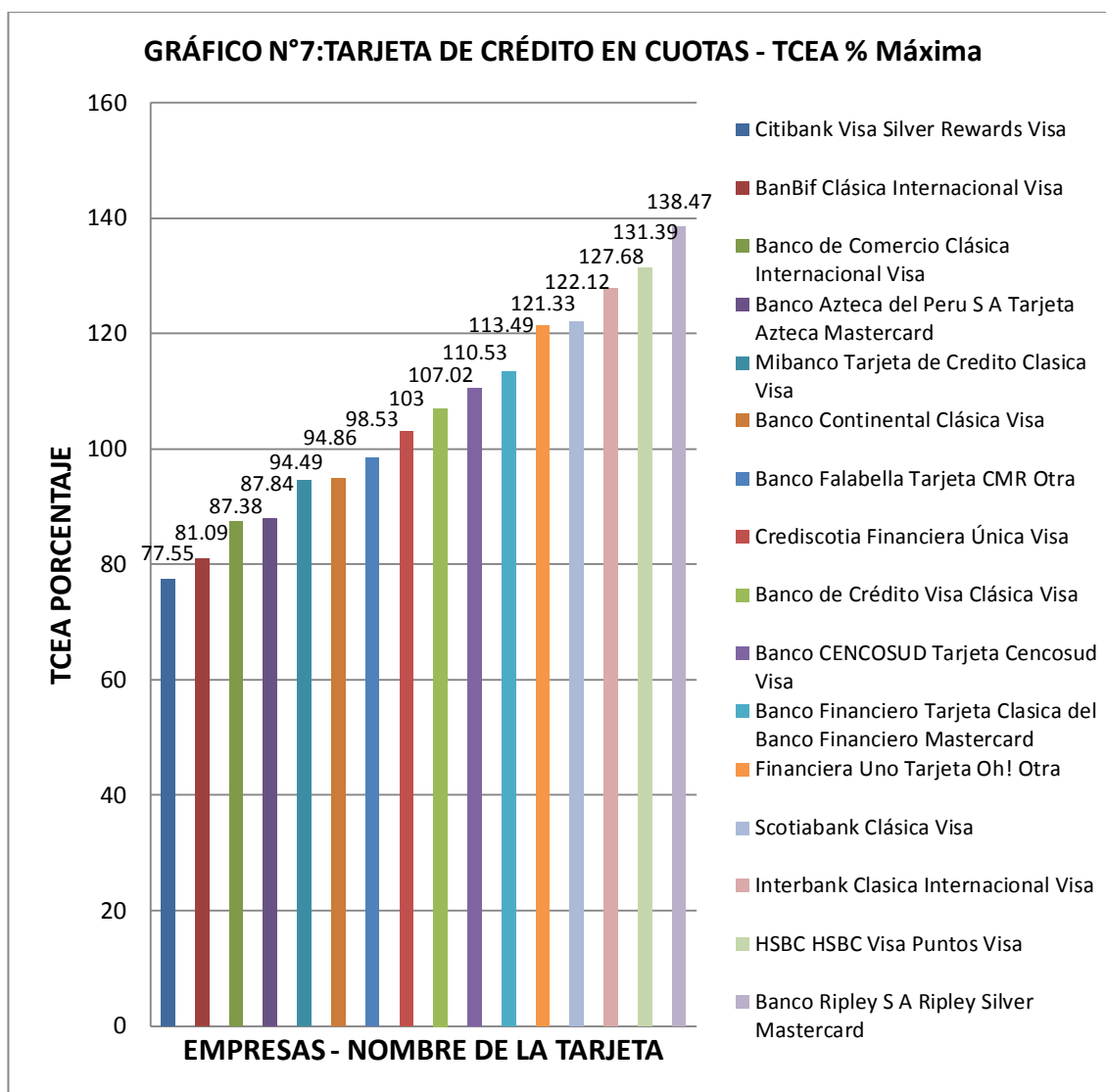
Tarjeta de Crédito	TCEA en % Mínima	TCEA en % Máxima
BANCA MULTIPLE		
Citibank Visa Silver Rewards Visa	77.55	77.55
BanBif Clásica Internacional Visa	81.09	81.09
Banco de Comercio Clásica Internacional Visa	59.59	87.38
Banco Azteca del Peru S A Tarjeta Azteca Mastercard	85.26	87.84
Mibanco Tarjeta de Credito Clasica Visa	-	94.49
HSBC HSBC Visa Puntos Visa	84.47	131.39
Banco Falabella Tarjeta CMR Otra	54.58	98.53
Banco de Crédito Visa Clásica Visa	100.78	107.02
Scotiabank Clásica Visa	98.06	122.12
Banco Continental Clásica Visa	73.88	94.86
Banco Financiero Tarjeta Clasica del Banco Financiero Mastercard	58.68	113.49
Banco CENCOSUD Tarjeta Cencosud Visa	48.67	110.53
Banco Ripley S A Ripley Silver Mastercard	52.06	138.47
Interbank Clasica Internacional Visa	59.04	127.68
EMPRESAS FINANCIERAS		
Financiera Uno Tarjeta Oh! Otra	41.96	121.33
Crediscotia Financiera Única Visa	58.34	103

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros⁹³

Elaboración: Propia

⁹² Las razones por las cuales la TCEA es más alta en algunos casos serán explicadas en la comprobación de la hipótesis.

⁹³ Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Oficio N° 16135-2013-SBS. Anexo N°02



Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros
Elaboración: Propia

En la modalidad de pago de tarjetas de crédito en cuotas⁹⁴, la tarjeta de crédito más costosa del mercado, a nivel de comparación de tasas máximas, es la tarjeta RIPLEY MASTERCARD, del Banco Ripley con una tasa de 138.47%. Es interesante apreciar que esta tarjeta, es también la más cara en la modalidad Revolvante, lo que quiere decir que en general, es una tarjeta de alto costo, y sin duda una de las más demandadas

⁹⁴ Las modalidades de pago son elegidas por el usuario de la tarjeta al momento de la compra

en el mercado. Este dato será confirmado posteriormente para el caso de Arequipa Metropolitana.

Asimismo, la tarjeta OH! de Financiera UNO que representaba una de las más costosas en la modalidad revolvente, en esta modalidad pertenece al grupo de las más costosas⁹⁵, con una TCEA de 121.33%.

Por otro lado, se puede observar que la tarjeta Citibank VISA, es la menos costosa en esta modalidad; sin embargo en la modalidad revolvente pertenece al grupo de tarjetas de crédito costosas del mercado. Lo que quiere decir que aquellos usuarios de estas tarjetas deberían preferir el consumo en cuotas, comprometiéndose, obviamente, al pago puntual de las mismas.

Es innegable el crecimiento que han tenido los establecimientos de consumo masivo (RETAIL) tanto a nivel nacional como en Arequipa, por ello, es conveniente realizar el análisis del costo efectivo de las tarjetas de crédito que estas entidades proporcionan a la población.

CUADRO N°17: TASA DE COSTO EFECTIVO PARA CONSUMO EN CUOTAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO ASOCIADA A ESTABLECIMIENTOS DE CONSUMO MASIVO (RETAIL) CON MAYOR NÚMERO DE CLIENTES EN CADA EMPRESA

Consumo de S/. 1000 a pagar en 12 cuotas

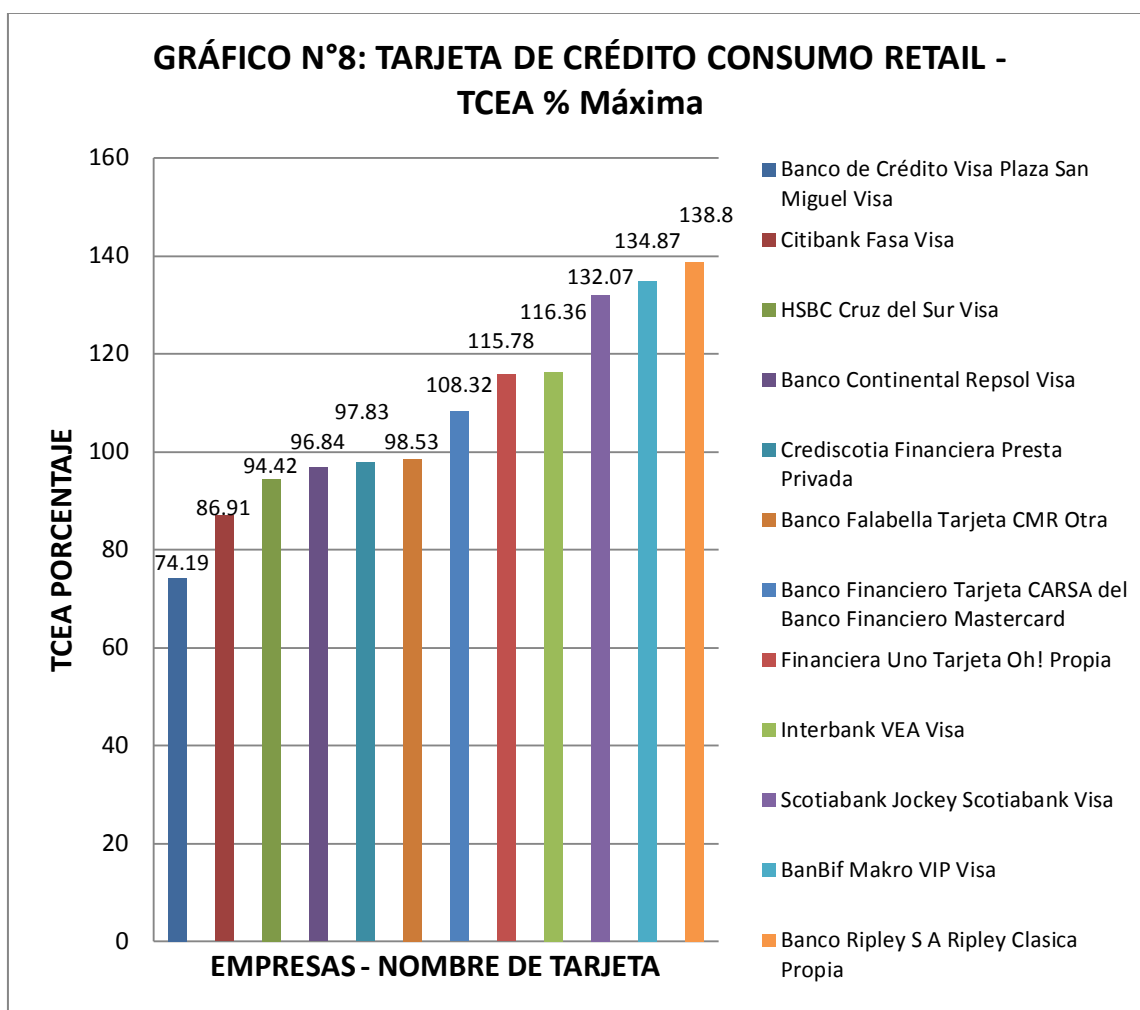
Tarjeta de Crédito	TCEA en % Mínima	TCEA en % Máxima
BANCA MULTIPLE		
Banco de Crédito Visa Plaza San Miguel Visa	74.19	74.19
Citibank Fasa Visa	45.77	86.91
Scotiabank Jockey Scotiabank Visa	73.69	132.07
HSBC Cruz del Sur Visa	94.42	94.42
Banco Falabella Tarjeta CMR Otra	54.58	98.53
BanBif Makro VIP Visa	134.87	134.87
Banco Financiero Tarjeta CARSA del Banco Financiero Mastercard	64.32	108.32
Banco Continental Repsol Visa	75.82	96.84
Interbank VEA Visa	-	116.36

⁹⁵ Las razones por las cuales la TCEA es más alta en algunos casos serán explicadas en la comprobación de la hipótesis

Banco Ripley S A Ripley Clasica Propia	59.19	138.8
EMPRESAS FINANCIERAS		
Financiera Uno Tarjeta Oh! Propia	41.96	115.78
Crediscotia Financiera Presta Privada	81.21	97.83

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros⁹⁶

Elaboración: Propia



Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros

Elaboración: Propia

En el gráfico anterior se muestra la tarjeta de crédito del determinado establecimiento Retail, con la empresa bancaria o financiera que la respalda. Una vez más vemos que la tarjeta

⁹⁶ Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Oficio N° 16135-2013-SBS. Anexo N°04

RIPLEY es la más costosa⁹⁷ del mercado (a nivel de tasas máximas de costo efectivo anual) con una tasa de 138.8%.

El uso de las tarjetas de crédito para disposición de efectivo, es cada vez más frecuente entre los tarjetahabientes, por ello creemos necesario realizar un análisis especial de la tasa de costo efectivo anual cobrada.

CUADRO N° 18:TASA DE COSTO EFECTIVO PARA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO DE LA TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA CON MAYOR NÚMERO DE CLIENTES EN CADA EMPRESA

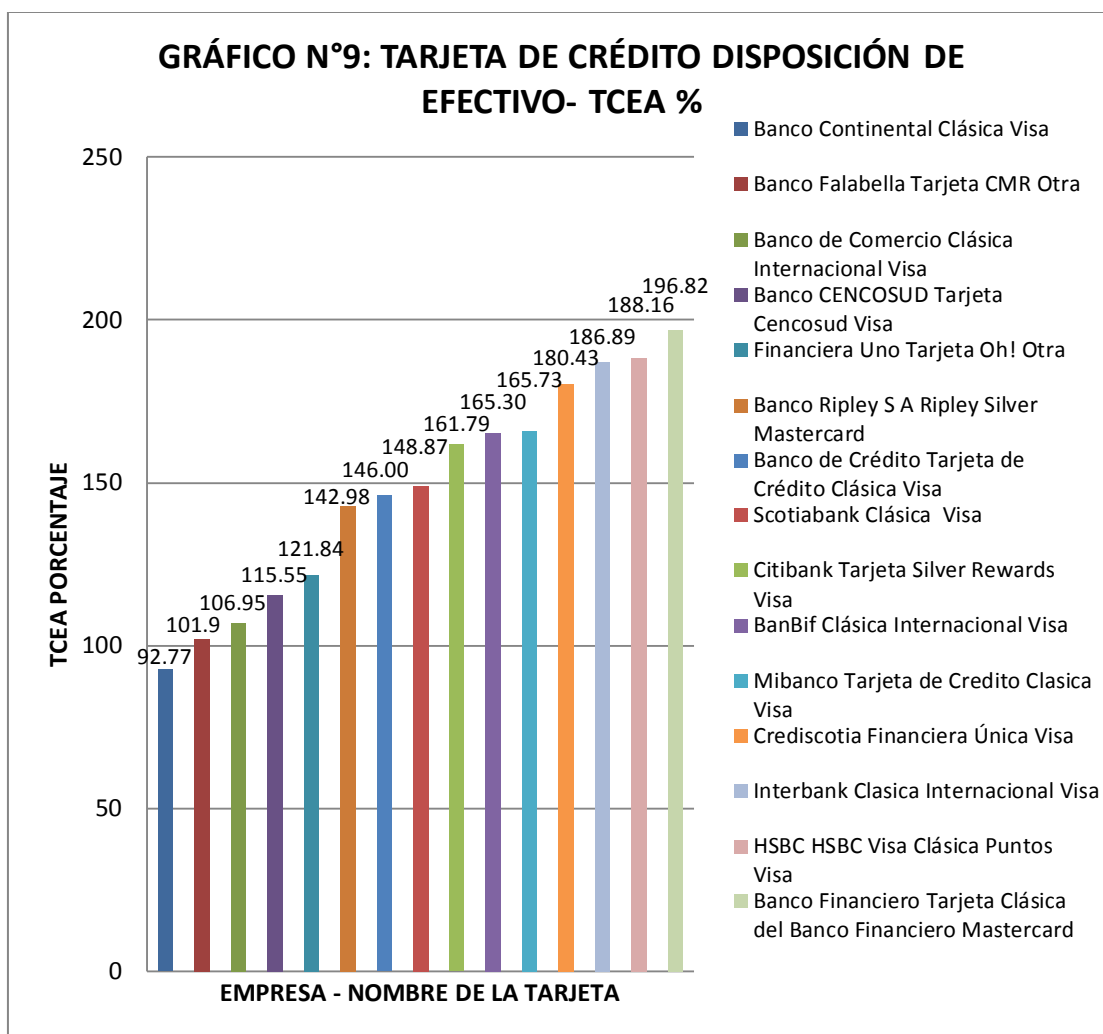
Saldo promedio de S/. 1000 por disposición de efectivo desde cajero automático en modalidad de línea revolvente, a cancelar completamente a los 30 días

Tarjeta de Crédito	TCEA en %
BANCA MULTIPLE	
Banco de Comercio Clásica Internacional Visa	106.95
BanBif Clásica Internacional Visa	165.30
Banco de Crédito Tarjeta de Crédito Clásica Visa	146.00
Mibanco Tarjeta de Credito Clasica Visa	165.73
Banco Falabella Tarjeta CMR Otra	101.9
Interbank Clasica Internacional Visa	186.89
Scotiabank Clásica Visa	148.87
Banco Continental Clásica Visa	92.77
Citibank Tarjeta Silver Rewards Visa	161.79
HSBC HSBC Visa Clásica Puntos Visa	188.16
Banco Financiero Tarjeta Clásica del Banco Financiero Mastercard	196.82
Banco Ripley S A Ripley Silver Mastercard	142.98
Banco CENCOSUD Tarjeta Cencosud Visa	115.55
EMPRESAS FINANCIERAS	
Financiera Uno Tarjeta Oh! Otra	121.84
Crediscotia Financiera Única Visa	180.43

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros

Elaboración: Propia

⁹⁷ Las razones por las cuales la TCEA es más alta en algunos casos serán explicadas en la comprobación de la hipótesis



Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros⁹⁸
Elaboración: Propia

Para disposición de efectivo la tarjeta de crédito de mayor costo es la Tarjeta clásica del Banco Financiero con una tasa es 196.82%.

En general podemos observar que el uso de la tarjeta de crédito para disposición de efectivo, es el uso MÁS CARO que un tarjetahabiente podría darle; por lo cual se debe evitar el retiro de dinero y elegir otra opción de uso.

Hemos comparado el costo efectivo anual de las **tarjetas de crédito con mayor número de clientes en el mercado**, realizando una comparación según la modalidad de pago de la tarjeta de crédito; haciendo un análisis especial de

⁹⁸ Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Oficio N° 16135-2013-SBS. Anexo N°03

establecimientos Retail y del costo de la disposición de efectivo. Tras el mencionado análisis podemos darnos cuenta que una de las tarjetas de crédito más costosas del mercado es la tarjeta RIPLEY, del banco del mismo nombre, junto a la tarjeta Oh! de Financiera UNO, siendo ambas tarjetas de gran demanda en el mercado. Resultado interesante que nos permitirá ampliar el análisis de la demanda pero a nivel de Arequipa Metropolitana.

2.2. MOROSIDAD DE AREQUIPA METROPOLITANA

Como se detalló en el Marco Teórico (Punto 1.4.1), la identificación del comportamiento de la tasa de morosidad de las colocaciones de las entidades financieras es de gran importancia por las medidas de política que el regulador podría implementar con el objetivo de mantener o mejorar la calidad de la cartera de las colocaciones.

Es necesario recordar que el ratio más utilizado de morosidad es la Cartera Atrasada o morosa⁹⁹, por esta razón es el indicador estudiado en la presente investigación.

A continuación analizaremos el comportamiento de los indicadores de la morosidad en Arequipa Metropolitana durante el período 2008 – 2012. Para ello, se tomará en cuenta los datos proporcionados por publicaciones de la SBS y el BCRP para analizar la tendencia que esta variable está manteniendo en nuestra ciudad y, con ayuda de la aplicación de la encuesta, cuyos resultados serán mostrados más adelante, conoceremos las razones que expliquen dicho comportamiento en relación al crédito de consumo revolvente.

2.2.1. RATIO DE MOROSIDAD: CARTERA ATRASADA / CARTERA TOTAL

Medido como el cociente de cartera de créditos vencidos más la cartera de crédito en cobranza judicial entre el total de la cartera de créditos¹⁰⁰.

⁹⁹ Ver Marco Teórico Punto 1.4.3, pág. 59

El siguiente cuadro muestra cuál ha sido el comportamiento de la morosidad en las entidades del sistema financiero autorizadas para proporcionar tarjetas de crédito a los usuarios, es decir, la morosidad que han experimentado la banca múltiple y las empresas financieras. A su vez se muestra el comportamiento a nivel de Arequipa Metropolitana para los últimos cinco años.

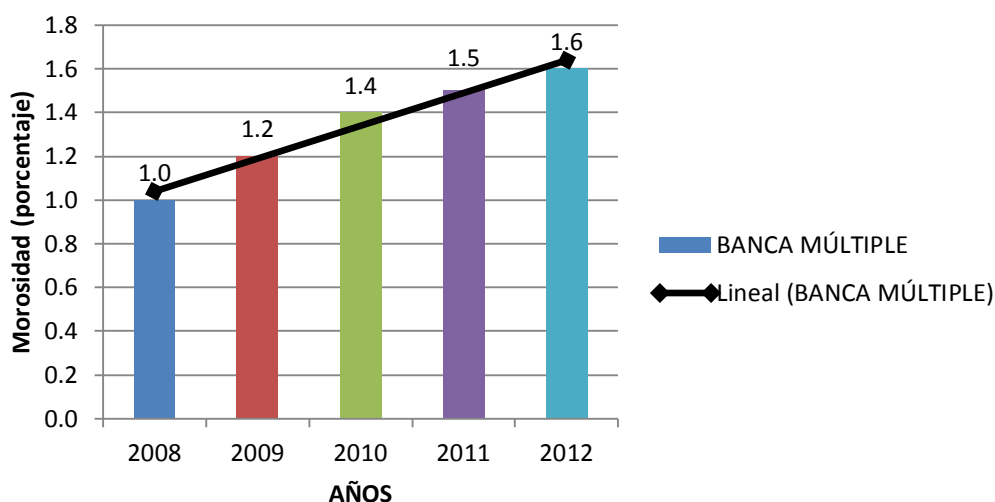
**CUADRO N°19: MOROSIDAD EN AREQUIPA METROPOLITANA
(PERÍODO 2008 - 2012)**

	2008	2009	2010	2011	2012
BANCA MÚLTIPLE	1.0	1.2	1.4	1.5	1.6
EMPRESAS FINANCIERAS	1.7	1.2	3.4	3.3	4.9
MOROSIDAD TOTAL	1.6	1.9	2.1	2.2	2.5
VAR.% MOROSIDAD TOTAL		18.75%	10.53%	4.76%	13.64%

Fuente: SBS¹⁰¹, BCRP¹⁰².

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 10: AREQUIPA: MOROSIDAD BANCA MÚLTIPLE



Fuente: SBS, BCRP

Elaboración: Propia

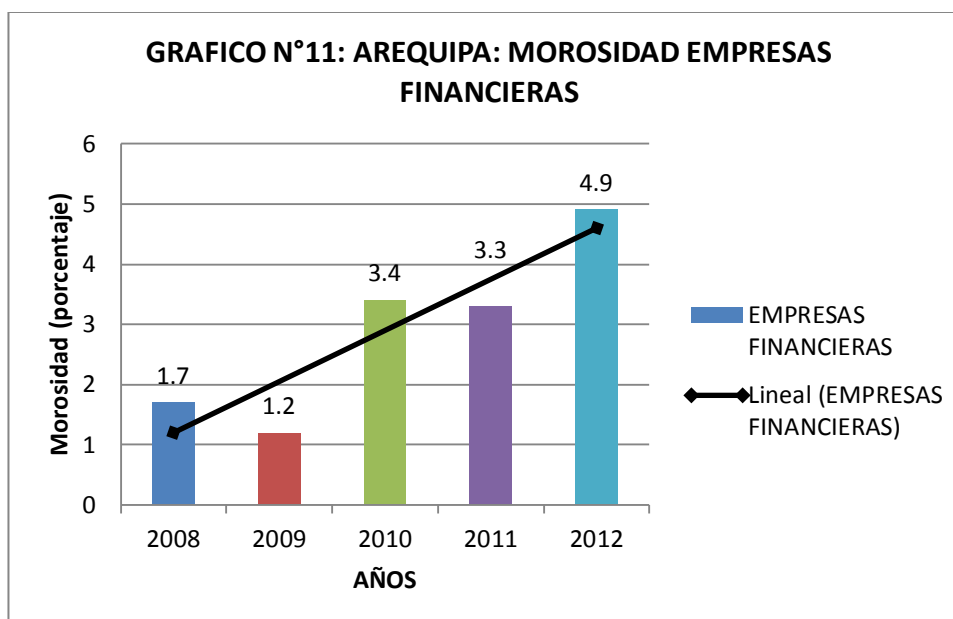
100

$$\text{cartera atrasada} = \frac{\text{colocaciones vencidas} + \text{colocaciones en cobranza judicial}}{\text{colocaciones total}}$$

¹⁰¹ SBS - Carpeta de información del sistema financiero. Obtenido de:

<http://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=14>

¹⁰² BCRP - Síntesis Económica de Arequipa (2008 - 2012).



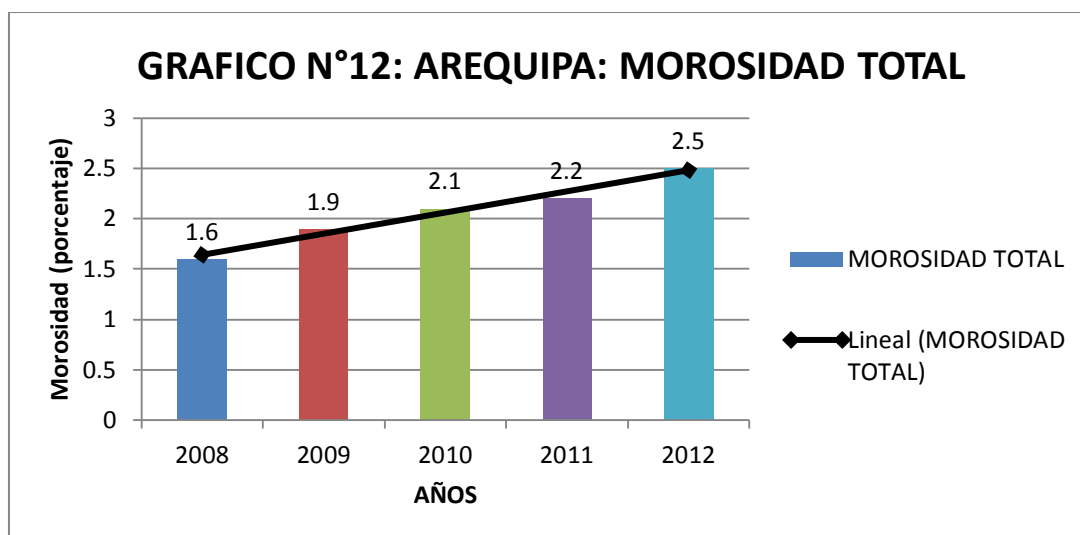
Fuente: SBS, BCRP.

Elaboración: Propia

El comportamiento de la tasa morosidad de la Banca Múltiple y las empresas financieras, ha mantenido en general, una tendencia creciente. Ciertamente, los niveles de morosidad de la Banca Múltiple han mantenido niveles más bajos de tasa en comparación a los de las empresas financieras, debido, fundamentalmente, a que se aplicaron medidas mejor estructuradas para el otorgamiento de créditos que las aplicadas por las empresas financieras. Sin embargo, esto no ha hecho que la morosidad se mantenga constante o mucho menos, disminuya anualmente, por el contrario, los datos nos muestran que esta tasa ha venido creciendo, y respondiendo a su tendencia, mantenga este crecimiento en los años siguientes. Fuentes del entorno nacional anunciaron que en el mes de junio la morosidad bancaria había caído levemente después de subir durante seis meses consecutivos, sin embargo aún registraba un nivel por encima del mismo período respecto al año anterior. A pesar de que durante el año haya tenido ciertas recuperaciones, a nivel de tendencia, la morosidad ha continuado creciendo anualmente. En la comprobación de la hipótesis¹⁰³, que

¹⁰³ Ver Anexo N°03: Plan de Tesis, Hipótesis.

será presentada más adelante, se expondrán los argumentos necesarios para afirmar que este comportamiento de la tasa de morosidad puede atribuirse en gran parte al comportamiento del crédito de consumo revolviente (tarjetas de crédito de consumo).



Fuente: SBS, BCRP.
Elaboración: Propia

A nivel de Arequipa Metropolitana, la morosidad ha mantenido la misma tendencia que la banca múltiple y las entidades financieras. Para el año 2009 se observa un gran crecimiento de 18.75% (Ver Cuadro N°19), esto muestra que, aunque la crisis no tuvo un impacto directo sobre nuestro país, sí generó rezagos indirectos en el sobreendeudamiento y capacidad de pago de las deudas de los tarjetahabientes de la ciudad, esto explica el incremento notable que tuvo la morosidad para ese período.

De igual manera, del 2011 al 2012 se observa un gran crecimiento de 13.64% de la tasa de morosidad (Ver Cuadro N°19), explicado por el gran movimiento que se está generando a nivel de centros comerciales, cuyas empresas entregan con cada vez más frecuencia y mayor facilidad, tarjetas de crédito. Importantes analistas de la Cámara de Comercio de Arequipa, indican que el crecimiento de la tasa de morosidad es precisamente, por el sobreendeudamiento que las familias afrontan, lo que provoca que

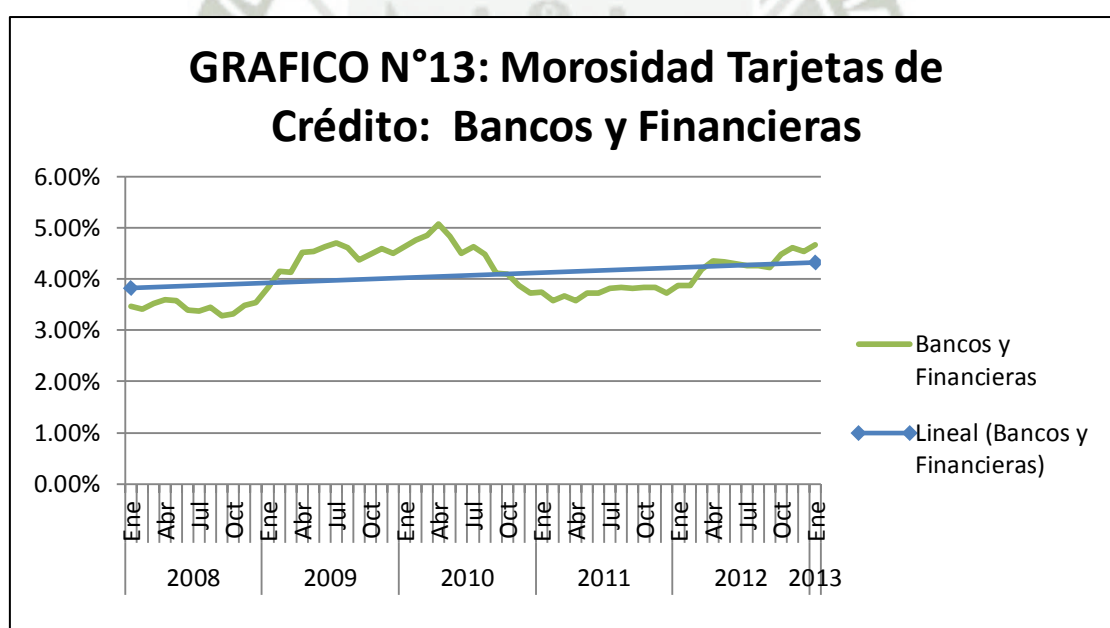
no puedan responder al pago de sus deudas futuras. Al parecer, al momento de la compra, no tienen en cuenta que comprometen su ingreso futuro.

Posteriormente haremos un análisis paralelo del crédito de consumo revolvente y la morosidad para relacionar el comportamiento de ambas variables.

2.2.2. RATIO MOROSIDAD CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE

Medido como el cociente entre Tarjetas de Crédito Vencidas más Tarjeta de crédito en cobranza judicial entre total Tarjetas de crédito, cada componente en nuevos soles¹⁰⁴.

El análisis mensual de los datos proporcionados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, resulta un comportamiento de dicho ratio con una tendencia, de igual manera, creciente:



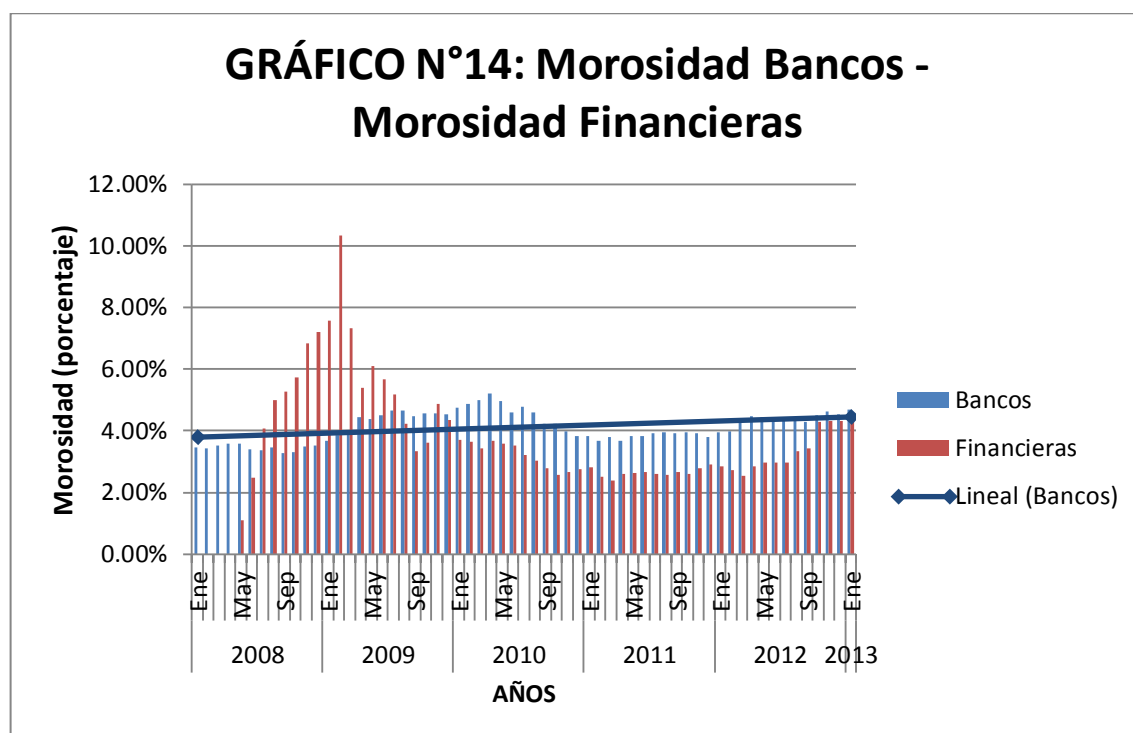
Fuente: SBS¹⁰⁵
Elaboración: Propia

¹⁰⁴

$$\text{Cartera Atrasada de Tarjetas de Crédito} = \frac{\text{Tarjetas de Crédito Vencidas} + \text{Tarjetas de Crédito en Cobranza Judicial}}{\text{Total Tarjetas de Crédito}}$$

¹⁰⁵ Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Portal del usuario

Aunque la morosidad de bancos y financieras muestra un comportamiento variable de forma mensual, la tendencia de los últimos cinco años ha sido creciente, estando la morosidad de tarjetas de crédito del sistema en su conjunto mayor influenciada por la tasa de morosidad de la banca múltiple como se muestra en el cuadro siguiente:



Fuente: SBS.

Elaboración: Propia

En el cuadro comparativo superior, vemos que las financieras muestran una mayor morosidad entre 2008 y 2009, debido a que sus prácticas para otorgamiento de tarjetas de crédito de consumo no se encontraban correctamente estructuradas, situación que ha cambiado desde el año 2010 y en la cual se observa una marcada tendencia creciente de la morosidad de los bancos, que marcan el comportamiento de la morosidad de tarjetas de crédito para el sistema en general, y esto fundamentalmente, porque son los bancos los que mayores colocaciones tarjetas de crédito de consumo tienen en comparación a las colocaciones de las entidades financieras.

Sin embargo, puede apreciarse que en los últimos meses del 2012, la morosidad de tarjetas de crédito de consumo de las empresas financieras ha empezado a tomar una tendencia creciente, este comportamiento es explicado por la cada vez mayor participación en el mercado que están teniendo las empresas financieras, como financiera UNO y su tarjeta Oh! De Oeschle.

2.3. APLICACIÓN DE ENCUESTA

2.3.1. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA

El objetivo de la encuesta fue acopiar datos sobre el uso de las tarjetas de crédito de consumo en Arequipa Metropolitana, para su posterior análisis y elaboración de información en base a los mismos, a efectos de poder determinar el comportamiento de los tarjetahabientes que representan la demanda de créditos de consumo revolvente en Arequipa Metropolitana. El análisis de los resultados de la encuesta permitirá conocer las causas del comportamiento de la demanda de tarjetas de crédito de consumo para determinar cómo influyen éstas en la morosidad de Arequipa Metropolitana. Cabe resaltar que las personas encuestadas fueron aquellos tarjetahabientes TITULARES de tarjetas de crédito de consumo.

2.3.2. ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

La encuesta se estructuró en categorías, las cuales se detallan a continuación:

1. Datos Generales de la Población encuestada.
2. Tenencia de tarjetas de crédito.
3. Uso tarjetas de crédito.
4. Pago de las cuotas de tarjeta de crédito

2.3.3. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA:

El tamaño estimado del Universo, lo conforman la totalidad de los tarjetahabientes en Arequipa Metropolitana, que según la Superintendencia de Banca y Seguros, está conformado por 74242¹⁰⁶ tarjetahabientes. Según lo cual se estableció el tamaño de muestra óptimo para la investigación a realizar, siendo esto mostrado en el Plan de Tesis¹⁰⁷

A fin de obtener una apropiada recolección de datos, se formuló un cuestionario plasmado en una encuesta (VER ANEXO N° 02) y que se aplicó a la muestra de tarjetahabientes seleccionados aleatoriamente.

Estos fueron los pasos a seguir:

- Determinar el número de encuestas a realizar mediante la ecuación:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N - 1)e^2 + Z^2 pq}$$

o Donde:

Z: valor de la distribución normal

p: proporción de la población que tiene la característica de interés que nos interesa

q= 1-p: proporción de la población que no tiene la característica de interés que se está buscando

e: error máximo permisible

N: tamaño de la población

n: tamaño de la muestra.

- Para el tamaño de la población tomamos en cuenta información proporcionada por la Superintendencia de Banca y Seguros, la

¹⁰⁶ Información obtenida de las Publicaciones de a Superintendencia de Banca y Seguros.

http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/NOT/NOT_DetallarNoticia.aspx?PFL=0&NOT=83

¹⁰⁷ Ver Anexo N° 03: Plan de tesis, Unidades de estudio.

cual nos indica que el número de tarjetahabientes en Arequipa Metropolitana es de **74242** personas.

- Reemplazando los datos para determinar el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 74242}{(74242 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

- Determinamos el tamaño de la muestra con un nivel de confianza del 95% y con una precisión del 5%. Lo que nos da un resultado de **382** encuestas a aplicar.
- Determinar a qué distritos de Arequipa Metropolitana se realizará la encuesta.

Los distritos elegidos son: Cercado, Cayma, Yanahuara y José Luis Bustamante y Rivero, siendo los distritos en los cuales se concentra mayor proporción de tarjetahabientes¹⁰⁸.

- Tomar contacto y solicitar la aplicación del instrumento.
- Se realizará la toma de la muestra completa.
- Se presentan los resultados en el punto 2.3.4.

2.3.4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Tras la aplicación de la encuesta a los 382 titulares de tarjetas de crédito, se procesaron los resultados utilizando como instrumento el programa estadístico SPSS, seleccionando los resultados más relevantes para nuestra investigación que serán complementados con la información mostrada en el Marco Teórico (Capítulo I), que más adelante permitirán obtener un mejor fundamento para la comprobación de la hipótesis.

¹⁰⁸ Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en su portal web, menú Estadísticas, Sistema Financiero, carpeta de información del sistema financiero.

- **Número de tarjetas de crédito de consumo por tarjetahabiente de Arequipa Metropolitana**

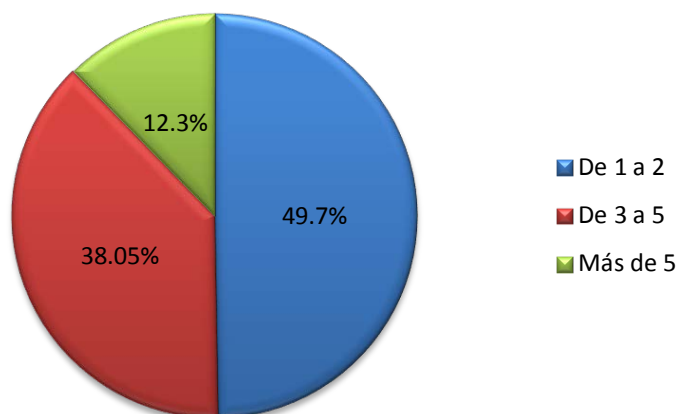
CUADRO N°20: Número de tarjetas de crédito contratadas por tarjetahabiente

	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 1 a 2	49.7	49.7
De 3 a 5	38.0	87.7
Más de 5	12.3	100.0
Total	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia

GRÁFICO N°15: Número de tarjetas de crédito contratadas por tarjetahabiente



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia

Del total de encuestados, la mayoría, que representa el 49,7% tiene de 1 a 2 tarjetas de crédito contratadas; en cambio, el 38% tiene de 3 a 5 tarjetas contratadas. Entonces, el 88% de personas en Arequipa Metropolitana tienen entre 1 a 5 tarjetas, lo que es lógico ya que según lo explicado en el punto 1.3.7 del Marco Teórico, para muchas entidades bancarias y financieras basta con tener una tarjeta de crédito para otorgarles otra con mayor facilidad.

CUADRO N°21: Número de tarjetas de crédito contratadas por tarjetahabiente según sexo

			Número de tarjetas contratadas			Total
			De 1 a 2	De 3 a 5	Más de 5	
Sexo Femenino	Recuento		109	80	27	216
	% dentro de Sexo		50.46%	37.04%	12.50%	100.00%
Masculino	Recuento		81	65	20	166
	% dentro de Sexo		48.80%	39.16%	12.05%	100.00%
Total		Recuento	190	145	47	382
		% dentro de Sexo	49.74%	37.96%	12.30%	100.00%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia

Las mujeres tienen contratadas mayormente de 1 a 2 tarjetas de crédito, de la misma manera, la mayoría de hombres tienen contratadas entre 1 a 2 tarjetas de crédito; quiere decir que, en general, las mujeres están teniendo una mayor participación en el ámbito económico – familiar, pues se solía considerar que la mayoría de hombres representaban “la cabeza” de una familia, y por lo tanto eran ellos los titulares de las tarjetas de crédito que la familia utilizaba; sin embargo esta diferencia entre ambos sexos se viene acortando a través de los años, teniendo las mujeres la posibilidad de contar con el mismo número de tarjetas de crédito que los hombres.

- **Variación del número de tarjetas de crédito de consumo por tarjetahabiente de Arequipa Metropolitana**

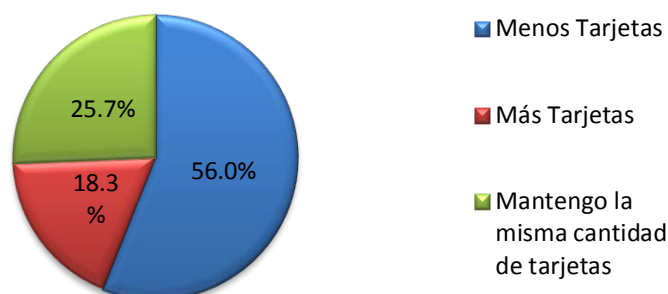
CUADRO N°22: Número de tarjetas de crédito contratadas por tarjetahabiente hace 5 años en comparación a este último año
“Hace 5 años tenía...”

	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos Tarjetas de crédito	56.0	56.0
Más Tarjetas de crédito	18.3	74.3
Mantengo la misma cantidad de tarjetas de crédito	25.7	100.0
Total	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia

**GRÁFICO N°16: Número de tarjetas de crédito contratadas por tarjetahabiente hace 5 años en comparación a este último año .
"Hace 5 años tenía..."**



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia

Del total de encuestados, el 56% acepta haber tenido menor número de tarjetas de crédito y sólo un 18% ha disminuido su cantidad de tarjetas de crédito en los últimos 5 años. Lo que confirma los resultados obtenidos después del análisis de los datos presentados en el Punto 2.1.2, que afirmaban que la mayoría de personas, en los últimos años, había incrementado la cantidad de tarjetas en su poder, y esto explicado por la gran inversión en megacentros comerciales en Arequipa Metropolitana en los últimos años.

CUADRO N°23: Número de tarjetas de crédito contratadas por tarjetahabiente hace 5 años en comparación a este último año según sexo

			Hace 5 años tenía:			Total
			Menos tarjetas	Más tarjetas	Mantengo la misma cantidad de tarjetas	
Sexo	femenino	Recuento	127	39	50	216
		% dentro de Sexo	58.80%	18.06%	23.15%	100.00%
	masculino	Recuento	87	31	48	166
		% dentro de Sexo	52.41%	18.67%	28.92%	100.00%
Total	Recuento		214	70	98	382
	% dentro de Sexo		56.02%	18.32%	25.65%	100.00%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia

Las mujeres han incrementado la cantidad de tarjetas de crédito en comparación a las que tenían hace 5 años. Si relacionamos este resultado con el anterior, en el cual, la mayoría de mujeres tenía de 1 a 2 tarjetas de crédito, podríamos decir que muchas de las mujeres que hace 5 años no tenían tarjetas de crédito, ahora sí son consideradas titulares de tarjetas de crédito de consumo.

Y confirmamos que tanto hombres como mujeres de Arequipa Metropolitana, a lo largo de estos últimos años han incrementado su cantidad de tarjetas de crédito.

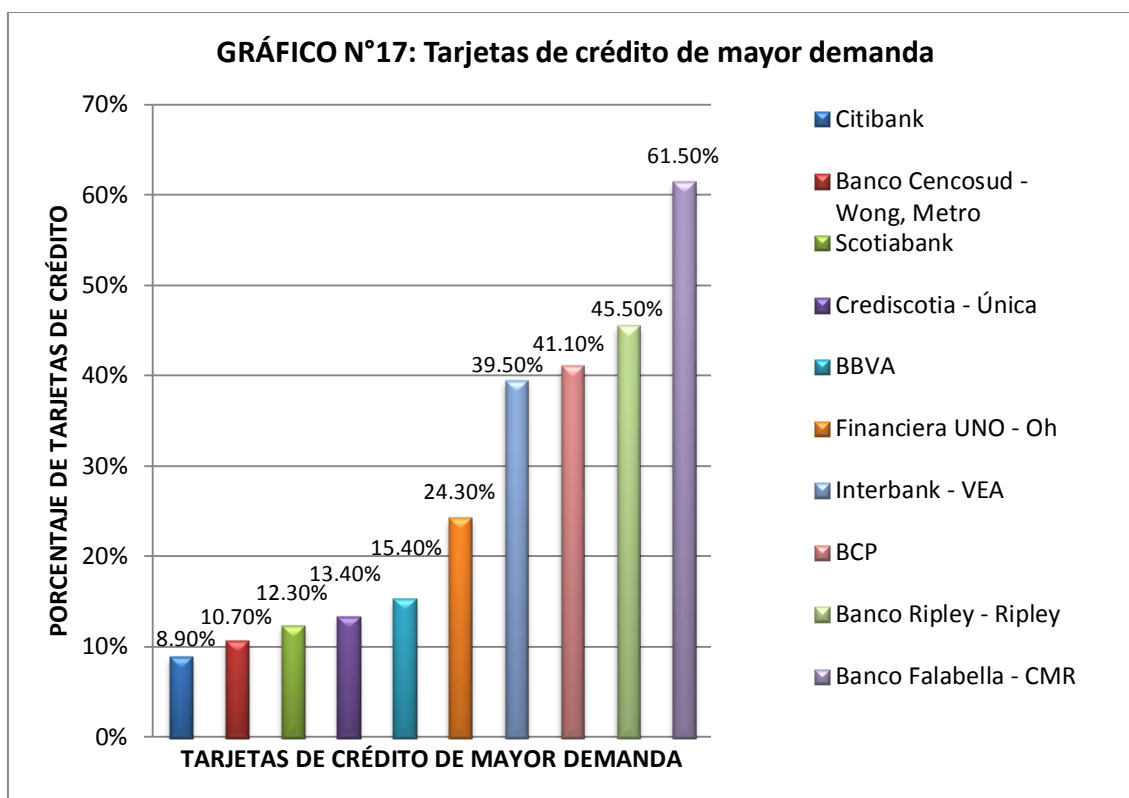
- **Tarjetas de crédito de mayor demanda en Arequipa Metropolitana**

CUADRO N°24: Tarjetas de crédito con mayor demanda

Nombre de la tarjeta de crédito	Recuento	Porcentaje válido
Citibank	34	8.90%
Banco Cencosud - Wong, Metro	41	10.70%
Scotiabank	47	12.30%
Crediscotia - Única	51	13.40%
BBVA	59	15.40%
Financiera UNO - Oh	93	24.30%
Interbank - VEA	151	39.50%
BCP	157	41.10%
Banco Ripley - Ripley	174	45.50%
Banco Falabella - CMR	235	61.50%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia

La tarjeta de crédito con mayor demanda en Arequipa Metropolitana es la CMR del Banco Falabella, la segunda es Ripley del Banco Ripley, la tercera es la del Banco de Crédito del Perú, la cuarta es la tarjeta Vea de Interbank y finalmente la quinta es la tarjeta OH! de Financiera UNO. Los establecimientos a los cuales pertenecen estas tarjetas de crédito se ubican precisamente en los principales mega centros comerciales de la ciudad, destinados a la venta de ropa y alimentos fundamentalmente.

En este punto, es necesario analizar la TCEA de las entidades bancarias y financieras, para identificar las tarjetas de crédito de consumo más costosas y de esta manera comprobar si los tarjetahabientes están demandando las tarjetas de crédito más costosas del mercado. Este análisis será mostrado en la comprobación de la hipótesis y permitirá demostrar la falta de información de los tarjetahabientes al adquirir tarjetas de crédito de consumo.

- Razones por las que los tarjetahabientes de Arequipa Metropolitana contrataron tarjetas de crédito de consumo

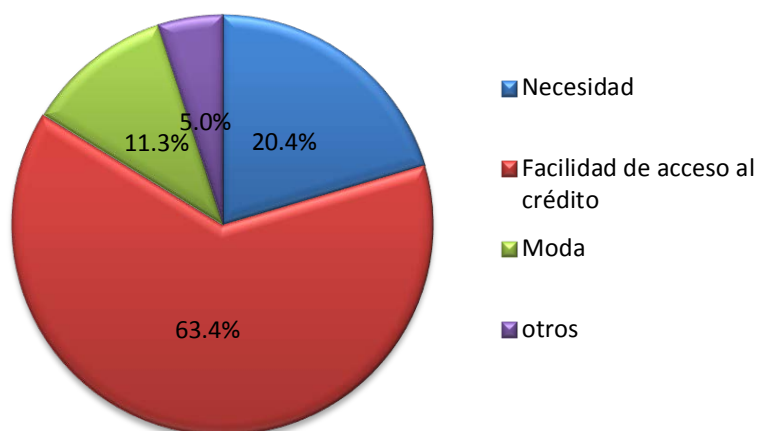
CUADRO N°25: Razones por las que se contrató la tarjeta de Crédito

	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Necesidad	20.4	20.4
Facilidad de acceso al crédito	63.4	83.8
Moda	11.3	95.0
otros	5.0	100.0
Total	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia

GRÁFICO N°18: Razones por las que se contrató la tarjeta de Crédito



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia

Del total de encuestados, el 63.4% (la mayoría) ha contratado tarjetas de crédito debido a que considera que el acceso a este tipo de crédito no es complicado, debido a los factibles requisitos que las entidades bancarias y financieras solicitan para la entrega de las mismas, solicitando, incluso algunas, la única presentación de documento de identidad, dejando de requerir documentos

importantes que permitan la adecuada evaluación crediticia del cliente.

CUADRO N°26: Razones por las que se contrató la tarjeta de Crédito por uso de tarjetas de crédito

			Uso de tarjetas de crédito					Total
			Ropa	entretenimie nto	equipos y electrodom ésticos	dinero en efectivo	alimentos	
Razones por las que se contrató la tarjeta de Crédito	Necesidad	Recuento % dentro de Razones por las que se contrató la tarjeta de Crédito	25 32.05%	12 15.38%	10 12.82%	20 25.64%	11 14.10%	78 100.00%
	Facilidad de acceso al crédito	Recuento % dentro de Razones por las que se contrató la tarjeta de Crédito	109 45.04%	26 10.74%	40 16.53%	23 9.50%	44 18.18%	242 100.00%
	Moda	Recuento % dentro de Razones por las que se contrató la tarjeta de Crédito	24 55.81%	5 11.63%	2 4.65%	3 6.98%	9 20.93%	43 100.00%
	otros	Recuento % dentro de Razones por las que se contrató la tarjeta de Crédito	6 31.58%	3 15.79%	6 31.58%	0 0.00%	4 21.05%	19 100.00%
Total			164 42.93%	46 12.04%	58 15.18%	46 12.04%	68 17.80%	382 100.00%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia

A través de los resultados del cuadro anterior, habíamos llegado a la conclusión que las personas contrataban tarjetas de crédito porque era fácil acceder a ellas. De este grupo de personas, la mayoría utiliza sus tarjetas de crédito de consumo para adquirir ropa y alimentos, lo que quiere decir que son las tiendas por departamento y los supermercados los que solicitan requisitos más simples para otorgar tarjetas de crédito.

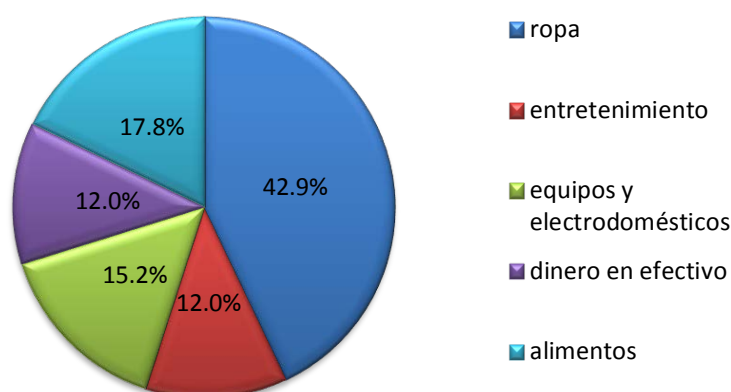
- **Uso de tarjetas de crédito de consumo por parte de los tarjetahabientes de Arequipa Metropolitana**

CUADRO N°27: Uso de tarjetas de crédito

	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ropa	42.9	42.9
Entretenimiento	12.0	55.0
equipos y electrodomésticos	15.2	70.2
dinero en efectivo	12.0	82.2
Alimentos	17.8	100.0
Total	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia

GRÁFICO N°19: Uso de tarjetas de crédito


Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia

La mayoría de personas utiliza su tarjeta de crédito para realizar el pago de sus compras de ropa y alimentos, y este resultado es lógico, ya que los megacentros comerciales cuya inversión se ha incrementado en estos años, ofrecen principalmente estos productos. Por ejemplo: Tottus, Wong, Plaza Veja, Metro, Saga Falabella, Ripley, Oeschle, entre otros. Así mismo, las personas que viven cerca de los principales megacentros comerciales como Mall Aventura Plaza (Paucahata), Parque Lambramani (Cercado), Real Plaza (Cayma), Open Plaza (Cayma) son las que utilizan más la tarjeta de crédito para adquirir ropa y alimentos.

CUADRO N°28: Uso de tarjetas de crédito según sexo

			Sexo		Total
			femenino	masculino	
Uso de tarjetas de crédito	ropa	Recuento	95	69	164
		% dentro de Uso de tarjetas de crédito	57.93%	42.07%	100.00%
	entretenimiento	Recuento	17	29	46
		% dentro de Uso de tarjetas de crédito	36.96%	63.04%	100.00%
	equipos y electrodomésticos	Recuento	30	28	58
		% dentro de Uso de tarjetas de crédito	51.72%	48.28%	100.00%
	dinero en efectivo	Recuento	23	23	46
		% dentro de Uso de tarjetas de crédito	50.00%	50.00%	100.00%
	alimentos	Recuento	51	17	68
		% dentro de Uso de tarjetas de crédito	75.00%	25.00%	100.00%
Total	Recuento	216	166	382	
	% dentro de Uso de tarjetas de crédito	56.54%	43.46%	100.00%	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia

Como era de suponerse, la mayoría de personas que utilizan tarjeta de crédito para adquirir ropa, son mujeres, al igual que para adquirir alimentos en supermercados. En cambio, los hombres utilizan su tarjeta de crédito para realizar pagos de productos y servicios relacionados a entretenimiento.

- Frecuencia con que los tarjetahabientes en Arequipa Metropolitana presentan problemas para cumplir con el pago de sus cuotas de tarjetas de crédito de consumo

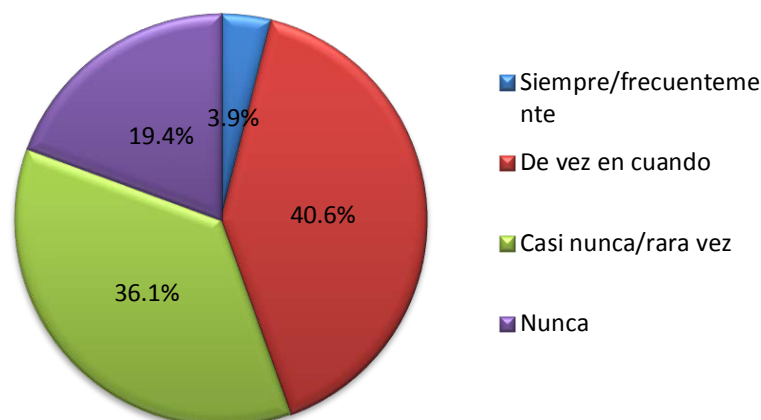
CUADRO N°29: Problemas para pagar cuotas

	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre/frecuentemente	3.9	3.9
De vez en cuando	40.6	44.5
Casi nunca/rara vez	36.1	80.6
Nunca	19.4	100.0
Total	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia

GRÁFICO N°20: Problemas para pagar cuotas



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia

La mayoría de personas presenta problemas para pagar sus cuotas “de vez en cuando”, sólo un 4% aceptó tener problemas para pagar sus tarjetas de crédito “frecuentemente”. Lo que quiere decir que en general, las personas al momento de utilizar su tarjeta de crédito no tienen en cuenta si tienen los recursos suficientes para hacer frente a sus pagos de cuotas futuros. Esta situación hace que no presupuesten correctamente el pago de sus obligaciones, generando morosidad en el cumplimiento de las mismas.

CUADRO N°30: Problemas para pagar cuotas por número de tarjetas de crédito contratadas por tarjetahabiente.

			Número de tarjetas contratadas			Total
			De 1 a 2	De 3 a 5	Más de 5	
Problemas para pagar cuotas	Siempre/frecuentemente	Recuento	4	5	6	15
		% dentro de Problemas para pagar cuotas	26.67%	33.33%	40.00%	100.00%
	De vez en cuando	Recuento	69	72	14	155
		% dentro de Problemas para pagar cuotas	44.52%	46.45%	9.03%	100.00%
	Casi nunca/rara vez	Recuento	69	50	19	138
		% dentro de Problemas para pagar cuotas	50.00%	36.23%	13.77%	100.00%
	Nunca	Recuento	48	18	8	74
		% dentro de Problemas para pagar cuotas	64.86%	24.32%	10.81%	100.00%
Total		Recuento	190	145	47	382
		% dentro de Problemas para pagar cuotas	49.74%	37.96%	12.30%	100.00%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia

De las personas que de vez en cuando presentan problemas para pagar puntualmente sus cuotas de tarjeta de crédito, la mayoría posee entre 3 a 5 tarjetas de crédito. Por otro lado los que “rara vez” y “nunca” han tenido problemas para el pago de su tarjeta de crédito, tiene entre 1 y 2 tarjetas de crédito, lo cual indica que estas personas, al tener una menor cantidad de tarjetas, pueden presupuestar correctamente sus gastos y cumplir con sus obligaciones de pago puntualmente.

CUADRO N°31: Problemas para pagar cuotas por Uso de tarjetas de crédito

			Uso de tarjetas de crédito					Total
			ropa	entretenimiento	equipos y electrodomésticos	dinero en efectivo	alimentos	
Problemas para pagar cuotas	Siempre/frecuente	Recuento % dentro de Problemas para pagar cuotas	8 53.33%	1 6.67%	0 0.00%	4 26.67%	2 13.33%	15 100.00%
	De vez en cuando	Recuento % dentro de Problemas para pagar cuotas	76 49.03%	18 11.61%	18 11.61%	17 10.97%	26 16.77%	155 100.00%
	Casi nunca/rara vez	Recuento % dentro de Problemas para pagar cuotas	62 44.93%	17 12.32%	22 15.94%	16 11.59%	21 15.22%	138 100.00%
	Nunca	Recuento % dentro de Problemas para pagar cuotas	18 24.32%	10 13.51%	18 24.32%	9 12.16%	19 25.68%	74 100.00%
Total		Recuento	164	46	58	46	68	382
		% dentro de Problemas para pagar cuotas	42.93%	12.04%	15.18%	12.04%	17.80%	100.00%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia

A partir de los resultados mostrados en el cuadro N°31 nos damos cuenta que los tarjetahabientes que siempre tienen problemas al momento de cumplir con el pago de sus obligaciones, son aquellos que utilizan su tarjeta de crédito para el consumo de ropa y para disposición de dinero en efectivo. Asimismo, quienes "de vez en cuando" presentan dichos problemas, destinan también el uso de su tarjeta de crédito para ropa. Por otro lado, en base a los resultados encontrados, la institución financiera cuyos tarjetahabientes presentan problemas para pagar sus obligaciones con mayor frecuencia son los clientes de la tarjeta de crédito de consumo de Cencosud, Vea, Ripley, Única y CMR en orden descendente.

2.4.COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS SOBRE DEMANDA DE CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE Y SU IMPACTO EN LA MOROSIDAD DE AREQUIPA METROPOLITANA

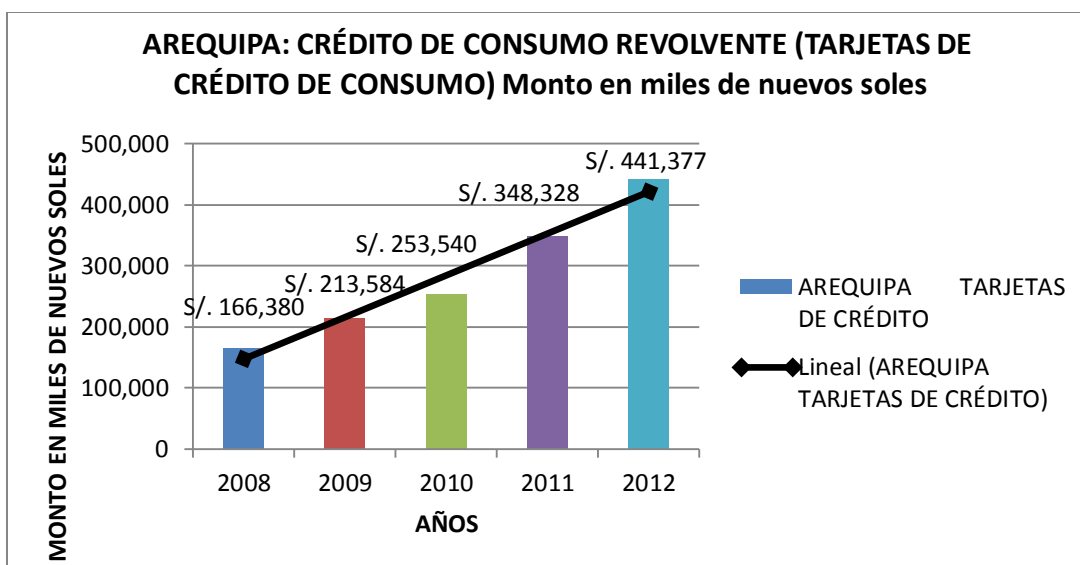
La presente investigación tiene como finalidad demostrar la hipótesis: “Debido a que la demanda de crédito de consumo revolvente se ha incrementado en los últimos años, es probable que la morosidad de Arequipa Metropolitana se haya visto afectada durante el período 2008 – 2012”¹⁰⁹

Luego de haber mostrado y analizado el comportamiento de los indicadores de cada variable de forma individual, y a su vez, presentado los resultados de la aplicación de la encuesta, recopilaremos la información más relevante para comprobar la hipótesis de la presente investigación.

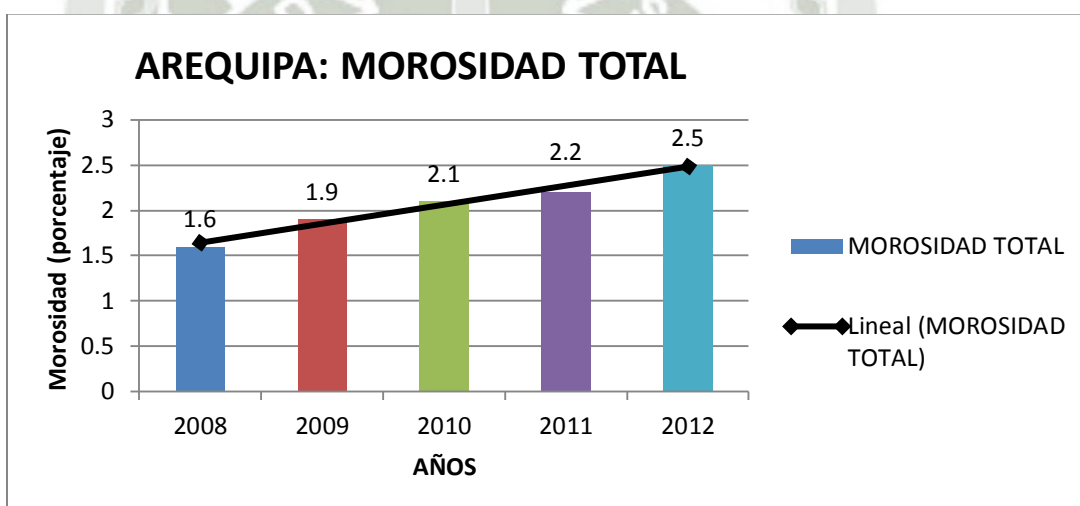
Como se mostró en el punto 2.1.1 el monto en soles de crédito de consumo revolvente ha crecido durante el período 2008 – 2012, como se pudo observar en el Gráfico N°3. Del mismo modo, en el punto 2.2.1 se mostró la tendencia creciente que también está experimentando la morosidad total de Arequipa Metropolitana, como lo vimos en el Gráfico N°12

A continuación mostramos una vista paralela de ambas variables y sus tendencias durante el período 2008 – 2012, para analizar la existencia de un comportamiento común entre ambas variables que nos muestre que el comportamiento del crédito de consumo revolvente tiene estrecha relación con el comportamiento que ha tenido la morosidad en los últimos años.

¹⁰⁹ Ver Anexo N° 03: Plan de tesis, Hipótesis.



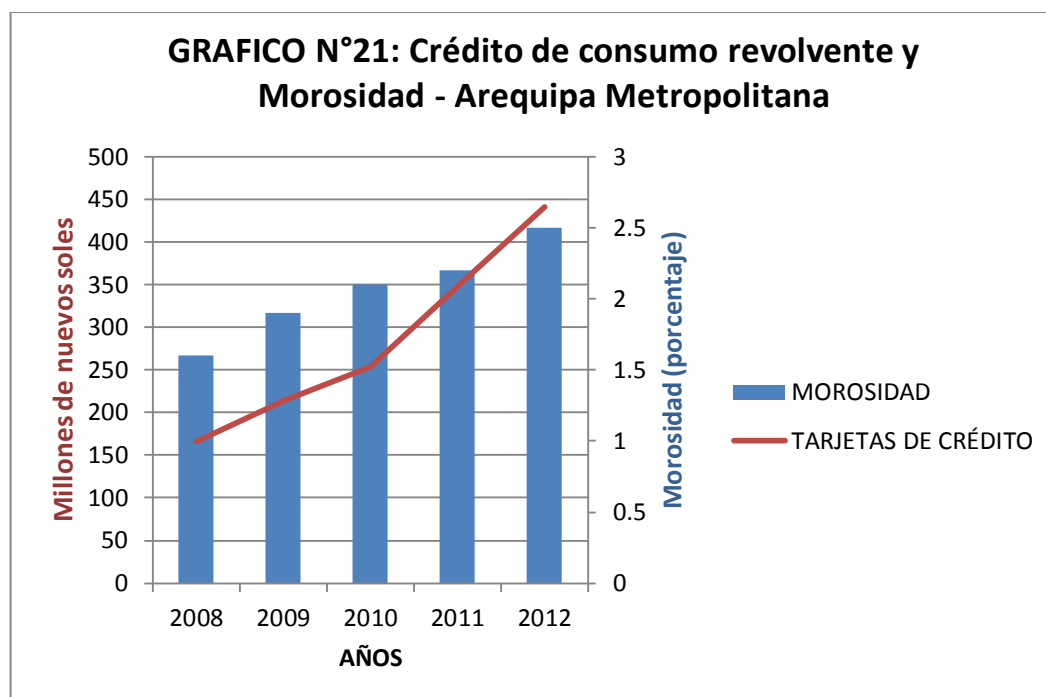
Fuente: SBS
Elaboración: Propia



Fuente: SBS
Elaboración: Propia

Estos cuadros fueron mostrados anteriormente para realizar la revisión individual de cada variable, vistos juntos observamos claramente un comportamiento común en ambas variables, mostrando una tendencia creciente durante los años de estudio.

Para ayudarnos en el análisis uniremos ambas variables en un sólo gráfico que nos muestre directamente el comportamiento de ambas.



Fuente: SBS, BCRP
Elaboración: Propia

A partir del gráfico anterior confirmamos la tendencia común que tienen las variables, ya que han mantenido durante los últimos cinco años un comportamiento en el mismo sentido, lo que quiere decir que la expansión del crédito de consumo revolvente o dicho en otra palabras, el otorgamiento de mayor número de tarjetas de crédito de consumo ha generado un sobreendeudamiento en los usuarios que ha provocado el crecimiento de la tasa de morosidad para Arequipa Metropolitana.

El sobreendeudamiento está demostrado en base a los resultados de la encuesta, ya que según ellos, el 88% de los encuestados tienen entre 1 a 5 tarjetas de crédito de consumo; en el cuadro N°22 “Número de tarjetas de crédito contratadas por tarjetahabiente hace 5 años en comparación a este último” los tarjetahabientes encuestados afirman que durante estos últimos 5 años han ido incrementando la cantidad de tarjetas de crédito de consumo, y a su vez, en el cuadro N°30 “Problemas para pagar cuotas - número de tarjetas de crédito contratadas por tarjetahabiente” se demuestra que entre más tarjetas contratadas tenga un tarjetahabiente, con mayor frecuencia tendrá

problemas para pagar sus cuotas, convirtiéndose en cliente moroso del sistema financiero ya que al tener una mayor cantidad de tarjetas, no pueden presupuestar correctamente sus gastos y cumplir con sus obligaciones de pago puntualmente.

Es necesario recordar la relevancia que tiene el crédito de consumo revolvente para los resultados de las empresas bancarias y financieras que lo otorgan, ya que como se mostró en los cuadros N°10 y N°11, las tarjetas de crédito de consumo representan en promedio 42.13% del total del crédito de consumo otorgado por la banca múltiple en Arequipa. Así mismo, representan en promedio un 46.93% del total de crédito de consumo otorgado por las empresas financieras¹¹⁰ en Arequipa. A partir de estos datos podemos darnos cuenta la gran importancia que tiene el crédito de consumo revolvente en las operaciones de dichas empresas del sistema financiero.

Para consolidar todo el análisis anterior, el coeficiente de correlación y determinación son mostrados a continuación:

$$\begin{aligned} R &= 92.27\% \\ R^2 &= 96.06\% \end{aligned}$$

A partir de las cifras anteriores, se demuestra que la relación que existe entre ambas variables es directa, y que el crédito de consumo revolvente explica en gran medida a la morosidad de Arequipa Metropolitana durante los años de estudio.

Hasta este punto, hemos mostrado que ambas variables han presentado una tendencia creciente durante los últimos cinco años, y que presentan estrecha relación. Por ello, analizaremos la forma en que se ha dado este crecimiento para ambas variables, para descubrir cuáles han sido las causas de los mismos a partir de los resultados de la investigación y de la encuesta.

¹¹⁰ Cabe resaltar que las únicas empresas financieras autorizadas por SBS para otorgar tarjetas de crédito de consumo según la Ley General N°26702 son Financiera Crediscotia y Financiera UNO.

El siguiente cuadro muestra la Variación porcentual del monto en soles de tarjetas de crédito de consumo y de la morosidad.

CUADRO N°32: VARIACIÓN PORCENTUAL DE MONTO EN SOLES DE TARJETAS DE CREDITO – MOROSIDAD		
	MONTO EN SOLES TARJETAS DE CRÉDITO	MOROSIDAD
2008		
2009	28.37%	18.75%
2010	18.71%	10.53%
2011	37.39%	4.76%
2012	26.71%	13.64%

Fuente: SBS, BCRP

Elaboración: Propia

En el año 2010 - 2011 observamos un comportamiento interesante, vemos que el crédito de consumo revolvente se incrementa en gran medida, principalmente para los últimos meses del año 2010 y los primeros meses del 2011, debido a, como ya se mencionó en el punto 2.1.1, el ingreso de los más importantes mega centros comerciales en diferentes puntos de la ciudad como Real Plaza (octubre, 2010); Parque Lambramani (diciembre, 2010), y Mall Aventura Plaza (marzo, 2011), que albergan a los establecimientos Retail como Saga Falabella, Ripley, Oeschle entre otros, con autorización para entregar tarjetas de crédito, respaldados en instituciones bancarias y financieras respectivamente, su ingreso significó una mayor colocación de crédito en la ciudad. Sin embargo, la tasa de morosidad creció para el período final del 2011 y mostró gran crecimiento para el 2012, presentando una tasa de morosidad de 2.5% (Ver Gráfico N°14: Morosidad total Arequipa), lo que significa un aumento de 13.64% respecto al año anterior. Este comportamiento se explica porque los usuarios se endeudaron durante el período 2010 - 2011, y en mayor medida en el año 2011 por el boom de las grandes inversiones, pero dichas compras hechas al crédito tuvieron recién efectos en sus ingresos futuros, es decir, al ser compras al crédito (con compromiso de pago a futuro) recién para el 2012 se

tuvo problemas para enfrentar dichos gastos, problemas que se generaron fundamentalmente por el sobreendeudamiento, que finalmente provocaron una tasa de morosidad superior para ese año.

Por otro lado, vemos que la tasa de morosidad estuvo creciendo, pero cada vez menos hasta el año 2011, año a partir del cual retomó su crecimiento a una tasa mucho mayor.

De igual manera, el crédito de consumo revolvente estuvo creciendo a tasas decrecientes hasta el 2010, y desde el 2011 retomó una tasa de crecimiento mayor por las razones ya especificadas anteriormente, incluso fuentes oficiales (ASBANC) indican que para ese año el consumo con tarjetas de crédito llegó a su récord explicado por el dinamismo que mostró el consumo privado¹¹¹, creciendo menos para el año 2012, debido a que al ver que se registraron problemas de sobreendeudamiento que incrementaron la morosidad, los usuarios tomaron ciertas medidas para controlar su consumo con tarjetas de crédito.

Entonces, a partir del análisis de la información y datos anteriores **queda demostrado** que el comportamiento de ambas variables ha sido creciente en los últimos años y que el **crecimiento en el crédito de consumo revolvente ha tenido efectos directos en el incremento de la tasa de morosidad**, por lo que se demuestra que ambas variables mantienen una relación directa¹¹² y que las tarjetas de crédito de consumo influyen en gran medida en el resultado de la tasa de morosidad para Arequipa Metropolitana.

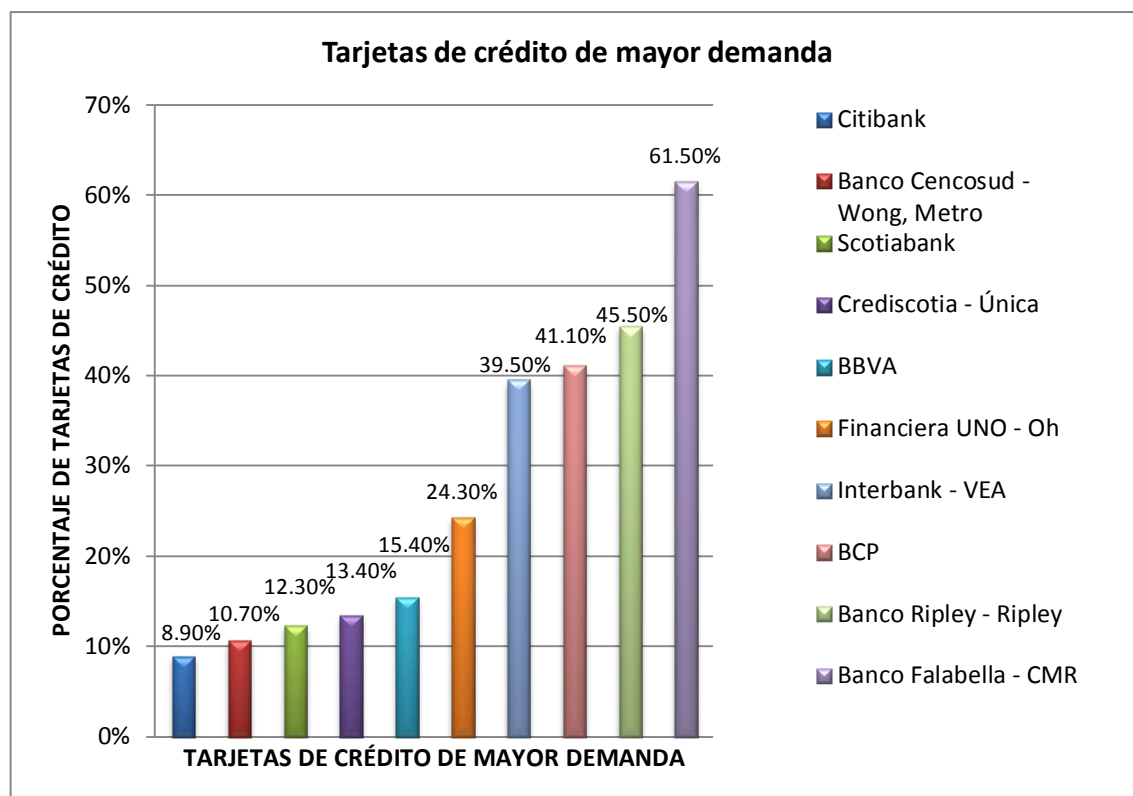
El efecto que el ingreso masivo de los establecimientos Retail ha tenido en el comportamiento de la demanda de crédito de consumo revolvente y la morosidad, se encuentra demostrado en los resultados de la

¹¹¹ Fuente de información: Diario Gestión (2011) Obtenido de:

<http://gestion.pe/noticia/688139/consumo-tarjetas-credito-llega-record-noviembre>

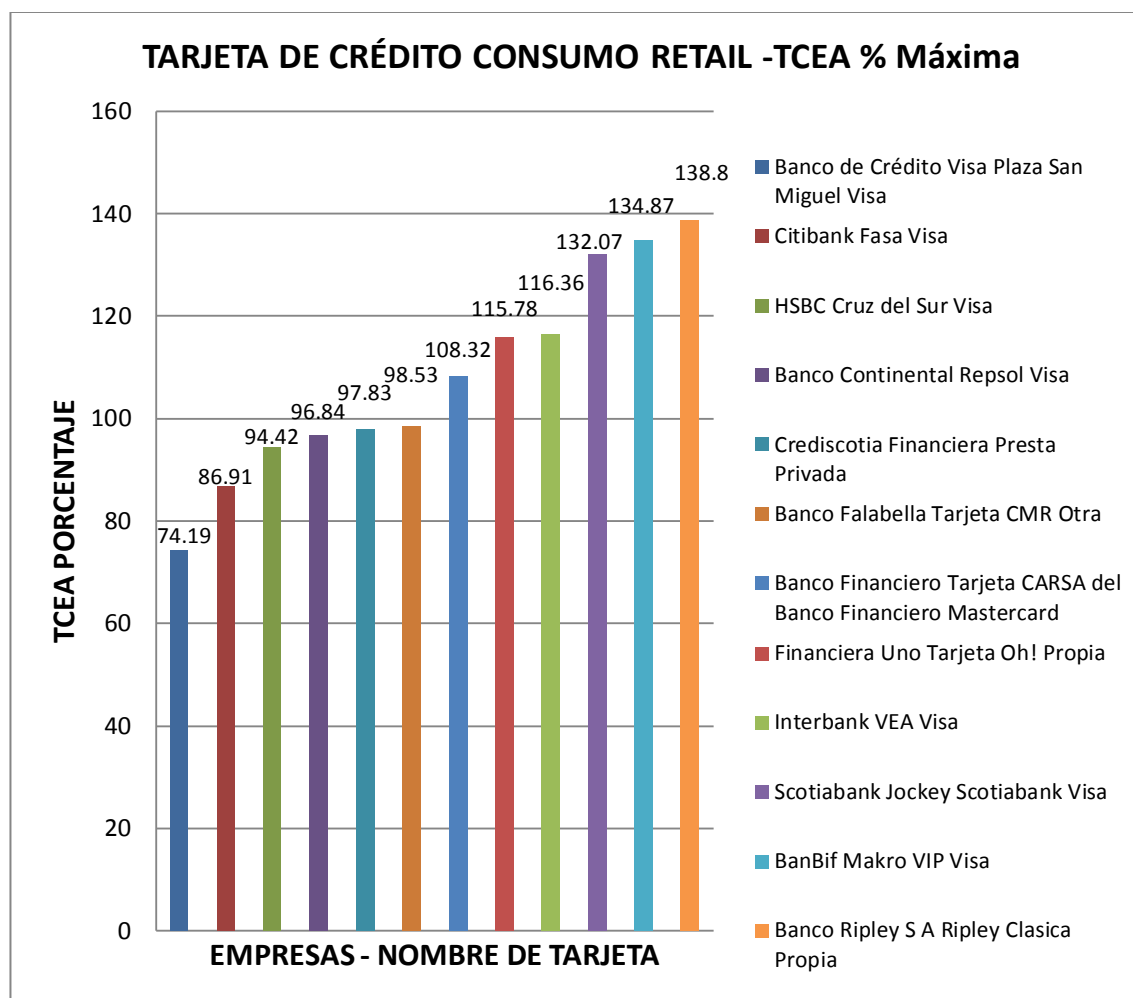
¹¹² Un estudio similar de la revista Actualidad Empresarial titulado "Morosidad en tarjetas de Crédito y la Importancia de Pagar a tiempo tus cuotas" (2010) llegó a la misma conclusión luego de estudiar el monto dirigido a tarjetas por banco y el nivel de morosidad, y descubrir que ambas variables mostraban un relación directa.

encuesta, por esta razón citaremos los más importantes que complementan la comprobación de la información antes presentada. El gráfico N°17 “Tarjetas de crédito con mayor demanda” se presenta a continuación:



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Propia

Se puede observar que las tarjetas de crédito de mayor demanda en Arequipa Metropolitana es la tarjeta CMR del Banco Falabella, seguida por la tarjeta RIPLEY, del banco del mismo nombre; la tarjeta del BCP, la tarjeta Vea de Interbank y la tarjeta OH de Financiera UNO, justamente tarjetas que pertenecen al consumo Retail. Asimismo, en el punto 2.1.3 se presentaron las TCEA de las tarjetas con mayor demanda en el sistema financiero según la SBS.



Fuente: Encuesta realizada

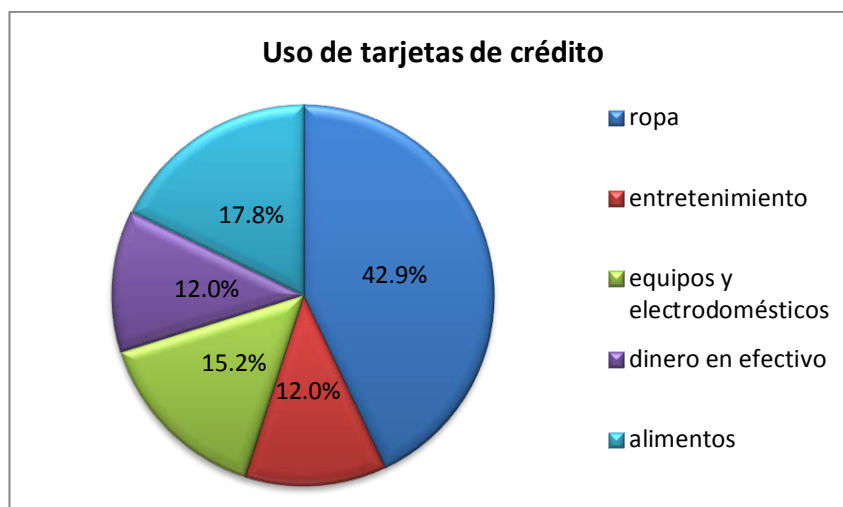
Elaboración: Propia

En aquel punto se llegó a la conclusión que la tarjeta Ripley era la más costosa del sistema financiero, la Tarjeta VEA y la Tarjeta OH! también estaban en el grupo de las más costosas (a nivel de retail) mientras que la CMR mantenía una tasa promedio. Estos resultados nos demuestran que los usuarios de la tarjeta de crédito las contratan sin realizar un análisis inicial acerca del costo de las mismas.

La razón por la cual existe esta diferencia de tasas, es precisamente por el riesgo que la entidad financiera asume, ya que entre menos exigentes sean los requisitos solicitados para otorgar tarjeta de crédito de consumo, mayor será el riesgo que tendrán que afrontar.

A partir de estos cuadros se demuestra que **justamente las tarjetas más costosas del sistema financiero son las tarjetas de mayor demanda** en Arequipa Metropolitana, y que estas, a su vez, son utilizadas en establecimientos retail.

Por otro lado, el resultado anterior puede complementarse con los resultados mostrados en el cuadro N°27 “Uso de tarjetas de crédito” de los resultados de la encuesta cuyo gráfico es mostrado a continuación.



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Propia

Queda comprobado entonces, que **la mayoría de personas utiliza su tarjeta de crédito para realizar el pago de sus compras de ropa y alimentos**, y este resultado comprueba lo mencionado anteriormente, ya que precisamente en los **establecimientos Retail** se ofrecen básicamente estos productos.

Asimismo, en el cuadro N°26 “Razones por las que se contrató la tarjeta de crédito - uso de tarjetas de crédito” se mostró que según los encuestados la razón fundamental por la que contrataron tarjetas de crédito fue por la facilidad de acceso a este crédito, ya que los requisitos eran considerados flexibles, de este grupo de personas, la mayoría utiliza sus tarjetas de crédito de consumo para adquirir ropa y alimentos, lo que quiere decir que **son las entidades del sistema financiero que otorgan tarjetas de crédito de consumo para**

establecimientos Retail las que solicitan requisitos más simples para otorgarlas.

Algunos bancos y empresas financieras otorgan tarjetas de crédito a clientes que poseen otras tarjetas de crédito, pidiéndoles para esto la presentación del documento de identidad y estado de cuenta de las tarjetas que poseen ¹¹³, considerando que esto basta para la evaluación. Sin embargo, no se está actuando en base a los Principios Básicos de Comité de Basilea (Punto 1.4.1 – Pág. 55) en los cuales se recomienda conocer la fuente de repago del crédito.

Actualmente, las entidades bancarias y financieras están entregando tarjetas de crédito sin la debida evaluación, dejando de acopiar documentos suficientes que permitan conocer la capacidad histórica y ACTUAL del prestatario, ya que no necesariamente porque un cliente ya cuente con una tarjeta de crédito significa que podrá pagar sin problemas otra tarjeta de crédito, por ello no basta sólo conocer la capacidad histórica de pago.

Como lo dicen los Principios básicos: “Un banco no debe otorgar el crédito simplemente porque se perciba que el prestatario tiene una gran reputación”¹¹⁴, y lamentablemente es así como están otorgando las tarjetas de crédito de consumo.

En base a los resultados de morosidad (Ver punto 2.2) que nos mostraban que el índice de morosidad ha aumentado en la ciudad de Arequipa, podemos decir que una de las principales causas del crecimiento de este índice es la facilidad con que las empresas financieras están entregando tarjetas de crédito, sin realizar la debida evaluación a los solicitantes, ya que al parecer, estos se sobre endeudan repercutiendo en los resultados de morosidad de Arequipa Metropolitana.

¹¹³ Ver Marco Teórico Punto 1.3.7 Pág. 34

¹¹⁴ Información obtenida de Principios Básicos para la administración del riesgo de crédito, publicado por el Comité de Basilea (1999), en el Principio N°4, punto N°27

Del mismo modo, en el cuadro N° 31 de la encuesta se muestra que los tarjetahabientes más morosos de Arequipa Metropolitana son aquellos que utilizan su tarjeta de crédito para adquirir ropa y disponer de dinero en efectivo¹¹⁵ y que las instituciones financieras cuyos tarjetahabientes presentan problemas para pagar sus obligaciones con mayor frecuencia son los clientes de la tarjeta de crédito de consumo de Cencosud, Vea, Ripley, Única y CMR en orden descendente.

Finalmente, habiendo demostrado que las tarjetas de crédito de consumo más demandadas son las utilizadas por establecimientos Retail, que son las más caras por presentar mayor facilidad de acceso al crédito y que a su vez, los tarjetahabientes que las poseen presentan con mayor frecuencia problemas para cumplir puntualmente con el pago de sus cuotas (son más morosos), **concluimos** que la demanda de crédito de consumo revolvente ha afectado la morosidad de Arequipa Metropolitana durante el periodo 2008 -2012, quedando **comprobada la hipótesis** de estudio.

Asimismo, queda demostrado el cumplimiento de los objetivos¹¹⁶ de la investigación desarrollados detalladamente en la presentación de resultados.

¹¹⁵ Cabe recalcar que el uso de la tarjeta de crédito para disposición de efectivo tiene la TCEA más costosa Ver Punto 2.1.3 Pág. 73

¹¹⁶ Ver Anexo N°01: Plan de Tesis, Objetivos.

CONCLUSIONES

CONCLUSIÓN N°1:

A partir del estudio y análisis realizado del comportamiento de la demanda de crédito de consumo revolvente y la morosidad de Arequipa Metropolitana durante el período 2008 – 2012, y la observación del coeficiente de correlación y determinación, queda demostrado que el comportamiento de ambas variables ha sido creciente en los últimos años y que el crecimiento en el crédito de consumo revolvente ha tenido efectos directos en el incremento de la tasa de morosidad, por lo que se demuestra que ambas variables mantienen una relación directa y que las tarjetas de crédito de consumo influyen en gran medida en el resultado de la tasa de morosidad para Arequipa Metropolitana. Demostrando así el cumplimiento del objetivo general de la investigación¹¹⁷

CONCLUSIÓN N°2:

La tendencia creciente del crédito de consumo revolvente se debe básicamente a la inversión en megacentros comerciales, que ha experimentado Arequipa Metropolitana durante el periodo de estudio, ya que a partir del análisis se determinó que en el periodo 2010-2011 se registró un crecimiento del monto de tarjetas de crédito de consumo en un 37.39%. Este periodo coincide con la fecha de apertura de los principales establecimientos retail de la ciudad como son Real Plaza (octubre, 2010); Parque Lambramani (diciembre, 2010), y Mall Aventura Plaza (marzo, 2011). Por otro lado, la tasa de morosidad de Arequipa Metropolitana registró un crecimiento de 13.64% para el año 2012, y esto se explica porque la utilización de la tarjeta de crédito para realizar los pagos de compras durante el 2010-2011 tuvo repercusiones en el pago de las cuotas para el 2012, por ello, la mayor morosidad de ese año demuestra que los usuarios se sobre endeudaron y no pudieron cumplir con sus obligaciones de pago de forma puntual. A partir de esta conclusión se demuestra el cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación.¹¹⁸

¹¹⁷ Ver Anexo N°01 Plan de tesis. Objetivos

¹¹⁸ Ver Anexo N°01 Plan de tesis . Objetivos específicos .

CONCLUSIÓN N°3:

En base a los resultados de la encuesta queda demostrado que los tarjetahabientes de Arequipa Metropolitana en los últimos cinco años han incrementado la cantidad de tarjetas de crédito que poseen, que el 88% posee entre 1 a 5 tarjetas de crédito, y que precisamente, las más demandadas son las utilizadas por establecimientos Retail (CMR Falabella, del Banco Falabella; RIPLEY, del Banco Ripley; Banco de crédito del Perú; Tarjeta VEA, de Interbank; Tarjeta Oh, Financiera UNO), que a su vez son las más costosas del mercado, presentando la Tarjeta RIPLEY la TCEA más alta del sistema, siendo esta 138.8%, la Tarjeta Oh con una TCEA de 121.33% y la Tarjeta Vea con una TCEA de 115.78% a nivel de retail, que son las más caras por presentar mayor facilidad de acceso al crédito provocando que los tarjetahabientes que las poseen presenten con mayor frecuencia problemas para cumplir puntualmente con el pago de sus cuotas (son más morosos). Por todo esto, concluimos que la demanda de crédito de consumo revolvente ha afectado la morosidad de Arequipa Metropolitana durante el periodo 2008 -2012.

CONCLUSIÓN N°4:

Los tarjetahabientes contratan tarjetas de crédito debido a la facilidad con que éstas son entregadas por parte de las empresas bancarias y financieras. Los requisitos para otorgar una tarjeta de crédito no son complicados e incluso, si una persona ya cuenta con una tarjeta de crédito, los requisitos son mucho más sencillos y el proceso de entrega es mucho más rápido ya que las entidades financieras las otorgan con sólo la presentación del DNI y el último estado de cuenta de la tarjeta de crédito. Sin embargo, no se está actuando en base a los Principios Básicos de Comité de Basilea que afirman que institución financiera no debe otorgar un crédito simplemente porque se perciba que el prestatario tiene una gran reputación, y lamentablemente es así como se están otorgando las tarjetas de crédito de consumo.

CONCLUSIÓN N°5:

Los tarjetahabientes que poseen entre 3 a 5 tarjetas de crédito de consumo presentan problemas para cumplir sus obligaciones crediticias con mayor frecuencia que aquellos que poseen entre 1 a 2 tarjetas de crédito debido a que pueden presupuestar correctamente sus gastos. Asimismo, los clientes que presentan mayor mora son aquellos que destinan sus tarjetas de crédito para la adquisición de ropa y disposición de dinero en efectivo. Por ello podemos concluir en que entre más tarjetas de crédito de consumo tenga un tarjetahabiente, mayor será la frecuencia con que presentará problemas para cumplir con el pago de sus cuotas puntualmente, es decir, a mayor número de tarjetas de crédito de consumo, mayor posibilidad de incurrir en mora, y precisamente los tarjetahabientes tienen mayor cantidad de tarjetas de crédito porque las instituciones financieras las están otorgando fácilmente.



RECOMENDACIONES

RECOMENDACIÓN N°1:

Para las conclusiones N°1 y N°2, el desarrollo de la investigación ha demostrada la influencia que el crecimiento de las tarjetas de crédito de consumo tiene en la morosidad de Arequipa Metropolitana, mostrando la tendencia creciente que ambas variables presentan. Por ello, para evitar que la morosidad se incremente debería existir una mayor regulación de las entidades del sistema financiero que otorgan tarjetas de crédito, para evitar que éstas sean entregadas “a diestra y siniestra” sin la evaluación correspondiente del solicitante.

RECOMENDACIÓN N°2:

Para la conclusión N°3, el tarjetahabiente evitará tener problemas de morosidad con INFORMACIÓN OPORTUNA. Los tarjetahabientes deben informarse y realizar una comparación previa de las TCEA de las empresas que otorgan tarjeta de crédito, para saber cuál es el verdadero costo que afrontaran al hacer uso de la tarjeta de crédito de consumo. Por otro lado al momento de adquirir su tarjeta de crédito debe de asegurarse de conocer todas las condiciones, tasas, comisiones y gastos, así como las obligaciones mas relevantes contraídas por el cliente y por la empresa.

RECOMENDACIÓN N°3:

Para a conclusión N°4, la causa principal de que el crédito de consumo revolvente se haya incrementado es la facilidad con que las empresas bancarias y financieras entregan tarjetas de crédito, por ello, se recomienda una mejor metodología de evaluación crediticia en base a los Principios Básicos del Comité de Basilea, de manera que se tenga en cuenta una evaluación más rigurosa de los solicitantes de tarjetas de crédito y que se les brinde la información correspondiente de la TCEA y otros costos y comisiones que la institución cobra como cuota mensual.

RECOMENDACIÓN N°4:

Para la conclusión N°5, los tarjetahabientes deben limitar el número de tarjetas de crédito que tienen en posesión y, al momento de la compra, tener en cuenta la modalidad de pago más conveniente ya que están comprometiendo sus ingresos futuros, y de la misma forma analizar si los mismos serán suficientes para hacer frente al pago de cuotas futuras y evitar morosidad. Es necesario recalcar que la disposición de efectivo es el uso más costoso que se le puede dar a la tarjeta de crédito

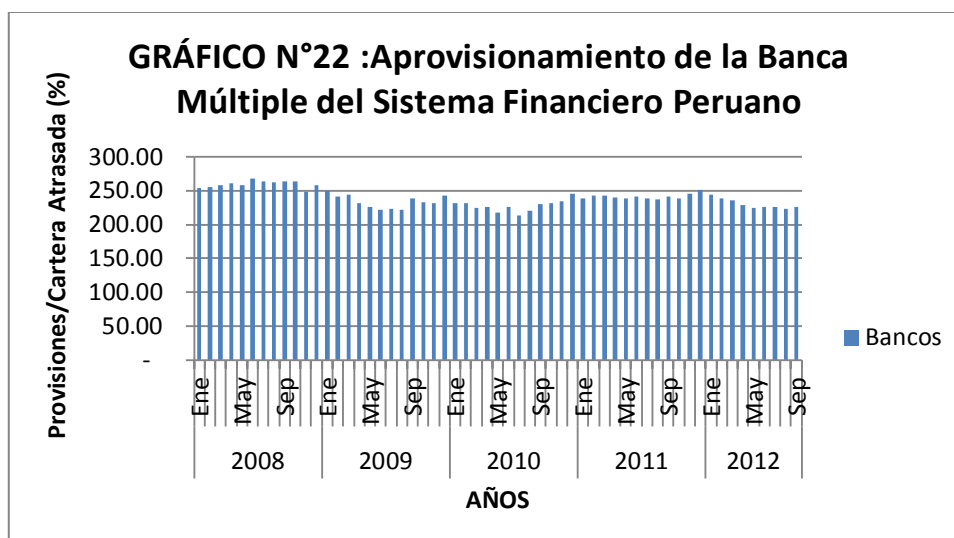


COMENTARIOS ADICIONALES

- ❖ Durante la encuesta se observó que los tarjetahabientes de mayores ingresos, están cancelando muchas de sus tarjetas de crédito debido a que se han informado del alto costo que representan, manteniendo únicamente el número necesario de tarjetas de crédito y utilizando con más prudencia en caso emergencia. Sin embargo, es la población promedio la que cuenta con mayor número de tarjetas de crédito y es precisamente esa porción de población que presenta problemas para pagar sus cuotas a final del mes.
- ❖ En la presente investigación se ha demostrado que los niveles de morosidad han aumentado durante el período de estudio, por ello, las principales autoridades ¹¹⁹ y reguladoras del sistema financiero han buscado reducir el uso de tarjetas de crédito con un aumento de provisiones. Esta medida pretendía tener efecto en la Banca Retail, ya que se considera que los requerimientos para otorgar tarjetas de crédito se han manejado con gran tolerancia, como se mostró en el punto 1.4.10. Para Agosto del 2012, la SBS buscó que los bancos, que han aumentado su exposición crediticia a sectores de menores ingresos, aumenten sus niveles de provisiones para evitar potenciales riesgos. El cuadro que se muestra a continuación ¹²⁰ detalla las provisiones mensuales de los bancos, durante el periodo de estudio.

¹¹⁹ Diario Perú 21. Portada impresa. 31 Diciembre 2012

¹²⁰ Publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs. Estadísticas.



Fuente: SBS.

Elaboración: Propia

Se observa que las provisiones bancarias han disminuido en el último año, sin embargo, la morosidad del sistema se ha incrementado para este mismo periodo. Probablemente, los bancos aún no ven el riesgo de otorgar tarjetas de crédito con gran flexibilidad en los requisitos y sin realizar una correcta evaluación crediticia, por ello consideramos que debería haber una mayor regulación de las entidades que otorgan tarjetas de crédito.

Entonces, el hecho de que por ley se pida mantener provisiones no justifica que las entidades del sistema financiero entreguen tarjetas de crédito de consumo sin la debida evaluación crediticia.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

- AGAPITO, Gustavo
2010 *Determinantes del crédito de consumo por tipo de institución financiera en el Perú.* Piura

- FREIXAS, X. y J. Rochet
2005 *Microeconomics of Banking.* Estados Unidos. The MIT Press

- HERNÁNDEZ R., FERNÁNDEZ C., BAPTISTA, P.
2010 *Metodología de la Investigación.* 5a edición. México: McGraw – Hill

- RODRIGUEZ, Ernesto
2005 *Metodología de la Investigación.* 5 ° edición. México. Editorial Universidad Autónoma de Tabasco.

- RODRIGUEZ, Javier
2002 *Contratos e Instrumentos Bancarios.* Editorial Rhodas. Lima, Perú

- SCHINASI, Garry J.
2006 *Preservación de la estabilidad financiera.* Temas de Economía N°36. Fondo Monetario Internacional, P.18.

- SIERRA, Restituto
1994 *Técnicas de Investigación Social , Teoría y Ejercicios.* 9° edición. Madrid. Editorial Paraninfo.

- TAFUR, Raúl
1995 *La tesis Universitaria.* Lima. Editorial San Mantaro.

- TRIVELLI, C, MORALES, R, GALARZA, F. y AGUILAR, Giovanna
2004 *El financiamiento en el ámbito rural.* Lima: Instituto de Estudio Peruanos.

REVISTAS Y PUBLICACIONES

- Aguilar, Giovanna y Camargo Gonzalo (octubre, 2004) "Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano". Obtenido el 25 de octubre del 2012 en: <http://www.cies.org.pe/files/documents/investigaciones/politica-macroeconomica-y-crecimiento/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>
- Giraldo Yagué (2010) "Determinantes de la Morosidad de la Cartera en el Sistema Financiero Colombiano" Obtenido el 25 de noviembre del 2012 en: http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/item/5394/1/Trabajo_Grado_%28WGY%29.pdf
- Guillén Uyén, Jorge (2002) "Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana" Obtenido el 30 de noviembre del 2012 en: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2001/Documento-Trabajo-05-2001.pdf>
- Instituto Pacífico (Octubre 2010) "Morosidad en tarjetas de crédito y la importancia de pagar a tiempos tus cuotas. Obtenido el 18 de noviembre del 2012: http://www.aempresarial.com/web/revitem/9_11614_35785.pdf
- Instituto Pacífico (Abril 2011) "Funcionamiento de las Centrales de Riesgo" http://www.aempresarial.com/web/revitem/43_12328_64721.pdf
- Muñoz, Jorge (Julio, 1999) "Calidad de Cartera del Sistema Bancario y el Ciclo económico: una aproximación econométrica para el caso peruano" Obtenido el 12 de Diciembre del 2012 en <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/04/Estudios-Economicos-4-5.pdf>
- (Noviembre, 2010) "Tarjetas de crédito generan sobreendeudamiento". Diario El Pueblo. Obtenido el 15 de Noviembre del

2012: <http://larevista.aqpsoluciones.com/2010/11/27/tarjetas-de-credito-generan-sobreendedudamiento/>

- (Diciembre, 2011) “El consumo con tarjetas de crédito llega a record en Noviembre”. Diario Gestión. Obtenido el 20 de Noviembre del 2012 en: <http://gestion.pe/noticia/688139/consumo-tarjetas-credito-llega-record-noviembre>
- (febrero, 2012) “Crece el consumo con tarjetas de crédito en nuestro país”. Diario Correo. Obtenido el 18 de noviembre del 2012 en: <http://diariocorreo.pe/ultimas/noticias/EPENSA-067438/crece-el-consumo-con-tarjetas-de-credito-en-nuestro-pais>
- (agosto, 2012) “Requisitos para obtener una tarjeta de crédito en el Perú”. Obtenido el 16 de noviembre del 2012 en: <http://bancosperu.pe/requisitos-para-obtener-una-tarjeta-de-credito-en-una-institucion-bancaria.html>

PAGINAS WEB

- ASOCIACIÓN DE BANCOS DEL PERÚ
 - Estadística. Consolidados del Sistema Financiero – Tarjetas de crédito.
http://www.asbanc.com.pe/estadisticas/sistema_financiero.htm
 - Las Centrales de Riesgo
http://www.asbanc.pe/ContenidoFileServer/ASBANC%20SEMANAL%20-%20N%C2%BA8_Mayo_20110922084455602.pdf
 - Tasa de Costo efectiva anual.
<http://www.hablemosmassimple.com/que-es-tcea-trea/que-es-tcea.html>

➤ BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERU

- El Costo de Crédito en el Perú". Revista Moneda. 2006 BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ.
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/Moneda-134/Revista-Moneda-134-02.pdf>
- Reporte de Estabilidad Financiera. Mayo 2012,
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/ref-mayo-2012.pdf>
- Síntesis Económica de Arequipa. 2008-2012.
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Arequipa/2012/sintesis-arequipa-05-2012.pdf>
- Uso responsable del Crédito de Consumo. Mayo 2009
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Concurso-Escolar/2009/Concurso-Escolar-2009-Material-2.pdf>

➤ BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ:

- ABC DE LA BANCA
<https://www.abcdelabanca.com/>
- Tarjetas de Crédito y Débito
http://ww2.viabcp.com/zona_publica/01_persona/interna.asp?SEC=1&JER=48

➤ COMITÉ DE BASILEA

- Principios para la administración del riesgo de crédito. El comité de Basilea sobre la Supervisión Bancaria, Julio 1999
http://www.asba-supervision.org/dmdocuments/2010-07-18_DCB-1999-06-Esp.pdf
- Principios Básicos para una Administración Bancaria eficaz, Setiembre 2012

http://www.bis.org/publ/bcbs213_es.pdf

➤ INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- Sistema de Información Regional para la Toma de Decisiones. <http://webinei.inei.gob.pe:8080/SIRTOD/inicio.html#app=8d5c&5801-selectedIndex=1&ad8e-selectedIndex=1>

➤ INTERBANK PERÚ

- Guía de Beneficios Tarjeta Platinum Mastercard http://www.interbank.com.pe/personas/tarjetas/pdfs/beneficios_mastercard_platinum.pdf

➤ SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

- Estadística: Carpeta de Información del Sistema Financiero. 2008-2012. <http://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=14>
- Memoria Anual. 2011. Lima, Perú. http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/pub_memorias/Memoria_2011.pdf
- Nota Metodológica. Carpeta de Información del Sistema Financiero. <https://intranet1.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2008/Diciembre/SF-210201-di2008.PDF>
- Portal del Usuario: Preguntas Frecuentes http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/FAQ/FAQ_ListarPreguntas.aspx?PFL=1&GRU=6&VALTEM=0&JER=229
- Programa de Asesoría Docente sobre el rol de funcionamiento del sistema financiero, de seguros, AFP y unidades de inteligencia financiera. 2012. http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/3/jer/material_pad/Guia_Docente_2012_SBS.pdf

- Programa de Asesoría Docente sobre el rol de funcionamiento del sistema financiero, de seguros, AFP y unidades de inteligencia financiera.
2012. http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/3/jer/material_pad/2012/Slide5_CentRiesgo.ppt
- Registro de Indicadores y términos del Sistema Financiero. Mayo 2010. [www.sbs.gob.pe/app/stats/.../Glosario_Banca_\(Mayo2010\).doc](http://www.sbs.gob.pe/app/stats/.../Glosario_Banca_(Mayo2010).doc)
- Resolución SBS N° 11356-2008. Noviembre 2008. <http://intranet1.sbs.gob.pe/IDXALL/FINANCIERO/DOC/RESOLUCION/PDF/11356-2008.R.PDF>
- Resolución SBS N° 10455-2011. Octubre 2011.
- Resolución SBS N° 1811-2012. Marzo 2012.
- Resolución SBS N° 5163-2012. Agosto 2012.





ANEXOS



ANEXO N°1: PLAN DE TESIS

1. PLANEAMIENTO TEÓRICO

1.1. PROBLEMA¹:

El enunciado del problema de investigación está planteado en los siguientes términos:

"ESTUDIO DE LA DEMANDA DE CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE Y SU IMPACTO EN LA MOROSIDAD DE AREQUIPA METROPOLITANA PARA EL PERÍODO 2008-2012"

1.2. DESCRIPCIÓN²:

Según datos a diciembre del 2011, las tarjetas de crédito son utilizadas principalmente para consumo, representando el 76.82% del total de tarjetas de crédito del sistema³. Por otro lado, las entidades financieras han incrementado la línea autorizada promedio por tarjeta de crédito de consumo⁴.

El monto utilizado en tarjetas de crédito de bancos y financieras sumó un total de 15 mil 421 millones de soles al término de julio del 2012, cifra que representó un incremento del 24.29% a comparación de julio del 2011, según la Asociación de Bancos (ASBANC)⁵.

Según el gerente de comunicaciones e imagen institucional de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), Luis Zegarra Filinich, el 49% de los peruanos poseen entre una y dos tarjetas de crédito; mientras

¹ Según Tafur (1995) el enunciado del problema debe ser expresado de forma sencilla, clara y consistente, éste debe contener por lo menos dos variables, las cuales deben mostrar relación. Así mismo, debe mostrar los límites de la investigación, que pueden ser de índole geográfica y temporal.

² Se determinará según tres componentes: Síntomas, Probables explicaciones o consecuencias, Control del pronóstico o posibles soluciones (Tafur, 1995:85)

³ Diario Correo (febrero 2012) <http://diariocorreo.pe/ultimas/noticias/EPENSA-067438/crece-el-consumo-con-tarjetas-de-credito-en-nuestro-pais>

⁴ BCR Publicaciones Reporte de Estabilidad Financiera (Mayo, 2012)

⁵ Obtenido de: <http://larevista.aqpsoluciones.com/2010/11/27/tarjetas-de-credito-generan-sobreendudamiento/>

que el 15% cuentan con tres y el 10% con más de tres. En promedio, el número de tarjetas que tiene una persona en el país es de 2.4⁶.

Según el último estudio de la Superintendencia de Banca y Seguros muchas personas se dejan llevar por la emoción y adquieren deudas que después no pueden pagar. La instalación de grandes tiendas y mega centros en la ciudad de Arequipa, podrían generar sobreendeudamiento entre la población local, por el excesivo crédito al que podrían acceder con el uso de las tarjetas.⁷

Es preocupante lo que podría generarse con el uso irracional de las tarjetas de crédito que son ofrecidas a diestra y siniestra por las tiendas comerciales y entidades financieras. Esta situación podría llevar a que los arequipeños, en lo posterior, no tendrían capacidad para afrontar sus obligaciones y quebrar.

Como resultado de lo anteriormente mencionado, el índice morosidad de los créditos de consumo comenzó a elevarse de 2.63% a 3.01%, según estadísticas de la Superintendencia de Banca y Seguros. En el mismo lapso, la morosidad de las tarjetas de crédito ofrecidas por el sistema financiero escaló de 3.21% a 4.08%.⁸

Por todo ello, parte de nuestra problemática es no saber cuáles serían los riesgos que enfrenta la población arequipeña al incrementarse la morosidad, siendo necesario el monitoreo permanente de la demanda de consumo revolvente.

1.2.1 CAMPO, ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

A continuación, se presenta el campo, área y línea de investigación:

⁶Obtenido de: <http://larevista.aqpsoluciones.com/2010/11/27/tarjetas-de-credito-generan-sobreendedudamiento/>

⁷ Obtenido de: <http://larevista.aqpsoluciones.com/2010/11/27/tarjetas-de-credito-generan-sobreendedudamiento/>

⁸ Diario Gestión (junio 2012), p. 20. obtenido de: <http://gestion.pe/2012/06/15/impresa/mef-advierte-que-morosidad-creditos-consumo-empieza-elevarse-2005237>

Campo: Ciencias Económico - Administrativas

Área: Ingeniería Comercial

Línea de investigación: Finanzas

1.2.2 TIPO DE PROBLEMA⁹:

El problema de investigación es básicamente descriptivo - explicativo ya que no busca hallar un nuevo conocimiento teórico, sino más bien, realizar una aplicación sobre la realidad. Es de alcance descriptivo debido a que se realizará la revisión de libros, artículos y documentos que tengan relación directa con la demanda de crédito de consumo revolvente y morosidad, a partir de la cual se citarán y desarrollarán conceptos y terminología básica que será útil para la investigación y descrita en el marco teórico y conceptual.

Así mismo, es de carácter explicativo porque a partir del estudio de la demanda de crédito de consumo revolvente se procederá a realizar el análisis de su comportamiento y tendencia dentro del período 2008 - 2012 y sus principales características para determinar cómo influye en la morosidad de Arequipa Metropolitana.

1.2.3 VARIABLES DE ESTUDIO¹⁰

a) ANÁLISIS DE VARIABLES:

- **VARIABLE INDEPENDIENTE:**

DEMANDA DE CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE

- **VARIABLE DEPENDIENTE:**

MOROSIDAD DE AREQUIPA METROPOLITANA

⁹Hernández et al (2010) indica que el tipo de problema depende de la estrategia de investigación. Así mismo, los estudios descriptivos son la base de las investigaciones, las cuales a su vez proporcionan información para llevar a cabo los estudios explicativos, que generan un sentido de entendimiento y son altamente estructurados.

¹⁰ Según Hernández et al (2010) una variable es una propiedad que puede variar, adquirir diversos valores y cuya variación es susceptible a medirse y observarse.

b) OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES¹¹:

VARIABLES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: DEMANDA DE CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE	– MONTO EN SOLES DE LA CARTERA TOTAL DE CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE (TENDENCIA) – NÚMERO DE TARJETAS DE CRÉDITO PARA CONSUMO POR TARJETA HABIENTE – VARIACIÓN PORCENTUAL DEL NÚMERO DE TARJETAS DE CRÉDITO PARA CONSUMO (TENDENCIA) – REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO REVOLVENTE.
VARIABLE DEPENDIENTE: MOROSIDAD DE AREQUIPA METROPOLITANA	– RATIO CARTERA ATRASADA/CARTERA TOTAL (TENDENCIA) – RATIO CARTERA ATRASADA CRÉDITO REVOLVENTE/CARTERA TOTAL DE CRÉDITO REVOLVENTE (TENDENCIA)

¹¹ Según Sierra (1994) la Operacionalización u operativización de las variables significa desagregarlas en elementos más específicos denominados indicadores, lo que permitirá poseer una idea exacta de lo que se desea investigar.

1.2.4 INTERROGANTES BÁSICAS

- ¿Cuál ha sido la tendencia de la cartera total de créditos de consumo revolvente, expresado en nuevos soles, en Arequipa Metropolitana durante el período 2008 - 2012?
- ¿Cuántas tarjetas de crédito de consumo posee cada tarjetahabiente de Arequipa Metropolitana?
- ¿Cuál ha sido la tendencia de la variación porcentual del número de tarjetas de crédito de consumo en Arequipa Metropolitana durante el período 2008 - 2012?
- ¿Cuáles son los requisitos para el otorgamiento de crédito de consumo revolvente en Arequipa Metropolitana?
- ¿Cuál ha sido la tendencia del ratio de morosidad, definido como el cociente de cartera atrasada entre cartera total, de Arequipa Metropolitana durante el período 2008 - 2012?
- ¿Cuál ha sido la tendencia del ratio de morosidad de crédito revolvente de Arequipa Metropolitana durante el período 2008 - 2012?

1.3. JUSTIFICACIÓN ECONÓMICO – FINANCIERA:¹²

La justificación para realizar la presente investigación es de carácter económico-financiero; ya que radica en la base financiera del ahorro, debido a que si la población no ahorra, recurrirá a otras formas de financiarse, una de ellas es la utilización de tarjetas de crédito de consumo. De esta manera el estudio contribuirá a conocer factores que determinan el comportamiento de la demanda de crédito de consumo revolvente y su impacto en la morosidad de Arequipa Metropolitana en los últimos cinco años.

¹² Para Tafur (1995) la realización de la justificación del estudio debe responder a la pregunta ¿Por qué se investiga?. Los móviles a investigar pueden ser índole: legal, teórico, metodológico, práctico, económica entre otros.

La causa principal de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable ha sido la morosidad. Una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución y finalmente del propio sistema.

Por lo tanto, es importante desarrollar estudios acerca de estas variables, para evitar consecuencias que lleven a los tarjetahabientes arequipeños a no tener la capacidad suficiente para afrontar sus deudas y a una probable quiebra, perjudicando al sistema financiero, y por ende afectar a la economía del país, debido al riesgo que implica el crecimiento de la morosidad en nuestro sistema financiero.

1.4. OBJETIVOS¹³

- Analizar la demanda de crédito de consumo revolvente para determinar su impacto en la morosidad de Arequipa Metropolitana para el período 2008 - 2012.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la tendencia y principales características de la demanda de consumo revolvente de Arequipa Metropolitana para el período 2008 – 2012.
- Evaluar el comportamiento de la morosidad de Arequipa Metropolitana durante el período 2008 – 2012.

¹³ Los objetivos están referidos a los logros que se pretenden alcanzar con la realización de la investigación, deberán ser precisos y expresados en términos operativos a través de usos de verbos en infinitivo al comienzo de cada objetivo. Pueden ser generales o específicos y deben estar dirigidos a los elementos básicos del problema. (Tafur, 1995).

1.5. MARCO TEÓRICO

➤ VARIABLE INDEPENDIENTE: DEMANDA DE CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE

Sistema Financiero

Se define como el conjunto de Instituciones Bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguros, que operan en la intermediación financiera. Es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los agentes superavitarios a los agentes deficitarios.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

Es el organismo encargado de la regulación y supervisión del Sistema Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones del Perú, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo¹⁴. Su objetivo principal es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y afiliados.

Crédito de Consumo Revolvente

Los créditos de consumo son los créditos otorgados a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. A partir de ellos encontramos los créditos de consumo revolvente y no revolvente.

Los créditos de consumo revolvente son aquellos créditos en los que se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del deudor¹⁵

¹⁴ Obtenido de:

http://www.peru.gob.pe/directorio/pep_directorio_detalle_institucion.asp?cod_institucion=147&cod_poder=4

¹⁵ RESOLUCIÓN SBS 11356-2008. Obtenido de: www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/sf.../RES_11356-2008.doc

Tarjeta de crédito

Los clientes de tarjetas de crédito pueden tener diferentes formas para pagar el uso de su línea de crédito. Por lo general será en cuotas o en modalidad *revolving*. De acuerdo al registro de indicadores y términos del Sistema Financiero publicado por la Superintendencia de Banca y Seguros¹⁶, se define como la modalidad que comprende los créditos concedidos a los usuarios de las tarjetas de crédito, para adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados o hacer uso de disposición en efectivo, bajo condiciones establecidas contractualmente.

La SBS indica en sus notas metodológicas¹⁷, que se distingue en los créditos de consumo la modalidad de crédito a través de tarjeta de crédito. Los créditos de consumo con tarjeta de crédito son presentados para el sistema financiero para la Banca Múltiple y para las Empresas Financieras; las demás instituciones no se encuentran autorizadas para realizar este tipo de operaciones.

Por otro lado, el tarjetahabiente está definido como el tenedor o el titular de una tarjeta, en este caso, de crédito

➤ VARIABLE DEPENDIENTE: MOROSIDAD DE AREQUIPA METROPOLITANA

Morosidad

La morosidad se define como el retraso en el cumplimiento de un pago o pagos. Existen diversos indicadores de morosidad, que forman parte de los indicadores de calidad de cartera, y como ha sido señalado por Aguilar y Camargo (2004), no existe unanimidad en la discusión sobre cuál es el indicador más adecuado para evaluar los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia. La Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) publica información financiera a partir de la que se pueden

¹⁶ Obtenido de: http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=148

¹⁷ Obtenido de: <https://intranet1.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2008/Diciembre/SF-210201-di2008.PDF>

calcular una serie de indicadores de calidad de la cartera de colocaciones de las entidades del Sistema Financiero. Los indicadores más importantes de Morosidad son:

– **Cartera Atrasada o Morosa:**

De acuerdo al registro de indicadores y términos del Sistema Financiero publicado por la Superintendencia de Banca y Seguros¹⁸ se define la cartera atrasada como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

La cartera de créditos se clasifica como vencida cuando los intereses y el principal no han sido liquidados en los términos pactados originalmente. En los créditos de consumo, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días.

Por otro lado, los créditos en Cobranza Judicial representan a los créditos cuya recuperación se encuentra en un proceso judicial

– **Cartera de alto riesgo:**

Es un indicador de calidad de cartera más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas: el denominador está representado por las colocaciones totales.

– **Cartera Pesada:**

Está definida como el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas y el total de créditos dudosos y contingentes. Es un indicador más fino de la calidad de la cartera al considerar la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora.

De los tres indicadores mencionados, el más usado en los análisis de calidad de cartera es el de la cartera atrasada, comúnmente llamado en la literatura TASA DE MOROSIDAD, porque puede fácilmente ser obtenida de

¹⁸ Obtenido de: [www.sbs.gob.pe/app/stats/.../Glosario_Banca_\(Mayo2010\).doc](http://www.sbs.gob.pe/app/stats/.../Glosario_Banca_(Mayo2010).doc)

la información contable de las instituciones financieras porque ésta información es de uso público.

Según la SBS¹⁹ los créditos pueden recibir las siguientes categorías en función del número de días de atraso: Categoría Normal: hasta 08 días de atraso; Categoría Créditos con Problemas Potenciales: hasta 30 días de atraso; Categoría Deficiente: hasta 60 días de atraso; Categoría Dudoso: hasta 120 días de atraso; y Categoría Pérdida: más de 120 días de atraso.

1.5.1. ESQUEMA ESTRUCTURAL

- MARCO TEÓRICO
- PLANTEAMIENTO OPERACIONAL
- PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

1.5.2. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

• TEXTOS

- FREIXAS, X. y J. Rochet
1998 *Microeconomics of Banking*. Estados Unidos. The MIT Press.
- HERNÁNDEZ R., FERNÁNDEZ C., BAPTISTA, P.
2010 *Metodología de la Investigación*. 5ª edición. México: McGraw – Hill
- SIERRA, Restituto
1994 *Técnicas de Investigación Social , Teoría y Ejercicios*. 9º edición. Madrid. Editorial Paraninfo.
- TAFUR, Raúl
1995 *La tesis Universitaria*. Lima. Editorial San Mantaro.
- TRIVELLI, C, MORALES, R, GALARZA, F. y AGUILAR, Giovanna
2004 *El financiamiento en el ámbito rural*. Lima: Instituto de Estudio Peruanos.

¹⁹ RESOLUCIÓN SBS 11356-2008. Obtenido de: www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/sf.../RES_11356-2008.doc

- RODRIGUEZ, Ernesto
2005 *Metodología de la Investigación*. 5 ° edición. México. Editorial
Universidad Autónoma de Tabasco.

• REVISTAS Y PUBLICACIONES

- Aguilar, Giovanna y Camargo Gonzalo (octubre, 2004) "Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano". Obtenido el 25 de octubre del 2012 en:
<http://www.cies.org.pe/files/documents/investigaciones/politica-macroeconomica-y-crecimiento/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>
- Polo, Christian (2012, 07 de febrero). Crece el consumo con tarjetas de crédito en nuestro país. Diario Correo. Obtenido el 25 de octubre del 2012 en <http://diariocorreo.pe/ultimas/noticias/EPENSA-067438/crece-el-consumo-con-tarjetas-de-credito-en-nuestro-pais>.
- Tarjeta de crédito generan sobreendeudamiento. Diario el Pueblo. Obtenido el 28 de octubre del 2012 en <http://larevista.aqpsoluciones.com/2010/11/27/tarjetas-de-credito-generan-sobreendedudamiento/>
- (2012, 15 de junio). El MEF advierte que la morosidad de los créditos de consumo empieza a elevarse. Diario Gestión. P. 20. Obtenido el 27 de octubre del 2012 en http://www.dogma.com.pe/index.php?option=com_content&task=view&id=1851&Itemid=88

• PAGINAS WEBS

- BANCO CENTRAL DE RESERVA, Reporte de Estabilidad Financiera. Mayo 2012. <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/ref-mayo-2012.pdf>
- SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP, Resolución SBS N 11356-2008. Noviembre 2008. www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/sf.../RES_11356-2008.doc

Nota Metodológica: Carpeta de Información del Sistema Financiero. Diciembre 2008.

<https://intranet1.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2008/Diciembre/SF-210201-di2008.PDF>

Registro de Indicadores y términos del Sistema Financiero. Mayo 2010.
[www.sbs.gob.pe/app/stats/.../Glosario_Banca_\(Mayo2010\).doc](http://www.sbs.gob.pe/app/stats/.../Glosario_Banca_(Mayo2010).doc)

Términos e Indicadores del Sistema Financiero. Abril 2011.
http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=148

- Estudio de la naturaleza jurídica del contrato de la tarjeta de crédito en el ordenamiento jurídico peruano".
<http://galeon.com/josicu/CreditCard/Complete.pdf>
- SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS, Superintendencia de Banca, seguros y AFP advierte sobre uso de tarjetas de crédito. Noviembre 2011.
http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/NOT/NOT_DetallarNoticia.aspx?PFL=0&NOT=83

1.5.3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Según el abogado José Luis Silva Cueva, en su estudio sobre las tarjetas de crédito, la tarjeta de crédito, último eslabón de la cadena comenzó con el trueque de metales preciosos, dinero, billetes, cheques, letras, transferencias, ordenes bancarias, etc, se ha convertido en los países más desarrollados en los últimos tiempos, en el medio habitual de pago tanto nacional como a nivel internacional. Es discutible el origen de la tarjeta de crédito. Hay quienes sostienen que se remonta a principios del siglo XX y que surgió en Europa Occidental, especialmente en Francia, Inglaterra y Alemania, habiéndose posteriormente extendido y tomado auge en los Estados Unidos de Norteamérica. Los primeros antecedentes de la tarjeta actual remontan a 1914, en EEUU, la General Petroleum Corporation of California (que posteriormente se convirtió en Mobil Oil), emitió una tarjeta de crédito destinada a sus empleados y para clientes seleccionados.

La primera empresa especializada de tarjetas fue Dinners Club, quien se constituye en 1950, la emite recién en 1995. En 1952 había emitido 20000 tarjetas y pocos años después, en 1959, habían alcanzado un millón de tarjetas. Como su nombre indica, servía en sus inicios para pagar en una cadena de restaurantes. En 1967, esta fue la primera tarjeta de crédito que llega al Perú para satisfacer las exigencias del mercado, estableciendo la franquicia Dinners Club Perú, tal como hasta ahora se le conoce en el mercado. Visa comenzó sus operaciones en 1979 por medio de los servicios de Bancard en asociación con el Banco Comercial del Perú²⁰.

Actualmente, el saldo total de los créditos de consumo que otorga el sistema financiero peruano ascendió a S/. 25 mil millones de nuevos soles, de los cuales S/.979 millones de nuevos soles fueron utilizados en el Departamento de Arequipa. Asimismo, en el segmento créditos de comercio (negocios) el Departamento de Arequipa concentra el 4% de participación y Lima el 70%. Siendo en setiembre del 2012, un total de 74242 tarjetas de crédito en el mercado arequipeño²¹.

Por otra parte, el sistema financiero desempeña un papel fundamental en el funcionamiento de la economía. En ese sentido, contar con instituciones financieras sólidas y solventes permite que los recursos financieros fluyan eficientemente. Durante la década de los noventa, se produjo un rápido crecimiento de las actividades financieras en el país. Se estima que las colocaciones del sistema bancario, como porcentaje del PBI, crecieron en 8% entre 1993 y 1998; mientras que el porcentaje de hogares con crédito se duplicó entre 1994 y 1997 (Trivelli, 1999).

²⁰ Sintetizado sobre base del documento "Estudio de la naturaleza jurídica del contrato de la tarjeta de crédito en el ordenamiento jurídico peruano". Obtenido en: <http://galeon.com/josicu/CreditCard/Complete.pdf>

²¹ Obtenido :http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/NOT/NOT_DetallarNoticia.aspx?PFL=0&NOT=83

Sin embargo, esta tendencia comenzó a revertirse hacia fines de los años 1990, como consecuencia de la reducción en la liquidez y el aumento de la morosidad, que fueron ocasionados por la crisis financiera internacional y la ocurrencia del fenómeno de El Niño. Según información publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS)²², entre los años 1997 y 2001, la morosidad del sistema bancario creció alrededor de 30%. Esta situación ha llamado la atención sobre el deterioro de la calidad de la cartera bancaria.

El riesgo de crédito es el tipo de riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador de este riesgo es el nivel de morosidad de la entidad; es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento. La causa principal de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable ha sido la morosidad²³. Así, una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema. En vista de la importancia de este indicador, es necesario identificar los determinantes de la tasa morosidad de las colocaciones de los bancos. Esta información permitiría que el regulador financiero implemente medidas de política para mantener o mejorar la calidad de las carteras de colocaciones (Freixas y Rochet, 1998).

De esta manera, pueden anticipar y minimizar los efectos de las evoluciones desfavorables de la economía o de las políticas de gestión de cada una de las instituciones supervisadas en la tasa de morosidad que enfrentan. En la actualidad, el sistema bancario cuenta con mayores niveles de rentabilidad, eficiencia, productividad, liquidez y solvencia que

²² Superintendencia de Banca y Seguros (SBS). Información de la Banca Múltiple, Empresas Financieras y Empresas de Arrendamiento Financiero. Diciembre del 2001.

²³ Goodhart y Schoenmaker (1993) presentan un estudio de varios casos de quiebras bancarias en 23 países.

el que se tenía diez años atrás, lo que ha permitido que el sistema se esté consolidando en un contexto macroeconómico más estable.

El objetivo de este estudio fue el de identificar las variables que afectan el nivel de morosidad del sistema bancario, mediante la evaluación del impacto de las variables de carácter agregado o macroeconómico y de aquellas relacionadas con la gestión de cada entidad financiera. (Aguilar, 2004).

1.6. HIPÓTESIS²⁴

Debido a que la demanda de crédito de consumo revolvente se ha incrementado en los últimos años, es probable que la morosidad de Arequipa Metropolitana se haya visto afectada durante el periodo 2008 - 2012.

²⁴ Según Hernández et al. (2010) la hipótesis es una proposición tentativa sobre las relaciones entre dos o más variables que se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados. Deben contener las variables de estudio y al tratarse de un estudio explicativo, debe mostrar relación causal entre las mismas.

2. PLANEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
VARIABLE INDEPENDIENTE DEMANDA DE CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE	MONTO EN SOLES DE LA CARTERA TOTAL DE CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE (TENDENCIA)	OBSERVACIÓN DOCUMENTAL: *SBS : Estadística del Sistema Financiero	Ficha de Observación Documental OFFICE: EXCEL, WORD
	NÚMERO DE TARJETA DE CRÉDITO PARA CONSUMO POR TARJETAHABIENTE	ENCUESTA	Cuestionario ²⁵ OFFICE: EXCEL, WORD Programa Estadístico :SPSS

²⁵ Según Hernández et al. (2010), el instrumento utilizado por la encuesta es el cuestionario que es la recopilación de datos que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, por rangos o de opción múltiple.

	VARIACIÓN PORCENTUAL DEL NÚMERO DE TARJETAS DE CRÉDITO PARA CONSUMO (TENDENCIA)	OBSERVACIÓN DOCUMENTAL * SBS : Estadística del Sistema Financiero * ASBANC: Estadísticas del Sistema Financiero ENCUESTA	Ficha de Observación Documental OFFICE: EXCEL, WORD
			Cuestionario ²⁶ OFFICE: EXCEL, WORD Programa Estadístico :SPSS
	REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO REVOLVENTE.	OBSERVACIÓN DOCUMENTAL ENCUESTA	Ficha de Observación Documental
			Cuestionario ²⁷ OFFICE: EXCEL, WORD Programa Estadístico :SPSS

²⁶ Según Hernández et al. (2010), el instrumento utilizado por la encuesta es el cuestionario que es la recopilación de datos que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, por rangos o de opción múltiple.

²⁷ Según Hernández et al. (2010), el instrumento utilizado por la encuesta es el cuestionario que es la recopilación de datos que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, por rangos o de opción múltiple.

VARIABLE DEPENDIENTE MOROSIDAD DE AREQUIPA METROPOLITANA	CARTERA ATRASADA <u>(cartera vencida y cobranza judicial)</u> CARTERA TOTAL (TENDENCIA)	OBSERVACIÓN DOCUMENTAL * SBS : Estadística del Sistema Financiero * ASBANC: Estadísticas del Sistema Financiero	Ficha de Observación Documental OFFICE: EXCEL, WORD
	CARTERA ATRASADA CREDITO DE CONSUMO REVOLVENTE <u>(tarjetas de crédito vencida y en cobranza judicial)</u> CARTERA TOTAL CREDITO DE CONSUMO REVOLVENTE (TENDENCIA)	OBSERVACIÓN DOCUMENTAL * SBS : Estadística del Sistema Financiero * ASBANC: Estadísticas del Sistema Financiero	Ficha de Observación Documental OFFICE: EXCEL, WORD

2.2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.2.1. ÁMBITO: AREQUIPA METROPOLITANA

2.2.2. TEMPORALIDAD: PERÍODO 2008 – 2012

2.2.3. UNIDADES DE ESTUDIO:

Para efectos del estudio de la demanda de crédito de consumo revolvante, y especialmente del indicador número de tarjetas de crédito para consumo por tarjetahabiente, se aplicará una encuesta en la cual se considerará:

- (a) **UNIVERSO:** Número total de tarjetahabientes en Arequipa Metropolitana 74, 242²⁸
- (b) **MUESTRA:** Se tomará una muestra representativa de 382 tarjetahabientes²⁹ los cuales se encuentran distribuidos en los principales distritos de Arequipa Metropolitana.

2.3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En primer lugar, se realizará la observación documental mediante la revisión de libros, documentos y artículos, los cuales serán acopiados en documentos de Word, donde se realizará la síntesis de la información más relevante. Así mismo, los datos estadísticos obtenidos de los estudios y publicaciones de la Superintendencia de Banca y Seguros y la Asociación de Bancos del Perú, serán condensados en hojas de cálculo de Excel, para su posterior análisis. Todo será útil para realizar la elaboración del marco teórico y obtener resultados del estudio que a su vez, serán plasmados en documentos de Word.

²⁸ Información obtenida de las Publicaciones de la Superintendencia de Banca y Seguros. http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/NOT/NOT_DetallarNoticia.aspx?PFL=0&NOT=83

²⁹ Muestra obtenida de Rodríguez (2005) para calcular el tamaño de una muestra conociendo el tamaño

de la población. A partir de la fórmula
$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N-1)e^2 + Z^2 pq}$$

donde: Z = 1.96, valor obtenido mediante el nivel de confianza del 95%

p = 50%, probabilidad de éxito

q=50%, probabilidad de fracaso

N=Tamaño de la población

e=5%, error de estimación

La encuesta nos ayudará a identificar importantes características de los tarjetahabientes de Arequipa Metropolitana, para ello se elaborará una plantilla en hoja de Excel. Luego de la recolección de los datos, se procederá a introducir los mismos en el programa estadístico SPSS, lo que nos permitirá analizar los resultados y plasmarlos en documentos de Word para el informe final.

2.4. RECURSOS NECESARIOS

El presupuesto para obtener la información requerida para la investigación se presenta a continuación:

PRESUPUESTO DE INVESTIGACIÓN					
NOMBRES	CARGO	TOTAL HORAS	COSTO UNITARIO	SUBTOTAL	TOTAL RUBRO
Marysol Huanca	Investigador Principal	1000	-	-	-
Claudia Revilla	Investigador Principal	1000	-	-	
RUBROS	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	SUBTOTAL	TOTAL RUBRO
I. BIENES					
Papel Bond	2	Millar	S/. 24.00	S/. 48.00	S/. 70.00
Lapiceros	1	Docena	S/. 12.00	S/. 12.00	
CDs	10	Unidad	S/. 1.00	S/. 10.00	
II. SERVICIOS					
Impresiones	700	Unidad	S/. 0.30	S/. 210.00	S/. 2,450.00
Fotocopias	2800	Unidad	S/. 0.10	S/. 280.00	
Empastes	5	Unidad	S/. 40.00	S/. 200.00	
Internet	7	Meses	S/. 100.00	S/. 700.00	
Teléfono	7	Meses	S/. 80.00	S/. 560.00	
Movilidad				S/. 500.00	
IV. OTROS					S/. 200.00
TOTAL S/.					S/. 2,720.00
TOTAL USD					USD 1050.19

tipo de cambio al 28-10-2012

2.59

Fuente: Elaboración Propia

2.5. CRONOGRAMA:

Meses	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Actividades								
1.-Aprobación Anteproyecto	x							
2.-Reelaboración Proyecto		x						
3.-Ampliación del Marco Teórico		x						
4.-Preparación de instrumentos recolección datos			x					
5.-Aplicación de instrumentos			x	x				
6.-Sistematización de información					x			
7.-Análisis e interpretación					x	x		
8.-Redacción del borrador						x		
9.-Revisión y crítica						x		
10.-Redacción final							x	
11.-Presentación							x	
12.-Sustentación								x

Fuente: Elaboración Propia



ANEXO N°2: ENCUESTA

ENCUESTA



Somos alumnos de la Universidad Católica de Santa María, del Programa Profesional de Ingeniería Comercial. La encuesta que a continuación le presentamos responde a una investigación acerca de la DEMANDA DE CONSUMO REVOLVENTE por lo cual le solicitamos la mayor veracidad posible. La información que gentilmente nos proporcione será analizada, garantizando la confidencialidad de la misma.

SEXO: (F) (M)

EDAD:

Ocupación:

DISTRITO:

1 ¿Cuántas tarjetas de crédito tiene contratadas actualmente?

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

2 ¿Cuántas tarjetas de crédito tuvo contratadas hace 5 años? (en comparación a la actualidad)

- a) Menos
- b) Más
- c) He mantenido la misma cantidad de tarjetas de crédito los últimos 5 años

3 ¿A que instituciones financieras pertenecen estas tarjetas?

4 ¿Cuál es la razón por la cual decidió contratar una tarjeta de crédito?

- a) Necesidad
- b) Facilidad de acceso al crédito (requisitos)
- c) Moda
- d) Otra:

5 ¿Cuál es el motivo por el cual Ud. utiliza su tarjeta de crédito frecuentemente?

- a) ropa
- b) entretenimiento
- c) equipos y electrodomésticos
- d) dinero en efectivo
- e) alimentos

6 ¿Tiene problemas para pagar las cuotas de su tarjeta de crédito?

- a) Siempre /frecuentemente
- b) De vez en cuando
- c) Casi nunca / rara vez
- d) Nunca

¡Muchas Gracias por su colaboración!



ANEXO N°3: REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO

Lima, 11 de febrero de 2008

Resolución S.B.S. N °264-2008

El Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones:

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 34 del artículo 221° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702, en adelante Ley General, faculta a las empresas del sistema financiero a expedir y administrar tarjetas de crédito, sujeto a lo dispuesto en el Capítulo I del Título IV de la Sección Segunda de dicha Ley General;

Que, el Reglamento de Tarjetas de Crédito fue aprobado mediante la Resolución SBS N° 271-2000 del 14 de abril de 2000 y modificado por las Resoluciones SBS N° 373-2000 y SBS N° 434-2000;

Que, es necesario incorporar en el mencionado Reglamento disposiciones que promuevan el reforzamiento de medidas de seguridad empleadas por las empresas del sistema financiero que emitan tarjetas de crédito para efectos de verificar la identidad del titular o usuario de la tarjeta y limitar el uso fraudulento de dichos medios de pago, de tal forma que se logre una mejor protección a los referidos titulares y usuarios ante el evento de cargos indebidos, incluyendo el extravío, la sustracción o robo de la tarjeta de crédito o de la información de ésta;

Que, asimismo, resulta conveniente adecuar las disposiciones del citado Reglamento marco a los avances producidos en el marco de regulación y supervisión de las operaciones de las empresa del sistema financiero, en el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 1765-2005 y en el Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas aprobado por la Resolución SBS N° 1237-2006;

Que, por otro lado, resulta necesario actualizar determinados procedimientos y conceptos del Reglamento, como resultado de la labor de supervisión de este Organismo de Control;

Que, en virtud de lo antes expuesto es necesaria la aprobación de un nuevo texto que consolide las modificaciones e incorporaciones antes mencionadas;

Estando a lo opinado por las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, de Riesgos y de Asesoría Jurídica, así como por las Gerencias de Estudios Económicos y de Productos y Servicios al Usuario; y,

En uso de las facultades conferidas en los numerales 7 y 9 del artículo 349° de la referida Ley General;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Reglamento de Tarjetas de Crédito, que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- Otorgar un plazo de hasta ciento ochenta (180) días contados a partir del día siguiente de la publicación del Reglamento, para que las empresas se adecuen a sus disposiciones, con excepción de lo señalado en el último párrafo del artículo 11° para lo cual contarán con un plazo de trescientos sesenta (360) días. Lo dispuesto en la Tercera Disposición Final y Transitoria del Reglamento será exigible desde la entrada en vigencia del Reglamento.

Artículo Tercero.- Vencido el plazo de adecuación de 180 días que se indica en el artículo anterior, el Reglamento de Tarjetas de Crédito aprobado mediante Resolución SBS N° 271-2000 del 14 de abril de 2000 quedará sin efecto.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

FELIPE TAM FOX

Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

REGlamento DE TARJETAS DE CRÉDITO

CAPÍTULO I DE LOS ASPECTOS GENERALES

Artículo 1°.- Alcance

Las normas del presente Reglamento son aplicables a las empresas bancarias, empresas financieras y demás empresas de operaciones múltiples autorizadas a expedir y administrar tarjetas de crédito conforme a lo establecido en el artículo 290° de la Ley General, en adelante empresas.

Artículo 2°.- Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se considerarán las siguientes definiciones:

1. Días: Días calendario.
2. Emisión o expedición: Otorgamiento de la línea de crédito asociada a una tarjeta de crédito.
3. Reglamento: El presente Reglamento de Tarjetas de Crédito.
4. Reglamento de Transparencia: Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 1765-2005
5. Solicitante: Persona natural o jurídica que solicita tarjetas de crédito.
6. Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
7. Titular: Persona natural o jurídica que celebra el contrato de tarjeta de crédito.
8. Usuario: Persona natural que utiliza las tarjetas de crédito para adquirir bienes o servicios, pagar obligaciones o disponer de efectivo.

Artículo 3°.- Tarjeta de crédito

Mediante el contrato de tarjeta de crédito la empresa concede una línea de crédito al titular por un plazo determinado y otorga la correspondiente tarjeta, con la finalidad de que el usuario de dicha tarjeta adquiera bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, pague obligaciones o, de así permitirlo la empresa emisora y no mediar renuncia expresa por parte del titular, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios conexos, dentro de los límites y condiciones pactados, obligándose a su vez, a pagar a la empresa que expide la correspondiente tarjeta, el importe de los bienes y servicios que haya adquirido, obligaciones pagadas, y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato.

CAPÍTULO II DEL OTORGAMIENTO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Artículo 4°.- Requisitos para otorgar tarjetas de crédito

Las empresas deberán requerir a los solicitantes, personas naturales o personas jurídicas, la presentación de la solicitud – contrato y los requisitos indicados en ésta, debidamente suscrita por el solicitante o representante, respectivamente, según formato proporcionado por la empresa de conformidad con el artículo 6° de este Reglamento.

Cuando se trate de personas jurídicas se deberá presentar, adicionalmente, la autorización escrita de la persona jurídica solicitante por la que designa a los usuarios autorizados para operar con las tarjetas de crédito, suscrita por el representante debidamente facultado.

Artículo 5º.- Obligaciones de las empresas

Las empresas están obligadas a:

1. Entregar al solicitante, previamente a la celebración del contrato, la información referida a los intereses compensatorios y moratorios, comisiones y gastos, forma de pago, seguros o coberturas, responsabilidades en caso de extravío o robo, condiciones y requisitos para solicitar la anulación de la tarjeta de crédito y otros aspectos, de tal manera que el solicitante pueda tener una cabal comprensión de las principales condiciones del contrato y de las responsabilidades que en el uso de la tarjeta le corresponden.
2. Verificar que el solicitante y, de ser el caso, el usuario autorizado para operar la tarjeta de crédito, no se encuentren prohibidos de celebrar contratos de tarjeta de crédito u operar tarjetas de crédito, de acuerdo con el artículo 20º del Reglamento.
3. Realizar la evaluación y clasificación crediticia del solicitante.
4. Entregar la tarjeta de crédito y, en caso corresponda, las tarjetas adicionales, única y exclusivamente al titular o al usuario de ellas, bajo responsabilidad de la empresa, salvo que el titular haya instruido en forma expresa que se entreguen a una persona determinada.
5. Informar al cliente acerca de las condiciones para el uso de la tarjeta de crédito en cajeros automáticos, puntos de venta, medios electrónicos, Internet y otros medios, así como acerca de los riesgos asociados al uso de la tarjeta de crédito en estos medios y las medidas que pueden tomarse para reducirlos.

Tratándose de la obligación señalada en el numeral 3, cuando se trate de créditos MES y consumo se deberá considerar, entre otros aspectos, el riesgo de sobre endeudamiento para el otorgamiento de la línea asignada y sus modificaciones posteriores, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas aprobado por la Resolución SBS N° 1237-2006.

CAPÍTULO III DEL CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

Artículo 6º.- Contenido mínimo del contrato³⁰

El contrato de tarjeta de crédito deberá contener, por lo menos, la siguiente información:

1. Las condiciones aplicables para la reducción o aumento de la línea de crédito y los mecanismos establecidos por la empresa para su comunicación a los clientes.
2. Monto máximo y comisión por la disposición de efectivo, en caso corresponda.
3. Tasa de interés efectiva anual compensatoria y moratoria. En caso de ser tasa variable se deberá señalar los criterios para su modificación.
4. Monto sobre el cual se aplicarán los intereses.
5. Forma y medios de pago permitidos.

³⁰ Artículo modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/10/2010.

6. Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío, sustracción o robo de tarjeta o información.
7. Casos en que proceda la anulación de la tarjeta de crédito o la resolución del contrato respectivo.
8. Condiciones aplicables a la renovación de los contratos, de ser el caso.
9. Sanciones que serán impuestas a los titulares de tarjetas de crédito que sean anuladas por la empresa, según lo dispuesto en el artículo 20º del Reglamento.
10. Periodicidad con la que se entregará los estados de cuenta, de ser el caso.
11. Condiciones, plazo de aceptación del estado de cuenta, mecanismo de envío y lugar de recepción.
12. El orden de imputación aplicable para el pago de los créditos no podrá conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado, salvo que la empresa acredite fehacientemente la existencia efectiva de negociación. A falta de negociación y pacto se aplica el orden de imputación legal que establece el Código Civil.
13. La Hoja Resumen que contendrá la información señalada en el Reglamento de Transparencia.
14. Otros que establezca esta Superintendencia.

El cliente podrá rechazar expresamente el uso de la disposición de efectivo. En caso el cliente haya pactado la disposición de efectivo, éste podrá optar por suprimir esta opción a través de los mecanismos establecidos por la empresa, los que no podrán ser más complejos que los ofrecidos cuando se eligió dicha opción. En caso el cliente opte expresamente por permitir la disposición de efectivo, deberá otorgarse la posibilidad que decida si éstas disposiciones deberán ser cargadas en cuotas fijas mensuales y el número de cuotas aplicable a éstas.

Las condiciones generales en las que opera la autorización del exceso de línea de crédito, tales como el interés compensatorio y moratorio, comisiones y gastos aplicables deberán ser informadas al titular y establecidas en el contrato. Asimismo, deberán ser difundidas a través del tarifario conforme a las disposiciones sobre transparencia de información de la Resolución SBS N° 1765-2005. Las empresas deberán establecer los mecanismos operativos necesarios para que el otorgamiento de los excesos en la línea de crédito sea fijado hasta por un monto razonable que responda, entre otros criterios, a la capacidad de pago del titular, así como al perfil ordinario de montos de consumo de éste.

No será aplicable lo establecido en el párrafo anterior, a los excesos en la línea de crédito que se produzcan como consecuencia de las transacciones efectuadas por el titular o usuario por montos que no requieren ser autorizados ni verificados previamente contra la línea de crédito otorgada por el emisor. Esta situación y las condiciones aplicables deberán ser informadas previamente al titular e incorporadas al contrato.

En caso se contraten seguros u otros mecanismos de cobertura o contingencia destinados a cubrir transacciones no autorizadas o fallecimiento del titular, se deberá informar al cliente sobre la prima, forma de pago, cobertura y vigencia de los mismos, así como los procedimientos para efectuar los reclamos posteriores.

Artículo 7º.- Renovación del contrato

Las renovaciones de los contratos de tarjetas de crédito estarán condicionadas al resultado de la evaluación que la empresa haga sobre sus clientes. Dichas renovaciones y las condiciones que le fueran aplicables deberán ser indicadas por la empresa al cliente en el contrato suscrito por el titular, observando las disposiciones establecidas en el Reglamento de Transparencia.

Artículo 8º.- Cobros

Las empresas debitarán en las cuentas tarjeta de crédito que correspondan, el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que suscriba o autorice, el monto en efectivo retirado y la utilización de otros servicios conexos, así como los intereses y las demás obligaciones señaladas en el contrato de tarjeta de crédito, conforme a la legislación vigente sobre la materia.

Las órdenes de pago y firmas podrán ser sustituidas mediante autorizaciones por medios electrónicos y/o firmas electrónicas sujetas a verificación por la empresa que expida la tarjeta de crédito o entidad que ésta designe; así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta de crédito.

Las comisiones y gastos referidos en el artículo 6º del presente Reglamento deben cumplir los criterios señalados en el Reglamento de Transparencia.

CAPÍTULO IV DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Artículo 9º.- Características

Las tarjetas de crédito se expedirán con carácter de intransferible y deberán contener la siguiente información mínima:

1. Denominación social de la empresa que expide la tarjeta de crédito o nombre comercial que la empresa asigne al producto y, de ser el caso, la identificación del sistema de tarjeta de crédito al que pertenece.
2. Número de la tarjeta.
3. Nombre del usuario de la tarjeta de crédito, cuando corresponda, y su firma. En caso el usuario sea una persona diferente del titular de la tarjeta, podrá constar también el nombre de éste. Las firmas podrán ser sustituidas o complementadas por una clave secreta, firma electrónica u otros mecanismos que permitan identificar al usuario.
4. Fecha de vencimiento.

El plazo de vigencia de las tarjetas de crédito no podrá exceder de cinco (5) años, pudiéndose acordar plazos de vencimiento menores.

Artículo 10º.- Tarjetas adicionales

La tarjeta de crédito adicional es emitida a un usuario a solicitud y bajo la responsabilidad del titular, según las condiciones establecidas con el emisor, al amparo del contrato celebrado con el titular y de la misma línea crédito otorgada a éste o parte de ella.

Las tarjetas de crédito adicionales a la tarjeta principal, sólo podrán emitirse cuando exista autorización expresa de su titular, utilizando los medios establecidos por la empresa para dicho efecto.

CAPÍTULO V DEL TITULAR Y DEL USUARIO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Artículo 11º.- Medidas de seguridad

Las empresas deben adoptar medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez y vigencia de la tarjeta de crédito y la identidad de sus titulares y/o usuarios, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso de la tarjeta de crédito.

Entre otras medidas, cuando las empresas suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de éstos, de ser el caso, los siguientes aspectos:

1. Cuando se realicen consumos en presencia del titular o usuario:
 - 1.1. La verificación de la vigencia de la tarjeta de crédito.
 - 1.2. La verificación de la identidad del usuario.
 - 1.3. La verificación de la firma del usuario en la orden de pago con la que figura en su tarjeta de crédito y, cuando lo exija el marco legal aplicable, en su documento de identidad, o la comprobación de contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustituto de la firma gráfica o manuscrita, etc.
2. Cuando se trate de consumos mediante medios distintos al referido en el numeral 1 anterior, las condiciones técnicas apropiadas para incorporar las verificaciones requeridas para asegurar razonablemente el uso apropiado de la tarjeta de crédito a través de dicho medio.

Asimismo, para reducir la posibilidad de usos no autorizados o fraudulentos de las tarjetas de crédito las empresas deberán contar con sistemas de monitoreo de transacciones y procedimientos complementarios, que permitan detectar razonablemente aquellas transacciones que pueden corresponder a patrones de fraude, con el objetivo de evitar actividades potencialmente fraudulentas o someterlas a mayor escrutinio y verificaciones adicionales.

Artículo 12º.- Contenido mínimo de los estados de cuenta

El estado de cuenta debe incluir detalladamente los cargos y abonos efectuados en cada periodo de liquidación, el monto de pago correspondiente, así como el saldo al final del mismo. Este estado de cuenta debe contener como mínimo lo siguiente:

1. Nombre del titular o, en el caso de tarjetas adicionales, del usuario.
2. Número de identificación de la tarjeta de crédito.
3. Período del estado de cuenta.
4. Fecha de vencimiento y monto mínimo de pago.
5. Indicación del establecimiento afiliado, la fecha y el monto de las transacciones registradas en el período informado.
6. Monto de los intereses devengados.
7. Comisiones y gastos aplicables.
8. Pagos efectuados por el titular durante el período informado, indicando fecha y monto.
9. Saldo adeudado a la fecha.
10. Monto disponible en la línea de crédito.
11. Tasas de interés compensatorio y moratorio efectivas anuales aplicables a la fecha del estado de cuenta. La tasa de interés debe ser expresada según los criterios establecidos en el Reglamento de Transparencia.
12. Fecha en la cual se hará el cargo por la renovación de la membresía o afiliación a la tarjeta de crédito, en caso se realicen cobros por este concepto.

Artículo 13º.- Envío y recepción del estado de cuenta y procedimiento de reclamos

Las empresas deberán remitir el estado de cuenta por lo menos mensualmente, a los titulares de tarjetas de crédito a través de los medios establecidos en los contratos. Sin embargo, las empresas y sus clientes podrán pactar que no se remita el estado de cuenta en caso no exista saldo deudor.

Asimismo, en caso de incumplimiento en el pago por parte del deudor cesará la obligación de las empresas de remitir los estados de cuenta, siempre que hayan transcurrido cuatro (4) meses consecutivos de incumplimiento. Las empresas y sus clientes podrán pactar un plazo menor al señalado anteriormente.

Si el titular no recibiera los estados de cuenta oportunamente, tendrá el derecho de solicitarlos a la empresa emisora y ésta la obligación de proporcionarle copia de los mismos, en las condiciones establecidas en los contratos, incluso en aquellos casos en que la no remisión se debiera a lo dispuesto en el párrafo anterior.

Las empresas deberán entregar los estados de cuenta a los titulares en un plazo prudencial con anterioridad a su fecha de vencimiento.

Los titulares podrán observar el contenido de los estados de cuenta dentro del plazo establecido en el contrato, el cual no podrá ser menor a los treinta (30) días siguientes contados a partir de su fecha de entrega.

Transcurrido el plazo de 30 días antes referido o el que se hubiese pactado, se presume que el titular ha agotado la vía interna de reclamos sobre el estado de cuenta en la empresa. Cabe precisar que esta presunción no enerva los derechos de los titulares establecidos en el ordenamiento legal vigente para reclamar en las instancias administrativas, judiciales y/o arbitrales correspondientes.

Artículo 14º.- Cargos indebidos

Las empresas deberán implementar sistemas y procedimientos razonables y prudentes que permitan disminuir la posibilidad de ocurrencia de cargos indebidos, cualquiera que éstos sean, incluyendo los que se deriven de la sustracción o robo de la información contenida en la tarjeta de crédito. Dichos sistemas y procedimientos deben permitir a los titulares y usuarios comunicar los referidos cargos indebidos.

Artículo 15º.-Extravío, sustracción o robo de tarjeta o información

A fin de evitar que se produzcan transacciones no autorizadas, las empresas deberán contar con infraestructura y sistemas de atención que permitan a titulares y usuarios de las tarjetas de crédito comunicar su extravío o sustracción.

Los titulares y usuarios no asumirán el pago de las transacciones no autorizadas que se hayan realizado con posterioridad a la referida comunicación.

Asimismo, las empresas podrán contratar pólizas de seguro y crear mecanismos de protección o contingencia que les permitan cubrir las transacciones no autorizadas que se realicen antes o después de la comunicación del titular o usuario sobre la sustracción o extravío, fraude y otros.

Los costos y el monto de cobertura de los mecanismos antes indicados en el párrafo anterior podrán ser asumidos por la empresa o por el cliente. Cuando sea asumido por el cliente la empresa deberá cumplir con informar a éste todas las condiciones de los mecanismos de cobertura de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Transparencia.

En los casos de sustracción o robo de la información contenida en la tarjeta de crédito, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en los párrafos precedentes, las empresas deberán

establecer, además, los procedimientos de información de tales hechos a los titulares o usuarios, los mecanismos para el otorgamiento de una nueva tarjeta y las medidas de seguridad dispuestas, de ser el caso.

Artículo 16º.- Comunicación sobre cargos indebidos, extravío, sustracción o robo de tarjeta o información

La empresa deberá llevar el registro de las comunicaciones referidas en los artículos 14º y 15º del Reglamento, anotando la fecha y la hora de recepción de éstas, proporcionando a los titulares o usuarios una constancia o código de registro que el usuario debe mantener como prueba de haber cumplido con comunicar a la empresa. La empresa deberá entregar a solicitud de los referidos titulares o usuarios la confirmación por medio escrito de los mencionados avisos

Asimismo, el registro deberá contar con mecanismos adecuados que permitan acreditar de manera fehaciente el contenido y la oportunidad de la referida comunicación. La empresa emisora debe contar con medios propios o de terceros encargados de registrar estas comunicaciones y atender al público las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.

En los casos de sustracción o robo de la información contenida en la tarjeta de crédito, la empresa deberá llevar un registro de detección de estos hechos y de las comunicaciones referidas en los artículos 14º y 15º del Reglamento, según sea el caso, incluso cuando las comunicaciones sean efectuadas por la propia empresa.

**CAPÍTULO VI
DE LOS IMPEDIMENTOS Y ANULACIONES**

Artículo 17º.- Impedimentos

Las empresas no podrán celebrar contratos de tarjeta de crédito con aquellas personas naturales o jurídicas a las cuales se les haya cerrado cuentas corrientes por girar cheques sin fondos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 20º del presente Reglamento.

Asimismo, no podrán ser usuarios de tarjetas de crédito adicionales, ni usuarios autorizados para operar con tarjeta de crédito de personas jurídicas, los sancionados por la causal referida en el párrafo precedente.

Artículo 18º.- Anulación y resolución a solicitud del titular o usuario

Los titulares o usuarios podrán solicitar la anulación de las tarjetas de crédito y, de ser el caso, la resolución del contrato de acuerdo con el procedimiento establecido en el mismo, sin perjuicio de la obligación de pagar los saldos deudores correspondientes.

Artículo 19º.- Anulación y resolución sujeta a sanción

Las empresas deberán anular las tarjetas de crédito, incluyendo las tarjetas adicionales, o resolver los contratos cuando al titular de la tarjeta de crédito se le haya cerrado alguna cuenta corriente por girar contra ella cheques sin la correspondiente provisión de fondos, sea en la propia empresa o en cualquier otra del sistema financiero, conforme a la publicación que realice la Superintendencia.

Asimismo, deberán anular las tarjetas de crédito de los usuarios de tarjetas de crédito adicionales y de los usuarios autorizados para operar con tarjetas de crédito de las personas jurídicas, cuando éstos se encuentren incurso en la causal señalada en el párrafo anterior.

Artículo 20°.- Sanciones

Los titulares de las tarjetas de crédito anuladas por la causal señalada en el primer párrafo del artículo anterior quedan impedidos de solicitar una nueva tarjeta de crédito en cualquier empresa del sistema financiero, durante el plazo de un (1) año contado a partir de la fecha de anulación respectiva. Asimismo, sin perjuicio del cobro de las deudas correspondientes, las empresas, dentro de los diez (10) días posteriores a la fecha de inicio de la difusión señalada en el artículo 25° del Reglamento, deberán anular las tarjetas de crédito de las personas que figuren en la citada difusión y no otorgarles nuevas tarjetas de crédito durante los plazos establecidos en el presente artículo.

En caso de reincidencia en la causal de anulación prevista en el artículo precedente, se procederá a la anulación de las tarjetas de crédito del titular, y dicho impedimento durará tres (3) años.

Artículo 21°.- Antecedentes y cómputo de reincidencias

Para el cómputo de las reincidencias de anulación de tarjetas de crédito referidas en el artículo anterior, las empresas deberán considerar las anulaciones de cada titular de tarjetas de crédito ocurridas durante los seis (6) años anteriores.

Artículo 22°.- Devolución o destrucción

En caso de anulaciones de tarjetas por causa distinta a la señalada en el artículo 19° del Reglamento, con excepción de los casos de extravío o sustracción, las empresas procurarán la devolución física de la tarjeta cancelada encargándose de su destrucción en presencia del titular o del usuario. La misma disposición resulta aplicable cuando se expidan duplicados o nuevas tarjetas en reemplazo de las deterioradas, o en caso de la resolución o término del contrato de tarjeta de crédito. En caso que la devolución física de la tarjeta de crédito no sea posible y en los casos de anulación referidos en el artículo 19° del Reglamento, los titulares o usuarios de ésta serán responsables de su destrucción. Asimismo, las empresas deberán comunicar a los establecimientos afiliados la invalidez en los casos de tarjetas anuladas o sustituidas antes del término de su vigencia.

Artículo 23°.- Rectificaciones

En los casos en que la empresa anule indebidamente la tarjeta de crédito de algún titular o usuario, ésta deberá proceder a la rectificación correspondiente dentro de los diez (10) días posteriores a la recepción de la solicitud de rectificación del interesado o a la detección de la anulación indebida sin que medie solicitud. A tal efecto, la empresa bajo su responsabilidad, costo y cargo, deberá comunicar el hecho a las centrales de riesgo y a los establecimientos afiliados a quienes se dirigió la comunicación de la anulación. Además, de ser el caso, la empresa deberá asumir los costos de la rectificación en el mismo medio utilizado por la Superintendencia para difundir la correspondiente anulación de tarjeta de crédito.

CAPÍTULO VII DE LA REMISIÓN DE INFORMACIÓN

Artículo 24°.- Remisión de información

Las empresas deben remitir a esta Superintendencia un reporte conteniendo la relación de todas las tarjetas de crédito anuladas a que hace referencia el artículo 19° del Reglamento y de las rectificaciones aludidas en el artículo 23° correspondientes al mes anterior, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes. Sólo deberán incluirse las rectificaciones asociadas a las anulaciones señaladas en el artículo 19° del Reglamento. El mencionado reporte deberá

contener las justificaciones que sustenten dicha información y estar suscrito por el funcionario responsable de éste.

Conjuntamente al reporte antes señalado, las empresas deberán remitir la referida relación de tarjetas de crédito anuladas a través del SUCAVE.

En los meses en que no se produzca anulación de tarjetas de crédito por la causal señalada en el artículo 19º del Reglamento ni rectificaciones referidas en el artículo 23º de este Reglamento asociadas a dicha causal, las empresas deberán indicar tal situación dentro del plazo referido. Asimismo, deberán mantener, en cada caso, la documentación que sustente las anulaciones y las rectificaciones referidas en los párrafos anteriores en sus archivos.

Las empresas deberán remitir a este Órgano de Control dentro de los quince (15) días calendario siguientes al cierre de cada mes, el Reporte N° 7 “Tarjetas de Crédito” del Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero, por medios impresos y vía SUCAVE, de acuerdo con las instrucciones contenidas en el mismo.

Artículo 25º.- Difusión

La Superintendencia cada mes difundirá, por el medio que considere pertinente, la relación de tarjetas de crédito anuladas y las rectificaciones mensuales, a que hace referencia el artículo anterior.

CAPÍTULO VIII DE LA SUPERVISIÓN

Artículo 26º.- Comunicación para expedir tarjetas de crédito

Las empresas autorizadas que decidan iniciar la expedición de tarjetas de crédito a nivel nacional y/o internacional, deberán comunicarlo a la Superintendencia, en un plazo no menor a los treinta (30) días anteriores al inicio de la referida expedición.

Artículo 27º.- Manuales y políticas

Las empresas deberán incorporar en sus manuales los procedimientos, plazos, controles y medidas de seguridad utilizados en la elaboración física, asignación de clave, transporte, entrega y custodia de las tarjetas de crédito; asimismo, los referidos a los casos de extravío, sustracción o robo de éstas o de información, y a la atención y resolución de quejas y/o reclamos de los usuarios. Dichos manuales estarán a disposición de esta Superintendencia.

Asimismo, deberán estar a disposición de la Superintendencia las políticas de administración de riesgos para el otorgamiento de excesos en la línea de crédito.

Artículo 28º.- Suspensión de autorización

La Superintendencia podrá suspender la autorización para operar con tarjetas de crédito, sin perjuicio de las sanciones que considere pertinente aplicar según la normativa vigente, en los siguientes casos:

- a) Cuando se produzcan pérdidas económicas significativas por las operaciones de crédito realizadas bajo dicha modalidad, o
- b) Cuando considere que el sistema empleado por la empresa que expide las tarjetas de crédito, no corresponde a una sana práctica bancaria o financiera o se incurre en riesgos excesivos.

Las empresas a las que se les aplique lo dispuesto en el párrafo anterior, deberán proceder a la anulación de las tarjetas de crédito que se encuentren en circulación y a la resolución de los contratos celebrados con los respectivos titulares, los establecimientos afiliados y, de ser el caso, con los sistemas de tarjeta de crédito, sin perjuicio de los saldos deudores correspondientes. Dicha anulación no modificará la forma y condiciones de pago de los saldos deudores establecidas en los contratos originales, manteniéndose el mismo tratamiento hasta cumplir con el pago del íntegro del saldo deudor, de ser el caso.

DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

Primera.- Renovación y modificación de contratos vigentes

En caso de renovación o modificación de los contratos de tarjeta de crédito celebrados con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente norma, éstos deberán sujetarse a lo establecido en el Reglamento.

Segunda.- Reglamento de Transparencia

Resultan aplicables a los contratos de tarjetas de crédito y demás aspectos derivados de éstos, las disposiciones reguladas en el Reglamento de Transparencia.

Tercera.- Activación de tarjetas de crédito y remisión de información

Las empresas están prohibidas de activar tarjetas de crédito que no se sustenten en un contrato previamente celebrado, así como de remitir la información vinculada a éstas a las centrales de riesgos públicas o privadas.





ANEXO N°4: OTROS DOCUMENTOS



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

ANEXO N°01

Actualizado al 31/12/2012										
TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA POR CONSUMOS DE S/. 1 000 BAJO MODALIDAD REVOLVENTE										
Ejemplo: Saldo promedio de S/. 1000 por consumos en modalidad de línea revolving para la tarjeta con mayor número de clientes en cada empresa **										
Entidades	Nombre de la tarjeta ^{/a}	Marca ^{/b}	TCEA (%) ^{/c}		TEA (%)		Portes y Mantenimiento (en S/.)	Seguros obligatorios (en S/.)	Período de gracia (días) ^{/d}	
			TCEA Mínima	TCEA Máxima	TEA Mínima	TEA Máxima			Mínimo	Máximo
BANBIF	Clásica Internacional	Visa	63.91	63.91	46.00	46.00	10.00 ^{/1}	-	20 ^{/2}	50 ^{/3}
BANCO CENCOSUD	Tarjeta Cencosud	Visa	38.70	106.95	18.90 ^{/4}	78.84 ^{/5}	6.30 ^{/6}	1.60 - 2.60 ^{/7}	-	55 ^{/8}
BANCO CONTINENTAL	Clásica	Visa	52.94	73.40	40.99	59.99	7	-	-	-
BANCO DE COMERCIO	Clásica Internacional	Visa	-	42.74	-	24.02	12	-	16	46
BANCO DE CREDITO	Tarjeta de Crédito Clásica	Visa	67.46	77.34	42.41 ^{/9}	50.93 ^{/10}	11.5 ^{/11}	2.50 ^{/12}	12 ^{/13}	42 ^{/14}
BANCO FALABELLA	Tarjeta CMR	Otra	28.78	83.31	15.94	65.54	7.90	1.00	25	55 ^{/15}
BANCO FINANCIERO	Tarjeta Clásica del Banco Financiero	Mastercard	47.05	101.45	31.00 ^{/16}	80.00 ^{/17}	9.90 ^{/18}	0.00	15	45
BANCO RIPLEY	Ripley Silver	Mastercard	40.40	130.71	12.55	90.52	4.00 ^{/19}	5.90	15	45
CITIBANK DEL PERU	Tarjeta Silver Rewards	Visa	45.77	86.91	26.68	62.90	12.00	-	20	45
HSBC BANK PERU	HSBC Visa Clásica Puntos ^{/20}	Visa	55.23	100.63	35.00	75.00	12.00	-	-	20
INTERBANK	Clásica Internacional	Visa	-	83.53	-	59.92	12 ^{/21}	-	25 ^{/22}	55 ^{/23}
MIBANCO	Tarjeta de Crédito Clásica	Visa	0.00	78.05	0.00	59.00	9.00 ^{/24}	0.085% ^{/25}	0.0	20
SCOTIABANK PERU	Clásica ^{/26}	Visa	64.65	87.84	39.99	59.99	10 ^{/27}	4	20	52
CREDISCOTIA	Única	Visa	78.61	78.61	62.00 ^{/28}	62.00 ^{/29}	5.00 ^{/30}	3.50	19	49
FINANCIERA EDYFICAR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FINANCIERA UNO S.A.	Tarjeta Ohl	Otra	115.16	115.16	84.90	84.90	8.9	-	-	-

Notas:

** La información reportada es referencial para un saldo promedio de S/. 1000 en modalidad revolving, a ser pagado por completo (incluyendo intereses) en el período siguiente, considerando un ciclo de facturación de 30 días.

- NOTA DE RESPONSABILIDAD: Información referencial registrada por las empresas sobre la base de sus tarifarios, de acuerdo a la Circular SBS N B-2149-2005.

/a Nombre comercial de la tarjeta reportada.

/b Operador o sistema al que pertenece la tarjeta.

/c La TCEA incluye el pago de la TEA, la devolución del principal, portes y mantenimiento y seguros obligatorios. No considera aplicación de período de gracia.

/d El período de gracia corresponde al plazo en el que el cliente debe pagar un consumo por completo para acceder a la exoneración de intereses. Usualmente se requiere la cancelación total de los consumos realizados con la tarjeta.

/1 Comisión por servicio de tarjeta de crédito. Se cobra al cliente de facturación. Cobro mensual cuando exista saldo deudor o movimientos en la cuenta tarjeta.

/2 Plazo entre un día antes de la fecha de facturación y la fecha límite de pago.

/3 Plazo entre el día de la fecha de facturación y la fecha límite de pago del mes siguiente.





SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- /4 Las compras en 1 cuota no generan intereses si se cancelan en el primer vencimiento del período de compra.
- /5 Las compras en 1 cuota no generan intereses si se cancelan en el primer vencimiento del período de compra.
- /6 Se cobrará en los siguientes casos cuando (a) El cliente haya utilizado la línea de crédito para consumos mayores o iguales a S/. 40.00 en el período de facturación. (b) La deuda del mes a la facturación (saldo anterior + consumos revolving del mes + cuotas del mes - pagos) es mayor o igual a S/. 10.00.
- /7 Se cobrará si la deuda total es mayor o igual a S/. 10.00 a la fecha de la facturación S/. 2.60 aplica a clientes que, a la fecha de entrega de la tarjeta, son mayores de 70 años hasta 80 años inclusive.
- /8 Considera que el cliente realizó su compra el primer día de su período de facturación.
- /9 Esta tasa aplica para Visa Clásica (Ingreso Mínimo S/. 1,600.00)
- /10 Esta tasa aplica para Visa Clásica (Ingreso Mínimo S/. 700.00)
- /11 Se cobra S/. 9.50 cuando a la fecha de facturación el cliente tiene saldo mayor a 0 (cero). En caso el cliente tenga saldo 0 (cero) el día de la fecha de facturación, no se le cobrará la comisión de portes y mantenimiento.
- /12 Se cobra S/. 2.50 cuando a la fecha de facturación el cliente tiene saldo mayor a 0 (cero). En caso el cliente tenga saldo 0 (cero) el día de la fecha de facturación, no se le cobrará el seguro de desgravamen.
- /13 Plazo entre la fecha de facturación y la fecha de pago.
- /14 Plazo entre el día siguiente de la Fecha de Facturación y la Fecha de Pago del mes siguiente.
- /15 Aplica período de gracias si su saldo anterior es Cero
- /16 TEA Mínima vigente al mes de setiembre 2012.
- /17 TEA Máxima vigente al mes de setiembre 2012.
- /18 Comisión por administración de línea de crédito. Monto vigente al mes de setiembre 2012.
- /19 envío de Estado de Cuenta
- /20 Tarjeta de Crédito con mayor número de clientes.
- /21 Comprende el mantenimiento de cuenta y comisión por administración de póliza de seguro de desgravamen de la Tarjeta de Crédito y se carga mensualmente el primer día de cada período de facturación.
- /22 El cliente tiene entre 13 y 28 días para efectuar el pago requerido en su Estado de Cuenta según se establezca en su contrato.
- /23 Considera que el cliente realizó su compra el primer día de su período de facturación.
- /24 Se cobra siempre que haya movimiento en la tarjeta.
- /25 Aplicable sobre el total de la deuda (incluido intereses, gastos y comisiones). Si el cliente termina su ciclo de facturación con saldo cero, no se le cobra seguros.
- /26 La información presentada se basa en el rango tarifario del perfil de clientes mayoritario que representa el 90% del programa
- /27 Esta comisión es referida al Servicio de Tarjeta que se cobra de manera mensual siempre que la tarjeta tenga movimientos y/o saldo deudor.
- /28 La información presentada se basa en el rango tarifario del perfil de clientes mayoritario que representa el 65% del programa
- /29 La información presentada se basa en el rango tarifario del perfil de clientes mayoritario que representa el 65% del programa
- /30 Comisión de servicio de tarjeta que se aplica siempre que exista pago o saldo deudor facturado





**SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

ANEXO N°02

Actualizado al 31/12/2012									
TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA POR CONSUMOS DE S/. 1 000 A 12 MESES									
Ejemplo: Consumo de S/. 1000 a pagar en 12 cuotas para la tarjeta con mayor número de clientes en cada empresa. **									
Entidades	Nombre de la tarjeta ^{/a}	Marca ^{/b}	TCEA (%) ^{/c}		TEA (%)		Comisión de renovación anual (indicar moneda y monto) ^{/d}	Portes y mantenimiento (en S/.)	Seguros obligatorios (en S/.)
			TCEA Mínima	TCEA Máxima	TEA Mínima	TEA Máxima			
BANBIF	Clásica Internacional	Visa	81.09 ^{/2}	81.09 ^{/2}	39	39	US\$ 25.00 ^{/3}	10.00 ^{/4}	-
BANCO AZTECA	Tarjeta Azteca	Mastercard	85.26	87.84 ^{/5}	85.26	87.84	No se cobra	No se cobra	-
BANCO CENCOSUD	Tarjeta Cencosud	Visa	48.67	110.53	18.90 ^{/6}	71.44 ^{/7}	S/. 50.00 ^{/3}	6.30 ^{/9}	1.60 - 2.60 ^{/10}
BANCO CONTINENTAL	Clásica	Visa	73.88	94.86	40.99	59.99	S/. 65	7	-
BANCO DE COMERCIO	Clásica Internacional	Visa	59.59	87.38	24.02	49	84 ^{/11}	12	-
BANCO DE CREDITO	Visa Clásica	Visa	100.78 ^{/12}	107.02 ^{/1}	42.41 ^{/14}	50.93 ^{/13}	S/. 60.00 - S/. 80.00 ^{/16}	11.5 ^{/17}	2.50 ^{/18}
BANCO FALABELLA	Tarjeta CMR	Otra	54.58	98.53	29.99	69.39	-	7.9	1
BANCO FINANCIERO	Tarjeta Clasica del Banco Financiero	Mastercard	58.68	113.49	26.68 ^{/13}	75.00 ^{/20}	S/. 25.00 ^{/21}	9.90 ^{/22}	0
BANCO RIPLEY	Ripley Silver	Mastercard	52.06	138.47	12.55	87.97	S/. 75	S/. 4.00 ^{/23}	5.9
CITIBANK DEL PERU	Visa Silver Rewards	Visa	77.55	77.55 ^{/24}	26.68	26.68	\$30.00 (S/.90.00)	12	-
HSBC BANK PERU	HSBC Visa Puntos	Visa	84.47	131.39	35	75	\$ 25 ^{/25}	12	-
INTERBANK	Clasica Internacional	Visa	59.04	127.68	19.42	79.38	S/.70 ^{/26}	9.90 ^{/27}	-
MIBANCO	Tarjeta de Credito Clasica	Visa	0	94.49	0	54	55	9.00 ^{/28}	0.085% ^{/29}
SCOTIABANK PERU	Clásica ^{/30}	Visa	98.06	122.12	39.99	59.99	81.00 ^{/31}	10.00 ^{/32}	4
CREDISCOTIA	Única	Visa	58.34	103	30.00 ^{/33}	70.00 ^{/34}	25	5.00 ^{/35}	3.5
FINANCIERA UNO S A	Tarjeta Oh!	Otra	41.96	121.33	18.72	89.9	-	8.9	-

NOTA

** La información reportada es referencial para un consumo de S/. 1000 en modalidad de cuotas, a ser pagado por completo (incluyendo intereses) en doce cuotas mensuales, considerando un ciclo de facturación de 30 días.

- **NOTA DE RESPONSABILIDAD:** Información referencial registrada por las empresas sobre la base de sus tarifarios, de acuerdo a la Circular SBS N B-2149-2006.

/a Nombre comercial de la tarjeta reportada.

/b Operador o sistema al que pertenece la tarjeta.

/c La TCEA incluye el pago de la TEA, la devolución del principal, portes y mantenimiento, seguros obligatorios y comisión de renovación el último mes. No considera exoneración de la comisión de renovación anual.

/d En caso de que la comisión de renovación sea en dólares, deberá transformarse a soles para calcular la TCEA e indicar con una nota el tipo de cambio usado. En caso de que el tarifario indique la posibilidad de exonerar la comisión de renovación, se indicará con una nota.

/1 Incluye comisión por membresía anual de US\$ 25.00 al TC SBS= 2.64 (al 27.04.2012).

/2 Incluye comisión por membresía anual de US\$ 25.00 al TC SBS= 2.64 (al 27.04.2012).

/3 Comisión vigente al mes de Noviembre 2011. La TCEA se ha determinado con el TC SBS= 2.713 (al 25.11.2011). Comisión de Membresía Anual. Cobro a partir del año de apertura de la cuenta tarjeta.

/4 Comisión por servicio de tarjeta de crédito. Se cobra al cierre de facturación. Cobro mensual cuando exista saldo deudor o movimientos en la cuenta tarjeta.

/5 En el caso de Tarjeta Azteca solo se tiene la tasa de interés ya que no tiene seguros obligatorios

/6 Las compras en 1 cuota no generan intereses si se cancelan en el primer vencimiento del periodo de compra.





SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- /17 Las compras en 1 cuota no generan intereses si se cancelan en el primer vencimiento del periodo de compra.
- /18 Se cobrará al año de haber realizado el primer consumo y en el primer estado de cuenta que registre saldo deudor.
- /19 Se cobrará en los siguientes casos cuando (a) El cliente haya utilizado la línea de crédito para consumos mayores o iguales a S/. 40.00 en el periodo de facturación. (b) La deuda del mes a la facturación (saldo anterior + consumos revolving del mes + cuotas del mes - pagos) es mayor o igual a S/. 10.00
- /10 Se cobrará si la deuda total es mayor o igual a S/. 10.00 a la fecha de la facturación, S/. 2.60 aplica a clientes que a la fecha de entrega de la tarjeta, son mayores de 70 años hasta 80 años inclusive.
- /11 La comisión es de US\$ 30, para el ejemplo se utilizó TC = S/. 2.8.
- /12 Esta tasa aplica para Visa Clásica (Ingreso Mínimo S/. 1,600.00)
- /13 Esta tasa aplica para Visa Clásica (Ingreso Mínimo S/. 700.00)
- /14 Esta tasa aplica para Visa Clásica (Ingreso Mínimo S/. 1,600.00)
- /15 Esta tasa aplica para Visa Clásica (Ingreso Mínimo S/. 700.00)
- /16 Aplica la comisión de S/. 60.00 para Visa Clásica (Con Ingreso mínimo de S/. 700.00) y la comisión de S/. 80.00 para Visa Clásica (Con Ingreso mínimo S/. 1,600.00)
- /17 Se cobra S/. 9.50 cuando a la fecha de facturación el cliente tiene saldo mayor a 0 (cero). En caso el cliente tenga saldo 0 (cero) el día de la fecha de facturación, no se le cobrará la comisión de portes y mantenimiento.
- /18 Se cobra S/. 2.50 cuando a la fecha de facturación el cliente tiene saldo mayor a 0 (cero). En caso el cliente tenga saldo 0 (cero) el día de la fecha de facturación, no se le cobrará el seguro de desgravamen.
- /19 TEA Mínima vigente al mes de setiembre 2012.
- /20 TEA Máxima vigente al mes de setiembre 2012.
- /21 Comisión máxima vigente al mes de setiembre 2012.
- /22 Comisión por Administración de Línea de Crédito. (Tildes Omitidas). Monto vigente al mes de setiembre 2012.
- /23 Envío de Estado de Cuenta
- /24 T.C. S/. 2.96
- /25 El cobro de comisión por membresía se aplica en US\$ 25.00, para el ejemplo se utilizó el tipo de cambio de S/. 3.00.
- /26 Se carga en la tarjeta de crédito al inicio del primer día del último periodo de facturación de cada año de vigencia de la tarjeta, según contrato.
- /27 Comprende el mantenimiento de cuenta y comisión por administración de póliza de seguro de desgravamen de la Tarjeta de Crédito y se carga mensualmente el primer día de cada periodo de facturación.
- /28 Se cobra siempre que haya movimiento en la tarjeta.
- /29 Aplicable sobre la cuota del mes incluyendo gastos y comisiones. Si el cliente termina su facturación con saldo cero, no se le cobra seguros.
- /30 La información presentada se basa en el rango tarifario del perfil de clientes mayoritario que representa el 90% del programa
- /31 Comisión por Membresía Anual \$30.00 (T.C. 2.70)
- /32 La comisión es referida al Servicio de Tarjeta que se cobra de manera mensual siempre que la tarjeta tenga movimientos y/o saldo deudor.
- /33 La información presentada se basa en el rango tarifario del perfil de clientes mayoritario que representa el 65% del programa
- /34 La información presentada se basa en el rango tarifario del perfil de clientes mayoritario que representa el 65% del programa
- /35 Comisión de servicio de tarjeta se aplica siempre que exista pago o saldo deudor facturado





SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

ANEXO N°03

Actualizado al 31/12/2012									
TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA POR DISPOSICIÓN DE EFECTIVO DE S/. 1 000 BAJO MODALIDAD REVOLVENTE									
Ejemplo: Saldo promedio de S/. 1000 por disposición de efectivo desde cajero automático en modalidad de línea revolving para la tarjeta con mayor número de clientes en cada empresa. **									
Entidades	Nombre de la tarjeta ^{/a}	Marca ^{/b}	TCEA (%) ^{/c}	TEA (%) ^{/d}	Comisión por Disposición de Efectivo (monto en S/. o porcentaje) ^{/e}	Montos mínimo y máximo de la comisión porcentual (en S/.) ^{/f}		Portes y mantenimiento (en S/.)	Seguros obligat. (en S/.)
						Mínimo	Máximo		
BANBIF	Clásica Internacional	Visa	165.30 ^{/i}	69	3.00% ^{/j}	10	-	10.00 ^{/k}	-
BANCO CENCOSUD	Tarjeta Cencosud	Visa	115.55	81.90 ^{/a}	3.5% ^{/b}	6.50 ^{/a}	-	6.30 ^{/b}	1.60 - 2.60 ^{/b}
BANCO CONTINENTAL	Clásica	Visa	92.77	77.99	-	0	0	7	-
BANCO DE COMERCIO	Clásica Internacional	Visa	106.95	61	1% ^{/b}	3.50 ^{/10}	10.50 ^{/11}	12	-
BANCO DE CREDITO	Visa Clásica	Visa	146	89.90 ^{/12}	9	0	0	11.5 ^{/13}	2.50 ^{/14}
BANCO FALABELLA	Tarjeta CMR	Otra	101.9	69.39	6.5	0	0	7.9	1
BANCO FINANCIERO	Tarjeta Clásica del Banco Financiero	Mastercard	196.32	90.12 ^{/15}	3.00%	10	-	9.90 ^{/16}	0
BANCO RIPLEY	Ripley Silver	Mastercard	142.98	99.55	4.99	-	-	4.00 ^{/17}	5.9
CITIBANK DEL PERU	Visa Silver Rewards	Visa	161.79	62.90 ^{/18}	3.00%	9.5	0	12	-
HSBC BANK PERU	HSBC Visa Clásica Puntos	Visa	188.16	80	3.00%	9	0	12	-
INTERBANK	Clásica Internacional	Visa	186.89	79.38	2.99%	5.00 ^{/19}	0	12 ^{/20}	-
MIBANCO	Tarjeta de Crédito Clásica	Visa	165.73	69.59	3.00%	7	0	9.00 ^{/21}	0.085% ^{/22}
SCOTIABANK PERU	Clásica ^{/23}	Visa	148.87	89.99	10	0	0	10	4
CREDISCOTIA	Única	Visa	180.43	72.00 ^{/24}	5.00%	4	35	5.00 ^{/25}	3.5
FINANCIERA UNO S.A.	Tarjeta Ohl	Otra	121.84	89.9	4.9	-	-	8.9	-

NOTA

** La información reportada es referencial para una disposición de efectivo a través de cajero automático con saldo promedio de S/. 1000 en modalidad revolving, a ser pagado por completo (incluyendo intereses) en el período siguiente, considerando un ciclo de facturación de 30 días. No considera disposición de efectivo previa evaluación de la empresa bajo esquemas preferenciales.

- **NOTA DE RESPONSABILIDAD:** Información referencial registrada por las empresas sobre la base de sus tarifarios, de acuerdo a la Circular SBS N B-2149-2005.

/a Nombre comercial de la tarjeta reportada.

/b Operador o sistema al que pertenece la tarjeta.

/c La TCEA incluye el pago de la TEA, la devolución del principal, comisión por disposición de efectivo, portes y mantenimiento y seguros obligatorios.

/d Tasa de interés efectiva anual aplicable a disposición de efectivo a través de cajero automático, sin mediar consulta previa a la entidad. No considera modalidades de disposición pro-aprobada o evaluada por la entidad previamente al retiro.

/e Comisión por disposición de efectivo según tarifario vigente, considerando retiros de efectivo en la red de cajeros automáticos de la empresa.

/f Topes de la comisión porcentual, en caso exista comisión porcentual, o existan topes mínimos o máximos a ésta.

/1 Para este ejercicio se considera que la comisión por disposición de efectivo es S/. 30.00.

/2 Se carga por cada registro de transacción y sobre el monto retirado.





SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- /3 Comisión por servicio de tarjeta de crédito. Se cobra al cierre de facturación. Cobro mensual cuando exista saldo deudor o movimientos en la cuenta tarjeta.
- /4 TEA vigente al mes de noviembre 2012.
- /5 Se cobrará cada vez que se realice una transacción, 3.5% aplica en el Perú y 4.0% aplica en el resto del mundo.
- /6 Se cobrará cada vez que se realice una transacción, S/. 6.50 aplica en el Perú y S/. 8.00 aplica en el resto del mundo.
- /7 Se cobrará en los siguientes casos cuando (a) El cliente haya utilizado la línea de crédito para consumos mayores o iguales a S/. 40.00 en el periodo de facturación. (b) La deuda del mes a la facturación (saldo anterior + consumos revolving del mes + cuotas del mes - pagos) es mayor o igual a S/. 10.00.
- /8 Se cobrará si la deuda total es mayor o igual a S/. 10.00 a la fecha de la facturación, S/. 2.60 aplica a clientes que a la fecha de entrega de la tarjeta, son mayores de 70 años hasta 80 años inclusive.
- /9 En Cajero UNICARD
- /10 En Cajero UNICARD
- /11 En otra Red Local
- /12 La tasa de 79.59% aplica para la tarjeta Visa Clásica (con Ingreso mínimo de S/. 700.00)
- /13 Se cobra S/. 9.50 cuando a la fecha de facturación el cliente tiene saldo mayor a 0 (cero). En caso el cliente tenga saldo 0 (cero) el día de la fecha de facturación, no se le cobrará la comisión de portes y mantenimiento.
- /14 Se cobra S/. 2.50 cuando a la fecha de facturación el cliente tiene saldo mayor a 0 (cero). En caso el cliente tenga saldo 0 (cero) el día de la fecha de facturación, no se le cobrará el seguro de desgravamen.
- /15 TEA mínima vigente al mes de setiembre 2012.
- /16 Comisión por Administración de Línea de Crédito. Monto vigente al mes de setiembre 2012.
- /17 Envío de Estado de Cuenta
- /18 la tasa de disposición de efectivo va de 59.92% a 69.59%
- /19 Se carga cada vez que el cliente realice disposiciones de efectivo con la tarjeta de crédito. Esta comisión se cobra por operación
- /20 Comprende el mantenimiento de cuenta y comisión por administración de póliza de seguro de desgravamen de la Tarjeta de Crédito y se carga mensualmente el primer día de cada periodo de facturación.
- /21 Se cobra siempre que haya movimiento en la tarjeta.
- /22 Aplicable sobre el total de la deuda (Incluido intereses, gastos y comisiones). Si el cliente termina su ciclo de facturación con saldo cero, no se le cobra seguros.
- /23 La información presentada se basa en el rango tarifario del perfil de clientes mayoritario que representa el 90% del programa
- /24 La información presentada se basa en el rango tarifario del perfil de clientes mayoritario que representa el 65% del programa
- /25 Comisión de servicio de tarjeta se aplica siempre que exista pago o saldo deudor facturado





SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

ANEXO N°04

Actualizado al 31/12/2012									
TARJETA DE CRÉDITO RETAIL POR CONSUMOS DE S/. 1 000 A 12 MESES									
Ejemplo: Consumo de S/. 1000 a pagar en 12 cuotas para la tarjeta con mayor número de clientes en cada empresa. **									
Entidades	Nombre de la tarjeta	Marca ^{1a}	TCEA (%)		TEA (%)		Comisión de renovación anual	Portes y mantenim.	Seguros obligat.
			TCEA Mínima	TCEA Máxima	TEA Mínima	TEA Máxima	(Indicar moneda y monto) ^{4a}	(en S/.)	(en S/.)
BANBIF	Makro VIP	Visa	134.87 ^{1a}	134.87 ^{2a}	89	89	50 ^{3a}	10.00 ^{6a}	0
BANCO CONTINENTAL	Repsol	Visa	75.82	96.84	40.99	59.99	75	7	-
BANCO DE CREDITO	Visa Plaza San Miguel	Visa	74.19	74.19	42.41	42.41	S/. 35	8.5	-
BANCO FALABELLA	Tarjeta CMR	Otra	54.58	98.53	29.99	69.39	-	7.9	1
BANCO FINANCIERO	Tarjeta CARSA del Banco Financiero	Mastercard	64.32	108.32	36.00 ^{7a}	75.00 ^{8a}	0	9.90 ^{7a}	0
BANCO RIPLEY	Ripley Clasica	Propia	59.19	138.8	18.72	88.26	S/. 75	4.00 ^{6a}	5.9
CITIBANK DEL PERU	Fasa	Visa	45.77	86.91	26.68	26.68	US\$20.00 (s/60.00)	12	-
HSBC BANK PERU	Cruz del Sur	Visa	94.42	94.42	59.92	59.92	US\$10.00	9	-
INTERBANK	VEA	Visa	-	116.36	-	79.38	S/. 50.00	7.90 ^{6a}	-
MIBANCO	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SCOTIABANK PERU	Jockey Scotiabank	Visa	73.69	132.07	29.99	79.99	S/. 50.00	8	4
CREDISCOTIA	Presta	Privada	81.21	97.83	55.00 ^{10a}	70.00 ^{11a}	-	5	3.5
FINANCIERA UNO	Tarjeta Ohl	Propia	41.96	115.78	18.72	84.9	-	8.9	0

NOTA

** La información reportada es referencial para un consumo de S/. 1000 en modalidad de cuotas, a ser pagado por completo (incluyendo intereses) en doce cuotas mensuales, considerando un ciclo de facturación de 30 días.

- NOTA DE RESPONSABILIDAD: Información referencial registrada por las empresas sobre la base de sus tarifarios, de acuerdo a la Circular SBS N° B-2149-2005.

1a Nombre comercial de la tarjeta reportada.

2a Operador o sistema al que pertenece la tarjeta.

3a La TCEA incluye el pago de la TEA, la devolución del principal, portes y mantenimiento, seguros obligatorios y comisión de renovación el último mes. No considera exoneración de la comisión de renovación anual.

4a En caso de que la comisión de renovación sea en dólares, deberá transformarse a soles para calcular la TCEA e indicar con una nota el tipo de cambio usado. En caso de que el tarifario indique la posibilidad de exonerar la comisión de renovación, se indicará con una nota.

7a Cuota calculada sobre la base de 12 meses a 30 días.

8a Cuota calculada sobre la base de 12 meses a 30 días.

6a Comisión de membresía anual. Cobro a partir del año de apertura de la cuenta tarjeta.

10a Comisión por servicio de tarjeta de crédito. Cobro mensual, cuando exista saldo deudor o movimientos en la cuenta tarjeta.

11a TEA vigente al mes de setiembre 2012.

12a TEA vigente al mes de setiembre 2012.

13a Comisión por Administración de Líneas de Crédito. (Tildes omitidas). Monto vigente al mes de setiembre 2012.

14a Envío de Estado de Cuenta

15a Comprende el mantenimiento de cuenta y comisión por administración de póliza de seguro de desgravamen de la Tarjeta de Crédito y se carga mensualmente el primer día de cada período de facturación.

16a La información presentada se basa en el rango tarifario del perfil de clientes mayoritario que representa el 65% del programa

17a La información presentada se basa en el rango tarifario del perfil de clientes mayoritario que representa el 65% del programa

