



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO
DE MÉXICO**



**LA EDUCACIÓN FINANCIERA COMO HERRAMIENTA PARA
EL ADECUADO USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO (2008-
2017)**

TESINA

Para obtener el título de:

Licenciado en Relaciones Económicas Internacionales

PRESENTA

Arminda Galván Maldonado

Asesor:

Dr. Sergio Miranda González

Revisores:

Dra. En C.S. Sara Quiroz Cuenca

M. En E. Ricardo Rodríguez Marcial

TOLUCA ESTADO DE MÉXICO

JUNIO 2018

Índice:

Introducción.....	5
1. Origen y formación del sistema económico internacional.....	7
1.1. El origen del intercambio comercial.....	7
1.1.1. Primeros avistamientos del dinero.....	8
1.1.2. Periodo de crisis internacional y eliminación del patrón oro.....	9
1.2. El origen del dinero electrónico.....	11
1.2.1. Las tarjetas de débito.....	13
1.2.2. Las tarjetas de crédito.....	14
1.2.2.1. El origen y evolución de las tarjetas de crédito.....	15
1.2.2.2. Las tarjetas de crédito como dinero.....	17
1.3. Estructura financiera mexicana y la globalización en el contexto de las tarjetas de crédito.....	18
1.3.1. Aspectos y conformación general de la estructura financiera mexicana.....	19
1.3.1.1. Sociedades Reguladoras del SFM.....	20
1.3.1.1.1. SHCP (Secretaría de Hacienda y Crédito Público).....	20
1.3.1.1.2. BANXICO (Banco de México).....	21
1.3.1.2. Organismos supervisores.....	23
1.3.1.2.1. Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).....	23
1.3.1.2.2. Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR).....	24
1.3.1.2.3. Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB).....	24
1.3.1.2.4. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).....	25
1.3.1.3. Organismos Operativos.....	26
1.3.1.3.1. Banca Múltiple.....	26

1.3.1.3.2. Sociedad Financiera de Objeto Múltiple (SOFOMES).....	26
1.3.2. Globalización en el contexto de las tarjetas de crédito.....	27
1.3.2.1. Aumento del intercambio comercial con la firma del TLCAN, incrementó del uso de las tarjetas de crédito.....	28
1.3.2.2. Incremento del consumo a nivel global y de la población mexicana a través del uso de las tarjetas de crédito.....	29
2. El mercado de las tarjetas de crédito y su comportamiento en México.....	32
2.1. Diferencia entre crédito y préstamo.....	33
2.2. Tipos de crédito.....	34
2.3. ¿Qué son las tarjetas de crédito?.....	35
2.3.1. Características y principales funciones de las tarjetas de crédito.....	36
2.3.2. Operatividad y datos que debe tener una tarjeta de crédito (TDC).....	37
2.3.3. Instituciones otorgantes de tarjetas de crédito.....	38
2.3.3.1. El buró de crédito (BdC) como institución otorgante de información a instituciones otorgantes de tarjetas de crédito.....	39
2.3.3.2. ¿Qué ocurre con las tarjetas departamentales?.....	40
2.3.4. Clasificación de las tarjetas de crédito.....	42
2.3.5. Elementos importantes a revisar en un estado de cuenta.....	45
2.3.6. La cultura mexicana ante el crédito.....	47
2.3.7. Requisitos para ser sujetos de crédito.....	51
2.3.8. Elementos a considerar en una tarjeta de crédito.....	52
2.3.9. Principales usos de las tarjetas de crédito en México (división del crédito formal e informal).....	54
2.3.10. Cartera vencida de las tarjetas de crédito.....	55
2.3.11. Ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito.....	56

2.4. El ingreso del consumidor mexicano.....	58
2.5. El desempeño de la inclusión financiera en México con enfoque en los créditos desde el año 2012 al 2017.....	60
2.6. La propuesta de regulación de la tasa de interés bancaria en el mercado de las tarjetas de crédito en México.....	65
3. Formación de los Organismos reguladores para la protección al usuario de los servicios financieros.....	68
3.1. Origen de las instituciones para la protección y defensa de los usuarios de los servicios financieros.....	68
3.1.1. Usuarios de servicios financieros.....	69
3.1.2. Legislación e importancia correspondiente a la protección de los usuarios de los servicios financieros.....	69
3.2. Instituciones para la Protección al usuario de servicios financieros.....	71
3.2.1. Fondo Bancario de Protección al Ahorro.....	72
3.2.2. Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.....	73
3.2.3. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (CONDUSEF).....	75
3.2.4. Mecanismos de defensoría legal para los usuarios proporcionada por la CONDUSEF.....	77
3.3. Regulación del sistema Bancario.....	80
3.3.1. Comisión Nacional Bancaria y de Valores.....	81
3.3.2. Regulación de las tarjetas de crédito.....	82
3.3.3. Negocios afiliados, con permiso para la aceptación de tarjetas de crédito.....	83
3.4. La educación financiera y protección a usuarios de servicios financieros desde el marco de la ENIF, comparativo del estudio 2012-2015.....	84

4. La educación financiera como herramienta preventiva de futuros conflictos financieros.....	87
4.1. Qué es la educación financiera.....	87
4.1.1. Importancia de la impartición de educación financiera desde edades tempranas.....	89
4.1.2. Mejora en el uso de los instrumentos financieros con ayuda de la educación financiera y la participación del ahorro.....	92
4.2. La presencia de la educación financiera en México.....	92
4.2.1. Efectos de la educación financiera en el consumo de la población mexicana.....	95
4.2.2. Efectos de la educación financiera en el cuidado de los recursos económicos de los mexicanos.....	97
4.2.3. Organismos promotores de la educación financiera en México.....	98
4.2.4. Canales de acceso a los diferentes servicios financieros en México.....	102
4.3. Mejora de la educación financiera en el país.....	103
4.3.1. Propuesta de manual para una mejora del uso y elección de las tarjetas de crédito para la población en México.....	104
4.3.1.1 <i>Manual financiero para uso y elección óptimo de las tarjetas de crédito por parte de la población mexicana.....</i>	<i>105</i>
4.3.1.2 El uso correcto de las tarjetas de crédito.....	116
Conclusiones.....	124
Bibliografía.....	128

Introducción:

La presente tesina se centra en el análisis de la educación financiera como una herramienta necesaria para que la población mexicana obtenga una estructura de conocimiento firme en los diferentes instrumentos y servicios financieros, permitiéndoles en el caso de las tarjetas de crédito mejorar su utilización y la elección de las mismas dentro del amplio mercado, aminorando de esta forma el nivel de endeudamiento existente en la población ante dichos instrumentos, ya que, el sector de las tarjetas de crédito es aquel en el que existe un mayor nivel de endeudamiento en cartera de crédito en el país.

A nivel microeconómico, una mejora en la educación financiera del país conduce a finanzas personales sanas, con menor riesgo a caer en el endeudamiento y mayor libertad financiera, conduciendo así con el paso del tiempo a beneficios grupales, es decir, beneficios macroeconómicos, logrando una nación más fuerte a nivel económico.

El trabajo tiene como fin proporcionar información fundamental que muestre el por qué la necesidad de una mayor educación financiera en el país, el por qué la misma aún se considera insuficiente y a su vez, se pretende sustentar cómo ésta conllevaría a restaurar las finanzas personales, proporcionando a su vez recomendaciones adecuadas, que guíen a la sociedad a optimizar el uso de las tarjetas de crédito, ya que han sido uno de los instrumentos financieros más conflictivos.

Se analiza el comportamiento del dinero a lo largo del tiempo, hasta llegar a su utilización en forma de plástico para realizar la compra de diferentes bienes y servicios, por medio de una tarjeta de crédito o débito.

Posteriormente, se analiza el consumo y comportamiento de la sociedad en un entorno globalizado, que la han llevado en ocasiones, debido a la falta de educación financiera, a caer en el consumismo y en prácticas que terminan afectando a sus finanzas personales, se analizan también las condiciones y requerimientos necesarios para el otorgamiento de créditos personales en México ya que se tiene que estos han permitido la accesibilidad a gran parte de la población incluso a aquella que no cuenta con ingresos suficientes para contraer una deuda.

Otro de los aspectos que se toman en cuenta dentro del análisis de los elementos que han guiado al endeudamiento de la población mexicana denotando que el endeudamiento en el cual recae la población no es 100% una cuestión dependiente de la educación financiera, sino también de los bajos ingresos que llegan a ser insuficientes por lo que la población se dirige a la adquisición de créditos que le permitan obtener los recursos que satisfagan sus necesidades.

A su vez, se analizan las tasas de interés presentes en las tarjetas de crédito en el país a través de una propuesta de control de las mismas realizada en el año 2009 por el Congreso de la Unión, ya que son otro elemento por el cual la población mexicana ha contraído deudas impagables cuando no llegan a ser clientes totaleros¹ de sus adeudos, que aunque no es parte del contexto de la educación financiera en el país debido a que la fijación de las tasas de interés de las tarjetas queda en manos de las instituciones y no tanto de las decisiones financieras de la población, es un aspecto importante a analizar ya que ha dirigido a la población a caer en endeudamiento.

Además se estudia el origen y funcionamiento de los organismos reguladores del sistema financiero mexicano y se realiza un trabajo comparativo en cuanto a dos años respectivos (2012-2015) en que se realizó la encuesta nacional de inclusión financiera en México, con la finalidad de demostrar los avances existentes de las tarjetas de crédito durante dichos años, así como de la educación financiera y rectificar si realmente dicha encuesta recaba la información suficiente que denote la educación financiera existente y cómo crear las mejoras adecuadas de la misma que conlleven a un progreso en las finanzas personales de la población. CNBV, & INEGI. (2012 y 2015)

Finalmente se otorgan diferentes recomendaciones a la población que le permitan elegir de manera óptima y a hacer uso adecuado de las tarjetas de crédito, y también se obtienen una serie de conclusiones sobre la educación financiera en el país.

¹ Persona que liquida en la fecha de pago (o antes) todo lo que consumido en el mes o corte de su tarjeta de crédito. Por lo que, un totalero no va arrastrando saldos de meses anteriores y no paga intereses.

Capítulo 1: Origen y formación del sistema económico internacional

1.1. El origen del intercambio comercial

El ser humano presenta una serie de necesidades, las cuales deben ser satisfechas de manera óptima para su subsistencia. En sus inicios, los seres humanos, debido a la dificultad para satisfacer dichos aspectos de manera autosuficiente en base a su capacidad productiva y colectora, se ven obligados a la búsqueda de una solución a dicho problema, que les permita alcanzar la diversificación de sus recursos, mediante el aprovechamiento de la capacidad productiva de la totalidad de la sociedad que los rodea, logrando así, la aparición del intercambio comercial en una de sus formas más tradicionales, el trueque.

El trueque, se trata de “un intercambio de ciertas mercancías por otras y constituyó un gran paso para la sociedad en el pasado, ya que éste le permitía a la población una ampliación en cuanto al estrato de bienes y servicios a su disposición”. (Catedu, 2014)

De esta forma, aquella persona que contaba con bienes que estaba dispuesto a intercambiar, se encaminaba a cambiarlos con aquella persona que contara con los bienes distintos que necesitaba, aunque a la vez dicha persona debía requerir los productos que éste le ofrecía a cambio por los suyos, sino el trueque no podía llevarse a cabo. Debido a esto, dicho proceso contaba con una gran limitación, ya que exigía la coincidencia de las dos partes, es decir, que cada una de ellas contara con un bien que la otra estaba dispuesta a intercambiar.

Con el tiempo, la actividad se tornaba cada vez más compleja, ya que “conforme los grupos y comunidades fueron creciendo, a su vez la cantidad de productos ofrecidos en las distintas comunidades también fue más diversa, dificultando el hecho de elaborar una tabla de equivalencias de cada producto con el resto de los existentes². Surgiendo la necesidad de empezar a utilizar algún bien, fácil de transportar, que conservara su valor y que no se echara a perder con facilidad, como medio de cambio de aceptación generalizada. Siendo el comienzo del intercambio de bienes específicos, por los distintos bienes demandables, existentes en el mercado”. (BANXICO, 2017)

² En una economía de trueque no hay ningún medio de cambio comúnmente aceptado, todos los bienes son intercambiados directamente por otros, frenando la especialización y progreso de la economía. (CATEDU, 2014)

Entre ellos se encontraban algunos como: semillas de cacao, sal, aceite, hierro, conchas y algunos metales como la plata, oro y cobre, bienes que la población estaba dispuesta a aceptar a cambio de las distintas mercancías.

1.1.1. Primeros avistamientos del dinero

Con el tiempo gracias a la aceptación de ciertos bienes como óptimos en el intercambio de mercancías, se comenzó a dar preferencia a los metales preciosos como el oro y la plata que lograron mayor importancia que el resto, en parte, porque eran visualmente más atractivos, considerados de mayor valor, durabilidad, no perecederos, además porque “podían ser moldeados con facilidad y con ello se crearían las primeras monedas, las cuales le otorgarían un mayor manejo y harían incluso más fácilmente almacenable al dinero” (BANXICO, 2017). Fortaleciendo el término dinero³ considerado actualmente por CONDUSEF como un “medio de pago generalmente aceptado, usualmente monedas y billetes”. (Condufef, 2009)

Posteriormente comienzan a surgir los primeros bancos, es decir, “empresas que intermedian entre los distintos cliente que depositan su dinero en él para ahorrar y clientes que piden prestado dinero”. (BANXICO, 2017)

Por otra parte, el dinero en forma de monedas, al incrementar su uso, “provoco nuevas eventualidades, ya que los que aceptaban dicho recurso se veían obligados a verificar que las monedas que recibían eran auténticas y no solamente aleaciones de otros metales, y a su vez, a verificar que el peso de las mismas fuera el adecuado⁴”. (CATEDU, 2014).

Dicha circunstancia fue la causante de comenzar la emisión de monedas acuñadas (las cuales mostraban su valor nominal) para así reducir dichos sucesos y se tratara de garantizar el valor de las mismas, reduciendo riesgos futuros.

Tiempo después surge el billete⁵ como medio de pago, sin embargo, debido a la escasa aceptación del mismo por la sociedad, se convierte en un medio de pago de aceptación

3 Por su parte, Florencia Ucha, menciona que el dinero es un medio de pago de bienes, servicios, así como obligaciones que ha sido aceptado y legitimado en una sociedad determinada. (Ucha, 2013)

4 Esto debido a que se comenzaron a intercambiar monedas con aleaciones de metales y pesos distintos, por lo que era necesario un control eficiente.

5 Anteriormente se habían emitido como certificados por parte de los orfebres (personas que elabora objetos artísticos con metales preciosos) a quienes se les entregaba oro, mientras ellos emitían dichos certificados como promesa de devolución de los metales preciosos. Sin embargo, en ocasiones dichos certificados se utilizaron para pagar compras y evitar cargar oro.

voluntaria y solo aquellos dispuestos a adquirirlo podrían cambiarlo en las distintas instituciones bancarias por dinero metálico como el oro.

Años más tarde, en las diferentes naciones, se optó por introducir una institución que controlara la emisión de su moneda y regulara otra serie de actividades en el ámbito económico, proporcionando seguridad a la población, esta institución era el Banco Central, diferente y único para cada una de las naciones.

De esta manera y posterior a dichos sucesos, los billetes se convirtieron en billetes fiduciarios de aceptación obligatoria en las diferentes naciones, el hecho de ser fiduciarios, es debido a que a pesar de no contar con valor real cada uno de los “papeles impresos” contaba con un valor nominal inscrito, en el cual la gente basaba su valía de cambio y confiaba en el mismo, gracias a la certidumbre que les causaba el hecho de ser impreso por un Banco reconocido, que transmitía fiabilidad a la gente, el Banco Central.

Para ese tiempo, el valor de cada unidad monetaria emitida o impresa estaba respaldado en oro, según los gobiernos de las distintas naciones, siendo así que este sistema económico fue considerado como de patrón oro.

1.1.2. Periodo de crisis internacional y eliminación del patrón oro

El sistema económico se desenvuelve de manera efectiva durante varios años, hasta que para 1929, dicho respaldo en oro y el mismo sistema se complica, debido a la crisis económica causada por la gran depresión⁶, resultado del periodo de guerra durante la Primera Guerra Mundial, que dejó a los países con graves conflictos en el ámbito económico (además del social, político, psicológico, etc.) y que llegó a estar al borde de terminar de una vez por todas con la convertibilidad de este metal, ya que debido a la escasez de los metales preciosos y la necesidad por financiar el esfuerzo bélico se optó por imprimir una gran cantidad de dinero en forma de billetes que no se encontraba respaldado en oro, además de que debido a tal eventualidad los gobiernos de los diferentes países optaron por recuperar la mayor cantidad de oro posible, reteniendo

⁶ La Gran Depresión fue una profunda recesión económica mundial que empezó a principios de 1929 y terminó en diferentes momentos entre los años 30 y 40. Fue la mayor depresión económica de la historia moderna, y se utiliza en el siglo 21 como punto de referencia ante una futura caída de la economía mundial.

dinero que se encontraba en circulación en oro, volviendo insostenible dicho patrón en el sistema económico internacional.

Por si fuera poco, la Primera Guerra es seguida unos años después por una Segunda Guerra Mundial guiando a impactos acumulados en la economía y acarreando una mayor miseria a las naciones, trayendo incertidumbre en cuanto a la sostenibilidad del sistema económico basado en el patrón oro, debido a ello y con el fin de recuperar la certidumbre de la población después de haberse impreso grandes cantidades de dinero sin respaldo en oro, se crearon instituciones como: el Banco Mundial (BM), la Organización Mundial de Comercio (OMC), Fondo Monetario Internacional (FMI), Organización de las Naciones Unidas (ONU), los cuales traerían esperanza en la gente al evitar futuros conflictos.

Por otra parte, se realiza un acuerdo entre las naciones, conocido como Acuerdo Bretton Woods⁷, en el cual con base en que “Estados Unidos contaba con un gran respaldo en oro que lo mantenía como una economía estable y ahora lo colocaba como la mayor potencia mundial, se proponía que las futuras transacciones que se realizaran entre los distintos países debían efectuarse en dólares, siendo así, que los Estados Unidos se comprometían a entregar una onza de oro por cada 35 dólares, cada que cualquier país lo requiriese”. (Filippini, 2012)

En general, el aceptar dicha moneda como nueva divisa y respaldo monetario, no fue un suceso complicado para las naciones, a pesar de haber vivido muchos años respaldando sus monedas en oro y no en otra moneda, ya que su aceptación “se basaba en el reconocimiento de la existencia de una nación (Estados Unidos) lo suficientemente rica, como para que todos creyesen en que esos “papeles” denominados “dólares⁸”, podrían ser cambiados por oro en cualquier momento”. (Filippini, 2012)

Con el paso del tiempo muchos países insistían en cambiar sus dólares por el oro que los respaldaba, por lo que las reservas en oro de Estados Unidos (EU) se fueron mermando lentamente, pero no es sino hasta 1970 que con dos sucesos inesperados

7 El acuerdo de Bretton Woods reunió a 44 países con el fin de establecer un nuevo modelo económico mundial de posguerra donde se fijarían las reglas de las relaciones comerciales y financieras entre los países más industrializados.

8 Moneda oficial de varios países, dependencias y regiones, sin embargo, en este caso se hace referencia al dólar estadounidense.

para la nación: el hecho de comenzar a importar el petróleo y resultados adversos a la guerra de Vietnam⁹ (gastos bélicos), conduciendo a EU a graves conflictos económicos que desembocaron en una gran volatilidad de su moneda (el dólar) debido a la incertidumbre de las naciones, que buscaron cambiar sus dólares por el supuesto oro que lo respaldaba, llegando a un punto en el que dicha convertibilidad se tornó imposible, “dando así el Presidente (1971) de Estados Unidos, Nixón, el anuncio de la respectiva anulación del compromiso a pagar con oro el valor del dólar”. (Moreno, 2010)

A pesar de tal suceso, las diferentes naciones años más tarde y después de los conflictos, continuaron usando al dólar como divisa y respaldo monetario aun cuando tal instrumento no sería nunca más respaldado por oro, “debido a que la divisa valía por el propio respaldo que ofrecía el gobierno de Estados Unidos, trayendo como resultado un sistema de tipos de cambio flexibles, donde los tipos de cambio de las divisas oscilaban según el juego de la oferta y la demanda”. (Cruz, 2013)

La economía ha sufrido a lo largo del tiempo tantos cambios en el ámbito económico, siendo un proceso continuo de transformación y que hoy en día ha sobrellevado a ver instrumentos que con dificultad en el pasado se habrían aceptado fácilmente, dentro de estos están las tarjetas de débito y crédito.

1.2. El origen del dinero electrónico

Con el paso de los años y la ausencia de una diferenciación en las formas de ver el dinero, se llegó a creer que para ese entonces cualquier tipo de cambio drástico no sería posible, sin embargo, con el auge de la tecnología así como en el ámbito de las telecomunicaciones y el sector bancario esto fue posible, dando inicio al uso del dinero electrónico.

De acuerdo al Instituto Internacional Español de Marketing Digital (IIEMD), se tiene que “El dinero electrónico es aquel dinero que se utiliza para realizar transacciones a través de distintos medios electrónicos, ejemplo: una red de computadoras o el internet; a su vez se tiene que dicho término se extiende a los sistemas de pago digital que sustituyen a las monedas convencionales en ciertos países”. (IIMD, 2013)

⁹ Debido a que la guerra de Vietnam fue financiada gracias a que USA imprimió una gran cantidad de dólares incluso mayor al oro que se tenía de reserva.

Este dinero puede utilizarse directamente en la adquisición de un bien o servicio e incluso funcionar como un instrumento de crédito; es decir, como un medio de pago capaz de almacenar valor o una creación de dinero, la cual debe ser cubierta en un tiempo determinado. (Lechuga & Bustamante, 2008)

Debido a que con las tecnologías de información, el valor del dinero se mueve instantáneamente gracias a la red, se ha logrado un intercambio creciente en una menor cantidad de tiempo del instrumento monetario.

A su vez Lechuga y Bustamante establecen que el uso creciente de estas tecnologías incrementa en gran manera la transferencia de valor, mientras que el uso del dinero fiduciario físico disminuye, se dificulta la administración de la cantidad de dinero real y dinero-crédito, en correspondencia con el tráfico mercantil total que se realiza, debido a lo anterior se tiene que la fragilidad del sistema incrementa al crear dinero sin un soporte real y sin siquiera una expectativa factible de generación de valor.

Se considera que “el dinero-crédito es, por su parte, un medio de pago que depende de un respaldo institucional, otorgando al poseedor capacidad de compra; sin embargo, en la compra no existe dinero como tal sino una garantía de pago y una obligación posterior con la institución del titular del dinero-crédito, que no siempre llega a validarse. Son títulos de crédito con los que es posible comerciar, operan como un medio de pago” (Lechuga & Bustamante, 2008).

Cabe además mencionar que el término crédito se refiere a: “confiar o tener la confianza en la capacidad que corresponde a alguien dispuesto a cumplir una obligación contraída, debido a su voluntad y compromiso, llevándolo al pago de un interés de acuerdo a su obligación”. (Condusef, 2009)

Dados todos estos cambios, se tiene que los instrumentos de dinero también se han extendido en gran manera, sin embargo, como consecuencia de ello, se ha perdido el control en cuanto al dinero real existente en los diversos sistemas económicos, y por tanto, muchas veces se ha llegado a crear dinero ficticio (sin sustento real), que los pone en un grave riesgo, riesgo dispuesto a aceptar a cambio de la disponibilidad de medios de pago que agilizan el sistema operativo de intercambio comercial y que además en el caso de dinero-crédito permiten una facilitación de adquisición de bienes;

mientras que aquellos que dejan dicho dinero a disposición de manera digital, consiguen al momento del pago la recuperación del dinero prestado, así como una tasa de interés extra.

Además dicho riesgo se ha reducido gracias a que “a través de un banco central digital se controla la cantidad de dinero tradicional cambiado por el electrónico, siendo la clave para su funcionamiento que cada billete o moneda tradicional cambiada por dinero electrónico tiene un número de serie así que solo puede ser emitido o cambiado una única vez por el banco central virtual”. (Filippini, 2012)

Algunos ejemplos de cómo encontrar a este tipo de dinero son:

Los cheques electrónicos, las tarjetas pre-pagadas¹⁰, billeteras electrónicas¹¹, etc. En el presente trabajo se hará mayor énfasis en uno de los instrumentos más utilizados del dinero electrónico, después de la tarjeta de débito, siendo este, la tarjeta de crédito.

Previo a ello, cabe hacer breve mención al instrumento principal en el sistema de pago electrónico, es decir, la tarjeta de débito.

1.2.1. Las tarjetas de débito

El uso de las tarjetas de débito se ha popularizado de manera creciente y con el paso de los años se ha convertido en uno de los instrumentos monetarios más utilizados en el mercado a nivel global, reemplazando a su vez al pago con cheque y al antes mayormente popular, pago en efectivo.

Se tiene que al tratarse de tarjetas de débito estas “son como pagar en efectivo ya que las tarjetas estas ligadas a una cuenta bancaria (cuenta corriente o de ahorros), es decir, es necesario contar con dinero en la cuenta, para así poder cubrir las compras”. (Finanzas Prácticas, 2014)

El uso de este tipo de tarjetas elimina el riesgo de endeudamiento, ya que el dinero del que se hace uso, es propio, de los ahorros y abonos que se han hecho de manera voluntaria y personal.

¹⁰ La tarjeta de prepago o prepagada es una tarjeta en la cual se anticipa el importe del consumo que se realizará con la tarjeta, es decir, tiene un uso y función similar a las tarjetas de débito.

¹¹ Las billeteras electrónicas o digitales son servicios de pago en línea, es decir, para realizar compras en la web, de forma rápida y sencilla, con solo tener un usuario y contraseña.

Por otra parte (Finanzas Prácticas, 2014) menciona algunas consideraciones y precauciones al utilizar una tarjeta de débito como:

- Verificar continuamente los fondos que se tienen y si es necesario abrir una cuenta bancaria en línea que permita mantener el control de estos.
- Conservar recibos, contabilizar cargos y revisar cuidadosamente el estado de cuenta.
- Evitar cargos extras al retirar dinero de cajeros automáticos de otras instituciones.
- Activar los avisos gratuitos por teléfono o correo electrónico de retiros altos de su tarjeta de débito o cambio de su ID¹².
- Conocer los límites de la tarjeta: cuánto saldo se puede retirar por día y no sacar más dinero del que se tiene ya que esto genera cargos por sobregiro, además compensar la cuenta regularmente para evitar recargos.
- Conocer cuando se retienen fondos, los cuales son retirados o deducidos de su cuenta hasta que finaliza el servicio que recibe de la empresa, con el fin de asegurarse de que cuenta con los fondos suficientes.
- Establecer (NIP¹³) único, evitando fechas obvias.
- Las tarjetas de débito tienen aceptación en varios lugares del mundo, sin embargo, se debe informar al banco cuando va salir del país con ella, de lo contrario ellos activan una alerta en caso de fraude y podrían bloquearla.

1.2.2. Las tarjetas de crédito

Gracias a la evolución tecnológica es posible contar con este tipo de instrumentos monetarios en la actualidad. En el capítulo 2 se abordará más a detalle en que consiste una tarjeta de crédito, sin embargo, por ahora solo se hará mención a dos aspectos de estas: el primero, es en cuanto a su surgimiento, es decir, la evolución de su aceptación dentro del sistema económico mundial y por otro lado en cuanto a si este instrumento financiero puede ser realmente considerado dinero.

¹² El Card ID tiene tres o cuatro dígitos que aparecen en la parte frontal o en la parte posterior de la tarjeta, y sirve para protegerle contra fraudes.

¹³ Número de Identificación Personal.

1.2.2.1. El origen y evolución de las tarjetas de crédito

El uso en la actualidad de este instrumento monetario parece tan normal y recurrente como si siempre hubiese existido en el sistema, sin embargo, su proceso de introducción para llegar hasta como se conoce hoy, es decir, que permita realizar compras por internet con solo introducir algunos datos, así como pagar por diferentes servicios y productos sin efectivo, ha sido el resultado de muchos sucesos y cambios dentro del sistema económico internacional.

En la revista de Proteja su Dinero (Condusef, 2013), y a su vez en el documento de Mercadeo para banqueros (Mercadeo para Banqueros, 2012), se tiene que para el siglo XX el mundo se encontraba inmerso en un mar de innovaciones, comenzando una revolución del comportamiento social en cuanto al consumo y la industrialización creciente.

“Se tiene que para el año 1920, una de las primeras introductoras de un instrumento lo más similar posible a la hoy conocida tarjeta de crédito, fue la en aquel entonces muy reconocida empresa de Western Union en los Estados Unidos, dicho instrumento adoptado por la misma consistió en una placa de metal grabada que se entregaba a un grupo selecto de clientes, permitiéndoles identificarse y diferir sus pagos realizados con anterioridad. Después de esto, una variedad de empresas comenzó a emitir instrumentos similares con la misma función”. (Condusef, 2013)

El proceso de expansión de este nuevo instrumento era incuestionable, sin embargo, su crecimiento se estancó por completo para el año 1929 con el derrumbe de la bolsa de valores de Nueva York, que repercutió en la economía y los diferentes medios de pago a nivel mundial. La depresión obstaculizó no solo su crecimiento sino que todas aquellas cuentas en mora o aun no liquidadas por completo se elevaron de una manera alarmante. Cabe recordar que los créditos en cuenta corriente (como son las tarjetas de crédito) “son aquellos donde se concede al cliente una línea de crédito¹⁴ de la cual podrá disponer en varias ocasiones con la limitante de no exceder el límite de la misma, y de la cual podrá volver a disponer conforme realice pagos al crédito” (Condusef, 2010), están ligados a una tasa de interés, es decir: cuando no se realizan los pagos en

¹⁴ Cantidad de dinero que una institución pone a disposición de los usuarios a través de un instrumento bancario como: en la tarjeta de crédito”.

la totalidad de dichos créditos se cobra una tasa de interés ligada a la TIE¹⁵, que hace que el monto de los créditos que se deben pagar aumenten o disminuyan, dependiendo de su comportamiento.

Los gobiernos y bancos centrales de los países ajustan dicha tasa de acuerdo a la situación económica de su país, ya que ésta es considerada un mecanismo de ajuste, es decir, cuando las monedas de las naciones sufren una depreciación se busca evitar la salida de capitales, y por tanto la tasa de interés se eleva, produciendo que la sociedad dirija sus recursos al ahorro y se disminuya el uso del crédito ya que los mismos implican un pago de intereses más elevado, por otra parte, las exportaciones incrementan ya que los bienes se abaratan para las economías externas, caso contrario en el caso de la apreciación de la economía.

Dada la explicación anterior, se tiene el porqué del incremento de la deuda de la gente que no había liquidado el pago de sus créditos durante la crisis de 1929 y debido a esto se redujo el fuerte incremento de los instrumentos monetarios más similares a las tarjetas de crédito en ese entonces, hasta el año de “1932 con la llegada de Franklin D. Roosevelt¹⁶ y en un ambiente de euforia y optimismo, algunas empresas se dan a la tarea de revivir a las tarjetas de crédito con el fin de incentivar las ventas”. (Mercadeo para Banqueros, 2012)

Sin embargo, años más tarde un nuevo hecho se atraviesa antes del despegue total en el uso de las tarjetas de crédito, siendo ahora, la Segunda Guerra Mundial, ya que en el año de 1942 queda restringido su uso, hasta el fin de la contienda, el cual se presenta en el año 1945 y por ello en el año 1946 es cuando de una vez por todas se da la revolución del crédito, mientras algunas empresas emiten algunos vales para que sus clientes puedan comprar en comercios afiliados al sistema usando su tarjeta.

Por otra parte, “uno de los hechos que dio un vuelco en cuanto a cómo se habían visto las tarjetas de crédito en ese entonces y que provocó el inicio de la época moderna de las mismas en el año 1950, ocurrió cuando dos abogados cenaban en un restaurante de la ciudad de New York y al momento de pagar se dieron cuenta que no llevaban sus

15 La Tasa de interés interbancaria de equilibrio es una tasa representativa de las operaciones de crédito entre bancos calculada por el Banco de México, Esta se usa como referencia para establecer algunas tasas comerciales a nivel bancario.

16 32º presidente de los Estados Unidos: 4 de marzo de 1933-12 de abril de 1945.

carteras para pagar, por ello, se comprometieron a abonar a la cuenta días después, posteriormente de ese incidente el par de abogados decidió crear un club (DINERS CLUB) que reunía a personas que frecuentaban restaurantes, permitiendo a sus miembros al presentar una credencial efectuar sus pagos por medio de una factura bancaria, luego dicho instrumento se extendió en cuanto a la demanda creciente para viajes y entretenimiento de la población”. (Mercadeo para Banqueros, 2012)

Un año después un banco llamado Franklin National Bank expide la primera tarjeta bancaria aceptada por comerciantes adheridos al sistema, cualquiera que se excediera de los límites establecidos incluso podía llamar a su banco para que éste aprobara sus transacciones.

Además, para el año 1959, la empresa American Express, presenta la primera tarjeta de plástico ya que las demás, de los años anteriores estaban hechas de cartón y para el siguiente año se crea por IBM la banda magnética en los plásticos.

“En 1966 el Bank of America (Visa) establece una organización nacional para otorgar franquicias de operación de sus tarjetas, un año después surge Master Charge (MasterCard) y para 1968 se introduce la tarjeta de crédito en México”. (Mercadeo para Banqueros, 2012)

Para el año 2002, ante una mayor demanda en el ámbito tecnológico y con el uso del internet, el comercio electrónico busca un medio de pago para las ventas de sus productos, esperando que dicho medio sea adecuado y seguro, eligiendo así, como el más apropiado e idóneo a las tarjetas de crédito.

“En el año 2003 se buscan elementos diferenciadores de las tarjetas de las diversas empresas emisoras existentes en el mercado, y para 2013 gran parte de las empresas en los diferentes países cambian el uso de la banda magnética en las tarjetas, por chips, siendo más seguros que las anteriores, adaptándose a los cambios de la evolución del sistema económico y social”. (Conducef, 2013)

1.2.2.2. Las tarjetas de crédito como dinero.

El dinero es la base inicial sobre la cual se ha abordado el presente capítulo, sin embargo, ¿cuál es la relación de éste con la tarjeta de crédito? Ya que como se ha visto

este puede ser mayormente considerado por algunos solo como un préstamo, sin darle como tal carácter de dinero.

Para entender dicha situación, cabe recordar a qué se le conoce como dinero, siendo así un “medio de pago generalmente aceptado”, mientras que el crédito se podría decir que es “un derecho a recibir bienes presentes (dinero) en el futuro”. (Polavieja, 2011)

Tales definiciones pueden llevar a cierto debate, debido a que el dinero es establecido como un medio de pago aceptado de manera generalizada en la sociedad, y por ende el crédito, de la misma forma podría ser considerado dinero, al utilizarse como medio de pago en los diferentes establecimientos al realizar una compra, sin embargo, se puede llegar a conclusiones distintas al tomar en cuenta factores y aspectos más allá de su definición, como lo hace Manuel Polavieja basado en diferentes teorías económicas, en las que menciona que “a pesar de que el crédito gracias a los avances económicos puede utilizarse como dinero no debe ser considerado como tal, ya que éste es solo un derecho a recibir dinero en el futuro y a su vez, es una obligación de pago del dinero prestado más sus respectivos intereses, sin embargo, se requiere de la existencia de dinero para que pueda existir el crédito de lo contrario sería imposible su utilización”. (Polavieja, 2011)

Ejemplificando lo anterior se tiene que debido a los ahorros monetarios (en dinero) de ciertas personas en las diferentes instituciones otorgantes de crédito, es posible que éstas realicen préstamos a terceros con dicho dinero, ya sea en dinero físico o través de las tarjetas de crédito, no se podría dar crédito a alguien si no se contara con dinero, por ello, se tiene que aunque el crédito se puede usar como dinero no lo convierte en sinónimo de dinero.

1.3. Estructura financiera mexicana y la globalización en el contexto de las tarjetas de crédito.

Ahora se puede dar paso en cuanto a cómo se encuentra conformado el sistema financiero en el ámbito nacional (México), y abordar ciertas cuestiones respecto al consumo de la población y cómo el mismo, se ha visto modificado debido a factores tales como los diferentes tratados firmados por el país en el ámbito internacional que lo ha llevado a estar inmerso dentro de medio globalizado, en el cual no solo interviene en

su consumo la entrada de mercancías externas sino que a través de la adopción de costumbres internacionales, los gustos de la población así como su toma de decisiones en cuanto a sus necesidades y deseos al realizar sus compras también se han transformado.

1.3.1. Aspectos y conformación general de la estructura financiera mexicana.

La estructura del sistema financiero mexicano (SFM) es resultado de una serie de eventualidades a lo largo de los años, siendo este sistema considerado como: “Un conjunto orgánico de instituciones que generan, captan, administran, orientan y dirigen el ahorro y la inversión en el contexto político-económico”. (Jiménez, 2013)

Está compuesto por entidades normativas y reguladoras, como la SHCP, BANXICO y la CONDUSEF; y algunas otras entidades operativas, teniendo como ejemplo los intermediarios y grupos financieros, y de apoyo como calificadoras de valores.

Los intermediarios financieros, son instituciones que captan, administran y canalizan el ahorro y la inversión para prestarlo a quienes necesitan dinero.

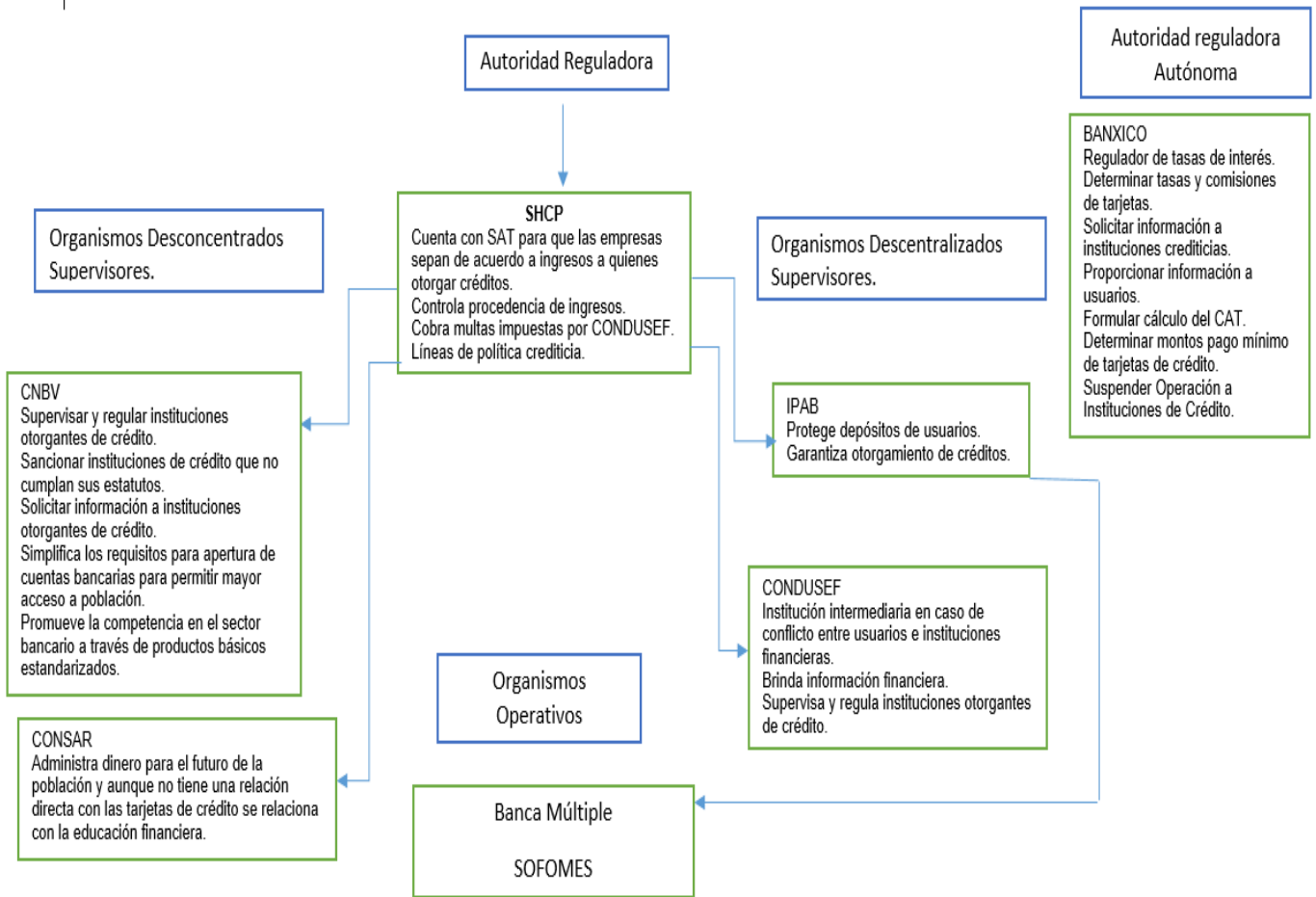
Las autoridades financieras, son un conjunto de instituciones públicas las cuales se encargan de regular, supervisar y proteger los recursos de la población ante instancias financieras.

Dentro del sistema existen dos pilares rectores que son:

1. El Banco de México (Banxico),
2. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

Es un amplio sistema interconectado entre sí, cuya relación entre sus miembros autoritarios se puede observar en el siguiente esquema presentando además la relación de cada uno de estos organismos con las tarjetas de crédito como instrumento de pago.

Cuadro 1: Las Autoridades Financieras como agentes de regulación y supervisión en cuanto a la emisión de tarjetas de crédito.



Fuente: Elaboración propia con datos de CONDUSEF y la LTOSF.

Cada uno de los organismos mostrados en el esquema anterior regula y controla una serie de instituciones dentro del sistema financiero.

Se presentan a continuación algunos de los miembros institucionales más representativos dentro de la estructura financiera nacional.

1.3.1.1. Sociedades Reguladoras del SFM

1.3.1.1.1. SHCP (Secretaría de Hacienda y Crédito Público)

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público es la dependencia que dirige la política económica del gobierno federal en materia: financiera, fiscal, gastos, ingresos, deuda pública.

Es la principal autoridad reguladora del SFM que:

Proyecta y coordina la planeación nacional del desarrollo y elabora, con la participación de los grupos sociales interesados, el Plan Nacional de Desarrollo.

Proyecta y calcula los ingresos de la Federación y de las entidades paraestatales, considerando aquellas necesidades del gasto público federal, la utilización razonable del crédito público y la sanidad financiera de la Administración Pública Federal.

SHCP y las tarjetas de crédito.

La SHCP al contar con dependencias como el Servicio de Administración Tributaria (SAT) y recibir declaraciones de ingresos de la población se vincula en cuanto al hecho del control de los usuarios a los cuales se les puede otorgar un crédito sin temor al incumplimiento de pago, además de mantener un control en cuanto a la procedencia de los recursos con los que pagan las tarjetas de crédito.

Por otra parte, a la SHCP le corresponde el cobro de multas impuestas por la CONDUSEF y la PROFECO (Procuraduría Federal del Consumidor) con respecto a actividades vinculadas con las tarjetas de crédito, esto a través del SAT.

Además de lo mencionado, se tiene que la SHCP establece líneas de política financiera, crediticias, bancarias y monetarias. (Condusef, 2010)

Manteniendo una participación activa en cuanto a la estructura financiera, su funcionamiento y modificaciones, tanto generales como dentro de instrumentos específicos como las tarjetas de crédito, teniendo en ocasiones una participación en conjunto con Banxico.

1.3.1.1.2. BANXICO (Banco de México)

El Banco de México es el banco central del Estado Mexicano fundado en el año 1925 y es constitucionalmente autónomo porque se maneja por sí mismo en sus funciones y administración.

El objetivo principal del Banco de México es procurar la estabilidad del poder adquisitivo de nuestra moneda, y su finalidad es promover un sano desarrollo del SFM.

El Banco de México tiene, además, las siguientes atribuciones:

1. Abastecer de moneda nacional al país.
2. Propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pago.
3. Emitir reglas para que el sistema financiero funcione de manera clara y transparente para los usuarios que utilizan los servicios de banca y casas de bolsa.

Banxico y las tarjetas de crédito

Banco de México es uno de los principales organismos reguladores del Sistema financiero mexicano junto con SHCP y al encargarse de emitir reglas que transparentan a los usuarios el funcionamiento de los diferentes órganos que conforman dicho sistema además de controlar y regular el funcionamiento de los mismos, no se muestra independiente en cuanto a los instrumentos que aquellos emiten. Banxico además se encarga de emitir circulares en cuanto a disposiciones de carácter general de las tarjetas de crédito, las cuales reciben modificaciones constantemente para su actualización.

Banxico se encuentra indirectamente relacionado con instrumentos como las tarjetas de crédito al ser un organismo con capacidad regulatoria de las tasas de interés en el país, mismas que provocan cambios en el precio de los créditos para los usuarios.

De acuerdo a la LTOSF¹⁷, se tiene que Banxico establece a los organismos otorgantes de tarjetas de crédito las bases para determinar las comisiones y tasas de interés de sus instrumentos, buscando que los créditos se otorguen en condiciones accesibles y razonables, además de que los costos sean expresados de manera clara y transparente a sus usuarios, con sus respectivos términos y condiciones. Esto por medio de “publicar bimestralmente información e indicadores sobre el comportamiento de las tasas de interés y las comisiones correspondientes a aquellos diferentes segmentos del mercado, con la finalidad de que los usuarios cuenten con información que les permita comparar el precio que cobran las diferentes instituciones oferentes de instrumentos financieros (como en este caso las tarjetas de crédito), conjuntamente todas estas instituciones deberán mostrar información propia de forma clara a sus usuarios en cuanto a dichos cobros que realizan en sus estados de cuenta”. Como se menciona en

¹⁷ LTOSF, Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, publicado por DOF, 2007.

el artículo 4 Bis 2 de dicha Ley, por otra parte Banxico recibirá información sobre toda aquella modificación realizada a tasas, comisiones, etc.

“Banxico establecerá a través de disposiciones de carácter general, la fórmula, los componentes y la metodología de cálculo del CAT de las entidades financieras, en relación con los créditos, préstamos o financiamientos que otorguen”¹⁸.

Banxico, a su vez, determina los montos de pago mínimo que se encargan de cobrar las Entidades Financieras.

Banco de México es capaz de suspender operaciones de instituciones de crédito que infrinjan el cumplimiento de sus preceptos, ya que es encargado de regular el buen comportamiento de las instituciones miembros del sistema financiero y toda aquella que transgreda el cumplimiento de lo pactado podrá ser destituida por él.

1.3.1.2. Organismos supervisores

1.3.1.2.1. Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores es el órgano desconcentrado de la SHCP encargado de supervisar a:

Bancos (comerciales y de desarrollo), Sofoles (Sociedades Financieras de Objeto Limitado), Sociedades de información crediticia, Entidades de ahorro y crédito popular, Organizaciones y actividades auxiliares del crédito, Sofomes (Sociedades Financieras de Objeto Múltiple), Entidades Reguladas (ER), Casas de bolsa.

Funciones:

- Procura la estabilidad y correcto funcionamiento de las instituciones.
- Mantiene y fomenta el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero en su conjunto, para proteger los intereses de los usuarios.
- Supervisa y regula a las personas físicas y morales cuando realizan actividades financieras.

CNBV y las tarjetas de crédito

¹⁸ LTOSF, Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, publicado por DOF, art. 8, 2007.

Al ser una institución supervisora de instituciones bancarias, comerciales, etc.

Tiene un papel importante, ya que todas aquellas instituciones otorgantes de crédito formales son reguladas por la CNBV, la cual se encarga de supervisar el cumplimiento de sus estatutos así como de sancionar a las instituciones en caso de que no se cumplan, para facilitar dicha función solicita a las diferentes instituciones otorgantes de crédito cierta información operativa así como de su situación financiera la cual se presenta de forma pública a la población, por ello, se puede encontrar información mensual en cuanto a la banca múltiple con respecto a las tarjetas de crédito.

1.3.1.2.2. Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR)

La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro es un Órgano Desconcentrado de la SHCP encargado de coordinar, regular, supervisar y vigilar los sistemas de ahorro para el retiro.

Las instituciones que supervisa son las Afores, Siefores¹⁹ y las empresas operadoras de la base de datos nacional del SAR²⁰.

Asegura la administración eficiente del ahorro, coordina, regula, supervisa y vigila los Sistemas de ahorro para el retiro, expedir disposición legal para SAR, Etc.

Su relación con las tarjetas de crédito es prácticamente inexistente, sin embargo, esta institución presenta una relación directa con la educación financiera en la población y con cómo se administra el dinero, esta institución procura el bienestar en el futuro de sus usuarios proporcionándoles una mejor calidad de vida al proteger e invertir de acuerdo a la edad de sus usuarios su dinero ahorrado.

1.3.1.2.3. Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB)

Es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal que tiene personalidad jurídica y patrimonio propio. Fue creado para mantener la confianza y estabilidad del sistema bancario y establecer los incentivos necesarios para que exista mayor disciplina en el mercado.

¹⁹ Sociedades de inversión encargadas de invertir los recursos controlados por las administradoras de fondos para el retiro (AFORES).

²⁰ Sistema de Ahorro para el Retiro (prestación complementaria del Sistema de Pensiones).

Actividades: Protege el ahorro de los mexicanos, administra pasivos, recupera y administra activos.

El IPAB es una institución que protege los depósitos de los usuarios que mantienen su dinero en instituciones bancarias formales y en caso de cualquier inconveniente o problema presentado en tales instituciones garantiza hasta por el equivalente a cuatrocientas mil UDIS²¹ dichos depósitos por persona, también garantiza el otorgamiento de todos los créditos y préstamos aceptados para ser otorgados.

1.3.1.2.4. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)

La CONDUSEF es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal que tiene como misión:

Promover y difundir la educación y la transparencia financiera para que los usuarios tomen decisiones informadas sobre los beneficios, costos y riesgos de los productos y servicios ofertados en el sistema financiero mexicano; así como, proteger sus intereses mediante la supervisión y regulación a las instituciones financieras y, proporcionarles servicios que los asesoren y apoyen en la defensa de sus derechos.

“Tanto para la contratación como en caso de alguna controversia respecto de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, se entenderá que el contrato de adhesión válido en la operación de que se trate, es el registrado ante la CONDUSEF”, como se menciona en la LTOSF.

En caso de cualquier controversia entre instituciones otorgantes de crédito y usuarios es una de las principales instituciones a las cuales acudir, también si se requiere mayor información en cuanto a instrumentos como las tarjetas de crédito.

Es una de las instituciones en las que se centra la investigación, por lo tanto, se le dedicara el capítulo 3.

²¹ Las unidades de inversión (UDIS) son unidades de valor establecidas por Banco de México para solventar todas aquellas obligaciones de créditos hipotecarios o cualquier acto mercantil o financiero.

1.3.1.3. Organismos Operativos

1.3.1.3.1. Banca Múltiple

“La Banca Múltiple se refiere a las sociedades anónimas, de capital fijo, las cuales son autorizadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para captar recursos del público y colocarlos mediante diversos productos y servicios financieros, tales como:

Cuenta de cheques y ahorro, tarjetas de crédito y débito, créditos hipotecarios, automotrices y personales, instrumentos de inversión, venta de divisas, etc.

Todas las instituciones que pertenecen a la Banca Múltiple son reguladas por la SHCP así como por la CNBV”. (Condusef, 2010)

“La banca múltiple ofrece: Operaciones pasivas y activas entre las Operaciones pasivas se encuentran:

Cuentas de cheques, productos básicos de ahorro, cuentas de nómina, inversiones, cuentas básicas de depósito.

Mientras que dentro de las operaciones activas están:

Tarjetas de crédito básico, crédito hipotecario, automotriz, personal y empresarial, operaciones de servicios (tales como fideicomisos, avalúos, cajas de seguridad, transferencias, etc.)”. (Condusef, 2010)

1.3.1.3.2. Sociedad Financiera de Objeto Múltiple (SOFOMES)

“Las SOFOMES son sociedades anónimas que cuentan con un registro ante CONDUSEF, su objeto social principal es la realización de una o más de las actividades de otorgamiento de crédito, arrendamiento financiero o factoraje financiero”. (CNBV, 2015)

“Estas instituciones a diferencia de los bancos, no captan dinero del público sino que prestan el dinero que obtienen a través de diversas fuentes de recursos”. (Condusef, 2010)

“Por otra parte se tiene que las Sofomes no están limitadas a otorgar financiamiento para un sector específico como lo hacían las Sofoles: sino que cada una de estas se especializa en diferentes tipos de crédito”. (Condusef, 2010)

Beneficios de los créditos de las SOFOMES:

- Dichos créditos se otorgan a personas que por lo general no tienen acceso a la banca comercial.
- Cubren las necesidades de financiamiento a corto, mediano y largo plazo.
- Promueven la competencia entre las entidades que ofrecen crédito, lo que conlleva a una disminución de los costos de financiamiento.

En este tipo de instituciones también es necesario buscar la opción de tarjeta de crédito que más te conviene, comparando entre las existentes y preguntando por el CAT de las mismas. (Condusef, 2012)

1.3.2. Globalización en el contexto de las tarjetas de crédito.

“Desde el punto de vista económico-comercial se tiene que la globalización o mundialización consiste en la integración de mercados en el ámbito mundial y se ha desarrollado en base a los intereses de los países así como de las empresas con el fin de conquistar nuevos mercados, además su índole es meramente comercial”. (Gómez Velásquez, 2014)

“La globalización es uno de los factores principales que ha permitido el desarrollo de los medios y mecanismos de comunicación que inciden en los niveles de consumo de la población”. (Gómez Velásquez, 2014)

“La globalización es uno de los cambios fundamentales transformadores del mundo”. Dicho factor globalizador se ha incrementado a partir de los diferentes tipos de tratados comerciales firmados por las naciones, permitiendo la expansión de la apertura comercial de los países, que los “ha conllevado incluso a una mayor interdependencia en sus relaciones comunicativas, culturales, sociales, ambientales, económicas, etc.”. (Peralta & Reyes, 2014)

“Es un conjunto de procesos que tanto homogenizan al mundo como lo reestructuran constantemente”, ya que cada una de las naciones que se interconecta con el resto adopta como suyos diversos factores pertenecientes a otros países, lo cual modifica y reestructura su conformación interna. (Alonso Benito, 2007)

1.3.2.1. Aumento del intercambio comercial con la firma del TLCAN, incrementó del uso de las tarjetas de crédito.

Son varios los factores asociados a la globalización que se ha alcanzado a través del tiempo, después de la Segunda Guerra Mundial, con la creación de diversas instituciones dentro de un enfoque globalizado comienza a acrecentarse este tipo de fenómeno, sin embargo, gracias a su vez, a la consecuente firma de Tratados Internacionales, la expansión del fenómeno integrador se vuelve innegable.

Se tiene que uno de los tratados que mayor impacto ha generado dentro del sistema mexicano tanto en el ámbito de consumo nacional así como en los diversos aspectos culturales, sociales, etc. Es el Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN) que tiene México con Estados Unidos y Canadá.

Dicho tratado entra el vigor en el año de 1994, creando una de las mayores zonas de libre comercio del mundo, estableciendo un cimiento para un crecimiento económico fuerte y una prosperidad más abundante para los países participativos.

“El TLCAN funge como un impulso para la expansión comercial, que dirige a la globalización. Por tanto, México con el fin de participar en el proceso globalizador dentro del ámbito económico, adopta regímenes de apertura y desregulación para atraer a inversionistas extranjeros, sobre todo al integrarse dentro de este Tratado, llegando a liberalizar totalmente el mercado de bienes, hasta alcanzar un arancel promedio de México con EU y Canadá del cero por ciento”. (Gazcón, 2014)

La relación de México con ambos países se elevó, sin embargo, a diferencia de EU, Canadá antes del tratado tenía una relación comercial casi nula con México y después de este tratado llegó incluso a convertirse en el segundo comprador del país en el mundo.

“La firma del TLCAN además fue positivo para los consumidores ya que incrementó la oferta y calidad de productos ofrecidos en el mercado nacional, encontrándose incluso bienes a mejores precios, es decir, diferentes artículos a precios mucho más reducidos que antes”. (Gazcón, 2014)

1.3.2.2. Incremento del consumo a nivel global y de la población mexicana a través del uso de las tarjetas de crédito.

El consumo de la población se disparó debido a la globalización y la mayor diversidad de productos encontrados en el mercado.

“La globalización es sin lugar a dudas un proceso que genera efectos diferenciales en las formas y sentidos de consumir de una determinada población a causa de la adopción de formas de consumo y productos de distintas regiones”.

El mercado busca satisfacer a todos los tipos de consumidores además de que se renueva constantemente la oferta de productos al enfrentarse a una sociedad consumista, lo global y lo local se integra llegando al “término “glocal” que hace referencia a la combinación de gustos por consumo de productos de ambos sectores dentro de la sociedad” (Peralta & Reyes, 2014).

“El consumo dentro de las sociedades en la actualidad tiene su auge en el consumo de ocio y de los nuevos signos internacionales los cuales son reconocibles a nivel mundial como son las marcas más reconocidas en el ámbito internacional, donde el gusto se convierte en ocasiones en el único incentivo para consumir” (Alonso Benito, 2007).

Se tiene que los nuevos consumidores buscan información detallada en cuanto a dónde encontrar mejor calidad y precios por lo que gran parte del tiempo dejan de inclinarse por lo nacional en la búsqueda de mejores productos ofrecidos por el mercado.

“El consumo se ha transformado en una fuente de bienestar para la población actualmente, además de un elemento primordial en la construcción de identidades sociales así como de estilos de vida” (Alonso Benito, 2007).

Los individuos ven a los bienes como un medio de identificación que establece el grupo social al cual pertenecen, teniendo que la publicidad es un factor importante que interviene en la forma de pensar de los consumidores. Ahora los medios de comunicación, el internet y redes sociales son los orientadores en cuanto a valores, moda, actitudes y estilos de vida, incidiendo en los niveles de consumo de la población.

“Dichos medios han permitido unificar estilos de vida alrededor del mundo, logrando que los patrones de consumo sean similares para diferentes grupos de consumidores,

adoptándose mayormente un estilo angloamericano así como el occidental” (Peralta & Reyes, 2014).

Cabe recordar que “el consumo se refiere a satisfacer las necesidades presentes o futuras de la población”, sin embargo, debido a la globalización y la adopción de lemas como el “vales por lo que tienes” y el “cuanto más consumo más feliz soy”, dicho significado se ha perdido conduciendo a la población a un gran consumismo, que pierde de vista el hecho de satisfacer necesidades inclinándose más por los deseos y dirigiendo a la población a un consumo excesivo de bienes y servicios despilfarrando incluso ciertos servicios (Gómez Velásquez, 2014).

Tras la firma del Tratado de Libre Comercio la población mexicana adopta como suyo un nuevo modelo de consumo guiado principalmente por las costumbres e ideologías del modelo estadounidense.

Dentro de la sociedad es de suma importancia la aprobación por parte de la gente que los rodea, teniendo que al mexicano le preocupa mucho “el qué dirán”, hecho aún más presente en las clases sociales bajas.

“Por situaciones de este tipo la población mexicana recurre a la compra de marcas reconocidas y provenientes principalmente de su país vecino (EU) miembro del TLCAN, ya que en ocasiones el estímulo por consumir va más allá de la necesidad” (Koellner, 2010).

Con los medios de comunicación y el incremento del impacto de publicidad de productos del exterior el consumidor mexicano se ha visto inmerso dentro de una sociedad consumista, donde carecen de autonomía de decisión al momento de elegir productos para su consumo, guiándose para tomar decisiones influenciadas por un entorno globalizado y la presión social.

Satisfacer los deseos en la actualidad va más allá de cubrir las necesidades ya que los deseos nunca se detienen al presentar productos con continuas actualizaciones y productos “renovados”.

El internet como medio facilitador de ventas para una sociedad con cada vez menos tiempo disponible, facilita las compras de la población a través del uso de las tarjetas de

crédito, dándoles a su vez a los clientes poder, control y elección de bienes a consumir dejando atrás el limitante de la distancia, ya que las compras se entregan a domicilio. Sin embargo, a su vez dicho suceso conlleva al despilfarro de recursos y al incremento por el gusto de consumir bienes de marcas reconocidas para sentirse parte de la sociedad con un alto estatus social, ha conducido a gran parte de la población sobre todo a la juventud a endeudarse, ya que a pesar de no contar en ocasiones con los recursos suficientes para realizar sus compras abusan de instrumentos financieros como las tarjetas de crédito con el fin de satisfacer sus deseos, sin tomar en cuenta las futuras consecuencias al no poder cubrir los pagos.

Por ello, se tiene un cambio de comportamiento del consumidor mexicano, el cual hace un uso cada vez más frecuente de la tarjeta de crédito como medio de pago.

Capítulo 2: El mercado de las tarjetas de crédito y su comportamiento en México.

La introducción de las tarjetas de crédito como un medio de pago de aceptación generalizada fue el resultado de un largo proceso, sin embargo, la introducción de las tarjetas en México no fue inmediata sino hasta unos años después de su introducción en países como Estados Unidos y algunos países Europeos, es decir, es hasta el año de “1967 cuando en el país se introduce la primera tarjeta; La cual era Bancomático lanzada por Banamex en afiliación con Mastercard y al año siguiente, otro banco importante de México, es decir, el Banco de Comercio, afiliado con Visa organiza su propio sistema, emitiendo la tarjeta de crédito Bancomer” (Condusef, 2013).

Ambos bancos mexicanos se afiliaron a Visa y MasterCard, ya que ambas empresas son de medios de pago y con éstas se puede liquidar el consumo de productos o servicios en cualquier establecimiento comercial con el que las mismas tengan convenio ya sea a nivel nacional o internacional.

Antes de comenzar a analizar el mercado de las tarjetas de crédito dentro de un esquema general y el comportamiento de la población en cuanto a su uso, que ha sido creciente a lo largo del tiempo en el país, se hace mención a una frase importante referente al endeudamiento inteligente que se le atribuye a Einstein, sin embargo, se desconoce si realmente le pertenece²², que dice: “Los que comprenden el interés, lo cobran; los que no lo comprenden, están condenados a pagarlo”.

Haciendo referencia a las personas que ven el interés como un pago a sus ahorros e inversiones y los que tienen que pagarlos por haber obtenido medios de financiamiento que les ha generado pagar deudas más el interés acumulado por su obtención o por el hecho de no liquidarlas por completo en un plazo establecido.

Se tiene que el exceso de endeudamiento es el principal enemigo para la salud financiera, aunque por otra parte, es imposible pasar toda la vida sin pedir ningún préstamo, por lo que es adecuado alcanzar una buena gestión del endeudamiento, no renunciando al financiamiento sino aprendiendo a utilizarlo inteligentemente.

22 (Finanzas para Todos, 2017)

2.1. Diferencia entre crédito y préstamo

Antes de comprender a profundidad qué es y cómo funcionan las tarjetas de crédito es necesario entender la diferencia existente entre un préstamo otorgado a una persona y el crédito que recibe alguna otra.

Ambos términos hacen referencia al dinero que se obtiene como medio de financiamiento y que debe pagarse, sin embargo, dentro de estos albergan ciertas diferencias. Teniendo en su caso que al tratarse de un préstamo: un prestamista entrega al prestatario²³ en una sola exhibición y al comienzo de la operación una cantidad fija de dinero con la condición de que el pago se realice junto con los intereses pactados en un determinado plazo, y cuyos pagos deben realizarse mediante cuotas regulares. Además la vida del préstamo se determina previamente y los intereses se cobran sobre la totalidad de dinero prestado.

Por otra parte, “un crédito es la cantidad de dinero con un límite fijado que una entidad pone a disposición de un cliente”. El límite de dinero otorgado se puede ocupar en el momento que se desee, utilizándolo según sus necesidades de cada momento con ayuda de una cuenta o una tarjeta de crédito, sin tener que disponer de todo el dinero de golpe desde el inicio de manera forzosa como en el caso de los préstamos, solo en caso de que se desee. Los intereses que se pagan por dichos créditos son sobre el dinero del cual realmente se haya dispuesto dentro del límite otorgado más una comisión mínima por el saldo del cual no se hace disposición. Cada que se devuelve parte del crédito del cual se hizo uso dentro del límite otorgado se puede hacer disposición nuevamente del mismo sin sobrepasarlo.

Al igual que los préstamos los créditos también se otorgan por un determinado plazo aunque en el caso de los créditos éstos se pueden renovar u ampliar.

Los intereses de los créditos suelen ser más elevados y los mismos se utilizan en mayor cantidad cuando se quiere afrontar ciertos períodos pasajeros de falta de liquidez, mientras que se recurre en mayor medida a los préstamos cuando se quiere financiar la adquisición de un bien o servicio en específico.

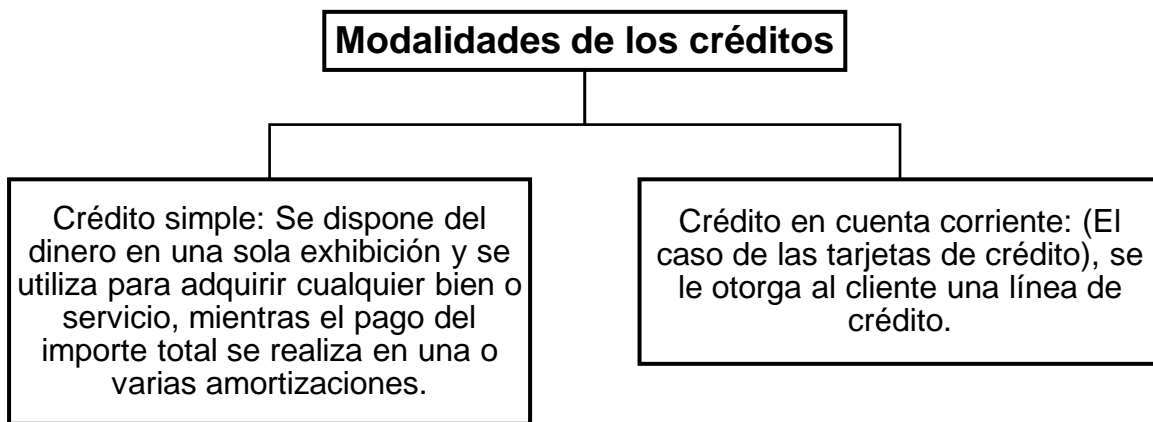
²³ persona que solicita el préstamo.

2.1.1. Tipos de crédito

“Los créditos son préstamos otorgados por la banca como parte de sus principales operaciones activas. Sin embargo, no son las únicas instituciones oferentes de los mismos existen otras instituciones como las sofomes y otros que los otorgan”. (Módulo II Condusef, 2010)

Los créditos se otorgan bajo dos modalidades que son:

Cuadro 2: Modalidades de los créditos



Fuente: Elaboración propia.

En el caso de los diferentes tipos de crédito que se ofrecen en el mercado se tiene la siguiente clasificación por CONDUSEF:

1. Crédito al consumo
2. Crédito empresarial o corporativo
3. Crédito para la vivienda (hipotecario)

Los créditos al consumo son de corto plazo (uno a dos años, excepto en el caso de las tarjetas de crédito que puede ser mayor) que se otorgan a personas físicas para la adquisición de diferentes bienes o servicios, ya sean créditos de consumo duradero²⁴ (crédito ABCD), créditos de nómina²⁵ o personales²⁶, automotrices, etc.

²⁴ Créditos específicos para algo en particular.

²⁵ Es un anticipo o préstamo de uno o varios pagos de tu sueldo; ya sea mensual, quincenal o semanal, según sea la frecuencia con la que recibas tu pago (sueldo). Es un préstamo que toma como garantía la paga que recibes por tu trabajo. (Rubio, 2013)

²⁶ No específicos para algo en particular donde el cliente puede comprar lo que quiera.

Los créditos al consumo tienen un sistema que registra su comportamiento desde el momento que son otorgados a los usuarios y dados de alta por cierta institución financiera.

Tabla 1: Elementos de los créditos al consumo.

Elementos que conforman el sistema de los créditos al consumo
Fecha de corte: Representa el día en el cual se realiza el cálculo de los intereses del periodo respectivo sobre el saldo insoluto ²⁷ que presente el crédito en ese momento. Para realizar el respectivo cálculo se tiene esta fórmula: Interés del mes= <u>saldo insoluto X tasa de interés anual X promedio días por mes</u> 360
Emisión de estados de cuenta: Refleja los movimientos de crédito durante un determinado lapso de tiempo, los mismos deben ser emitidos por las instituciones financieras cada determinado plazo (no menor a 6 meses), según lo pactado con el cliente.
Recepción de pagos: Los pagos se aceptan en las sucursales de la respectiva institución financiera a través de cualquiera de los medios de pago (efectivo, cheque, transferencia, etc.) pactados en el contrato, hasta la fecha límite de pago. Nota: tomar en cuenta que dependiendo del medio de pago en que se realice la retribución pueden variar las fechas de registro de la operación, por tanto, es necesario conocer las fechas de pago para los diferentes medios para evitar el cobro de intereses, y comisiones.
Liquidación de créditos: Para el periodo de la liquidación del crédito se le ha de añadir a la última mensualidad los intereses del mes junto con incrementos generados durante la vida del crédito, así como el capital que reste por liquidar.

Fuente: (Módulo II Condusef, 2010)

A continuación, se hará referencia al crédito al consumo y a las tarjetas de crédito por ser el objeto de estudio.

2.2. ¿Qué son las tarjetas de crédito?

Las tarjetas de crédito son un tipo de crédito revolvente²⁸ emitido por una determinada institución, la cual puede ser una institución financiera bancaria, una institución

²⁷ El saldo insoluto, se refiere al saldo total que se debe por las compras realizadas durante cierto periodo, sin la suma de intereses acumulados y calculados durante la fecha de corte.

financiera no bancaria (Sofomes) o una institución no financiera (tiendas comerciales o departamentales).

“Instrumento financiero a través del cual, una institución emisora concede a un cliente mediante la suscripción de un contrato de adhesión, una línea de crédito revolving, hasta por un importe determinado conocido como límite de crédito. Dentro del contrato la institución establece los términos y condiciones, además de sus formas de aceptación de pago permitidas” (Solano, 2001).

Para hacer uso de este dinero, se deben realizar las compras o disposiciones de dinero en los establecimientos que se encuentren afiliados o en su caso realizar retiros en los cajeros automáticos correspondientes.

Son consideradas “dinero plástico”, un elemento importante para la administración y manejo de las finanzas personales y un facilitador del proceso de transacción.

2.2.1. Características y principales funciones de las tarjetas de crédito

Las tarjetas de crédito cuentan con una serie de características que se mencionan a continuación.

Las tarjetas de crédito:

- ✓ Son un medio de pago con cierto financiamiento automático el cual a cierto plazo (de hasta 50 días) no tiene costo.
- ✓ Son un crédito quirografario²⁹.
- ✓ Un crédito revolving.
- ✓ Tienen un acreditado (persona que recibe el préstamo) que puede ser una persona física o moral³⁰, con capacidad de hacer uso de él según lo necesite.
- ✓ Tienen un acreditado que cada que realiza compras se ve obligado a reembolsar la cantidad estipulada de éstas, así como los intereses pactados, en caso de no cubrir los pagos en su totalidad durante el periodo de pago.

Entre los principales usos de las tarjetas de crédito se encuentran:

28 Crédito que se puede utilizar repetidamente, ejemplo: se cuenta con una línea de crédito de 4,000 pesos, compramos un producto de 2,500, se podría creer que solo podemos gastar ya 1,500 pesos, sin embargo, a medida que pagamos los 2,500 que gastamos del crédito, nuestra línea de crédito vuelve a ser de 4,000 e incluso con el paso del tiempo puede ampliarse.

29 Garantizado con solo la firma de ciertos pagares o vouchers.

30 Los créditos morales en tarjetas de crédito son expedidas a nombre de un grupo de persona físicas determinado o designado dentro de cierta organización.

- Su principal función es habilitar al tarjetahabiente, ya sea limitado o ilimitado con el fin de que este pueda realizar compras en todos los establecimientos adheridos al sistema y vinculados con la tarjeta.
- Como medio de pago: Se utiliza para llevar a cabo la ejecución de transacciones al servir como medio de pago (de compras o servicios), además proporciona seguridad a usuarios al no cargar con dinero en efectivo.
- Como garantía: Son un instrumento de pago respaldado por el banco o institución que las proporciona a sus clientes, por lo que las empresas vendedoras de productos a tarjetahabientes se ahorran ese cobro directo, y son las instituciones emisoras, las responsables de cobrar a los acreditados.
- Funciona como un instrumento de desarrollo comercial ya que incentivan el crecimiento de ventas en las empresas y el número de consumidores.

2.2.2. Operatividad y datos que debe tener una tarjeta de crédito (TDC)

En cuanto a cómo funcionan estos instrumentos de pago se tiene a una institución otorgante u acreditante de las TDC obligada a pagar, por cuenta del tarjetahabiente los bienes y servicios que consuma por medio de la TDC ante los proveedores, además de permitirle al acreditado retirar dinero de cajeros automáticos, en las oficinas o ventanillas de su institución o ante corresponsales bancarios³¹.

El acreditante tiene derecho de conocer y conservar el contrato de apertura de crédito, mismo que debe especificar cuál es la forma de calcular los pagos mínimos mensuales que cobran en función del saldo a cargo del acreditado, las tasas de interés y comisiones, guiados por especificaciones de Banxico, y cuando las instituciones hagan modificaciones en cuanto a su cálculo, se debe informar al cliente con 30 días de anticipación a que se realicen cambios, teniendo así sus clientes el derecho de finalizar con el servicio proporcionado por dicho instrumento financiero si no se encuentran de acuerdo con los nuevos montos sin quedar obligado a pagar una cantidad adicional por la toma de su decisión.

³¹ Los corresponsales bancarios son establecimientos o negocios autorizados para actuar a nombre y por cuenta de alguna institución bancaria, con el propósito de que las personas puedan realizar algunas transacciones financieras cotidianas, de manera más fácil y accesible.

Ilustración 1: Datos de una tarjeta de crédito



Fuente: Elaborado con elementos tomados de (Módulo II Condusef, 2010).

2.2.3. Instituciones otorgantes de tarjetas de crédito

Existen diversas instituciones otorgantes de tarjetas créditos, las cuales pueden ser: bancos, tiendas comerciales e instituciones financieras.

Las tarjetas son emitidas en la actualidad por grandes corporaciones multinacionales, las cuales son asociaciones entre bancos e instituciones financieras, como son Visa, Master Card, o grupos financieros como American Express, aunque por país, las tarjetas de crédito suelen ser otorgadas directamente por alguna de las diferentes instituciones financieras, bancarias o comerciales, dicha elección depende ya de cada uno de los diferentes usuarios en búsqueda de la tarjeta de crédito que mejor se adapte a sus necesidades, estilo de vida, así como al respectivo salario.

Debido a esta razón, las tarjetas siempre tendrán la marca del banco o comercio que lo otorga y además el sello y respaldo del emisor.

En México, las instituciones que otorgan tarjetas de crédito son:

- Bancos: las tarjetas bancarias se pueden utilizar en miles de establecimientos, además de establecimientos internacionales.
- Comercios: dichas tarjetas comerciales, por lo regular, solamente se pueden utilizar para adquirir bienes o servicios en los comercios que otorgan el crédito y

son aceptados con dificultad en otros tantos que llegan a cobrar comisiones por dicha acción”. (Venn Global, 2009)

2.2.3.1. El buró de crédito (BdC) como institución otorgante de información a instituciones otorgantes de tarjetas de crédito.

Es necesario abordar el tema de la Sociedad de Información Crediticia o buró de crédito debido a que los bancos antes de otorgar un crédito deben reportarlo ante el buró.

Dicha institución consiste en una empresa privada que acumula, vende o cataloga el historial de crédito de toda aquella persona que ha solicitado algún tipo de crédito (como las TDC), por lo que antes de otorgar un crédito las instituciones deben informarlo o reportarlo ante el buró de crédito.

Nota: al ser otorgado un crédito por primera vez (anteriormente no se encontraba en el buró de crédito), desde ese momento los usuarios ya están en el buró (sin importar si realizan sus pagos o no).

El BdC está monitoreado por la SHCP, la CNBV, además de la CONDUSEF y la Profeco (Procuraduría Federal del Consumidor).

En el buró de crédito se encuentra información acerca de los créditos solicitados por el usuario así como de servicios básicos, tales como: televisión de paga, luz y teléfono.

“El historial en el buró corre en periodos de 72 meses (6 años), es decir, que si un usuario realiza sus pagos a tiempo o con retraso quedará registrado de esa forma durante ese periodo. Dicho historial también registra la apertura o cierre de cuentas”. (Forbes, 2017)

Se recomienda a los usuarios conocer su historial (consultándolo gratis una vez al año o haciendo consultas adicionales con un costo de 36 pesos cada una) para de esta forma poder verificar que la información que se reporta en ellos es correcta.

Nota: al hacer consultas es necesario tener a la mano el número de una tarjeta de crédito, el monto de crédito obtenido y el nombre del banco.

Las sociedades de información crediticia como el buró de crédito califican el comportamiento de los usuarios al tener un crédito, de forma positiva o negativa. Es

decir, que aquellos usuarios que dejen de pagar su crédito o hagan el pago con retraso quedan registrados con una calificación negativa ante el buró, por lo que se recomienda realizar dichos pagos para evitar que a la larga les nieguen algún otro crédito. Mientras que los usuarios que realizan un buen uso de los créditos y sus pagos en tiempo y forma presentan una calificación positiva que los llevara a la larga a obtener otros créditos con facilidad.

Cabe mencionar que el Buró de crédito no es la institución que otorga o niega el crédito sino aquella institución que recopila y proporciona información a las instituciones crediticias para con base en ella decidir si otorgar o negar los créditos.

Nota: “Las instituciones bancarias usan la información del buró de crédito para evaluar que producto financiero o préstamo se adecua a tu capacidad de pago sin riesgo de caer en un incumplimiento. Ahora, no solo investigan tu historial crediticio, hay muchos otros factores que se consideran antes de otorgarte un crédito como: la edad, tus ingresos, el domicilio, si tienes dependientes económicos, etc.” (GoSocket, 2016)

2.2.3.2. ¿Qué ocurre con las tarjetas departamentales?

Anteriormente en el esquema del sistema financiero mexicano se mencionó como ejemplo de instituciones emisoras de las tarjetas de crédito tanto a bancos comerciales así como a las SOFOMES, pero ¿por qué no se ha hablado de aquellas tarjetas que otorgan las tiendas departamentales como Coppel, Wal-Mart, Palacio de Hierro, etc.

La razón es que estas tarjetas aunque funcionan en algunas ocasiones de forma similar a las bancarias tienen algunas diferencias, por ello, para comprender a fondo sus diferencias y similitudes se presenta el siguiente cuadro:

Cuadro 3. Diferenciación de tarjetas bancarias y departamentales.

Tarjetas de crédito bancarias y departamentales	
Diferencias	
Tarjetas de crédito bancarias	Tarjetas de crédito departamentales
<p>Las tarjetas de crédito bancarias son emitidas por una institución financiera.</p> <p>Son de aceptación universal al contar con el respaldo de empresas de pago como Visa y MasterCard.</p> <p>Tasa de interés menor a la presente en las tarjetas de crédito departamentales.</p> <p>Aplican tasas de interés diferenciadas a clientes dependiendo de sus hábitos de pago.</p> <p>Se debe pagar una anualidad y unas cobran comisiones por reposición en caso de robo o extravió.</p>	<p>Son emitidas por tiendas de autoservicio o departamentales.</p> <p>La aceptación es limitada a su cadena de tiendas o establecimientos asociados. Sin embargo, algunas han constituido bancos propios y emitido tarjetas en asociación con bancos comerciales (tarjetas marca compartida³²) o por propia cuenta, teniendo como aval a VISA para ser aceptadas a nivel nacional e internacional.</p> <p>Sus tasas de interés suelen ser más elevadas que las de las bancarias.</p> <p>No aplican tasas de interés diferenciadas a clientes de acuerdo a sus hábitos de pago.</p> <p>Por lo regular, los clientes no tienen que pagar anualidad, ni les cobran al reponerlas por robo o extravió.</p>
Similitudes	
<p>Tanto las TDC comerciales como las bancarias funcionan como medio de pago.</p> <p>Ambas manejan promociones exclusivas para sus clientes que incluyen bienes y</p>	

³² Aquellas tarjetas de crédito comerciales que cuentan con el respaldo de un banco u entidad financiera, pero no cuentan ni funcionan con todas las características y atribuciones de una tarjeta de crédito bancaria.

servicios a precios preferenciales o canjear puntos para obtenerlos, algunas otras otorgan millas de avión de acuerdo al consumo realizado al comprar boletos de vuelo, en las TDC de tiendas departamentales les hacen descuentos los fines de temporada, y en otras ocasiones les hacen un reembolso por cierto porcentaje de compra realizado ya sea en monedero electrónico o en puntos.

Ofrecen la facilidad de adquirir diferentes seguros (casa, auto, vida, médico, etc.).

Fuente: Elaboración propia con base en información de (Flores, Es lo mismo... pero no es igual, 2010)

2.2.4. Clasificación de las tarjetas de crédito

En la actualidad, debido al incremento de las actividades económicas y el uso de las TDC como instrumento financiero, las instituciones emisoras de dichas tarjetas se han vuelto más competitivas, con la finalidad de ganar la preferencia de los usuarios, emitiendo una gran cantidad de productos en los últimos años.

Dicho suceso ha provocado un incremento de la dificultad para los usuarios al momento de elegir una tarjeta de crédito (por lo que para el año 2012 “Condusef mencionaba que el mercado ofrecía para ese entonces una gama de más de 130 alternativas tomando en cuenta tanto tarjetas de crédito como de débito”), sin embargo, en el capítulo 4 se buscará crear un esquema facilitador su elección.

Por ahora, solo se mostrara un cuadro con la clasificación de diferentes tipos de tarjetas de crédito respecto a diferentes aspectos que involucran y a su vez se añade una breve descripción del producto:

Cuadro 4: Clasificación de las tarjetas de crédito

Por su empresa emisora de aceptación internacional.	VISA	De las más utilizadas en todo el mundo. Sin embargo, las organizaciones que las comercializan son las encargadas de establecer sus características.	MasterCard su diferencia con VISA es que emiten en mayor cantidad tarjetas de Débito que de Crédito, caso contrario con VISA.
	MasterCard	De las tarjetas más usadas a nivel mundial, sus	

		características se fijan por quien las comercializa.	
	American Express	Se distingue de Visa y MasterCard en que puede ser emisora directa de sus tarjetas aunque también opera con algunas entidades financieras.	Sus cuotas de emisión, mantenimiento y tipos de interés, son mayores respecto a Visa y MasterCard, pero sus beneficios, promociones y descuentos son mayores.
Basada en color de metales preciosos, a mayor valor del metal, mayores beneficios y anualidad.	TDC Clásica (más común).	Ofrecida a personas con ingresos entre 5,000 y 10,000 pesos, sus beneficios son escasos y básicos.	Sus tasas de interés son de las más altas ya que por lo regular sus usuarios son nuevos y menor experiencia, haciéndolos más riesgosos.
	TDC Oro.	Ofrecida a gente de ingresos entre 7,500 a 40,000 pesos, entre sus beneficios: coberturas de seguros y recompensas.	Dependiendo del emisor los beneficios que se ofrecen suelen ser mayores a los de la Clásica.
	TDC Platinum.	Ofrecida a personas con ingresos de \$25,000 a \$80,000, sus tasas de interés son menores porque sus usuarios son considerados de menor riesgo.	Al ser usuarios difíciles de caer en impago, sus recompensas son muy atractivas junto con ciertos servicios de concierge ³³ .
	TDC Premium.	Tienen nombres como: Blanc, Black, World Elite, Infinite, etc. Este tipo de tarjetas no tiene un rango de ingresos de a quien se les ofrece.	Son otorgadas por invitación del banco, es decir, eligen a los clientes más rentables y para garantizar su lealtad se les otorga dicha tarjeta con características superiores.
TDC	TDC sin	Tarjetas que no cobran cuota anual, o no lo hacen si las usas	

33 Considerado como adquirir tu propio Asistente Personal que trabaja para ti las 24 horas del día, todos los días del año para facilitarte ciertas actividades o transacciones tales como: reemplazo de tarjeta de emergencia, asistencia médica de viaje, entre otro tipo de beneficios solo comunicándote a cierta línea telefónica.

distinguidas por su bajo costo (bajos intereses y menores comisiones).	anualidad.	frecuentemente y te comprometes a ser leal con la institución.	
	TDC sin comisiones.	Aquellas tarjetas que no cobran comisiones de ningún tipo.	Ejemplo: no cobro al disponer de efectivo, solicitar otra tarjeta por robo o extravío, etc.
	TDC con baja tasa de interés.	Para los usuarios que no son totaleros y buscan realizar pagos a plazos, buscando la tasa de interés más baja.	Clientes en búsqueda de tarjetas: con buena cobertura en promociones de meses sin intereses.
	TDC con transferencia de saldos.	Si los tarjetahabientes adeudan un saldo considerable en Tarjetas de Crédito y llegan a pagar mucho dinero en intereses.	Permite a usuarios mover el saldo que adeuda en todas, consolidándolo en una, donde pagará un interés menor y fijo de alrededor del 18%. Nota: Se requiere no haber llegado al tope de la línea de crédito y no tener retrasos de pago.
	Tarjeta de servicios American Express.	Se debe pagar a totalidad a fin de mes, y permite ciertas compras a meses sin intereses.	Permite acumular recompensas y tener un límite de crédito que se ajusta a tu historial de compras y pagos.
Tarjetas dirigidas a cierto sector en específico y para aquellos que buscan su primera tarjeta.	TDC para universitarios.	Para dichas tarjetas no se requiere contar con historial crediticio, ni comprobar ingresos si se está cursando actualmente estudios universitarios.	
	TDC sin historial crediticio.	Óptimas para empezar a construir historial, sus tasas de interés y comisiones son altas, pero una vez convertido en buen sujeto crediticio puede acceder a mejores opciones.	
	TDC sin comprobar ingresos.	Bastante útiles para aquellas personas cuyos empleos no provienen del empleo tradicional (mercado informal), pero sus tasas de interés son elevadas.	
	TDC sin ver buró de crédito (garantiza	Dirigidas a personas que ya tuvieron tarjeta anteriormente y problemas para pagarlas por lo que tienen una marca	Es posible obtener tarjetas después de esto, pero se requiere: depósito en garantía que debe permanecer en el

	das).	negativa en buró de crédito.	banco 18 meses.
Tarjetas de crédito con recompensas .	TDC Para acumular millas de viaje.	Para los interesados en acumular millas en una aerolínea en especial probablemente busquen conocer las Tarjetas de Crédito Aeroméxico, Interjet o Volaris.	
	Puntos canjeables x compra	Devuelven en efectivo cierta cantidad de dinero de acuerdo al monto realizado en compras, entre el 0.5% a 1% del mismo, depositándolo en una tarjeta de débito.	
	TDC con puntos canjeables x producto	Permite decidir si se quiere utilizar los puntos para comprar artículos de diversos precios, desde un certificado de regalo en una tienda departamental hasta un refrigerador.	


Fuente: Elaboración propia con base en datos de (Kardmatch, 2008)

El esquema anterior nos puede ayudar a observar distintas características de diferentes tipos de tarjetas de crédito para conocerlas mejor y tomar decisiones conscientes al momento de adquirir una, sin embargo, como se menciona anteriormente, se proporcionará mayor información en el último capítulo, con la finalidad de que los usuarios de TDC tomen una buena decisión al elegirla.

2.2.5. Elementos importantes a revisar en un estado de cuenta

Los estados de cuenta son enviados por parte de las empresas emisoras de tarjetas de crédito por mandato de la CNBV. El estado de cuenta presenta una serie de elementos de gran importancia, que deben tomarse en cuenta al momento de analizarse, entre ellos los que se muestran en la siguiente imagen:

Ilustración 2: Estado de Cuenta

VISA 1 DE 3 LANPASS 

ESTADO DE CUENTA NACIONAL DE TARJETA DE CRÉDITO

NOMBRE DEL TITULAR	<<NOMBRE CLIENTE>>		
N° DE TARJETA DE CRÉDITO	0000 0000 0000 0000	VISA DORADA LANPASS	
FECHA ESTADO DE CUENTA	15/12/2015		

Consideramos aprobado este estado de cuenta si dentro de 45 días siguientes al vencimiento no hemos recibido aviso por escrito en contrario

<<NOMBRE CLIENTE>>
<<DIRECCIÓN CLIENTE>>

I. INFORMACIÓN GENERAL

	CUPO TOTAL	CUPO UTILIZADO	CUPO DISPONIBLE	CAE PREPAGO 13,09 % SIN SELLO SERNAC
CUPO TOTAL	\$ 2.922.800	\$ 746.433	\$ 2.176.367	
CUPO TOTAL AVANCE EN EFECTIVO	\$ 11.485.004	\$ 11.342.107	\$ 142.897	

Tasa de interés	ROTATIVO	COMPRAS EN CUOTAS	AVANCES EN CUOTAS
	2,47 %	3,05 %	2,47 %
CAE	47,63 %	46,80 %	42,00 %


CAE se calcula sobre un supuesto de gasto mensual de UF 20 y pag

Días del período 33	PERÍODO FACTURADO	DESDE	HASTA
	PAGAR HASTA	12/11/2015	15/12/2015
			04/01/2016

II. DETALLE

1. PERÍODO ANTERIOR	DESDE	HASTA
PERÍODO DE FACTURACIÓN ANTERIOR	13/10/2015	12/11/2015
SALDO ADEUDADO INICIO PERÍODO ANTERIOR	\$ 11.673.348	
MONTO FACTURADO A PAGAR (PERÍODO ANTERIOR)	\$ 461.244	
MONTO PAGADO PERÍODO ANTERIOR	\$ -461.244	
SALDO ADEUDADO FINAL PERÍODO ANTERIOR	\$ 11.669.443	

2. PERÍODO ACTUAL					
LUGAR DE OPERACIÓN	FECHA DE OPERACIÓN	DESCRIPCIÓN OPERACIÓN O COBRO	MONTO OPERACIÓN O COBRO	MONTO TOTAL A PAGAR	CARGO DEL MES N° CUOTA VALOR CUOTA MENSUAL
1. TOTAL OPERACIONES					\$ 655.225
MOVIMIENTOS TARJETA XXXX-7984					\$ 515.077
	03/09/15	INTEGRAMEDICA TREBO	N/CUOTAS PRECIO	0,00 % \$ 147.330	04/06 \$24.555
	03/09/15	INTEGRAMEDICA TREBO	N/CUOTAS PRECIO	0,00 % \$ 29.142	04/06 \$4.857
	09/09/15	AVANCE EN CUOTAS 0		1,10 % \$ 11.440.000	04/06 \$273.442
	17/09/15	BAC CHIGUAYANTE	TRES CUOTAS PREC	0,00 % \$ 112.971	03/03 \$37.657
	19/10/15	BAC CHIGUAYANTE	TRES CUOTAS PREC	0,00 % \$ 87.819	02/03 \$29.273



EMISOR	CLIENTE		
COMPROBANTE DE PAGO			
Fecha límite de pago		Pago mínimo	
NÚMERO DE TARJETA	0000 0000 0000 0000	NÚMERO DE TARJETA	0000 0000 0000 0000
MONTO TOTAL FACTURADO A PAGAR	\$ 658.336	MONTO TOTAL FACTURADO A PAGAR	\$ 658.336
MONTO MÍNIMO A PAGAR	\$ 0	MONTO CANCELADO	\$ 0
Cheque <input type="checkbox"/>	Efectivo <input type="checkbox"/>	Cheque <input type="checkbox"/>	Efectivo <input type="checkbox"/>

Fuente: (Santander, 2016)

En la parte superior de la imagen, aparece el **saldo al corte**, dicho elemento, representa la cantidad o monto total del adeudo de los usuarios en ese momento, compuesto por su saldo anterior más el monto que se suma de sus compras realizadas justo antes de su fecha de corte.

El **pago mínimo**, por otra parte, es aquella cantidad más pequeña que la institución que otorga el crédito permite a sus usuarios pagar y requiere que depositen para de esta

forma mantener su crédito vigente y a su vez no reportar su cuenta como moratoria ante el Buró de Crédito. Nota: Pagar solo dicha cantidad provoca el tardar años en liquidar la deuda, ya que este monto representa poco más del 1% del saldo adeudado y el resto se dirige al pago de intereses del periodo, comisiones, IVA, etc.

La **fecha límite de pago**, es aquella fecha límite que tienen los tarjetahabientes para pagar el monto total de su adeudo del mes o una parte de él.

La **fecha de corte**, representa hasta que fecha se registran las compras realizadas por los usuarios como límite antes del cálculo de intereses y del monto a pagar.

La **tasa de interés**, indica el porcentaje de intereses que cobra la organización otorgante de crédito a su respectivo cliente durante dicho periodo.

En caso de que en el estado de cuenta aparezca un apartado que dice “**pago para no generar intereses**” que suele aparecer a los usuarios que realizaron compras a meses sin intereses es necesario y recomendable que paguen dicho monto, de lo contrario a pesar de comprar un artículo a meses sin intereses podría generarlos e incrementar tus deudas. (Konfio, 2015)

2.2.6. La cultura mexicana ante el crédito

En México y dentro de su cultura se tienen arraigadas ciertas posturas negativas en cuanto a la forma de ver el crédito y los préstamos, además de contar con una mala costumbre de caer en el impago de sus deudas contraídas, resultado de la falta de educación financiera que ha guiado a generaciones a caer en su mal uso de dichos instrumentos, además de que desde varios años atrás México, se ha visto como un país deudor ante otras naciones, esto debido principalmente a una mala administración de los recursos, gastando más dinero de aquel con el que se cuenta³⁴, dirigiéndolo a ser un país con una cartera negativa en el ámbito externo, reflejado de cierta forma en su población.

La población mexicana desde temprana edad contrae malas costumbres en cuanto a la forma de ver el crédito, ya no como un instrumento de pago sino más bien como un medio facilitador de recursos, debido a que llegan a pedir cierto tipo de préstamos o

³⁴ Bautista Diego, La Deuda Externa En la Historia de México, México, 2003, pag.6

créditos a sus padres los cuales nunca pagan, esto aunado a unos padres que dada la confianza familiar no les inculcan el hecho de que dichos mecanismos implican un compromiso de pago obligatorio, de lo contrario, el otorgamiento de esos recursos, no es más que un obsequio.

Esta confusión en cuanto al uso del término ha llevado a la población a una reducción en cuanto al compromiso de sus adeudos y aun cuando al principio dichos pagos se realizan de manera frecuente (debido a que al iniciar el acuerdo de pago, los individuos tratan con una institución nueva con la cual aún no crean un lazo de confianza), con el tiempo y al generar dicha confianza, el pacto contraído se vuelve cada vez menos firme, la razón: una población con una cultura de pago débilmente instaurada, conjunta a una muy escasa administración de sus recursos, que los dirige a solicitar préstamos en ocasiones insostenibles. (Revista Condusef, 2014)

Por otra parte, dichos aspectos culturales mexicanos vistos como respuesta ante el instrumento de crédito, dentro de la pirámide de las necesidades de Maslow³⁵ encargada de describir una jerarquía de las necesidades humanas que a medida que se van satisfaciendo a nivel básico van incrementando a nuevos anhelos internos del individuo, ayudarían a comprender la respuesta de la población nacional ante el instrumento de crédito. Dichas necesidades fijadas por Maslow en su teoría sobre la motivación humana, se observan en el siguiente cuadro:

Cuadro 5. Pirámide de necesidades de Maslow en contraste con el uso de las tarjetas de crédito por parte de la población mexicana.	
Necesidad	Contraste con las TDC
Necesidades básicas: Incluyen todas aquellas necesidades fisiológicas del ser humano para proteger y mantener su vida para la supervivencia, como son: alimentación, respiración,	Las tarjetas de crédito son una herramienta de la población para cubrir esas necesidades, que en su modalidad de tarjetas bancarias y departamentales, les proporcionan la facultad de comprar esos productos de primera necesidad tales como:

³⁵ Psicólogo estadounidense y uno de los fundadores y principales exponentes de la psicología humanista que postula la existencia de una tendencia humana básica hacia la salud mental, manifestada como una serie de procesos de búsqueda de autoactualización y autorrealización.

<p>descanso, vestimenta, etc. (Patiño, 2013)</p>	<p>ropa, calzado, entre otros bienes de consumo duradero como estufas, refrigeradores, etc., con facilidad, para después pagarlos a la institución que les proporcione la tarjeta con la que se realizó la compra.</p>
<p>Necesidades de protección: Nivel ocupado en el deseo de seguridad física, moral y la de sus bienes materiales, obtención de un empleo y la generación de recursos financieros para cubrir sus necesidades, incluyendo el derecho a la propiedad privada y pertenecer a una organización social.</p>	<p>Las tarjetas de crédito juegan un papel importante, dadas las facilidades que permiten a la sociedad, ejemplo: permite a los tarjetahabientes domiciliar³⁶ ciertos pagos, como el de luz, teléfono, etc., evitando posibles retrasos de pago generadores de recargos en los servicios, además al cargarlos a la tarjeta les permite evitar cargar con dinero en efectivo, suprimiendo el riesgo de ser privados de su dinero al sufrir un accidente o asalto, por otra parte, la domiciliación proporciona el derecho a cancelarse así como de cambiar la fecha en la que se realiza la domiciliación.</p>
<p>Necesidades de afecto: Tercer nivel de la pirámide, incluye las relaciones de amistad, con la comunidad, participación vecinal y colectiva. En definitiva, de aceptación del grupo social al que pertenece.</p>	<p>Las tarjetas de crédito en este aspecto tienen una participación distintiva en México, dada la alta necesidad de aceptación por parte de los individuos, que les preocupa el “qué dirán”, y su status social lo reflejan con lo que poseen, basados en la creencia de “vales por lo que tienes” y que guía a los de menos recursos a endeudarse con el fin de demostrar que cuentan con bienes que con dificultad adquirirían sin el uso de las</p>

³⁶ Autorizar un pago o un cobro de cierto servicio con cargo a una cuenta bancaria.

	tarjetas.
<p>Necesidad de reconocimiento: La estima personal queda integrada en sentimientos como la confianza, independencia, libertad, o metas financieras. Se incluyen conceptos como estatus social, fama, reputación y dignidad.</p>	<p>Esta necesidad solo es satisfecha en su mayoría por usuarios de tarjetas de crédito que hacen buen uso del instrumento financiero, ya que el buen historial crediticio que generan les permite recibir por parte de la institución otorgante del crédito diferentes tipos de beneficios extra, mismos que les permiten percibir un mayor estatus social y económico.</p>
<p>“Autorrealización: Nivel más alto de pirámide, comprende términos como autorrealización, motivación de crecimiento o satisfacción jerárquica. Sensación de alcanzar el éxito como máxima satisfacción”. (Patiño, 2013)</p>	<p>A pesar de que el consumidor mexicano asocia calidad de vida con cantidad de bienes, cuando tiene deudas no puede alcanzarla, ya que para eso tendría que hacer buen uso de su tarjeta de manera que alcance un nivel de vida donde es autosuficiente, con capacidad económica para saldar deudas o créditos que posee.</p>

Fuente: elaboración propia con base en datos tomados de (Patiño, 2013)

Tenemos una cultura mexicana con conocimiento algo escaso en cuanto al buen uso de los instrumentos financieros, y por tanto, es complicado llegar en ocasiones a satisfacer altos grados de necesidad dentro de la cadena de Maslow, como se puede observar, por otra parte, se tiene que dentro de la cultura mexicana en cuanto más grande sea el límite de crédito que la institución ofrezca al tarjetahabiente mayor es su grado de satisfacción y gasto, ya que el poder comprar más allá del efectivo con que cuenta le genera orgullo y seguridad, siendo perjudicial cuando las empresas les permiten amplios límites de crédito a sus clientes por presentar un buen historial crediticio y al ignorar el hecho de que sus ingresos son menores a ese límite otorgado, terminan por endeudarse, ya que en México se tiene la idea de vivir el día a día satisfaciendo todas las necesidades inmediatas y deseos momentáneos sin pensar en el largo plazo y las consecuencias al acumular deudas.

Se tiene que dentro de la cultura de la sociedad mexicana, se encontraba más arraigado el pago de préstamos prendarios, es decir, aquellos en los que se dejaba como garantía de pago algún otro bien con un alto valor para la persona que pedía el préstamo, sin embargo, con los préstamos de la actualidad como en las tarjetas de crédito, la sociedad se ha confiado al hecho de que dichos préstamos no involucran la pérdida de ningún otro bien en caso de impago, por lo que no pagar ese dinero no les presenta mayor complicación.

2.2.7. Requisitos para ser sujetos de crédito.

Para obtener determinado crédito, es necesario cumplir ciertos requisitos, dentro de los cuales se encuentran:

1. Toda persona física que cuente con ingresos demostrables en relación de dependencia o trabajadores independientes, jubilados y/o pensionados.
2. También aquellos becarios de organismos públicos de investigación, individuos que desempeñen tareas bajo el régimen de servicio doméstico, médicos residentes, la categoría de monotributo social³⁷ y aquellos que perciban pensiones no contributivas". (Procrear, 2014)

El Instituto Mexicano de Ejecutivos y Finanzas, A.C. (IMEF) considera otros puntos importantes para poder ser sujeto de créditos como:

1. El crédito se otorga a algunas personas con cierto arraigo a su actividad considerando que el crédito que solicitan es para impulsar sus negocios, no para iniciarlos, y por otra parte a aquellas otras que si tienen planeado empezar un negocio con el préstamo, solo en caso de que su actividad este soportada en su experiencia y giro de los principales socios.
2. Tener capacidad legal de contratarse³⁸ y asumir obligaciones.
3. Ser un individuo con solvencia moral y económica.

37 Cuando todavía no se es parte de la economía formal, con el Monotributo Social se tiene la posibilidad de emitir facturas, acceder a prestaciones de una obra social nacional sindical (con cobertura para hijos, cónyuge o conviviente) e ingresar al sistema previsional.

38 Capacidad de un ser humano para firmar un contrato, debe ser un individuo mayor de edad e independiente, cuyos padres ya no ejercen su patria potestad.

El último punto es altamente importante debido a que se relaciona con el monto y tipo de crédito que la institución le otorgara al solicitante, ligando dicha solvencia, con su responsabilidad de pago (adeudo, comisiones, intereses) generada.

La capacidad de pago de una persona se mide realizando un presupuesto, donde se suman todos los ingresos de un individuo (salario, sueldo, bonos, incentivos, becas, etc.), y se restan todos los egresos o gastos (al pagar agua, luz, teléfono, despensa, ropa, otros préstamos, etc.), el resultado es el dinero que puede ser destinado a pagar el crédito, con el fin de otorgar un crédito sostenible". (IMEF, 1992)

2.2.8. Elementos a considerar en una tarjeta de crédito.

Las tarjetas de crédito cuentan con diferentes tipos de elementos a considerar antes de contratarse, el averiguar cuál es el tipo de tarjeta que conviene y se adapta a las necesidades no es tan complejo, solo es necesario hacerse las preguntas adecuadas antes de hacer una elección definitiva, las mismas se verán a detalle en el capítulo 4 de la presente investigación, sin embargo, a continuación se mencionan algunos de los elementos importantes antes de elegir una tarjeta de crédito:

- No todas las tarjetas son iguales ni sirven para lo mismo, cada una de ellas tiene características que las hace diferentes y adecuadas para un determinado perfil de usuario.
- Los usuarios totaleros deben prestar mayor atención a la cuota anual de su tarjeta y no tanto a la tasa de interés ya que esta no se genera al no dejar saldo pendiente a pagar.

Nota: las tarjetas de crédito clásicas cobran las anualidades más bajas del mercado, sin embargo, sus líneas de crédito también son las más bajas.

- Cuando se tiene un perfil de cliente revolvente³⁹ que utiliza la tarjeta como extensión de ingresos y no como un préstamo, les conviene prestar atención a la tasa de interés, la cual, es distinta para los clientes que cumplen al menos con el pago mínimo de aquellos que se atrasan un día con el abono o los que se atrasan con un mes o más en sus pagos.

³⁹ Clientes no totaleros que en ocasiones solo pagan el monto mínimo requerido en su respectivo estado de cuenta (entre el 5 y 10% del saldo de su deuda) o un poco más, siempre reportando un saldo deudor.

- Aquellos clientes que se retrasan con sus pagos, deben prestar atención en cuanto a una tasa de interés ordinaria así como la moratoria o cuota que se les carga por su pago tardío, la cual es mayor a la ordinaria (incrementando el costo financiero del crédito).
- Las líneas de financiamiento que ofrecen las tarjetas de crédito son las más caras que hay en el mercado, por lo que no se recomienda a ningún usuario utilizarla como dinero propio.
- Siempre abonar más del pago mínimo sugerido, para de esta forma avanzar con efectividad hacia la liquidación del crédito.

Nota: La razón por la que las deudas se complican y se tornan impagables en un crédito aun cuando se realiza el pago mínimo es debido a que cuando se realiza este pago primero se descuentan: los intereses, comisiones, etc. Y al final solo se descuenta una pequeña parte al pago del adeudo.

- Verificar que la tarjeta de crédito que se elige no implica otros costos o comisiones.
- Es recomendable no realizar disposiciones de efectivo de la tarjeta de crédito debido a que es de las actividades que generan mayor costo, hasta un 10% del efectivo o monto solicitado/retirado aunado a otras comisiones.

Si se elige una tarjeta de crédito que no encaja dentro de las necesidades se debe solicitar su cancelación. (Flores & Moreno, 2012)

Estos son algunos de los puntos a rescatar y observar dentro de las tarjetas de crédito al momento de elegir las, sin embargo, existen otra serie de puntos importantes a considerar al momento de elegir, los cuales se verán de manera concreta en el capítulo 4, con la finalidad de mostrar una clase de guía dirigida a la población mexicana que sirva como instrumento de educación financiera en cuanto al uso de las tarjetas de crédito como instrumento financiero, dada la considerada falta de educación financiera dentro de la población nacional.

2.2.9. Principales usos del crédito y las tarjetas de crédito en México (división del crédito formal e informal).

En el ámbito nacional el uso de las tarjetas de crédito ha sido muy variado, sin embargo, se muestra a continuación, cierto enfoque acerca del uso de las tarjetas de crédito en México.

Principalmente, cabe mencionar un uso un tanto irresponsable por parte de la población, ya que se recomienda no involucrar más del 30% de los ingresos en deuda, para no llegar a un punto difícil de liquidar con los propios recursos, desafortunadamente gran parte de la población deudora en este instrumento han puesto en peligro su estabilidad financiera arriesgando en más del 30% sus ingresos, aceptando diferentes créditos y préstamos. (Condusef , 2016)

Se tiene que “la población utiliza más el dinero en efectivo en transacciones de bajo monto o cuando realiza la compra de pocos bienes, en cambio si se considera y se ha previsto que el monto de una operación es alto, es más probable que el consumidor haga uso de una tarjeta de crédito para pagarlo”. (Garrido, 2010)

Según la ENIF⁴⁰ (Encuesta Nacional de Inclusión Financiera) realizada en 2012, el uso del crédito por parte de la población se divide en dos segmentos, aquella población que hace uso del crédito formal, el cual es otorgado por una institución financiera con respaldo legal en el mercado, y la población que pide un crédito en el ámbito informal es decir prestamos de amigos, familia, una casa de empeño los cuales por lo regular parecen más atractivos para la población ya que al momento de pedirles un préstamo presentan mayor facilidad al otorgarlos, probablemente les ofrezcan mejores condiciones y tasas, por lo que muchos acuden a este medio.

No se recomienda acudir a este tipo de préstamos si las condiciones de pago son más exageradas que en el mercado formal o además si se trata de una persona sin garantía de que sea confiable.

Según la ENIF, en México el crédito formal se destina principalmente a la compra de una casa en el caso de crédito hipotecario, seguido por el de gastos personales con el uso de créditos personales, tarjeta de crédito o crédito de nómina y en menor

⁴⁰ Encuesta realizada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Instituto Nacional de Estadística y Geografía)

proporción la población obtiene un crédito con el objetivo de dirigirlo a la inversión en un negocio, así como a emergencias o imprevistos.

Se tiene como conclusión que uno de los objetivos principales al momento de obtener una tarjeta de crédito es facilitar a la población la compra de bienes de consumo, tanto de consumo duradero como aquellos de consumo inmediato.

2.2.10. Cartera vencida de las tarjetas de crédito.

Uno de los principales problemas a los que se enfrenta un tarjetahabiente al manejar una tarjeta de crédito es no tener la capacidad de realizar el pago de sus adeudos.

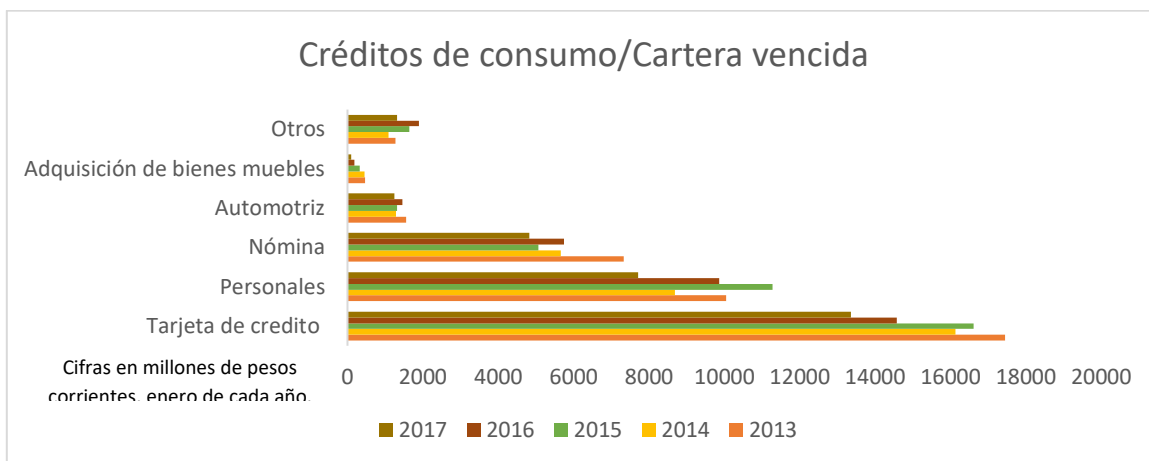
Dentro de la economía mexicana se puede observar que según datos de la CNBV para enero del año 2017 se observó el nivel más alto de cartera vencida en el país en 3 años llegando a ser de 38 mil 116 millones de pesos. Esto en gran parte debido al alza en la tasa de interés, que provocó un incremento en las tasas de interés de gran parte de las tarjetas de crédito, al tener tasas variables de interés.

“De acuerdo a analistas los préstamos al consumo⁴¹ por cliente en promedio ascienden a 120,000 pesos”. (Esquivel, 2017)

Dicho incremento en la cartera vencida de consumo, se debe a un entorno económico débil (menor crecimiento en la economía), así como un aumento en las tasas de interés que provoca un aumento en el costo del crédito, guiando a la población a la posibilidad de impago de la deuda.

⁴¹ Dichos préstamos al consumo involucran créditos personales, de nómina, automotrices, de tarjeta de crédito, para la adquisición de bienes inmuebles, entre otros.

Gráfico 1: Estructura y evolución en los créditos al consumo en México.



Fuente: Elaboración propia con base en datos del artículo de periódico (Esquivel, 2017) y la CNBV.

Además, se aprecia que entre los años 2013 a 2017, seguían siendo las tarjetas de crédito el tipo de crédito al consumo que mayor se ha visto involucrado dentro de la cartera vencida, lo cual conlleva a concluir que este tipo de créditos es aquel donde la población presenta mayor complicación para evitar terminar caer en impago, debido a un uso y elección inadecuados de ellos en el sistema, por lo que el aumento en la educación financiera en cuanto al uso de dicho instrumento en la población podría provocar una reducción en la tasa de cartera vencida dentro de dicho rubro.

En el artículo de Esquivel, 2017 se concluye que un deterioro en el buen uso de los financiamientos depende directamente del entorno económico de un país, por lo que una desaceleración económica, aumento de desempleo, mayor inflación, falta de educación financiera, etc., afectarán el índice de morosidad de los bancos.

2.2.11. Ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito.

Las TDC presentan una serie de ventajas y desventajas:

Cuadro 6: Pros y contras de las tarjetas de crédito.

Ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito	
Ventajas	Desventajas
Permiten realizar compras por internet, se pueden reservan hoteles, comprar	Puede significar un descontrol al ser erróneamente considerado dinero

<p>boletos de avión, comprar boletos para conciertos, entre otros artículos.</p>	<p>“extra” provocando endeudarse al utilizarse en forma desmedida.</p>
<p>Se reduce el riesgo de portar dinero en efectivo, ya que en caso de extraviar la tarjeta de crédito se puede reportar en el banco para que la cancelen y evites la pérdida de tus recursos monetarios.</p>	<p>Si les roban o pierden la tarjeta, tendrán complicaciones para recuperarla, para lo que se deberá realizar la denuncia correspondiente y en ocasiones pagar cierto monto para su reposición.</p>
<p>Es de gran ayuda en caso de emergencias si no cuentan con el efectivo necesario, ya que siempre están disponibles.</p>	<p>Las comisiones por realizar operaciones son a veces elevadas por lo que se debe pensar siempre antes de hacer operaciones adicionales.</p>
<p>Son de aceptación internacional al estar afiliadas a VISA o MASTERCARD.</p>	<p>El no pagar en su totalidad el monto de crédito utilizado durante el mes provoca que se deban pagar intereses que al acumularse complican su pago.</p>
<p>Se tiene acceso a promociones a meses sin intereses y descuentos (participan determinadas tarjetas).</p>	<p>Si un crédito no se paga a tiempo y se usa de manera irresponsable puede generar un historial crediticio negativo, dificultando solicitar futuros créditos.</p>
<p>Ofrece la posibilidad de domiciliar los pagos con cargo a la tarjeta de crédito permitiendo no retrasarse en los pagos.</p>	<p>Solicitar un crédito sin utilizarlo de manera consciente y responsable puede generar serios problemas en la estabilidad económica.</p>
<p>Algunas tarjetas ofrecen recompensas por cada compra realizada con ellas.</p>	
<p>Algunas tarjetas ofrecen contratar seguros u ofrecen asistencia médica y legal en el extranjero si sufren un accidente o enfermedad.</p>	

Todas las TDC cubren cargos no reconocidos por robo o extravío de tarjeta, por 48 horas previas al aviso.	
Ayudan a crear historial crediticio, que genera reputación en el mercado de créditos, por lo que si se realizan los pagos en tiempo y forma se tendrá un historial positivo que permita conseguir otros créditos en mejores condiciones y con mayor facilidad.	
Ayuda a controlar mejor los gastos al poder revisar en el estado de cuenta hacia donde se dirigieron, y analizar cuáles se pueden dejar de hacer.	
Préstamo que funciona como apoyo para invertir o emprender negocios.	

Fuente: elaboración propia con base en datos tomados de (El Economista, 2015) y (Flores & Moreno, ¿Cuál tarjeta me conviene?, 2012)

2.3. El ingreso del consumidor mexicano

A pesar del considerado bajo nivel de educación financiera dentro de la población mexicana que la lleva a un mal uso de los instrumentos financieros, como el de las tarjetas de crédito, se debe considerar un factor importante dentro del país que podría explicar en cierta proporción el nivel de endeudamiento de la población.

Esto es, los bajos ingresos en México, encontrándose entre los más bajos del mundo, aunado a un alto nivel de inflación de los precios en el país, trayendo como consecuencia un escaso poder adquisitivo que ha guiado a que el 75% de la población obedezca a un salario insuficiente para satisfacer las necesidades más elementales de una familia (Soto, 2017).

Resultando como consecuencia un uso desmedido de las TDC, ya que la población recurre a éstas para salir de apuros y satisfacer sus necesidades elementales.

Se tiene, que en promedio un trabajador mexicano recibe ingresos iguales o superiores a 5,000 pesos al mes, es decir, que al día debe gastar alrededor de 170 pesos, con los cuales deberá satisfacer necesidades como: vestido, alimentación, habitación, transporte, recreación, etc., por lo que dicho salario es insuficiente para satisfacerlos, y los usuarios hacen uso de las tarjetas de crédito, entre otros medios de préstamo para así llevar una vida ligeramente adecuada aunque con ciertas carencias y deudas.

México cuenta con uno de los salarios mínimos más bajos en el mundo y es un país donde se observa un alto nivel de desigualdad en cuanto a la distribución de los recursos, por lo que, hay muy poca gente de clase alta (5%) y conforme los salarios son más bajos aumenta el número de población dentro de las categorías más bajas, es decir, el nivel de pobreza en el país es alto.

El salario mínimo anual en el país va muy por debajo de algunos de los países con el nivel de salarios mínimos más altos en el mundo según la OCDE⁴². (Tabla 2)

Tabla 2: Comparativo de países con salario mínimo más alto dentro de la OCDE con respecto a México, 2016.

País	Salario Mínimo Anual en Dls.
Luxemburgo	22,836
Países Bajos	22,210
Australia	21,967
Bélgica	21,170
Alemania	20,847
México	1,896

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la (OCDE, 2016)

Se observa que el nivel del salario mínimo Anual otorgado a los trabajadores mexicanos, en comparación con los países mejor posicionados en cuanto a ese rubro en el mundo, no representa ni la décima parte, muy por debajo del promedio e incluso

42 La OCDE es Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, una Organización intergubernamental que reúne 34 países comprometidos con las economías de mercado y con sistemas políticos democráticos, y que en conjunto representan el 80% del PIB mundial, la conforman: Alemania, Australia, Austria, Bélgica, Canadá, Chile, Corea, Dinamarca, España, Estados Unidos, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Israel, Italia, Japón, Letonia, Luxemburgo, México, Noruega, Nueva Zelanda, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Suecia, Suiza, Turquía.

es menor que en los países de América Latina, es decir, menor que en países como: Colombia, Costa Rica, Panamá, Argentina, Chile, Uruguay, Ecuador, Venezuela, Brasil, El Salvador, Honduras, Paraguay, Guatemala, Nicaragua cuyo promedio de salario mínimo se encuentra dentro de los 200 dólares mensuales (Financiamiento RED, 2015).

Pudiendo ver así, que probablemente en México el crédito se usa en gran medida por necesidad y no solo por gusto, ya que si bien se sabe, obtener una tarjeta de crédito en la actualidad es un proceso sencillo y casi inmediato que se puede ir pagando con el paso del tiempo aunque esto pueda implicar el crecimiento del endeudamiento llegando a pagar 2 o 3 veces el precio de los artículos obtenidos.

Sin embargo, se considera que aun en estas condiciones económicas desfavorables del país, es posible alcanzar finanzas personales sanas si se aprende a utilizar a las tarjetas de crédito de manera inteligente, de forma tal que se reduzca la probabilidad de caer en deudas difíciles de pagar, logrando un equilibrio entre su consumo y su ingreso, maximizando de esta forma sus utilidades.

2.4. El desempeño de la inclusión financiera en México con enfoque en los créditos desde el año 2012 al 2017

De acuerdo a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), que: “la inclusión financiera comprende el acceso y uso de servicios financieros bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población”.

Se considera que México es un país que aún cuenta con deficiencias en cuanto a la divulgación de información financiera a la población así como en la creación de una estructura financiera que permita la entrada en el sistema financiero a toda o a la mayoría de su población adulta a nivel nacional.

Para visualizar con detenimiento el nivel de inclusión financiera existente en México así como la situación específica de los créditos vistos desde dicho panorama, se realizó con base en datos obtenidos de la ENIF⁴³ una tabla que muestra el panorama de la situación en el año 2012 y su comparativo con el año 2015, años en los cuales se realizó dicha encuesta en la población.

Se incluyen datos tomados del Reporte de Inclusión Financiera realizado por la CNBV cuyos datos hacen referencia al periodo 2015-2017, con información referente a la inclusión financiera en el país.

⁴³ La encuesta se aplica a la población adulta (entre 18-70 años) y se entrevistan 7 mil viviendas.

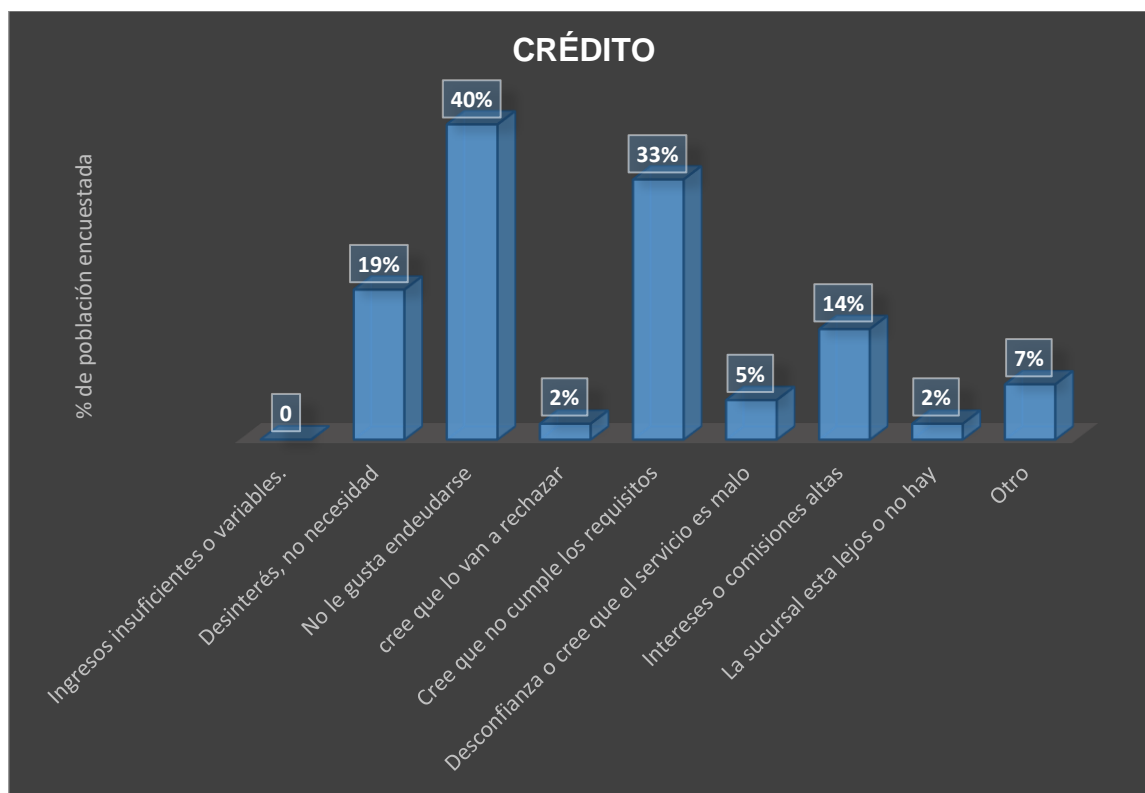
Cuadro 7: El crédito formal, resultados ENIF 2012 y 2015

Características sobresalientes de la población dentro de la sección de crédito formal así como informal en base a datos de la ENIF (2012-2015)		
2012	2015	Comparativo 2015 resultados 2012
<ul style="list-style-type: none"> • La fuente de recursos más usada en el país era el préstamo entre particulares (67%), seguidas de la obtención de recursos al empeñar un bien (36%) y los ahorros (35%). • El 27.5% de adultos utilizaba al menos un mecanismo de crédito formal. • El producto de crédito más utilizado: la tarjeta departamental (72%), seguido por el uso de la tarjeta bancaria (15%). • El 34% de la población adulta utilizó al menos un mecanismo de crédito informal. • Al presentar emergencias y falta de ahorros la mayoría de la población (67%) recurre a los préstamos entre particulares. • Los créditos informales más usados fueron: préstamos entre familiares (19%), entre amigos (13%), casas de empeño 8% y cajas de ahorro entre amigos o conocidos (7%). • El destino de los créditos formales se dirigió a la ampliación, remodelación o compra de una casa (27%), gastos personales (22%), inversión en un negocio (19%) y emergencias (12%) mientras que los informales se dirigieron principalmente a solventar gastos personales (33%), seguido de educación y salud (32%) y emergencias (18%), deudas (12%). 	<ul style="list-style-type: none"> • El 29% de la población adulta tenía contratado al menos un crédito formal. • Creció el número de adultos que reporta tener una cuenta en una institución financiera formal, al pasar de 35.5% (25 millones) a 44.1% (33.6 millones). 	<ul style="list-style-type: none"> • Los datos de la ENIF 2015 revelan que a nivel nacional creció el porcentaje de adultos que poseen un crédito de alguna institución formal de 27.5% al 29.1%. • Incremento de 1.6% en cuanto a adultos con cuenta en institución formal. • El número de adultos con crédito en una institución formal aumentó de 19.3 a 22.1 millones. • Tasa de crecimiento de 6.4% en cuanto al número de las tarjetas de crédito. • el porcentaje de adultos con al menos una TDC se mantuvo, ubicándose en el 24% como en el 2012.

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta ENIF 2012 y 2015.

En cuanto a otros datos obtenidos de la ENIF, se tienen algunas preguntas y resultados sobresalientes en cuanto a las tarjetas de crédito, por ejemplo, los siguientes:

Gráfico 2: Razones por las que no se adquieren productos de crédito en México.



Fuente: Elaboración propia con base en datos de ENIF 2015.

Se resaltan 3 razones principales por las que las personas deciden no adquirir un producto de crédito, siendo la principal razón que la población huya de su uso al considerarla una herramienta de endeudamiento futuro y a la población no le gusta endeudarse debido a la problemática que contrae en sus finanzas.

Debido a una amplia porción de la población con dificultad para pagar sus adeudos después de adquirirlos se ha generalizado en México la creencia de que todo préstamo es una futura cadena interminable de pago. Es decir, se ha condenado a las TDC debido a su deficiente uso y la escasa educación financiera.

Por otra parte, se tiene en segundo lugar que la gente sigue sin adquirir este financiamiento, ya que aún existen ciertas barreras del tipo contractual, dado los requisitos que se les piden a los usuarios para poder ser partícipes de un crédito, barrera que se ha ido difuminando progresivamente, sin embargo, sigue presente la creencia de la dificultad para su obtención.

En tercer lugar, la población establece no contratar un crédito debido a que no lo necesita o no le interesa involucrarse en su uso, hecho que se considera ir de la mano con el ingreso con que cuenta la población y el punto anterior, es decir, el miedo a caer en el endeudamiento, además de asociarse el fundamento de la “no necesidad” a una falta de conocimiento en cuanto al uso del instrumento financiero.

Cabe resaltar que la cuarta razón por la cual la población no adquiere una tarjeta de crédito es debido a las altas tasas de interés y comisiones que se cobran, hecho que se esperaría fuera de las principales razones para no adquirir un crédito, ya que como se observa en el siguiente grafico es la principal razón para dejar de contar con uno.



Fuente: Obtenida en (CONAIF, 2016) y realizada con base en datos de ENIF 2015.

En cuanto a las principales razones para dejar de contar con un crédito están los intereses elevados cobrados por estos productos que llegan a hacer las deudas impagables cuando se descuidan y en segundo lugar, al hecho de que los usuarios no se quieren volver a endeudar con este producto, por lo que al terminar de pagar un crédito conflictivo la gente suele cancelarlo y alejarse de dicho mecanismo, o en su caso en tercer lugar se tiene que se deja de usar un crédito cuando ya no se necesita, lo que podría ser el caso de una persona que lo solicito para pagar una emergencia.

Cuadro 8: Desempeño de la inclusión financiera en México

El desempeño de la inclusión financiera en México con enfoque en los créditos desde el año 2012 al 2017	
2012	2015-17
<ul style="list-style-type: none"> El 56% de los adultos tenía contratado al menos un producto financiero en el sistema formal, sin embargo, solo el 38% tiene algún producto de ahorro o 	<ul style="list-style-type: none"> Al año 2015, el 68% de los adultos tenía contratado al menos un producto financiero en el sistema formal. Las sucursales bancarias dejan de ser el punto de acceso más usado pasando a ser ahora el cajero automático. En enero de 2014 se promulgó la Reforma Financiera, que contribuyó a impulsar la inclusión financiera a

de crédito en instituciones financieras privadas.

- Aspectos que conllevaron al uso de mecanismos de crédito del mercado financiero informal: insuficiente o variable ingreso y la autoexclusión causada por variables como género, educación y ocupación.
- La población de bajos recursos carece de educación financiera.
- 2012.- Por cada 10,000 adultos se tenían 3,108 tarjetas de crédito dentro de la banca múltiple en el sector formal.
- Se tenía que un incremento de las sucursales bancarias provoca un efecto positivo en cuanto a la inclusión financiera en el país según un estudio realizado por BBVA Bancomer.
- Se considera que las mujeres tienen un nivel de participación mayor en cuanto al uso de productos de crédito debido al mayor tipo de productos y facilidades que se les ofertan como los microcréditos.
- Solo el 20% de la población adulta lleva un registro de sus gastos o presupuesto.

partir de 5 acciones.

- La primera estableció la posibilidad de que las EACP⁴⁴ pudieran ofrecer cuentas de expediente simplificado, banca móvil y servicios de corresponsalía.
- Segundo, fortaleció la transparencia y protección al consumidor a través de nuevas facultades Condusef.
- Tercero, estableció las bases para incrementar la competencia en las redes de medios de disposición.
- Cuarto, redefinió el mandato de la banca de desarrollo para fortalecer el enfoque a la atención de grupos prioritarios.
- Finalmente, la quinta modificó el marco legal para que las instituciones privadas ofrezcan mayor crédito, especialmente a PYMES.
- el establecimiento de las cuentas de expediente⁴⁵ simplificado ha generado mayor inclusión financiera.
- Acceso a nuevos canales como la telefonía móvil y/o hacer retiros de efectivo en cajeros automáticos sin tarjeta. Asimismo, para mitigar el riesgo de que estas cuentas se establecieron límites al monto de saldo.
- Los productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones financieras deben reflejar de forma clara los compromisos que se contraen, así como el proceso a seguir para presentar alguna queja o reclamación.
- En los últimos seis años, las acciones de defensa realizadas por la Condusef crecieron a una tasa promedio anual de 7%, con lo que se alcanzó una cifra de 158 acciones de defensa por cada 10 mil adultos por año.
- 4.9 millones de adultos han presentado alguna queja, reclamo o demanda de alguna institución financiera.
- Se estima que poco menos de la mitad de las cuentas abiertas se encuentran inactivas, hecho asociados al uso predominante de efectivo y el tamaño del sector informal en el país. La ENIF 2015 reveló que el 92% de los adultos señaló que el efectivo es el medio que utiliza con mayor frecuencia al realizar compras.
- De acuerdo con la ENIF 2015, el 34% de los adultos señaló no haber recibido ningún tipo de educación para ahorrar, y el 63% no lleva un registro de sus gastos.
- Las Mipymes contribuyen con el 71% del empleo y el

44 Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

45 Estas cuentas permiten a las instituciones de crédito abrir una cuenta de manera más expedita y sin la necesidad de formar un expediente físico con la información del cliente, incluso, algunas de ellas pueden abrirse remotamente y vincularse.

	51% de los ingresos del sector empresarial; sin embargo, solo reciben 11.1% de la cartera de crédito de la banca múltiple.
--	--

Se deduce que el conocimiento financiero favorece la adquisición de productos financieros adecuados basando las decisiones en las necesidades y preferencias de los consumidores.

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta ENIF 2012 Y 2015.

2.5. La propuesta de regulación de la tasa de interés bancaria en el mercado de las tarjetas de crédito en México

Dentro del mercado bancario la intermediación financiera, es decir, la acción de captación de recursos en el sistema por medio de los depósitos de los usuarios ahorradores, que luego los bancos utilizan como recursos de préstamo y crédito, es una de las actividades que producen las mayores utilidades al sistema bancario, ya que la tasa de interés que cobran a los prestatarios es mayor a la tasa que pagan a los ahorradores.

Por lo tanto, se tiene que en el país tal actividad ha causado incluso el abusos en cuanto a la diferencia de tasas (entre la activa y pasiva), por lo que, en el año 2009 el Congreso de la Unión analizó la viabilidad de controlar y regular las tasas en el segmento más importante del crédito bancario al consumo del país, es decir, el de las **tarjetas de crédito**, dicho enfoque en el sector es debido a sus altas utilidades en comparación con los parámetros internacionales y el gran descontrol entre tasas de diferentes instituciones (Marcial, 2009).

Dicha preocupación por parte del Congreso de la Unión es debido a que las tasas de interés que se cobran en las diferentes tarjetas de crédito en el mercado son consideradas excesivas además de que ha habido un otorgamiento indiscriminado de tarjetas y llegan a poner en riesgo el ingreso de las familias, el cual cabe resaltar es bajo, en el país, por ello hay un incremento en la cartera vencida (Marcial, 2009).

Su propuesta fue el establecimiento de topes por parte del Estado en las tasas de interés cobradas por los bancos en el segmento de las tarjetas de crédito, para así reducir el costo de la intermediación financiera y las utilidades bancarias, en ella se

proponía que la diferencia entre las tasas activas y pasivas⁴⁶ no sobrepasara un rango de entre el 10% y 20%, reduciendo las ganancias de los bancos entre un 40 y 70 % (Marcial, 2009).

Se consiguió que ante la posibilidad de represión del sistema bancario por medio de estos topes a la tasa de interés, los carteles bancarios podrían unirse para provocar la escasez de crédito, por lo que dicha medida no se ha logrado llevar a cabo.

Obteniendo que un abaratamiento del crédito traería consigo un aumento de su demanda, por encima de la que el sistema pudiese ofrecer, y que debido a los topes en las tasas de interés establecidos por el gobierno, dicho aumento de demanda no se podría traducir en un aumento en el costo de los créditos⁴⁷ por encima de los topes establecidos, por lo que, la consecuencia sería una escasez del crédito, que dejaría a las personas de más bajos recursos fuera del acceso de los mismos.

La demanda de créditos en las tiendas departamentales y en el sector informal incrementaría mientras que su tasa se elevaría de forma abusiva al no estar controlada ni regulada en estos sectores, consiguiendo solamente que las ganancias del sector bancario formal pasaron a estos sectores. Es decir, dicho suceso solo motivaría el aumento de demanda en el sector no formal y no regulado.

Ante la alta demanda y pocos recursos para usar como crédito, los bancos dirigirían los créditos a una reducida parte de la población, no precisamente la que más requiera los préstamos sino aquella con mayor capacidad y viabilidad de pago, en pocas palabras: gente de mayores recursos.

Dicha falla de mercado aun así conllevaría a su corrección por medio de algún instrumento legal por parte del Estado, con el fin de mantener bajas tasas de interés y condiciones competitivas que no afecten el ingreso de las familias, tendiendo a regular las tasas de interés en el sistema bancario y no bancario, sin embargo, requiere cierto tiempo un proceso de este tipo y la propuesta de los topes en las tasas de interés de las tarjetas de crédito aún no se ha llevado a cabo.

46 Tasa activa: la que cobran los bancos a prestatarios y tasa pasiva: la que pagan los bancos a los ahorradores.

47 El costo de crédito es su tasa de interés.

Se tiene que las tarjetas de crédito siguen sin presentar tasas competitivas y por tanto, el riesgo de caer en el endeudamiento y en deudas impagables es un factor que aleja la atracción de la población a dichos instrumentos financieros.

Capítulo 3: Formación de los Organismos reguladores para la protección al usuario de los servicios financieros

Ahora se abordarán los temas referentes a la existencia de diferentes organismos reguladores dentro del SFM (Sistema Financiero Mexicano) los cuales surgen con la finalidad de abogar por los intereses y proteger a los diferentes usuarios de los servicios financieros, como en los usuarios de las tarjetas de crédito.

3.1. Origen de las instituciones para la protección y defensa de los usuarios de los servicios financieros en México

El surgimiento de este tipo de mecanismos de defensoría financiera para la sociedad mexicana se origina en una época de crisis financiera mundial, en el año 1995, época en la cual se vivió una fuerte devaluación debido a un incremento acelerado de las tasas de interés y en la que se hace notar la necesidad de crear medidas para proteger a los diferentes usuarios de productos y servicios financieros ya que se observó en la población un sobreendeudamiento, cese de pagos de diferentes créditos y una pérdida de propiedades en la sociedad, por lo que se debió garantizar por parte de los bancos el dinero que tenían en ellos los ahorradores.

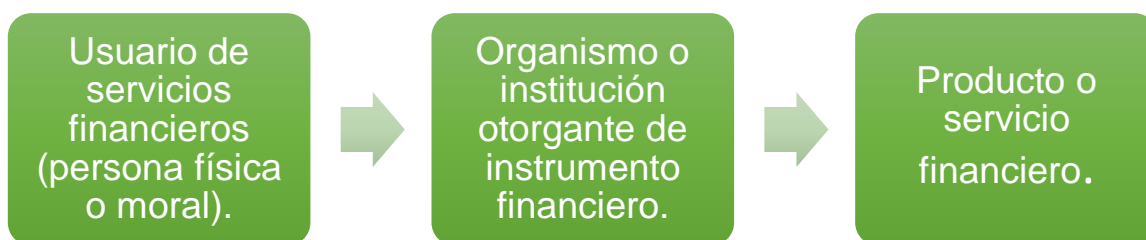
Se crea el FOBAPROA (Fondo Bancario de Protección al Ahorro) que más adelante fue sustituido por el IPAB (Instituto para la Protección al Ahorro Bancario) en 1998, mientras que para el año 1999 se creó la principal organización mexicana con enfoque en una protección generalizada en los usuarios de todo tipo de productos y servicios financieros, “la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (Condusef), un organismo que defendiera y promoviera la conciliación de conflictos generados entre usuarios e instituciones financieras”.

Dicha necesidad de existencia se hace latente al ver que en los últimos años los mercados financieros son más sofisticados debido a la creciente cantidad de instrumentos, así como su constante complejidad, por lo que su presencia permite que el sistema funcione adecuadamente, así como que los usuarios se encuentren informados y se sientan a su vez libres participes del sistema.

3.1.1. Usuarios de servicios financieros.

El usuario de servicios financieros es aquella persona física o moral que se relaciona con el sistema financiero por medio del uso de los diferentes productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones, sin la necesidad de que se firme un contrato, por ello, un usuario es aquella persona que contrata o simplemente hace uso de algún derecho o instrumento frente a una institución financiera.

Cuadro 9: Relación usuarios y organismos de crédito.



Fuente: elaboración propia

3.1.2. Legislación e importancia correspondiente a la protección de los usuarios de los servicios financieros.

La legislación para proteger a los usuarios de los servicios financieros (en este caso de los créditos) ofertados en el mercado financiero, es una medida existente que busca expresar de forma clara a los diferentes usuarios en qué consiste el otorgamiento, manejo o prohibición de los créditos en el mercado para que de esta forma las instituciones prestamistas no lleguen a incurrir en abusos hacia los usuarios de los respectivos servicios, a su vez, que los consumidores cuenten así con las herramientas necesarias para que realicen una elección conveniente sobre el crédito u instrumento que más les convenga de acuerdo a sus posibilidades.

En el año 2011 la OCDE estableció ciertos principios para la protección a los usuarios de los servicios financieros, para esta forma ayudar a los diferentes países miembros de la organización a mejorar la protección financiera de sus usuarios.

Dentro de los objetivos principales de los estatutos dirigidos a proteger a los usuarios de los créditos, se encuentran:

- Mejorar la eficiencia en el mercado otorgante de los créditos, debido a su diversidad y complejidad.
- Fomentar la existencia de consumidores conscientes que conozcan la diversidad de productos y aquellos que mejor se adapten a sus necesidades.
- Permitir una asignación socialmente adecuada de los créditos otorgados.

Para cumplir lo anterior se requiere una divulgación adecuada de las leyes que protegen a los usuarios de los servicios.

Entre las leyes existentes a destacar dentro del ámbito de las tarjetas de crédito como instrumento financiero, están:

- ✓ Ley de Instituciones de Crédito.
- ✓ Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- ✓ Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- ✓ Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
- ✓ Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado.
- ✓ Ley del Banco de México.

Se destaca la importancia de legislar la protección a los usuarios de servicios financieros, como las tarjetas de crédito, teniendo por ejemplo el hecho de que: cuando los tipos de interés se encuentran por encima de los límites establecidos, se presentan en el mercado algunas distorsiones económicas que lo afectan directamente.

Se tiene que gracias a la legislación de los créditos se establecen las condiciones que regirán elementos de un crédito como: el plazo, la periodicidad de pagos, procedimientos y seguimientos de cargos indebidos, condiciones para alguna aclaración, requerimientos y condiciones para otorgar un crédito, comisiones a cobrar, tasas de interés, etc., elementos a considerar al comparar créditos para elegir el más adecuado al establecer un contrato.

La legislación de las tarjetas de crédito es altamente importante debido a que, gracias a ella, se genera mayor confianza por parte de los usuarios de crédito.

3.2 Instituciones para la Protección al usuario de servicios financieros.

La protección a usuarios de servicios financieros se torna una necesidad evidente tras las problemáticas económicas a nivel internacional causadas por la crisis financiera mundial, además de que con el tiempo es imprescindible, debido a que los instrumentos financieros y demás elementos dentro del mercado financiero se han vuelto muy complejos.

Con el objetivo de promover la estabilidad, la eficiencia y el crecimiento financiero con el apoyo de la confianza del consumidor, se crean este tipo de instituciones para la Protección al usuario de servicios financieros, los cuales de manera directa contribuyen al desarrollo financiero, ya que, las mismas al funcionar de manera correcta y ser reguladas de manera eficiente dentro de un sistema que se mueve rápidamente pueden evitar que los consumidores y usuarios terminen siendo víctimas de algún fraude, abuso o mala conducta por parte de las instituciones otorgantes de algún instrumento financiero, problemas a los cuales suelen ser más propensos aquellos usuarios menos informados, de bajos ingresos o menor experiencia.

Debido a estos problemas la protección a usuarios de servicios financieros debe reforzarse continuamente, teniendo en cuenta que dicha protección va de la mano con la responsabilidad de consumo, requiriendo un reconocimiento legal tanto de la protección, como de las instituciones de supervisión, así como contar con los medios y recursos suficientes que permitan una divulgación adecuada de información, alcanzar una mejor educación financiera, lograr que las instituciones que otorgan servicios financieros tengan una conducta responsable y adecuada, así como lograr una óptima protección de datos y buena gestión de las reclamaciones.

La protección brindada a los usuarios de los diferentes productos y servicios financieros debe ser adecuada y proporcional a las características, tipos y variedad de productos financieros ofrecidos.

Los proveedores de los servicios financieros deben ser continuamente y adecuadamente controlados y supervisados para que de esta forma exista una relación equitativa entre ellos y los usuarios, logrando así que los clientes se vean involucrados

en un sistema justo, donde sean tratados de forma honesta y transparente (principalmente grupos vulnerables) durante toda su relación.

En el caso de las tarjetas de crédito, se tiene que dicho instrumento ha sido de gran ayuda y beneficio para los consumidores debido a que les permite adquirir bienes o servicios que no podrían adquirir con tanta facilidad y velocidad, así como a enfrentar ciertas necesidades ante emergencias económicas, otorgándoles un préstamo inmediato del cual se podrán deshacer con el tiempo. Sin embargo, el inconveniente es que sus usuarios no se informan sobre sus derechos y obligaciones financieras futuras así como de su uso adecuado.

Dicha eventualidad lleva a que los usuarios se expongan a caer ante ofertas inapropiadas, prácticas desleales afectado sus finanzas personales, por lo que, queda claro la necesidad de instituciones para la protección de usuarios de servicios financieros con un marco normativo apropiado y debidamente establecido, que protejan la seguridad e intereses de los consumidores.

3.2.1. Fondo Bancario de Protección al Ahorro.

El Fondo Bancario de Protección al Ahorro mejor conocido como FOBAPROA se creó en 1990 por el Estado de México⁴⁸, como un fondo de contingencia para superar los problemas financieros extraordinarios y bajo la argumentación de la falta de liquidez del sistema bancario que ante posibles crisis económicas podría enfrentarse a una insolvencia bancaria causada por el incumplimiento de pago de los deudores con la banca además del retiro masivo de depósitos (por parte de los ahorradores), para lo que el FOBAPROA ayudaría a asumir las carteras vencidas y capitalizar a las instituciones financieras con falta de liquidez y garantizar el dinero de los ahorradores.

Para el año 1994, estalla la crisis económica con inflación, el tipo de cambio se encuentra sobrevaluado, hay sobreendeudamiento externo, se reducen las reservas internacionales, se presenta una especulación desmedida en el mercado de valores⁴⁹ que conllevan a una devaluación de la moneda nacional “el peso” así como a un alza de la tasa de interés. Además, debido a la desconfianza hacia las instituciones de crédito

48 Durante el gobierno de Carlos Salinas de Gortari se da vida a dicho fondo de contingencia.

49 Conjunto de mecanismos que permite realizar la emisión, colocación y distribución de valores inscritos en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios y aprobados por la BMV (Bolsa Mexicana de Valores).

se realizaron retiros masivos de capital trayendo como consecuencia que los bancos dieran visos de insolvencia y se temiera el colapso.

Para el año 1995 se aplica el FOBAPROA con la finalidad de absorber las deudas ante los bancos, capitalizando al sistema financiero y garantizando el dinero a los ahorradores. Los pasivos de FOBAPROA ascienden a 552,000 millones de dólares por concepto de cartera vencida que canjeo por respectivos pagares ante el Banco de México, equivalente al 40% del PIB de 1997, además de esto se creó el programa de capitalización temporal (Procapte)⁵⁰.

Finalmente, para el año 1998 se envió al Congreso de la Unión un paquete de cuatro iniciativas para crear un marco legal que redujera las posibilidades de una nueva crisis bancaria y propuso la creación del Fondo de Garantía de depósito (Fogade), que protegería el dinero de pequeños y medianos ahorradores.

Sin embargo, dicha institución fue sustituida en 1999 por la Institución para la Protección al Ahorro Bancario, debido en gran parte al hecho de que se juzgara su deuda y de que se premiara a los bancos con dichos recursos otorgados por parte del gobierno a través de FOBAPROA después de su descuido al otorgar créditos incontroladamente y que muchos de ellos fueran incobrables y fraudulentos.

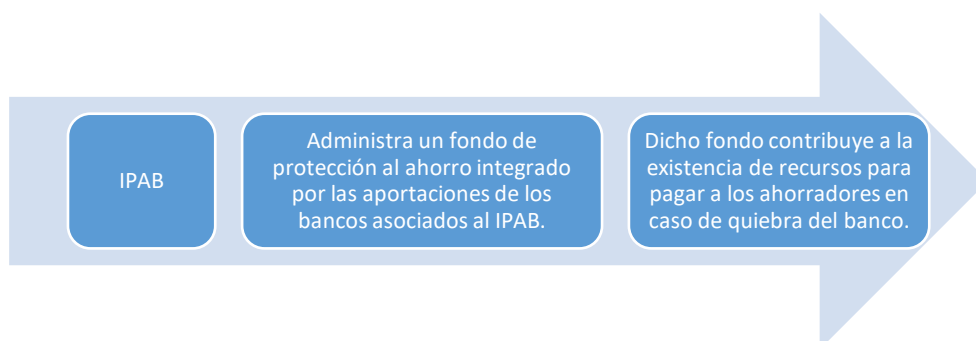
3.2.2. Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.

“El Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propio” (Condusef, 2010, pág. 57).

Dicha institución fue creada el 19 de enero de 1999, con fundamento en la Ley a la Protección al Ahorro Bancario bajo cuya reglamentación tendría que hacerse cargo de las operaciones instrumentadas por el Fondo Bancario de Protección al Ahorro (FOBAPROA), con la finalidad de mantener la confianza y estabilidad del sistema bancario y establecer los incentivos necesarios para lograr una mayor disciplina.

50 Instrumento alternativo para sanear el sistema financiero con el acceso rápido y en mayor volumen de capital extranjero y recuperar la solvencia de los bancos.

Cuadro 10: Funcionamiento del IPAB



Fuente: elaboración propia.

Cuadro 11: ¿Qué protege el IPAB?

IPAB depósitos bancarios	
Que protege	Que no protege
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuentas de ahorro. ✓ Cuentas de cheque. ✓ Certificados de depósito. ✓ Pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento. ✓ Tarjetas de crédito (con saldo a favor) y de débito. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inversiones en aseguradoras. ✓ Sociedades de inversión. ✓ Caja de ahorro. ✓ Sociedades de ahorro y préstamo. ✓ Casas de bolsa. ✓ Banca de desarrollo.

Fuente: elaboración propia con base en datos de (Condusef, 2010).

El IPAB surge como una institución encargada de proteger los depósitos bancarios de México por lo que tiene constituido un fondo que asegura hasta por 400,000 unidades de inversión (UDIS⁵¹) el dinero que los ahorradores (persona física y moral) tienen depositado o resguardado por alguna institución de banca múltiple.

Sin embargo, a pesar de no cubrir montos superiores, los titulares de aportaciones superiores conservan sus derechos para ejercerlos, y reclamar a la institución de banca múltiple dicho pago, de acuerdo a la Ley de instituciones de crédito.

⁵¹ El valor de la UDI se determina diariamente y lo publica el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación.

3.2.3. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (CONDUSEF).

La Condusef es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal dependiente de la SHCP, creada el 19 de abril de 1999, respondiendo a la necesidad de un organismo público y federal que orientará, defenderá y promoverá la resolución de los conflictos generados entre los usuarios y las instituciones financieras, dicha comisión funge como asesor financiero y legal para los clientes o bien como conciliador en los distintos desacuerdos existentes entre instituciones y usuarios de servicios financieros.

Por otra parte, las funciones que realiza se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro 12: Funciones de la CONDUSEF



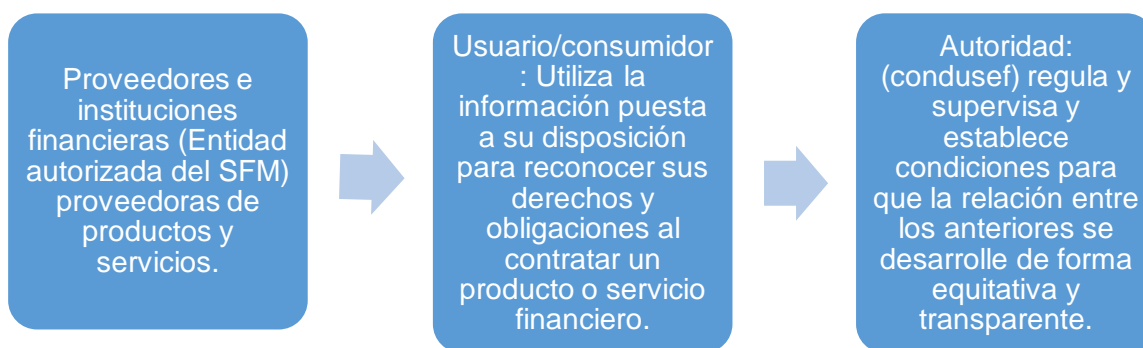
Fuente: elaboración propia con base en datos de (Condusef, 2010).

¿A qué se refiere la Condusef con el término **protección y defensa** de los usuarios de servicios financieros?

La Condusef no hace más que hacer referencia a la **protección** de los derechos e intereses de los usuarios, ya que, la ausencia de ésta podría derivar en sobreendeudamiento, prácticas abusivas, cobros indebidos, insuficiencia de mecanismos de **defensa** para la resolución de quejas y reclamos.

El objetivo de dicha protección es encontrar y lograr un equilibrio en las relaciones entre las instituciones y sus usuarios, generando y difundiendo información pertinente sobre los productos y servicios financieros (promoviendo la educación, orientando y asesorando en materia financiera) y defendiendo sus derechos como consumidor (apoyando en la solución de conflictos o inconformidades).

Los participantes en el proceso de protección son los siguientes:



Fuente: elaboración propia con base en datos de (Condusef, 2010).

Es importante recordar que la Condusef es una institución que se encuentra obligada a proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros sin distinción alguna, cuando contratan un producto o servicio financiero con una institución que opera en el territorio nacional, y fomenta entre los usuarios una cultura adecuada respecto de las operaciones y servicios financieros.

Se hace mención a las instalaciones y herramientas con que cuenta la Condusef para asesorar y apoyar en la defensa de los derechos de los usuarios:

Cuadro 13: Instalaciones y herramientas de la Condusef

<p>Nota: La Condusef ha cubierto el 99% de los municipios con presencia bancaria, sin embargo, los servicios de la Condusef aún se encuentran centralizados en las principales ciudades del país, dificultando seguimiento de trámites.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ 36 delegaciones a nivel nacional.▪ Centro de Atención Telefónica (CAT) con asesores que atienden tus dudas y consultas.▪ 52 módulos en los municipios más apartados y representativos.▪ Una página de internet o Delegación virtual: https://www.gob.mx/condusef, donde se puede encontrar información, revistas, material interactivo, simuladores y calculadoras, cuadros comparativos, interactuar de forma directa con la Comisión, etc.
--	---

Fuente: elaboración propia con base en datos de (Informe Condusef (2006-2012), 2012).

3.2.4. Mecanismos de defensoría legal para los usuarios proporcionada por la CONDUSEF.

Dichos mecanismos se encuentran dentro de las funciones correctivas de la Condusef, ya que se tiene que la Condusef protege y defiende los derechos de los usuarios ante las instituciones financieras, sin embargo, su línea de acción tiene un enfoque de solución de conflictos a través de la conciliación principalmente, sin tener que llegar a la reclamación o al proceso jurídico.

Por lo que, ante cualquier problemática exigente entre un usuario y una institución financiera se pasa sobre el ya antes mencionado: “proceso de atención”, que se vera de manera detallada en el siguiente cuadro:

Cuadro 14: Proceso de atención, Condusef

Previo a entrar al proceso de atención brindado por Condusef, se recomienda que los usuarios que tienen problema o inconformidad con la institución financiera se acerquen primero a una Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNES) de la institución con quien tiene conflicto, y en caso de que su respuesta no le satisfaga, entonces, solicitar el apoyo de Condusef, para entrar al proceso de atención dividido en 5 rubros:

1

Asesorías (Técnica y Jurídica): Las asesorías, son consultas donde la Condusef se especializa en el asunto del usuario y le proporciona información general, como: el tipo, características y formas de operación de los productos y servicios que se contratan, así como de los derechos y obligaciones adquiridos. Impulsando la prevención de futuros conflictos.

Dichas asesorías son resueltas sin la participación o ayuda de la institución financiera.

2

Controversias: Representan las inconformidades o reclamaciones presentadas por el usuario con respecto a alguna institución financiera, en la que para su atención el asesor o conciliador realiza con la institución las gestiones pertinentes para resolver los intereses de ambas partes, por medio de:

- ✓ *Gestión ordinaria:* Se solicita por escrito a la institución financiera que proporcione información que coadyuve a la resolución de dicho conflicto.
- ✓ *Gestión electrónica:* Donde asuntos que por sus características particulares son canalizados a las instituciones financieras vía electrónica para su resolución.

En ambos la Condusef apoya para dar solución rápida y amigable.

- ✓ *Conciliación:* Ya representa un proceso legal mediante el cual el usuario presenta ante la Condusef un escrito formal de reclamación y se pretende llegar a un acuerdo, sin la necesidad de una demanda legal.

Dicha reclamación a la institución es para rectificar o enmendar un hecho considerado: incorrecto, no apegado al contrato, o que pueda afectar el patrimonio del usuario.

Por medio de dicho escrito formal se cita a ambas partes a una audiencia donde el resultado puede ser: llegar a una conciliación o tener un asunto no conciliado.

3

Arbitraje: Acción derivada de las audiencias en las que no fue posible conciliar los intereses de las partes, por lo que las partes podrán llegar a un mutuo acuerdo designando a la Condusef como árbitro o a un tercero propuesto por ésta, para que finalmente, y después del análisis de las pruebas que presenten el usuario y la institución financiera, la Condusef emita el laudo⁵².

⁵² Resolución que pone fin a un asunto conflictivo, donde se señala cuál de las partes tiene la razón.



Dictamen técnico: Solicitado por el usuario cuando la institución financiera rechace el arbitraje o no asista a la cita de conciliación con la intención de que el usuario lo pueda hacer valido ante los tribunales competentes.

Es una opinión especializada del asunto, de acuerdo a una valoración técnico-jurídica.



Defensoría legal gratuita: Si no hay arreglo en la etapa de conciliación o si el arbitraje es rechazado por la institución financiera se pasa a esta etapa, donde la Condusef analiza las solicitudes de los usuarios que desean obtener el servicio de defensoría legal gratuita. Para esto los usuarios deben comprobar que no cuentan con recursos suficientes para contratar un defensor especializado particular, así como contar con los elementos legales suficientes para una adecuada defensa.

Fuente: elaboración propia con base en datos de (CONDUSEF, 2015)

“En cuanto a las asistencias técnico-jurídicas brindadas por la Condusef en el periodo julio-agosto del 2012, siendo alrededor de 184,115, se tiene que el sector de mayor incidencia fue el de las instituciones de crédito que registraron 113,520 casos, y cuyos productos más representativos fueron: tarjetas de crédito y débito por asuntos relacionados con cargos de comisiones, intereses y gastos de cobranza que el usuario no reconoce así como consumos y disposiciones que no señala haber efectuado” (Informe Condusef (2006-2012), 2012).

Incluso para el año (2012), se tiene que el número de multas impuestas a las entidades financieras impulsadas por la Condusef fueron de 2,888 por presuntas violaciones al marco jurídico regulado por la comisión, de las cuales la Banca Múltiple obtuvo 501 sanciones.

Las principales causas: no proporcionar información, documentación o elementos requeridos en el procedimiento conciliatorio con el usuario reclamante.

“Mientras para el año 2014, el número de reclamaciones imputables a un posible fraude⁵³ se ubicó en 2 millones 890,693 casos, donde el 95% de los reclamos se concentran en las tarjetas de crédito y de débito. Teniendo que la tarjeta de crédito

53 Entendiendo fraude como el robo o extravío de tarjeta, clonación de la banda magnética, compras remotas o ventas por teléfono o internet, transferencias electrónicas no reconocidas, robo de identidad o falsificación de datos personales y prácticas engañosas para obtener datos en cajeros automáticos.

reporto ante la Condusef 1,782,668 reclamaciones imputables a posible fraude” (Condusef Encuesta, 2014).

La principal causa de multa a las instituciones bancarias se debe al incumplimiento a la Ley de instituciones de crédito por anomalías en las ventas de seguros por teléfono y por no respetar publicidad promocional al momento de contratar, solicitud de información crediticia sobre clientes sin que las instituciones cuenten con la autorización de las Sociedades de Información Crediticia, emisión incorrecta de estados de cuenta, no presentar información requerida en proceso conciliatorio, etc.

Se destaca la problemática existente dentro de dicho sector crediticio, pero a la vez se puntualiza la ayuda otorgada por la existencia de dicho organismo protector de usuarios de los servicios financieros (CONDUSEF), resaltando su importancia dentro del Sistema Financiero Mexicano, pero a la vez se da a conocer lo demandante que es el sector y la necesidad de difusión de información.

3.3. Regulación del sistema bancario.

Con el paso de los años, la estructura del sector bancario en México ha sufrido grandes transformaciones, por lo que, dentro del sector financiero, la banca comercial representa el mayor crecimiento, teniendo además que la participación de extranjeros en el sistema ha crecido de forma significativa.

Se tiene, de acuerdo a la ley de instituciones de crédito que el sistema bancario mexicano está conformado por: El Banco de México, las diferentes instituciones de la banca múltiple, instituciones de la Banca de Desarrollo y los fideicomisos públicos⁵⁴.

Debido a que una proporción importante del negocio bancario en México pertenece a filiales de bancos globales, el sistema financiero se ha visto en condiciones desfavorables, por ello, las autoridades decidieron sujetar a todos los bancos establecidos en México a iguales reglas y procesos de supervisión con independencia de la nacionalidad o características de sus accionistas.

⁵⁴ Constituidos por el gobierno federal para el fomento económico, que realicen actividades financieras y los organismos auto regulatorios bancarios.

Dichas eventualidades hacen evidente la necesidad del reforzamiento del sistema bancario tanto en su supervisión como en su control, evitando caer en un debilitamiento del mismo al tratar de incrementar la inclusión financiera en el país.

3.3.1 Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

La Comisión Nacional Bancarias y de Valores (CNBV) es el órgano desconcentrado de la SHCP, que tiene por objeto supervisar y regular en el ámbito de su competencia a todas las entidades integrantes del sistema financiero mexicano (con excepción de las AFORES⁵⁵, compañías de seguros y emisoras de instrumentos de deuda), a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo del sistema en su conjunto, en protección de los intereses del público, para alcanzar dicho fin, la comisión supervisa y regula tanto a las empresas como individuos que realizan actividades en el sistema financiero.

Al ser una Comisión encargada de procurar el equilibrado y óptimo funcionamiento de las instituciones que conforman el SFM, forma parte indispensable dentro de las instituciones que dirigen su atención a la protección y defensa de los diferentes usuarios de servicios financieros.

Entre las funciones que realiza se encuentran las siguientes:

- Procura la estabilidad y correcto funcionamiento de las instituciones financieras.
- Mantiene y fomenta el sano y equilibrado desarrollo del sistema conjunto, para proteger intereses de usuarios.
- Supervisa y regula a las personas físicas y morales cuando realizan actividades financieras.

Fuente: elaboración propia con base en datos de (Condusef, 2010)

Entre los aspectos a destacar dentro de esta institución para procurar la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros se encuentran los siguientes:

- Procura que las entidades financieras cumplan debida y eficazmente las operaciones y servicios, en los términos y condiciones, con los usuarios.

⁵⁵ Administradoras de Fondos para el Retiro.

- Expedir normas que establezcan los requisitos mínimos de divulgación al público que las instituciones deberán satisfacer para mejorar sus servicios.

La CNBV genera ciertas circulares aplicables a instituciones de crédito como es el tema principal, por lo que de forma resumida se presenta en ellas lo siguiente:

- Información respecto a requerimientos de capital de instituciones de crédito.
- Otorgamiento de créditos y provisiones preventivas adicionales.
- Integración de expedientes de crédito y datos de identificación de clientes.
- Diversificación de riesgos.
- Administración de riesgos.

Entre otros aspectos de gran importancia dentro del ámbito crediticio, por lo que dicha institución (CNBV) es fundamental como órgano regulador, supervisor y proveedor de información financiera dentro del sistema financiero mexicano.

3.3.2. Regulación de las tarjetas de crédito.

La regulación de las tarjetas de crédito, se tiene a la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, la cual enmarca los principios del contrato de apertura de un crédito en cuenta corriente (artículos 291 al 301), estableciendo que un banco le otorgara un crédito a un cliente capaz de ejercerlo en uno o varios retiros según su arbitrio, de igual forma, el cliente puede realizar pagos o bonos a la cuenta en que se registre el crédito, por lo que, en la fecha de corte o cierre, el saldo que tenga la cuenta constituirá una cantidad líquida a favor del cliente o banco según corresponda (Diario Oficial de la Federación, 2014).

La línea de crédito que las instituciones otorgan a sus clientes por medio de una tarjeta de crédito es bajo una cuenta corriente (revolvente). Los contratos de este tipo de crédito serán pactados de acuerdo a lo establecido en las disposiciones cuarta y octava de las reglas a las que deben sujetarse las instituciones de banca múltiple en la emisión y operación de tarjetas de crédito bancarias, en ellas la institución financiera otorgante del crédito se obliga a pagar por cuenta del tarjetahabiente bienes, servicios, impuestos o el concepto que sea pactado, cargando los importes resultantes a la cuenta corriente que la institución llevara al cliente (acreditado), permitiendo que éste realice compras

telefónicas, vía internet, o cualquier otro medio electrónico haciendo uso de su tarjeta de crédito.

Ya establecido el respectivo contrato, el cliente recibe el plástico (tarjeta de crédito) directamente en la sucursal o a través de correo según lo especifique el banco, la institución de crédito le otorga al cliente un número de identificación personal (NIP) el cual el cliente puede conservar o modificar, que el cliente podrá usar como firma electrónica en los comercios que la soliciten para confirmar las transacciones realizadas o directamente en los diferentes cajeros automáticos para disponer de efectivo, consultar su saldo, modificar el NIP, etc.

Para cada tarjeta se otorga una fecha de corte y otra de pago a partir de la emisión y entrega del plástico, y el banco se encarga de realizar los cargos de acuerdo a los movimientos realizados por el cliente, descontando aquellos abonos que se hayan realizado (si se hicieron), en caso de no realizarlos se le otorga al cliente un plazo de veinte días naturales a partir de la fecha de corte para realizar el pago de la cantidad indicada por la institución. El cliente puede realizar el pago total de lo que adeuda o solo parte de él, no menor al pago mínimo indicado por la institución, sin embargo, los “totaleros” no realizaran el pago de intereses sobre el siguiente mes.

El contrato de adhesión que celebran las instituciones para prestar el servicio es elaborado de manera unilateral, dando la pauta al usuario de revisarlo de forma detenida, conocer sus derechos y obligaciones desde el momento que lo adquiere siendo el preámbulo para conocer a fondo el servicio que contrata y tomar una adecuada decisión.

3.3.4 Negocios afiliados con permiso para la aceptación de tarjetas de crédito.

El uso de las tarjetas de crédito para realizar el pago de diferentes bienes y servicios en diferentes establecimientos ha incrementado su importancia en los últimos años, teniendo solo en el periodo de julio-septiembre de 2017 un total de 23,265,007 número de operaciones solo en cajeros automáticos, además el total de las operaciones realizadas representan hoy en día más del 3% del PIB y más del 4% del monto de consumo privado, incremento causado debido al aumento en el número de tarjetas

otorgadas por las diferentes instituciones financieras y el incremento de instituciones afiliadas así como de diferentes comercios.

Para que una tarjeta de crédito sea aceptada en determinado comercio es necesario haberse firmado antes un contrato con la institución otorgante de la misma, es decir, a aquella a la que se haya afiliado, debido a que en dicho contrato la institución se compromete con el tarjetahabiente a abrir y mantener una cuenta de cheques acreditándole los aportes que el negocio acepte a través de las tarjetas.

El negocio afiliado o aceptante de la tarjeta de crédito adquiere a su vez, el compromiso de pagar una comisión porcentual determinada al banco por cada cargo realizado a una tarjeta de crédito. La CONDUSEF detectó con respecto a esto una práctica inadecuada por parte de los negocios afiliados ya que llegan a cobrar a los tarjetahabientes desde un 3% hasta un 5% sobre la compra realizada por el tarjetahabiente incumpliendo con lo establecido en el contrato entre instituciones financieras y negocios afiliados, debido a que el pago del servicio no debería repercutir en el costo de bienes y servicios de los diversos establecimientos.

Este tipo de eventualidades conlleva a que los usuarios prefieran realizar los pagos de bienes y servicios en efectivo, ya que generan la idea de que pagar los bienes con tarjeta de crédito encarece lo que consumen. Se tiene que, los usuarios que detecten algún recargo o comisión adicional pueden reportarlo ante la CONDUSEF, por el incumplimiento de contrato por parte de la institución financiera.

3.4 La Educación financiera y protección a usuarios de servicios financieros desde el marco de la ENIF, comparativo del estudio 2012-2015

Dentro de los puntos principales a destacar de la ENIF en el ámbito de la educación financiera y la protección a usuarios de servicios financieros, se encuentran los siguientes:

2012 Educación financiera y protección al consumidor, resultados generales	2015 Protección de usuarios de servicios financieros
<ul style="list-style-type: none"> • Del total de usuarios con una cuenta formal de captación, los usuarios de cuenta de ahorro conocen mejor el rendimiento del producto (40%), mientras los de cuenta de nómina solo el (6%) 	<ul style="list-style-type: none"> • El porcentaje de la población con acceso al sistema financiero es del 72%.

<p>tiene el conocimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 39% de la población sabe que sus ahorros están protegidos ante insolvencia o quiebra del banco. • De los usuarios con cuenta de nómina el 55% sabe que puede cambiar su cuenta al banco de su preferencia sin costo alguno. • Al presentar alguna problemática ante el banco, el 51% de la población acudiría directamente a su banco para aclarar el problema mientras solo el 10% se acercaría a la CONDUSEF y 37% de la población no sabe a dónde acudir. • En cuanto al conocimiento de la tasa de interés de los productos de crédito formal se tiene que el mayor conocimiento lo tienen los usuarios con productos de crédito como el crédito automotriz (84%) y grupal (81%), mientras (66%) de los usuarios conocen la tasa de su tarjeta de crédito bancaria. • De los usuarios de crédito formal los que más conocen las comisiones que les cobran por su uso son los que tienen tarjetas de crédito bancaria (64%) y créditos personales (52%). 	<ul style="list-style-type: none"> • Al presentar alguna problemática ante el banco, el 28% de la población acudiría directamente a su banco para aclarar el problema mientras solo el 11.4% se acercaría a la CONDUSEF y 52.6% de la población no sabe a dónde acudir. • En cuanto a la cantidad de población que había presentado queja ante alguna institución solo se hallaba el 13.4%, de estos el 79% se acercó al banco directamente y un 33% a CONDUSEF.
--	--

Fuente: Elaboración propia con base en datos de ENIF 2015

Los cuales son los puntos principales obtenidos de la encuesta, aunque cabe resaltar que a pesar del hecho de que han incrementado en los últimos años las encuestas en materia de inclusión financiera y educación financiera, la información obtenida es muy escasa, y el hecho de tener diferentes preguntas en ambas encuestas en cuanto a estos aspectos, complica la comparación en cuanto al cambio observado con el paso de los años en cuanto a aspectos específicos mencionados en las encuestas.

Sin embargo, es posible rescatar datos tales como que en diferentes aspectos relacionados con la educación financiera y la inclusión financiera en México, aun el conocimiento e inclusión por parte de la población es escaso dado que los porcentajes de su participación se encuentran en un promedio del 50%, mientras en ciertas áreas o productos financieros como los créditos hipotecarios o los automotrices existe un mayor

conocimiento en cuanto a cuotas y pagos, o el hecho de que aunque un 72% de la población participe dentro del sistema financiero aún existen muchos cabos sueltos en cuanto a la educación e inclusión financiera.

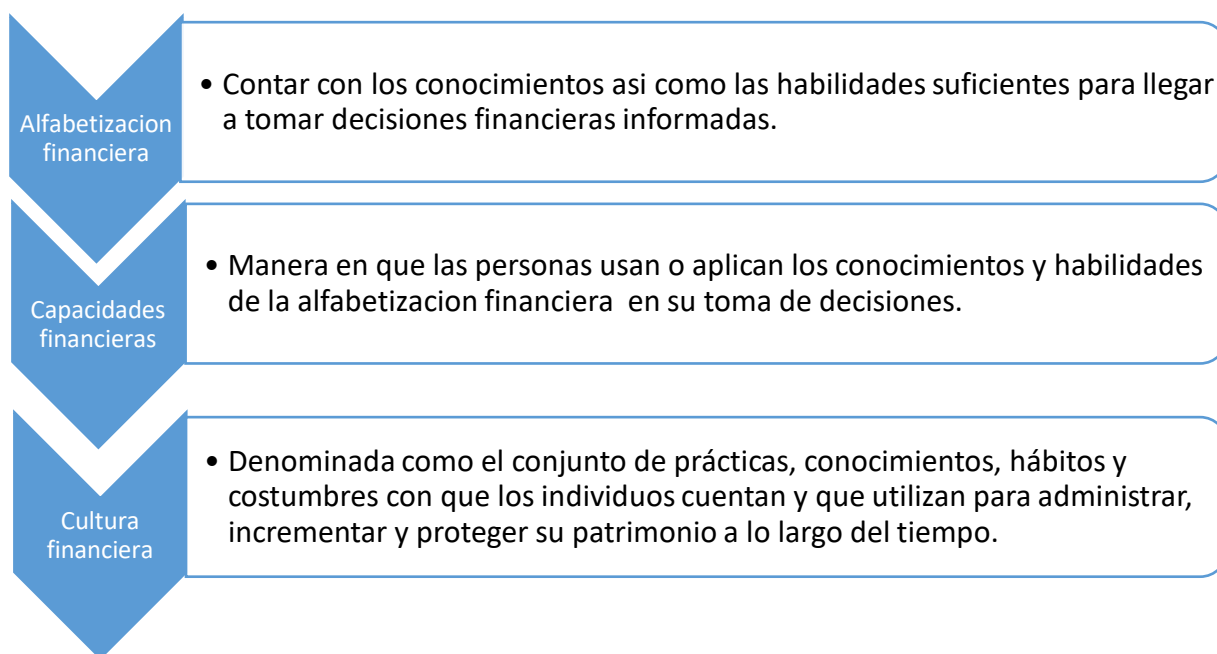
Capítulo 4. La educación financiera como herramienta preventiva de futuros conflictos financieros.

En el presente capítulo de la investigación, se planea llegar a conclusiones objetivas en cuanto al principal enfoque bajo el cual se desarrolla la investigación, siendo este: la importancia que tiene la educación financiera como herramienta impulsora de la mejora en el uso de los diferentes productos y servicios financieros existentes en la actualidad, haciendo énfasis en cuanto a las tarjetas de crédito, tratando de demostrar que un incremento en la educación financiera en el país conlleva a la prevención de futuros conflictos financieros, tanto de los usuarios con las instituciones financieras, así como con las finanzas personales de la población, derivados del mal uso de los diferentes instrumentos financieros.

4.1. Qué es la educación financiera.

Antes de comenzar a abordar el tema de la educación financiera en México, es necesario comprender primero dicho término y su diferencia con otros conceptos relacionados, para lo cual se presenta el siguiente cuadro de diferenciación:

Cuadro 15: Diferenciación de términos financieros



Fuente: elaboración propia con base en datos de (CNBV, 2016).

Educación Financiera (OCDE): “Proceso mediante el cual los individuos adquieren una mejor comprensión y entendimiento de los diferentes conceptos y productos financieros, y a su vez, desarrollan las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras, a través de información, instrucción y asesoramiento”.

Nota: La educación financiera es la combinación de los conceptos: alfabetización financiera y capacidades financieras.

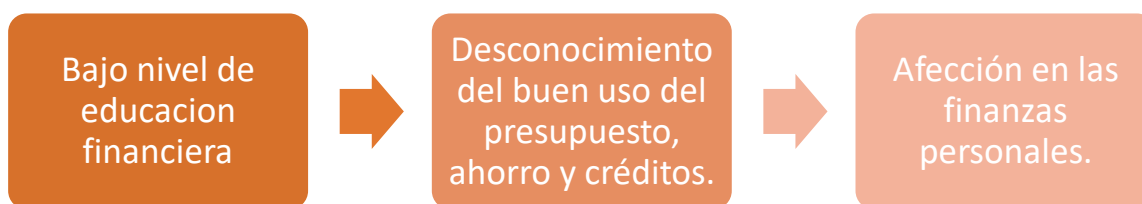
La cultura financiera por su parte hace referencia simplemente a los conocimientos y prácticas con que cuentan los individuos sin ser precisamente los suficientes y adecuados (son fortalecidos con la educación financiera).

La educación financiera se puede confundir con protección a los consumidores, pero la primera pretende por medio de instrucción y asesoría que la población tome decisiones informadas y la segunda mediante leyes y reglamentos establecer estándares mínimos de cumplimiento en el sector.

Fuente: elaboración propia con base en datos de (CNBV, 2016).

Se tiene que para que una sociedad alcance un desarrollo social y económico requiere de educación (en general), la cual el gobierno está obligado a proporcionar a sus habitantes, con el fin de que desarrollen las habilidades, conocimientos y actitudes mínimas necesarias para responder a las exigencias de los diferentes sectores del medio, sin embargo, en México no se le ha dado la importancia suficiente y de igual o peor forma ocurre con la educación financiera, cuya presencia es algo escasa (como se verá en el tema 4.2).

Un bajo nivel de educación muchas veces se traduce en pobreza, mientras en finanzas, un bajo nivel de conocimiento se traduce en impactos negativos en las finanzas de la población.

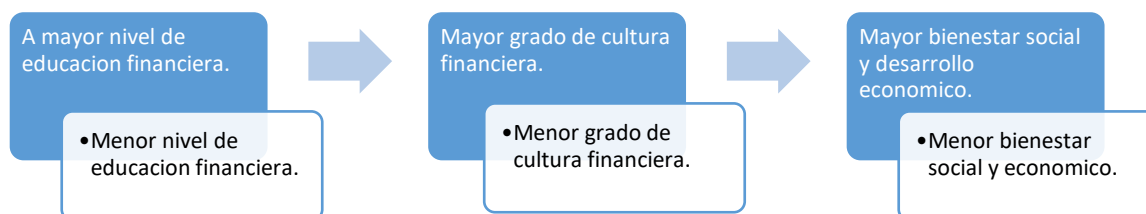


Fuente: elaboración propia con base en datos de (CNBV, 2016).

Para alcanzar un buen nivel de cultura financiera en el país es necesario enriquecer la educación financiera en el país, ya que la cultura financiera que actualmente presenta la sociedad se refleja en la falta de planeación de sus ingresos y gastos, así como el escaso o a veces nulo uso de los diferentes productos y servicios financieros,

recurriendo a alternativas informales como son: guardar dinero bajo el colchón, en alcancías, tandas, pedir prestado a familiares y amigos, enfrentándose a mayores riesgos y en ocasiones mayores costos.

Cuadro 16: Relación de la Educación financiera con la Cultura financiera



Fuente: elaboración propia con base en datos de (Condusef, 2015)

De aquí se determina la importancia de la educación financiera tanto a nivel microeconómico así como su impacto a nivel macroeconómico en el país.

4.1.1. Importancia de la impartición de educación financiera desde edades tempranas.

La impartición de educación en un país es de gran importancia para alcanzar un mayor nivel de desarrollo.

Se tiene que uno de los elementos muy presentes en las diferentes etapas de vida de las personas es el dinero, requerido por la población para poder adquirir bienes y servicios necesarios para subsistir.

Si el dinero es administrado de manera adecuada y se toman decisiones financieras informadas se consigue que la calidad de vida de la gente mejore, ahí la importancia de la educación financiera.

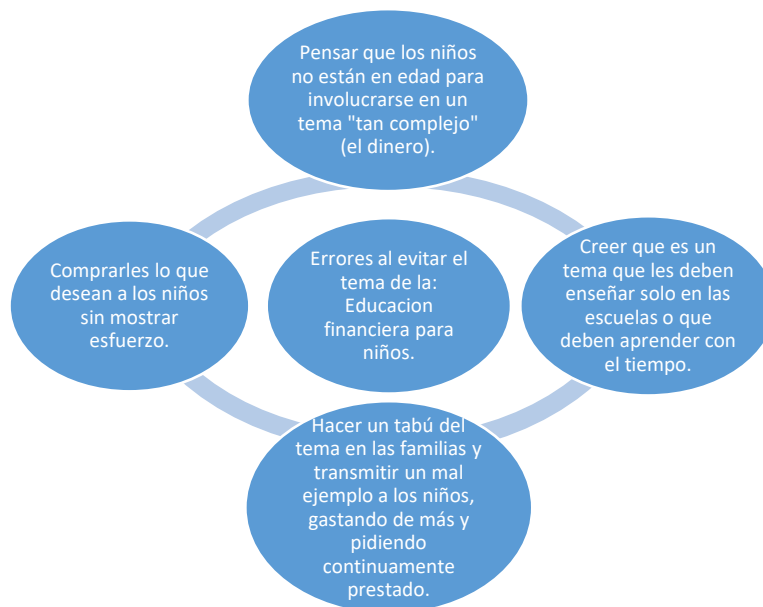
Las problemáticas de la educación financiera en una sociedad con escasa participación en el tema son las barreras y prejuicios que se tienen al respecto, como pensar que es difícil y aburrida, sin embargo, es relevante en la vida diaria, *desde la niñez hasta la vejez* y se puede abordar de forma clara, sencilla y divertida.

Nota: Con el paso del tiempo las prioridades y decisiones económicas cambian (debido a la adquisición de responsabilidades y a las diferentes eventualidades) y se pueden satisfacer o ver afectadas de acuerdo a la cultura financiera que tenga cada persona.

Ejemplo: Las necesidades financieras de un adolescente no son las mismas que las de una persona casada y con hijos o las de una persona en retiro laboral.

La educación financiera debe inculcarse desde temprana edad y a su vez ponerse en práctica para construir ciertos hábitos que se reflejen en el futuro: ahorrar para cumplir metas, contratar seguros para evitar imprevistos futuros, hacer aportaciones voluntarias en las cuentas de ahorro para el retiro, usar los créditos responsablemente para no adquirir deudas impagables, etc., tomando decisiones adecuadas e informadas que satisfagan las necesidades.

Cuadro 17: Principales errores de una escasa educación financiera en edades tempranas.



Fuente: elaboración propia con base en datos de (Revista Condusef, 2014)

Lo anterior debe evitarse en la manera de lo posible debido a que durante la infancia los niños absorben muchísima información, siendo bueno brindarles buenos consejos y ejemplos.

Ejemplo: Al sacar dinero del cajero se les debe explicar que ese dinero se ganó con trabajo y se depositó en una cuenta del banco y por tanto los cajeros no son cajas fantásticas, ni el dinero de las tarjetas de débito ni crédito (y que en esta última debe pagar el dinero gastado con intereses).

Debe resaltarse que la educación financiera tiene un papel relevante durante la infancia, a pesar de ser caracterizado por la dependencia financiera hacia los padres o tutores, ya que es un periodo significativo en el que se construyen las primeras formas de pensamiento y si el tema de la educación financiera se transmite de forma adecuada será la base de formación de futuros adultos informados, responsables con su dinero y menos susceptibles a caer en el endeudamiento.

Cuadro 18: Consejos para brindar a la población una mejor educación financiera durante la infancia.

- No comprarles todo a los niños, para evitar hacerles creer que conseguir cosas no requiere esfuerzo.
- Explicarles la diferencia entre querer y necesitar.
- Enseñarles a ahorrar para alcanzar sus metas (explicándoles que ahorrar no es guardar lo que sobra, sino apartar una cantidad fija, que servirá para cumplir su meta (realista)).
- Enseñarles a definir sus metas por escrito y ponerlas en un lugar donde pueda verlas y recordarlas, además de hacerlos a empezar con metas que cuesten poco dinero, ya que al cumplirlas se motivaran a alcanzar nuevas metas.
- Empezar ahorrando en alcancías y conforme se desarrolle el hábito, mostrarles cómo abrir una cuenta de ahorro formal. Hay cuentas para niños con bajos montos de apertura, y conocen conceptos como tarjeta de débito, saldo, cajero y banco).
- Enseñarles a familiarizarse con algunos temas y conceptos básicos de finanzas personales a través de juegos o entrando al micrositio infantil de Educación financiera en la página de CONDUSEF: www.condusef.gob.mx.

Fuente: elaboración propia con base en datos de (Revista Condusef, 2014)

Se tiene que debido a la carente educación financiera desde edades tempranas algunas personas con títulos de educación superior y posgrado con competencias para realizar actividades complejas no usan correctamente o no aprovechan al máximo productos y servicios financieros, o con sus ingresos no les alcanza para cubrir todos los gastos que realizan a pesar de su alto ingreso.

A medida que la educación financiera se imparta desde edades tempranas se aprenderá desde pequeños a administrar mejor los ingresos y controlar los gastos, extendiendo el beneficio a la sociedad en general.

4.1.2. Mejora en el uso de los instrumentos financieros con ayuda de la educación financiera y la participación del ahorro.

Se considera que el ahorro es uno de los hábitos básicos dentro de las finanzas personales, que ayudan a la población a familiarizarse con las instituciones financieras, y con elementos como: tarjeta de débito, cajeros automáticos y bancos.

En ocasiones el temor por parte de la población en cuanto a no contar con el dinero suficiente aunado al desconocimiento total dentro del sector bancario y financiero, hace que deje de involucrarse con los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado financiero, sin embargo, al contar con un extra como es el ahorro, para alcanzar sus metas así como para afrontar emergencias, la población tiende a involucrarse de forma creciente con los instrumentos o herramientas financieras.

Se tiene que la educación financiera es un proceso que permite la comprensión sobre estos productos y servicios, lo que se traduce en la formación de ciudadanos informados que desarrollan los conocimientos técnicos que le permiten hacer no solo un buen uso de los diferentes instrumentos sino también a hacer una buena elección dentro de la extensa gama de productos ofrecidos a aquellos que se adaptan a su forma de vida, sus recursos y necesidades.

El ahorro puede ser la apertura en cuanto a involucrar a la población al mundo financiero, la problemática surge en que gran parte de ésta dirige el ahorro al mercado informal (en México principalmente dirigido a tandas o guardarlo en alcancías).

Se tiene de esta forma que un incremento de la impartición de educación financiera es indispensable para conseguir un mayor involucramiento de gente en cuanto al ahorro formal así como en cuanto a los diferentes productos y servicios financieros.

4.2. La presencia de la educación financiera en México.

Es curioso el hecho de que la población a lo largo del tiempo se ha preocupado por aprender y enseñar a otros en el factor de cómo ganar dinero, ir a la escuela para

aprender cosas que lo lleven a obtener un buen empleo, sin embargo, la preocupación por aprender a cómo gastar ese dinero adecuadamente, ahorrando y pensando a futuro sigue sin ser un hecho presente en la población.

En México, gran parte de la población carece de una adecuada cultura financiera, esto debido a la falta de impartición de educación financiera, la cual ha sido escasa y relegada durante años y actualmente se ha comenzado introducir en las escuelas pero de forma insuficiente, lo que ha repercutido en el bienestar de la sociedad así como ha sesgado el desarrollo de una economía nacional más fuerte y próspera.

Según datos de (Condusef, 2015), 62 de cada 100 mexicanos carecía de educación financiera además de que el país presenta uno de los niveles más bajos de impartición de la misma, en comparación con otras naciones, provocando al escaso nivel de cultura financiera, que se ve reflejado en el desconocimiento de varios instrumentos y servicios financieros existentes y en la escasa y casi nula utilización de los mismos, y entre otras cosas en la presente ignorancia de los derechos y obligaciones que los usuarios tienen con las instituciones del sistema financiero derivadas del uso de algún producto o servicio ofrecido por éstas, y por último una mala administración de recursos con carente planeación financiera.

Según resultados de la ENIF (2015), la insuficiente educación financiera del país se ve reflejada en 4 aspectos principales como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 19: Aspectos que denotan la escasa educación financiera en México.

Principales aspectos donde se refleja la baja educación financiera en México	
Escaso uso de productos y servicios financieros.	<p>Por lo regular la población mexicana opta y prefiere recurrir al uso exclusivo de efectivo y a los diferentes medios informales de ahorro y crédito (guardar el dinero en alcancías o pedir prestado a amigos y familiares) y solo el 44% de la población afirmaba tener una cuenta formal.</p> <p>Razones por las que la población decide no hacer uso de los créditos (Ver gráfico 2).</p> <p>Varias de estas causas son debido a la baja educación financiera que conlleva al desconocimiento de cómo usarlos y sacarles provecho.</p>

<p>Malos hábitos de uso de los productos y servicios financieros.</p>	<p>Actualmente se ha intentado integrar a gran parte de la población en cuanto al uso de los instrumentos financieros, sin embargo, según datos de la ENIF 2015 se tiene que a pesar de que ha incrementado el uso de los productos y servicios financieros varias de las personas que recurren a su uso (siendo los más comunes: tarjeta de crédito, débito y servicios) desconocen los montos mínimos a pagar, no cumplen con los pagos ni en tiempo ni en forma resultando en intereses a pagar e incrementos en sus adeudos.</p> <p>Además en el caso de los créditos, cuando se quieren solicitar, la mayoría de los usuarios no acostumbra analizarlos, ni compararlos.</p>
<p>Desconocimiento de los derechos y obligaciones que se tienen ante las instituciones financieras.</p>	<p>La población mexicana llega a desconocer obligaciones como fechas límites de pago, pagos iniciales al momento de contratar un crédito, pagos extraordinarios, el incremento que pudieran tener las tasas de interés de sus tarjetas si se contratan a tasa variables, lo que contrae posibles problemas financieros futuros severos.</p> <p>Por otra parte, el desconocer sus derechos causa el desaprovechamiento de oportunidades ofrecidas por el uso de los mismos.</p> <p>Ejemplos: En el caso de las tarjetas de crédito: desconocimiento de puntos premia que se generan en cada una de las compras realizadas con la tarjeta y que pueden ser canjeables por productos de consumo o dinero en efectivo a través del cajero, bonificación de las comisiones por la anualidad que cobran si se utiliza la banca electrónica para realizar algún pago cuando menos una vez al mes y las personas no efectúan, o la capacidad de presentar inconformidades ante organismos como CONDUSEF.</p>
<p>Mala planeación de los recursos financieros.</p>	<p>Gran parte de la población afirma desconocer a donde se dirigen los gastos semanales y no llevar un registro de gastos personales, por lo que mucho menos acostumbra llevar un presupuesto de su economía. Mientras que aquellos que afirman ahorrar dicen dirigir su ahorro solo para atender gastos a corto plazo y no para el retiro.</p> <p>Reflejando un mal uso de los recursos financieros, una mala administración, y por tanto un descontrol en cuanto a las finanzas personales que dificulta su participación dentro del ámbito de los productos y servicios financieros.</p>

Fuente: elaboración propia con base en datos de (Veritas Online, 2017)

En el cuadro anterior, se tiene que la educación financiera ha generado una serie de conflictos en cuanto al conocimiento y entendimiento de la población hacia los diferentes productos y servicios financieros ofrecidos en el mercado, los cuales incluso siendo diversos se tiene que gran parte de la población aún los desconoce.

Debido a lo anterior, se tiene que el reto para México en la actualidad, es generalizar para toda la población la educación en los conceptos y principios básicos de educación financiera para de esta forma alcanzar una mayor y mejor participación de los usuarios dentro del sistema financiero mexicano.

4.2.1. Efectos de la educación financiera en el consumo de la población mexicana.

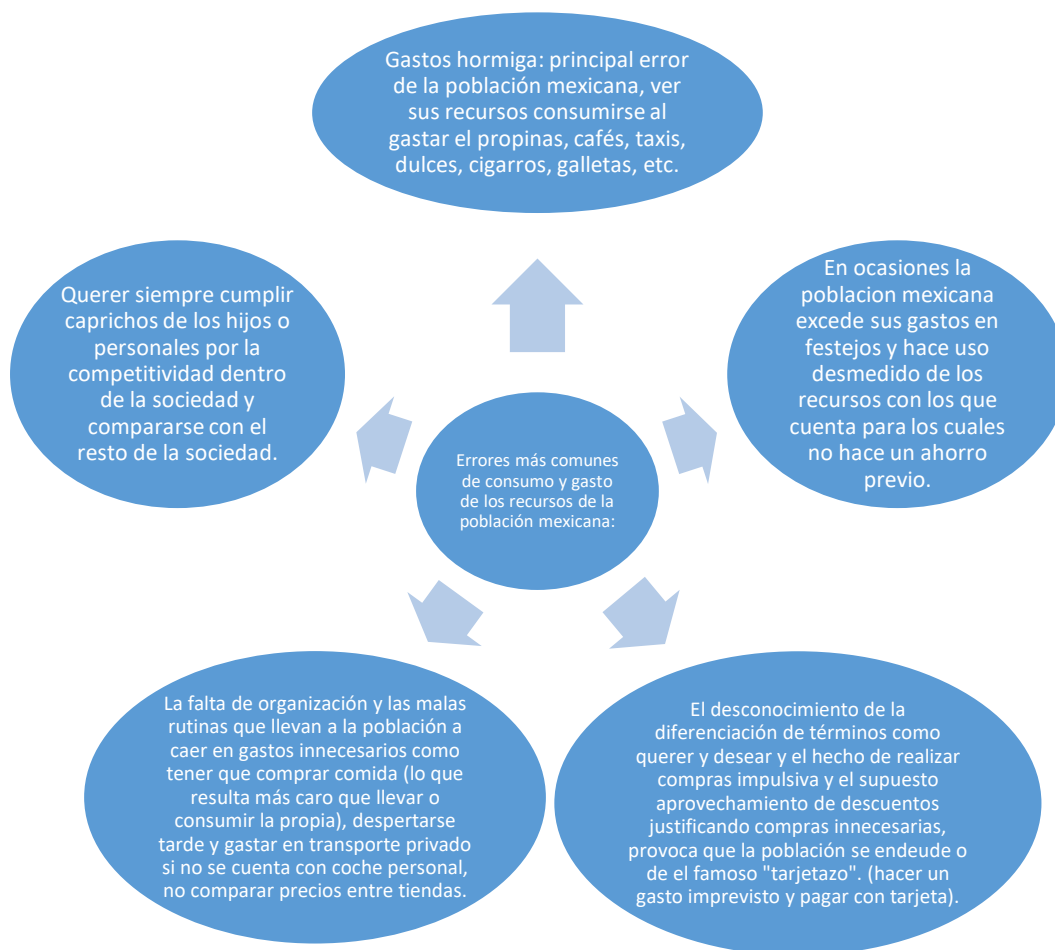
El consumo es un hecho común en la sociedad que se presenta de manera rutinaria, dicha actividad se realiza para satisfacer necesidades, deseos y gustos de la población haciendo uso de sus recursos.

Los recursos son limitados por lo que se deben saber utilizar y distribuir de forma racional ya que de esto depende que haya un impacto positivo o negativo en nuestra economía personal así como en la sociedad.

“La educación financiera es importante para obtener una cultura de consumo responsable, debido a que la adquisición de bienes y servicios se hace a través del intercambio comercial y del manejo del dinero, pero si las decisiones de compra no son convenientes, habrá repercusión negativa en la calidad de vida de las personas, en lo individual y en lo social” (PROFECO, 2014).

En la sociedad mexicana existe cierto descuido en cuanto al uso eficiente de sus recursos económicos, por lo que unos de los principales errores que se cometen y en que el dinero de la población suele irse se muestran en el siguiente cuadro.

Cuadro 20: Principales errores en cuanto al uso de los recursos económicos en la población mexicana.



Fuente: elaboración propia con base en datos de (PROFECO, 2014).

Algunos hábitos para comenzar a tener un consumo inteligente son, por ejemplo: no hacer compras por impulso o que puedan dañar su salud financiera, cuestionar las diferentes promociones así como la publicidad, leer las etiquetas de los productos, comparar precios, conservar los comprobantes de compra, procurando hacer un gasto consciente y responsable.

Los deseos y necesidades no tienen límite, sin embargo, los recursos financieros sí, por lo tanto, saber elegir lo que se consume es clave para el cuidado de las finanzas personales y construir un estilo de vida que prometa bienestar, además de que también es clave saber utilizar a favor herramientas como: los instrumentos financieros, de

forma que no afecten a la economía personal sino que la beneficien, con ayuda de la educación financiera.

4.2.2. Efectos de la educación financiera en el cuidado de los recursos económicos de los mexicanos.

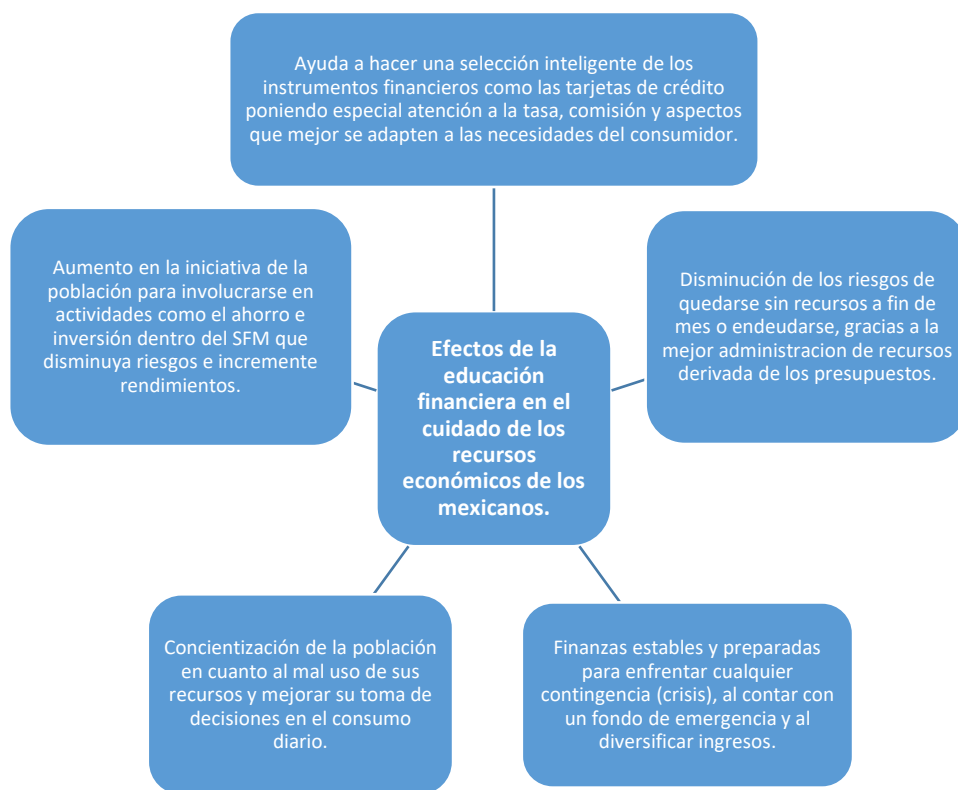
El hecho de impartir educación financiera en el país propicia que mejore la calidad de vida de la población al contar con las herramientas necesarias para lograr tomar decisiones conscientes e informadas que permitan planificar la administración de los recursos del día a día y por tanto, mejorar las finanzas a través del tiempo.

La educación financiera permite mejorar la cultura financiera de la población, y dicho suceso fortalece la protección al consumidor. Lo cual permite que los consumidores o usuarios financieros sean menos propensos a engaños, abusos y/o fraude.

Los efectos de la educación financiera en el sector financiero son: que debido a que el mismo conocerá mejor las necesidades de los usuarios, podrá mejorar la oferta de los productos financieros, permitiendo mayor competitividad, mayor y mejor desempeño económico y un incremento de los ingresos, teniendo así mayor penetración de los productos y servicios financieros en la economía nacional.

Para mostrar de manera gráfica algunos de los principales efectos de la educación financiera en el cuidado de los recursos económicos con que cuenta la población mexicana, se muestra el siguiente cuadro.

Cuadro 21: Principales efectos de la educación financiera en el cuidado de los recursos económicos.



Fuente: elaboración propia con base en datos de (Condusef, 2015)

Se puede ver en el esquema anterior, la educación financiera es una herramienta óptima en cuanto a la mejora en el cuidado de los recursos económicos de la población, ya que les permite tomar decisiones que benefician a la larga su estancia dentro del esquema del sistema financiero mexicano de tal forma que sus finanzas personales se vean beneficiadas al proteger su patrimonio.

4.2.3. Organismos promotores de la educación financiera en México.

En el país los esfuerzos por divulgar la educación financiera han sido crecientes aunque en cierta parte aun parecen insuficientes debido al latente desconocimiento por parte de la población en cuanto a la diversidad de instrumentos financieros, su baja participación dentro del SFM, así como su persistente participación en el medio informal de ahorro y préstamos en los cuales se ven mayormente involucrados, sin embargo, se tiene que en los últimos años el gobierno, junto con la iniciativa privada y el sector educativo

nacional, han emprendido diversas acciones, como las que se muestran a continuación en el siguiente cuadro.

Cuadro 22: Iniciativas de educación financiera por parte de la iniciativa pública, privada y sector educativo.

<p>Gobierno:</p>
<p>Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP):</p> <ul style="list-style-type: none">• Creación del programa <i>Cetes Directo 2010</i>, con la finalidad de acercar los instrumentos de ahorro e inversión a la población en general, y logrando que sus recursos lleguen al mercado de valores. Crea además el programa <i>Cetes directo para niños</i> en el año 2012, donde los niños pueden administrar sus domingos, pequeños ahorros, etc.• El Consejo y Comité de Educación Financiera se instaura en México en 2013, con el fin de facultar a un organismo específico encargado de divulgar la educación financiera en el país.• “Programa de educación financiera para niños” donde a través de juegos, cuentos y actividades les ayudan a comprender nociones básicas de finanzas, despertando su interés.• Diplomado de educación financiera disponible para la población general en su página electrónica.• Junto con CONDUSEF y la SEP vincula estudiantes con fin de impartir educación financiera en las escuelas del país liberando de esta forma prácticas profesionales o servicio social.
<p><i>Banco de México (BANXICO):</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Fundación del MIDE (Museo Interactivo de Economía) en el año 2006, en conjunto con algunas instituciones privadas, para ofrecer enseñanza en el ámbito económico y financiero a la población por medio de diferentes actividades interactivas, exhibiendo de manera material de interés general, fungen además como centro de información y foro educativo.• Otorgamiento del premio Cont@cto Banxico desde 2009, en él se lanza una convocatoria dirigida a la juventud donde deben desarrollar temas específicos sobre las finalidades y funciones de Banxico y su papel en el desarrollo económico del país, su objetivo es promover un mayor conocimiento en la juventud nacional.• Impartición de la Cátedra Banco de México, semestralmente en diversas universidades de la República Mexicana. Con el fin de familiarizar a los estudiantes, profesores e investigadores en el papel desempeñado por la Banca Central.• Diseño de Mi Banxico. Disponible en línea a través del link: http://www.banxico.org.mx/mibanxico/index.html, portal que proporciona información económica y financiera para niños, además presenta intervención educativa infantil proporcionable a padres y docentes, para implementarse en el ámbito escolar y familiar.
<p><i>Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los usuarios de los Servicios Financieros (CONDUSEF):</i></p>

Destaca por su información accesible, lenguaje y ejemplos sencillos, con énfasis en el uso adecuado de los créditos y planificación de las finanzas personales, incluido el ahorro y consumo.

- Celebración de la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF) anualmente desde 2008, su fin es despejar dudas y fomentar un uso responsable de los productos financieros, participan: el gobierno, instituciones financieras, sector educativo y la sociedad.
- Elabora guías de educación financiera para maestros de primaria que les permita transmitir conceptos básicos económicos como financieros.
- Creación de juegos financieros con el fin de fortalecer los conocimientos de los niños y así conozcan las responsabilidades y cómo tomar las mejores decisiones financieras.
- Portal de educación Financiera para ayudar a las personas en los diferentes asuntos económicos y financieros (niños, jóvenes, adultos, mayores de edad, familias): <https://eduweb.condusef.gob.mx/Educaturcartera/> donde se encuentran: materiales impresos, videos, juegos financieros, platicas, conferencias, simuladores de diferentes instrumentos financieros (como las tarjetas de crédito), etc.
- Presenta en su portal una calculadora de pagos mínimos para tarjetas de crédito, además de un catálogo para comparar las CAT, comisiones, tasas de interés, beneficios, seguros, así como un planificador de presupuesto.
- Ofrece cursos y diplomados de educación financiera gratis en su portal de internet.
- Creación de la revista “Proteja su Dinero” gratuita, disponible en forma física y digital.

Buro de Entidades Financieras:

- Portal: www.buro.gob.mx, donde puedes acceder a información acerca de diferentes entidades financieras y además se puede encontrar y acceder a distintos sitios de Educación Financiera ofrecidos por diversas instituciones.

Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB):

- Crea un sitio de educación financiera: <https://www.gob.mx/ipab/articulos/bienvenidos-al-espacio-de-educacion-financiera-del-ipab?idiom=es>, con una serie de materiales didácticos relacionados al tema del ahorro y de la propia institución.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV):

- Participación en foros nacionales e internacional desde 2009.
- Creación del “Libro Blanco de Inclusión Financiera” (2011), que contiene estrategias para que el sistema de inclusión financiera del país sea solvente e incluyente y que los diferentes productos y servicios ofrecidos lleguen a mayor parte de la población.
- Publicación trimestral de bases de datos y reportes de Inclusión financiera.

Secretaría de Educación Pública (SEP):

- Creación del Consejo Consultivo de Educación financiera y Económica.
- Inclusión en planes y programas de educación en primaria y secundaria temas varios respecto a la educación financiera.

Iniciativa Privada:**BBVA Bancomer**

- Desarrollo en conjunto con el MIDE y el Instituto Interactivo de Economía Superior de Monterrey (ITESM) el programa “Adelante con tu Futuro” brinda talleres de finanzas personales y para pymes.
- Proporciona tips para el manejo de unas finanzas sanas mediante la difusión de diversos consejos de salud financiera por medio de capsulas en espacios comerciales y periódicos, ha creado además videos, historietas y boletines informativos.
- 2014 realizó una encuesta con el objetivo de medir el impacto y percepción de los talleres de educación financiera que realiza en el comportamiento financiero de las personas. Que en cuanto a las TDC se obtuvo que: los talleres de educación financiera tienen un efecto positivo y estadísticamente significativo sobre el uso de las TDC como medio de pago, sobre el comportamiento de pago y la reducción de días de mora de los clientes.

Banamex

- Creación del Programa “Saber Cuenta” desde 2004, con la finalidad de propiciar la cultura financiera por medio de instrumentos didácticos con un enfoque educativo y práctico, ofrece cursos como: Finanzas personales, Saber planear cuenta para mi vida, Cuenta tus finanzas para saber administrarte.

Grupo Bursátil Mexicano (GBM)

- A través de su plataforma Piggio busca acercar a 50 millones de mexicanos con acceso a internet a estilos de ahorro alternativos a la banca como los fondos de inversión con mayores rendimientos.

Sector Educativo:**Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)**

- 2004 la UNAM firma un convenio con Banamex para formar parte de la iniciativa “Saber Cuenta” con el fin de establecer alianzas estratégicas para la educación Financiera, impulsando la calidad de vida de las personas y familias a través del desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes que facilitan a las personas de todas las edades y sectores económicos a tomar mejores decisiones económicas para su bienestar.

Su participación específica es en: Actividades de investigación, docencia y difusión de cultura financiera, realización de una encuesta sobre educación financiera de los estudiantes de educación superior y la impartición de cursos sobre ingresos y costos personales. Además en 2008 realizaron la primera encuesta de cultura financiera en México.

Se asoció además con la Asociación de Bancos de México para promover la cultura financiera.

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM):

- Ofrece cursos en línea en cooperación con Grupo Financiero Banamex en “Programa Saber Cuenta”.

- 2010 convenio con Grupo Financiero BBVA Bancomer para acercar a los jóvenes a los talleres de finanzas personales del programa “Adelante con tu Futuro” para fortalecer la Cultura Financiera de los jóvenes estudiantes.
- Realización de la Encuesta de Educación Financiera.

Otras instituciones como La Universidad Iberoamericana (UIA), la Escuela Bancaria y Comercial (EBC) y el Instituto Autónomo de México

- Presentan cursos especializados y presenciales o en línea además de material didáctico con el fin de crear una cultura financiera, eliminando estereotipos sobre los mexicanos en relación a la falta de ahorro y escasa visión de inversión.

Fuente: elaboración propia con base en datos tomados de: (García Amezcua, Arroyo Grant, & Espinosa Mejía, 2014)

Los diversos sectores dentro del sistema financiero mexicano han realizado esfuerzos notables en busca de un incremento de la educación financiera en México, sin embargo, sus esfuerzos no han sido suficientes ni muy difundidos, por lo que se busca una integración mayor de los 3 sectores para de esta forma alcanzar una mezcla de sus esfuerzos que dirijan en un ámbito participativo a que la población nacional se involucre más en cuanto al tema de la educación financiera.

4.2.4. Canales de acceso a los diferentes servicios financieros en México.

Se tiene que hasta el 2015 los canales de acceso a los diferentes servicios financieros en el país estaban conformados por una infraestructura financiera de 16,395 sucursales, 27,432 corresponsales, 44,429 cajeros automáticos y 751,669 Terminales Punto de Venta (TPV), teniendo así que existía por lo menos una sucursal en la mitad de los municipios de México, en los que habitaba el 92% de los adultos (CNBV, 2016).

Había al menos un cajero y un corresponsal bancario en el 56% y 57% de los municipios, en los cuales habitaba el 94% y 93% de los adultos, respectivamente. Para el caso de las TPV, se reportó que había al menos una, en el 66% de los municipios, en donde habitaba el 95% de la población adulta. Esto en comparación con cifras del año 2013 es un notorio incremento en el número de canales de acceso al sistema bancario de la población mexicana, lo cual, es benéfico al generar un entorno más propicio para la competencia, que conlleva a más y mejores servicios financieros.

Los retos que se presentan en cuanto a los canales de acceso existentes en el país y su distribución según datos de la (CNBV, 2016) son:

- Es necesario reducir el sesgo en la instalación de puntos de acceso en los municipios más poblados, debido a que aún hoy en día se tiene que casi en el 82% de los municipios rurales no cuenta con una sucursal o corresponsal, más del 90% no cuenta siquiera con un cajero automático, y más del 70% de establecimientos no cuentan con ninguna TPV. Por si fuera poco el número de corresponsales bancarios se ha reducido en sitios semiurbanos.
- Se desea ampliar el número de servicios otorgados dentro de los diversos canales de acceso principalmente de los corresponsales que ofrecen escasos servicios y la mayoría de los módulos existentes en el país no ofrecen el servicio que permite realizar en ellos retiro de efectivo.
- Se busca a su vez reducir la desigualdad en cuanto a la cobertura existente de sus canales de acceso en las diferentes entidades federativas. Debido a que existen brechas demasiado notorias al respecto.
- Por último, se busca que incrementen en el país el número de canales de acceso a los diferentes servicios financieros, ya que estos se encuentran por debajo de los niveles observados en otros países, y además dejan rezagada a gran parte de la población en el tema, por lo que se busca crear canales más asequibles para la población en general.
- Como extra a los puntos anteriores, se busca que en México se impulse a los servicios financieros en el ámbito digital ya que una proporción muy baja de la población (menor al 10%) cuenta con un número de celular asociado a sus cuentas transaccionales.

4.3. Mejora de la educación financiera en el país.

En el tema donde se muestran las diferentes iniciativas por parte de diferentes organismos dentro del sistema financiero mexicano, se pueden observar una serie de estrategias cuyo fin es alcanzar una mejora de la impartición de educación financiera en el país, las cuales se considera que son óptimas para lograr cambios y avances en el tema, sin embargo, las mismas no se han efectuado de tal forma que la población en conjunto busque formar parte de ellas, al tema de la educación financiera sigue sin otorgársele la importancia suficiente.

Se requiere incrementar esfuerzos así como combinarlos en los sectores: público (gobierno), iniciativa privada (bancos) así como en el sector académico, además de que en las familias surja esa iniciativa y compromiso por involucrar a los niños de manera sencilla y adecuada en los temas financieros y en conceptos básicos económicos.

Por otra parte, de manera individual es conveniente que la población adquiera esa preocupación por mejorar sus finanzas personales a través de la adquisición por medio de la educación financiera de una mejor cultura financiera que le permita tomar mejores decisiones dentro del sistema.

Se debe conseguir despertar el interés de la población no solo en el hecho de cómo ganar dinero, sino de cómo administrarlo, gastarlo y sacarle provecho a los diversos instrumentos financieros presentes en el sistema financiero.

Además se debe buscar crear materiales financieros más atractivos, didácticos, sencillos y prácticos para atraer a una población que aún no ha generado el interés suficiente por la cultura financiera que puede llegar a mejorar su situación financiera actual o en el futuro.

4.3.1. Propuesta de manual para una mejora del uso y elección de las tarjetas de crédito para la población en México.

Los esfuerzos por incrementar y mejorar la educación financiera en el país son diversos como se vio en el tema anterior, por lo que no es posible crear una lista general e infalible de acciones que permitan mejorar dicho aspecto de la noche a la mañana, sin embargo, para la investigación, se hará en el presente último tema énfasis en cuanto a las acciones esenciales en materia de educación financiera a efectuar como miembros de la sociedad mexicana por mejorar el uso de uno de los principales instrumentos financieros como es: la tarjeta de crédito.

Los aspectos a abordar en la presente guía se considera que ayudarán a los diferentes usuarios a adquirir iniciativas que le permitan involucrarse en el uso de los créditos, realizar una buena selección de los mismos y mejorar su utilización actual, de forma que nuestras finanzas personales no se vean afectadas sino que al contrario, se obtengan diversos beneficios.

4.3.1.1 Manual financiero para uso y elección óptimo de las tarjetas de crédito por parte de la población mexicana:

Excederse en el endeudamiento es el enemigo principal de la salud financiera; sin embargo, llegar al punto de no pedir un préstamo jamás en la vida es un suceso casi imposible. Por lo que, aprender a pedir préstamos gestionando nuestra economía de tal forma que se evite recaer en el endeudamiento es una manera inteligente de manejar nuestras finanzas personales.

Antes de pasar a una lista de recomendaciones generales para un uso adecuado de las tarjetas de crédito así como para el cuidado de nuestras finanzas personales, es necesario abordar el tema de una interrogante muy común al momento de elegir una tarjeta de crédito que es:

¿Cuál tarjeta de crédito me conviene?

La clave antes de elegir una tarjeta de crédito es saber y reconocer que el mercado de las tarjetas de crédito no consiste en un juego de azar y se debe aprender a elegir conscientemente el financiamiento adecuado evaluando una serie de factores, para de esta forma elegir aquella que se acople a nuestras necesidades así como a nuestra situación económica y esto se puede lograr haciéndonos las preguntas adecuadas.

Recomendación 1: La mejor tarjeta de crédito para una persona, no es la misma que para otra persona, ya que su utilización así como sus necesidades y situación económica pueden ser completamente distintas.

Uno de los principales errores que se cometen al momento de elegir una tarjeta de crédito es que los usuarios solo verifican en ocasiones únicamente algún indicador de éstas, el más común: la tasa de interés, ignorando otros elementos igualmente importantes de las mismas, como los que se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro 23: Indicadores importantes de las tarjetas de crédito.



Fuente: Elaboración propia con base en datos de (Condusef, 2010).

Un cliente totalero que efectúa el pago del total de su adeudo en tarjeta de crédito no pondrá demasiada atención en cuanto a la tasa de interés que cobra la institución que le oferta la tarjeta de crédito cuando no realizan el pago total, centrándose en la anualidad que le cobra la misma.

Teniendo así el siguiente ejemplo ilustrativo: Dos amigos (Javier y Luis) con situaciones económicas distintas, ya que Javier gana un sueldo mensual de 12,000 pesos y Luis obtiene un sueldo \$6,000 deciden contratar una tarjeta de crédito Básica al mismo tiempo con determinado banco, cuyo límite de crédito es de 15,000 pesos.

Javier hace un uso adecuado, ya que sabe que no puede hacer uso del total de línea de crédito permitido ya que sus ingresos son menores a los 15,000 que se le ofrecen y además reconoce que parte de su sueldo va dirigido al ahorro, por lo que, solo hace uso de parte de la línea de crédito y procura ser totalero.

En cambio Luis en ocasiones hace uso de parte de la línea de crédito mayor a sus ingresos debido a que considera que el dinero que gana no le alcanza para los gastos que realiza.

Consecuencias: Ambos amigos cuentan con la misma tarjeta de crédito, sin embargo, Luis comienza a presentar conflictos para pagar el crédito de su tarjeta.

Es claro que debido a que Javier cuenta con un sueldo mejor remunerado que Luis se crea que la razón principal de su conflicto crediticio sea su menor ingreso, sin embargo, también es a causa de la mala elección de su instrumento financiero, Javier eligió esa tarjeta de crédito ya que la misma no cobraba anualidad (principal característica de su interés), mientras que Luis no se dio cuenta que al no ser totalero debía analizar aspectos como la tasa de interés o mejor aún el CAT de la misma, siendo este del 82%, esto sin tomar en cuenta el IVA. Teniendo que pagar un costo financiero más alto, que el que pagaría si hubiera elegido en su lugar una tarjeta Básica en otro banco con un costo del 46.5%.

Recomendación 2: Todas las tarjetas de crédito son distintas y tienen características que las hacen diferentes y adecuadas para un determinado perfil de usuario, aunque todas sirven para lo mismo.

El mercado en la actualidad ofrece una gama de más de 150 alternativas de tarjetas, por lo que es necesario reconocer ciertos filtros de selección de las mismas, en el siguiente cuadro se muestran algunos de los principales a tomar en cuenta antes de elegir una tarjeta de crédito:

1. Patrón de pago:

En el país más del 40% de la población que cuenta con tarjeta de crédito es “totalero” que como se había mencionado anteriormente, es el término utilizado para aquellas personas que realizan el pago en su totalidad de todos los adeudos (compras) realizadas con su tarjeta al final de cada mes. (Flores & Moreno, 2012)

Dichos usuarios deben prestar principal atención a las tarjetas de crédito consideradas “Las más baratas”.

Recomendación 3: Cuando se es totalero, al momento de elegir una tarjeta de crédito conviene elegir una que cobre una anualidad muy baja. Se recomienda comparar en el Catálogo de productos y servicios financieros. (Ver guía de uso disponible en: https://ifit.condusef.gob.mx/ifit/documentos/quia_consulta_usuarios.pdf)

Sin embargo, es necesario recordar que no es el único aspecto a analizar ya que las tarjetas de crédito pueden cobrar otras comisiones, pero lo que está claro dentro de

esta categoría es, que la tasa de interés no es un factor que deba preocupar a los usuarios pues ellos casi nunca pagan intereses.

Nota: las tarjetas “más baratas” son las que cobran las anualidades más bajas del mercado, pero a su vez, otorgan las líneas de crédito más bajas.

Algunas tarjetas clásicas, oro y platino no cobran anualidad, mientras que algunas otras ofrecen no cobrar esta comisión si la tarjeta se utiliza al menos una vez al mes.

Si no se es “totalero”, se tiene un **perfil de cliente revolvente**, es decir, aquellas personas que deben pagar cada mes, por lo menos el monto mínimo requerido (entre 5 a 10% del saldo de la deuda) en su estado de cuenta o un poco más del mismo, con el fin de que no se les cobren intereses moratorios. A dichos usuarios que utilizan la tarjeta de crédito como una extensión a sus ingresos les conviene prestar atención a la tasa de interés.

El hecho de usar las tarjetas de crédito como una extensión de los ingresos no debe ser criticado del todo, ya que en ocasiones son tan limitados los ingresos de los usuarios que son insuficientes para satisfacer sus necesidades, sin embargo, haciendo un buen uso y elección del financiamiento, es posible contrarrestar dicha faltante de recursos, pero es recomendable siempre buscar fuentes nuevas de ingresos evitando deudas insostenibles.

Nota: la tasa de interés puede ser distinta para los clientes que cumplen puntualmente con sus pagos, respecto a los usuarios que se atrasan un día en el abono, o peor aún de los que se atrasan un mes en el pago a quienes se les cobra un interés extra, conocido como interés moratorio (mayor al ordinario), o una cuota por pago tardío.

Ejemplo ilustrativo del cobro de interés ordinario y moratorio de las tarjetas de crédito: Suponiendo que un usuario cuenta con una tarjeta de crédito cuyo tasa de interés anual cobrada es del 48%.

Se tiene de esta forma que para saber la tasa de interés mensual cobrada por la misma dicho porcentaje se debe dividir entre los 12 meses, $48\% / 12 = 4\%$.

Obteniendo de esta forma una tasa de interés mensual= 4%.

Otro dato a tomar en cuenta en el estado de cuenta antes de calcular los intereses es el saldo promedio diario que aparece en el estado de cuenta.

Teniendo así el cálculo de los intereses ordinarios iguales a:

3,600 pesos (Monto de saldo promedio diario) x 4% (tasa de interés mensual)= 144 pesos (de intereses).

Dichos intereses son cobrados por no pagar el adeudo en su totalidad, sin embargo, en caso de incumplimiento de pago o no cubrir siquiera el pago mínimo, se cobra además una tasa de interés moratoria.

¿Cómo se calcula?

Según la CONDUSEF se tiene que existen dos formas de calcularla:

- **Entre 1 y 89 días de incumplimiento de pagos**, se cobrará con base en el Pago Mínimo del tarjetahabiente; a esto se le suman los intereses ordinarios.

Se tendría entonces que si en el estado de cuenta del usuario se muestra un monto de pago mínimo de 400 y se cobra una tasa de interés moratorio de 6% (400x6%) el monto a pagar sería de 24 pesos y a estos se le sumarían los 144 pesos de interés ordinarios, por lo que, el monto de pago por interés moratorios sería de 168 pesos, que se acumularían hasta su respectivo pago.

- **A partir de los 90 días de incumplimiento**, los intereses moratorios se calculan con base en el total de tu adeudo, es decir, sobre lo indicado en el estado de cuenta como "Saldo Actual al Corte".

Teniendo entonces que si se cobra una tasa del 6% moratorio y el saldo al corte del usuario es de 3,200, el interés moratorio que se cobraría sería de: 192 y se le sumarían los intereses ordinarios, debiendo pagar un total de: 336 pesos.

Sin embargo, aunque la CONDUSEF también ha señalado que **los bancos en México poseen sus "propias cláusulas"**, así que algunos llegan a multiplicar hasta por tres la tasa de interés ordinaria para establecer el cálculo de intereses moratorios.

Teniendo así que la acumulación de dichos cargos puede hacer que las deudas crezcan de manera incontrolable en cortos periodos de tiempo.

Recomendación 4: Las tarjetas de crédito ofrecen la línea de financiamiento más cara del mercado, no la utilices para comprar artículos con mejores opciones de crédito. Ejemplo: usarla para comprar un coche, donde podrías usar un crédito automotriz con tasas más bajas.

No te conviene usarla como “dinero propio”.

Ejemplo ilustrativo: Si vas a comprar un automóvil, antes de analizar los medios de financiamiento de los cuales puedes disponer, es necesario elaborar un presupuesto para analizar las posibilidades de que dicha compra sea sustentable con respecto a tus recursos.

Analiza las características que debe tener tu auto (tamaño, espacio de carga requerido, número de personas a transportar, el uso que se le dará, medidas de seguridad, rendimiento del combustible, etc.), y compara marcas.

En cuanto a la elección de medio de financiamiento, no es recomendable usar una tarjeta de crédito para su pago ya que es de los medios de financiamiento más caros en el mercado, es decir, que mientras un tipo de crédito especializado en la compra de automóviles como lo es el crédito automotriz, te cobra tasas de interés del 14%, una tarjeta de crédito te cobra tasas de interés mayores de 40%.

Para realizar comparativos y análisis personales en cuanto al costo de este tipo de crédito también se puede hacer uso de un simulador de crédito automotriz disponible en el siguiente link de la CONDUSEF: <https://phpapps.condusef.gob.mx/condusefautomotriz/>

Aquellas tarjetas de crédito donde se presta principal atención en la tasa de interés (debido a no ser usuarios totaleros) se consideran las “más caras” del mercado, en ellas se debe prestar también atención en el CAT de los créditos.

Nota: Se debe recordar que la tasa de interés es el monto que se paga al pedir prestado dinero, es decir, el porcentaje que se carga sobre el monto financiado en un periodo determinado.

Ejemplo: Las tarjetas de crédito cobran intereses (cierto porcentaje) sobre el saldo promedio diario (promedio de compras, pagos, comisiones registrados diariamente).

2. Hábitos de consumo

Recomendación 5: Si no acostumbras a utilizar la tarjeta de crédito más que para emergencias o para aprovechar promociones ya sea con un descuento especial o hasta a meses sin intereses, elige alguna con una baja anualidad o que no la aplique, además verifica otros costos o comisiones. Ejemplo: que el banco no cobre comisión por no usar la tarjeta de crédito con frecuencia.

El objetivo de lo anterior es, contar con una tarjeta de crédito para uso eventual, generando un bajo costo financiero, pero que a su vez permita crear un historial crediticio que a futuro pueda beneficiar a la población para obtener distintos créditos y en mejores condiciones.

Ejemplo ilustrativo: Si una persona opta por el uso de una tarjeta de crédito eventualmente (principalmente solo para generar un historial crediticio), y sin embargo, no analiza el hecho de que la misma cobra una comisión denominada “por inactividad” (el cual es cobrado en aquellas tarjetas que no cobran anualidad ya que generalmente solicitan un uso frecuente de las mismas). Puede que el costo de su tarjeta no le resulte tan atractivo como en alguna otra que no lo tome en cuenta.

Si Manuel solicita una tarjeta de crédito con alguna sucursal como Santander debe tomar en cuenta que la misma solicita comisiones por hasta 150 pesos por inactividad de forma mensual, lo cual no le convendría, por lo que dirigir su contratación a una institución que no le cobre comisión por dicha actividad le convendría más, ya que de forma anual acumularía un cargo de hasta 1,800 por un servicio del cual no hace un gran uso.

Recomendación 6: Si acostumbras a utilizar tu tarjeta de crédito para pagar cotidianamente todas tus compras y consumos del mes, debes analizar la anualidad, comisiones y costos aplicados en las operaciones realizadas. Ejemplo: En transacciones en línea, consultas de saldo y disposiciones en efectivo.

Otras comisiones comunes que debes analizar son, por ejemplo:

- **Anualidad:** especie de suscripción o membresía que pagas por tener derecho a utilizar la tarjeta de crédito (se cobra una vez al año).
- **Disposición de efectivo:** Tarifa a pagar al disponer de dinero en efectivo de la tarjeta, el monto de comisión dependerá de la cantidad retirada y si la disposición del dinero se hace en el extranjero se aplicará además una comisión por uso de cajero internacional (*es de las comisiones con un costo más elevado asociados al uso de tarjetas de crédito*).
- **Pago tardío:** monto fijado por el banco y se aplica al haberse pasado la fecha límite de pago, al mismo se le suman además los intereses. (Por lo que resulta más costoso de lo que se espera pasarse de la fecha de pago).
- **Plásticos adicionales:** Muchas tarjetas ofrecen la posibilidad de extender el crédito hacia tus familiares a través de tarjetas adicionales (sin embargo, al solicitarlos el banco te cobra una comisión por su expedición).
- **Reexpedición de plásticos:** Esta comisión se cobra en caso de que sufras un asalto y por consecuencia pierdas tu tarjeta o en casos en que tu plástico esté muy deteriorado y necesites otro (el monto es fijo y por evento).
- **Transacciones en línea:** Comisión cobrada al realizar alguna compra por internet con la tarjeta de crédito, un traslado de efectivo, pagos de servicios, facturas, etc.

Ejemplo ilustrativo: Al ser un usuario de crédito que usa su tarjeta para casi todas las transacciones que realiza, es fundamental realizar antes algún tipo de presupuesto para no arriesgar sus ingresos y terminar endeudándose con las organizaciones que se las otorgan, ya que si se excede en el consumo de artículos que a fin de mes no podrá pagar, se añadirá a los cargos anteriores el pago de los antes mencionados intereses ordinarios y se recaerá en el peor de los casos en el pago de interés moratorios.

Es decir que si se tienen ingresos mensuales de 15,000 pesos y se consume con la tarjeta a fin de mes un monto de 16,000 pesos, será imposible que con recursos propios dicha deuda se liquide de forma “totalera” al final del periodo y por tanto, al inicio del siguiente mes no se deberá un monto de solo 1,000 pesos que no fueron liquidados sino que será dicha cantidad más el monto por retraso de pago, más los intereses entre otras comisiones.

El ingreso

Recomendación 7: Es necesario tomar en cuenta el ingreso que obtenemos, para poder determinar el tipo de tarjeta de crédito que podemos tener (clásica, oro, platino), y a su vez delimitar la línea de crédito que somos capaces de manejar.

Nota: Al tomar en cuenta el ingreso con que contamos para determinar la línea de crédito que podemos manejar, siempre debemos tomar en cuenta otros factores tales como: si tenemos otras deudas o compromisos financieros.

Si se cuenta con ingresos bajos no se deben solicitar tarjetas con grandes líneas de crédito que si se usan en su totalidad dificulten su pago, porque éstas además cobran una alta anualidad.

Aunque es poco probable que las instituciones las otorguen ya que estas (tarjetas con elevadas líneas de crédito) se ofrecen de acuerdo al nivel de ingresos, situación financiera e historial crediticio del solicitante, por lo que, dicho suceso, puede ocurrir si llevas tiempo manejando una tarjeta y has cumplido puntualmente con los pagos.

Ejemplo ilustrativo: Javier al tener un salario mensual de 10,000 pesos, (de los cuales paga 2,500 de renta, 1,500 de servicios públicos, 3,000 de gastos del hogar) tiene 3,000 pesos libres que puede usar para el pago de sus deudas, es decir, tiene una capacidad de pago de hasta 3,000 pesos mensuales, mientras su banco le ofrece un crédito de hasta 12 meses sin intereses y le ofrece una línea de crédito de 36,000 pesos. Sin embargo, Javier presenta un buen historial crediticio y realiza sus pagos de forma puntual, por ello, el banco le ofrece ampliar su línea de crédito por una de 46,000.

Ventaja: Su historial en buró se volverá más atractivo y la tasa de interés en ocasiones será un poco más baja, sin embargo, el pago mínimo exigido será más alto.

Conclusión: Javier deberá evaluar antes de aceptar esta ampliación de su crédito si realmente necesita dicha ampliación y si podrá pagarla, tomar en cuenta que si hace uso de dicho monto en su totalidad complicara en gran manera su economía y posiblemente deje de pagarla por la dificultad para generar los recursos.

Nota: En caso de que se acepte dicho crédito debes tomar en cuenta que el hecho de que se te haya ofrecido una mayor línea de crédito no implica un crecimiento de tu salario y por tanto no debes hacer uso de la línea en su totalidad y mucho menos si no la necesitas, además negocia con tu banco para que mantenga o incluso baje el CAT y las comisiones de la misma.

“A mayor línea de crédito mayor responsabilidad”.

3. Estilo de vida

Recomendación 8: Para hacer una buena elección de tarjeta de crédito debes prestar atención en los productos o servicios en los cuales sueles gastar más y con qué frecuencia, para de esta forma guiarte al elegir una tarjeta, por los beneficios/recompensas que ofrecen ciertas tarjetas de crédito.

Ejemplo: si debes viajar con regularidad y lo haces por una línea aérea determinada, es conveniente elegir una “tarjeta asociada” dichas tarjetas otorgan millas de vuelo por cada compra realizada con ellas, así se pueden obtener vuelos gratis después de reunir determinadas millas, en caso de que prefieras recibir un reembolso en efectivo por las compras realizadas con la tarjeta debes elegir una opción que ofrezca dicha posibilidad, etc.

Se tiene que además de lo anterior, existen una serie de tarjetas destinadas solo a un grupo de interés definido: universitarios, equipos de futbol, mujeres, etc. “producto de afinidad con marcas o instituciones”, sin embargo, debe tomarse en cuenta que en el caso de este tipo de productos, los mismos suelen tener un costo financiero más elevado, tanto en la tasa como en el CAT.

Se recomienda solo utilizar este tipo de tarjetas en caso de que se pueda financiar y solo si se considera que es realmente importante sentirse identificado como miembro de un determinado grupo por lo que estos costos extra, le parecerán irrelevantes.

4. El historial crediticio

Recomendación 9: Si ya cuentas con una tarjeta de crédito y vas a elegir otra debes tomar en cuenta a tu historial crediticio ya que si este es positivo (cero retrasos, nunca se ha dejado de pagar) no se enfrentaran problemas al solicitar una nueva u otro crédito, solo podrían presentarse restricciones por cuestiones como los ingresos y la situación financiera actual.

En caso de que tu historial crediticio sea negativo o hayas caído en default⁵⁶, la única forma de obtener una tarjeta de crédito será adquiriendo una denominada “tarjeta garantizada o asegurada”⁵⁷, si al adquirir la misma se muestra por el usuario un buen comportamiento en los pagos, el dinero antes depositado se les es reembolsado y pueden volver a manejar una tarjeta de crédito sin garantía.

A su vez, es una opción para aquellos que aún no han adquirido un historial crediticio, ya que el usar una tarjeta garantizada les ayudara a construir un buen historial y a su vez facilitara su acceso a otros créditos.

Recomendación 10: Si se quiere que una tarjeta aplique una tasa de interés más baja a aquella con la que cuenta, es necesario que cuentes con un historial crediticio positivo, lo mismo para poder solicitar una línea de financiamiento más elevada (antes mencionada).

Ejemplo ilustrativo: Si se cuenta con una tarjeta de crédito con una tasa de interés del 35% y un límite de crédito de 10,000, y ya ha pasado un lapso de al menos un año con él, dentro del cual se ha mantenido a la tarjeta en constante uso y a su vez se tiene un estado de cuenta positivo, con pagos puntuales y/o en el mejor de los casos una deuda liquidada en su totalidad (ya sea por ser cliente totalero o por haber conseguido librar la deuda contraída mediante el pago constante), a los tarjetahabientes (por crear una mayor confianza a sus bancos al generar ese historial) se les llega a ofrecer líneas de crédito mayores así como a cobrar una tasa de interés más baja (en caso de retraso de pagos, etc.).

⁵⁶ Impago de un determinado crédito adquirido.

⁵⁷ Tipo de tarjeta respaldada por el dinero que se deposita por el usuario en un banco, dicho monto depositado debe ser igual a la línea de crédito de la que se quiere disponer.

Por lo que, aquel cliente que contaba con un límite de crédito de 10,000 y una tasa del 35% puede llegar a recibir una ampliación de su línea de crédito llegando a los 18,000 por ejemplo, y a reducir su tasa de 35% anual por una de 30% anual.

Estos fueron algunos de los principales filtros de selección de una tarjeta de crédito que los diferentes usuarios debemos tomar en cuenta antes de elegir alguna.

4.3.1.2 El uso correcto de las tarjetas de crédito

Cabe resaltar el hecho de que la tarjeta de crédito es un excelente medio de pago, la cual dependiendo de la forma en la que se utilice puede mejorar la calidad de vida de las personas, o de lo contrario convertirse en un dolor de cabeza si se cae en un problema de sobreendeudamiento.

Otra aseveración es que, la tarjeta de crédito por sí misma no es un problema, dicho problema solo se presenta cuando se realiza una utilización inadecuada de ésta, por lo que, a continuación se presenta el decálogo realizado por parte de CONDUSEF con aspectos a tomar en cuenta al contar con una tarjeta de crédito, con el fin de que los diferentes usuarios mejoren su uso.

Antes de contratar:

- Comparar entre las distintas opciones: no todas las tarjetas cuestan ni ofrecen lo mismo (como se vio anteriormente).
- Informarse sobre su costo (tasas de interés, CAT, comisiones, etc.) sobre su respaldo en caso de robo o extravió, seguros, beneficios, responsabilidades, etc.
- Leer el contrato antes de firmar aclarando todas nuestras dudas.

Si ya se cuenta con ella:

- ✓ Aprovecharla para facilitar los pagos, cubrir urgencias o sucesos inesperados (recuerda que es de gran ayuda usarla dentro de tu presupuesto).
- ✓ Recordar que no es dinero extra, para gastar por encima de nuestras posibilidades.
- ✓ Cubrir puntualmente los pagos. El impago puede repercutir en nuestro historial crediticio además de incrementar nuestra deuda.

Para reducir tus saldos:

- Abonar más del pago mínimo requerido mensualmente, de esta forma se reducirá el monto y plazo de la deuda que presentamos.
- Consolidar las deudas (si se tienen en diferentes tarjetas de crédito) en solo una tarjeta (la que presente la menor tasa de interés).
- Cancelar todas aquellas tarjetas que no se están usando. (El banco nos indica cómo se lleva a cabo dicho proceso).
- Revisar siempre nuestro estado de cuenta, conservando a su vez comprobantes, ya que en caso de errores u omisiones se tienen 90 días (a partir de la fecha de corte) para presentar todo tipo de aclaraciones.
- Nota: en caso de robo o extravió debe reportarse inmediatamente.

Consejos generales para un buen manejo de la tarjeta de crédito así como para un mejor cuidado de las finanzas personales.

- **Realizar un presupuesto:** Para mejorar las condiciones de nuestras finanzas personales antes de solicitar una tarjeta de crédito podría ser óptimo realizar un presupuesto⁵⁸ que nos permita tener un control del dinero.

De esta forma se tendrá una idea de cuánto dinero podemos destinar al uso de tarjetas de crédito, es decir, conocer nuestra capacidad de endeudamiento.

- **Priorizar nuestros gastos:** El hecho de planear nuestras compras permite que se diferencien las cosas que realmente se necesitan de aquellas que pueden esperar.

Debemos recordar que los recursos son limitados, el dinero mal gastado puede significar oportunidades perdidas. Se debe aprender a diferenciar entre los conceptos querer y necesitar y recordar dicha diferencia antes de realizar nuestras compras.

- **Consumir inteligentemente:** No debemos realizar compras por impulso o que puedan dañar nuestra salud financiera, se deben cuestionar las promociones y publicidad, leer las etiquetas, comparar precios en diferentes tiendas, conservar comprobantes (pagar comparar con estados de cuenta y detectar, si es que se presentan, cargos incorrectos).

⁵⁸ Registro realizado mes con mes, en el cual se plasma por escrito cuánto dinero se tiene (ingresos) y lo que se gasta (egresos).

Es necesario procurar que nuestros gastos siempre sean conscientes y responsables para no dar el “tarjetazo”.

Los intereses generados por la compra de determinado artículo no deben superar su precio, ni el tiempo de pago debe ser mayor a la vida del producto.

- **Usar el crédito a nuestro favor:** El crédito es una herramienta que sirve para acelerar la creación de un patrimonio (adquisición de un coche o casa), siempre y cuando se utilice con responsabilidad.

Es necesario conocer si se está en condiciones para adquirir una deuda, hay que tomar en cuenta que empezar con una tarjeta de crédito ayudará a generar un historial crediticio que a la larga nos puede abrir las puertas para adquirir otros créditos (como el hipotecario y automotriz en mejores condiciones).

Para iniciar a generar historial crediticio se puede tramitar una tarjeta de crédito y domiciliar a la misma el pago de algún servicio de telefonía o cable, esto incluso servirá para no retrasarse en el pago y no nos cobren recargos.

- **No retrasar nuestros pagos.** Es necesario pagar a tiempo las deudas y compromisos financieros para evitar el pago de recargos, intereses moratorios y gastos de cobranza, entre otros.

Además es conveniente evitar decisiones que puedan conducir al sobreendeudamiento.

- **Involucrar a todos los miembros de la familia en el tema de la economía y las tarjetas de crédito:** Es conveniente enseñarle a los niños el hecho de que las tarjetas de crédito no son dinero mágico sino que es un préstamo a pagar con intereses, es necesario que comprenda lo que implica el uso de ese dinero.

Existen diversos juegos con los que puede aprender al respecto, ejemplo: juegos de mesa como monopoly, decisiones de peso, cash flow, mi domingo, incluso juegos en línea o material imprimible de CONDUSEF.

- **Antes de elegir una tarjeta de crédito realiza un comparativo entre las opciones existentes:** Elige una tarjeta de crédito siguiendo los pasos mencionados anteriormente, para de esta forma tomar la opción que se adapte a tus necesidades y capacidad de pago.

Es óptimo apoyarse con herramientas como el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros: https://ifit.condusef.gob.mx/ifit/ftb_vista_entrada.php

O el simulador de crédito personal:

https://phpapps.condusef.gob.mx/condusef_personalnomina/

Nota: Al utilizar el simulador de crédito que proporciona la CONDUSEF funciona como un filtro al momento de la búsqueda de un crédito, en el mismo se solicitan datos como: monto de dinero requerido, plazo en años para pagarlo y cada cuánto se puede realizar el pago, además de conocer cuál es el ingreso mensual, a su vez busca la opción más barata en cuanto a ciertos aspectos de tarjeta como son (Pago total, tasa de interés, CAT, pago periódico) para de esta forma arrojar diferentes opciones, a su vez la herramienta te permite resolver diferentes interrogantes tales como: Cuánto puedes pagar, qué tarjeta ofrece la tasa de interés más baja, quién pide el pago más bajo, con quién pagas menos al final de crédito, etc.

- **Tomar en cuenta que la tarjeta de crédito es dinero prestado:** Es necesario recordar que dicho dinero se debe pagar junto con comisiones, intereses u otros cargos adicionales, por lo tanto solo debemos gastar lo que podamos pagar.
- **Verificar la tasa de interés de la tarjeta de crédito:** Siempre es conveniente tomar en cuenta dicho aspecto cuando no somos clientes totaleros ya que se tiene que algunos bancos aplican tasas de interés ordinarias a sus clientes de tarjetas de crédito que rebasan el 90% anual.

Es necesario tomar en cuenta que las tasas de interés que aplican a sus clientes las tarjetas comerciales o departamentales suelen ser más elevadas que las bancarias además de que no aplican una tasa de interés diferenciada a sus clientes de acuerdo a sus hábitos de pago, como se mencionó anteriormente. (Revisar Cuadro 2).

(Recordar que la tasa moratoria es mayor, y esto puede implicar serios problemas financieros).

- **No guiarse por marcas reconocidas:** La tarjeta más anunciada no necesariamente es la mejor opción para nosotros, debemos informarnos y comparar.
- **No emocionarse ante las promociones de meses sin intereses:** Es necesario no abusar de las diferentes promociones a meses sin intereses que comprometen nuestra capacidad de pago e ingresos futuros.

Aprovechar aquellas promociones de productos en oferta que con anterioridad habías planeado comprar y de esta forma no solo se realicen compras por impulso.

- **Revisar el contrato:** Revisar la caratula del contrato puede ser de gran ayuda ya que en ella se muestran los datos más relevantes del producto contratado.
- **Las tarjetas de crédito involucran diferentes costos:** Al usar una tarjeta de crédito nos podrían cobrar comisiones por gastos de cobranza y por disponer de dinero en efectivo, ya sea en ventanilla o en el cajero automático.
- **Tener a la mano los teléfonos de atención del banco:** Dicho aspecto puede ayudarnos a que en el caso de robo o extravío de la tarjeta de crédito se pueda levantar un reporte.
- **No perder de vista nuestra tarjeta:** Al pagar los consumos con la tarjeta de crédito, debemos procurar no perderla de vista y solicitar que quien nos cobre lleve la terminal para evitar posibles clonaciones.
- **Es preferible pagar la tarjeta antes de la fecha límite:** si no eres totalero y realizas el pago de tu tarjeta antes de dicha fecha conseguirás que el cálculo de intereses se haga sobre un monto menor y se evitaren los intereses moratorios.
- **Tener cuidado al momento de pagar nuestra tarjeta:** Si se va a realizar el pago con cheque o desde otros bancos esto debe hacerse con anticipación

ya que el banco tarda 72 horas después en darle el trámite de recepción a dicho documento.

- **Para disminuir la deuda de la tarjeta de crédito:** Es recomendable pagar al menos el doble del pago mínimo requerido por la institución otorgante de la misma.

Como es bien sabido al realizar el pago mínimo se comienza por pagar por los intereses, comisiones, etc. Y al final, la menor porción del monto representa parte del adeudo requerido en el pago, por ello, es recomendable pagar el doble de dicho monto.

- **Utilizar la tarjeta a partir del día siguiente de la fecha de corte:** De esta forma se tendrá el mayor periodo de tiempo entre la compra y la fecha de pago (un periodo de hasta 50 días antes de tener que realizar el pago de las compras).
- **Tratar de ser totalero:** Si una persona se encuentra en la posibilidad de pagar sus deudas en su totalidad a fin de mes, debe hacerlo, con la finalidad de evitar el pago de intereses.
- **Revisar el estado de cuenta:** Revisar en el estado de cuenta que el saldo inicial concuerde con el estado de cuenta anterior, revisar además la procedencia de cargos extras por cuota anual, reposiciones, tarjetas adicionales, etc.

Revisar en el estado de cuenta que se encuentren todos los pagos realizados en el periodo anterior.

- **Si se quiere hacer una reclamación al banco:** Se tienen 45 días naturales para realizarla, dichos días son contados a partir de la fecha de corte de la tarjeta.
- **Analizar si realmente necesita los servicios adicionales que ofrece el banco a través de la tarjeta:** En caso de no necesitarlos se recomienda cancelarlos, ya que los mismos pueden aumentar el costo de la tarjeta e incluso en cargo mínimo a pagar.

- **No utilizar demasiadas tarjetas de crédito:** Esto debido a que si no es una persona muy organizada puede perder el control, se pagaría más por comisiones, e incluso podría perder el control en cuanto a las fechas de corte y pago de cada una.

Se recomienda comparar y analizar si se pueden juntar las deudas en una sola tarjeta de crédito, se debe platicar con el banco que ofrezca las mejores condiciones.

- **No descuidar la fecha de vigencia de las tarjetas:** Todas las tarjetas tanto de crédito como de débito presentan una fecha de vigencia, no se debe descuidar la misma, y se debe renovar en el momento requerido.
- **Reestructurar deuda de tarjeta de crédito:** Si la deuda ya se salió de control y no podemos pagarla no se debe perder el tiempo y debemos acercarnos a la institución que nos ofreció el crédito para intentar reestructurar la deuda. Se puede: solicitar un plan a pagos fijos, consolidar las deudas a una sola tarjeta, y en casos extremos las quitas⁵⁹.
- **Liquidar primero las deudas en tarjetas de menores montos:** Es requerido liquidar primero las deudas de menores montos, nunca dejar de pagar, abonar más del mínimo, y hacer un cronograma donde se fijen los plazos de pago.
- **Las condiciones de las tarjetas son mejorables:** Las primeras tarjetas que se tienen por lo regular son más caras y básicas en los beneficios que ofrecen, sin embargo, al generar un buen historial crediticio pagando de forma puntual, las instituciones ofrecen por lo regular mejores condiciones en las mismas, versiones corregidas, aumentadas, más servicios, anualidades e intereses más bajos.
- **Si se pierde la tarjeta de crédito en el extranjero:** La tarjeta se puede reportar con el banco o la compañía de pagos electrónicos respectiva (MasterCard, Visa, etc.) aunque no se tengan todos los datos a la mano. Ellos te la reponen o envían, incluso, se puede recoger en cualquiera de los países

⁵⁹ Dejan de cobrarte el total del adeudo y solo se paga cierta cantidad, sin embargo, dicho suceso se ve reflejado de forma negativa en el historial crediticio.

en lo que se encuentren. Sus teléfonos se encuentran en internet y contestan en el idioma.

- **Si es tu primera tarjeta de crédito:** En caso de que sea la primera vez que obtengas una tarjeta lo ideal es elegir una que no tenga anualidades o servicios adicionales ocultos como seguros (debido a que ampliará el costo de la misma).
- **No involucrar tus ingresos dirigidos a las deudas en más del 30%:** se recomienda no involucrar más del 30% de nuestros ingresos en deuda, para de esta forma no llegar a dificultar su pago así como arriesgar nuestros recursos y economía personal.

Conclusiones:

Con base a la información que se analizó de distintas fuentes se obtienen diferentes resultados o recomendaciones a tomar en cuenta con el fin de mejorar el nivel de educación financiera en el país optimizando en la población el uso de instrumentos financieros como las tarjetas de crédito, para evitar caer en el endeudamiento.

Los resultados y recomendaciones se presentan bajo dos enfoques distintos, en primera instancia bajo un enfoque macroeconómico, es decir, desde el ámbito del sistema financiero mexicano (y otras instituciones privadas), posteriormente bajo un enfoque microeconómico, siendo así, el usuario de las tarjetas de crédito.

Teniendo que, el sistema financiero mexicano está formado por instituciones bancarias cuya principal fuente de utilidades es obtenida a través de los créditos que otorga a ciertos usuarios a partir de los ahorros de otras personas cobrándoles una tasa de interés mayor que la que paga a los ahorradores, sin embargo, en la investigación se obtiene fuera del contexto de la educación financiera que otro aspecto que conduce al endeudamiento acrecentado de la población mexicana, son las altas tasas que manejan los bancos en sus tarjetas de crédito.

Se tiene que, las instituciones bancarias que otorgan créditos cobran tasas muy desiguales entre ellas y muy elevadas en comparación con sus referentes internacionales y que a pesar de que han existido propuestas como la analizada del año 2009 de fijar topes en dichas tasas aun las mismas no se han llevado a cabo.

Dado lo anterior, dos sucesos son innegables, el primero es que las tasas de interés de las tarjetas de crédito en México no son competitivas al ser elevadas, y segundo, es que el hecho de no pagar a tiempo un crédito ante dichas tasas facilita contraer endeudamiento en la población.

Por lo que se recomendaría tomar la iniciativa de la propuesta de topes en tales tasas de interés con la finalidad de que como respuesta ante las dificultades que contrae (como que en cierto punto la población se dirija más al sector departamental e informal) dicha acción, se busquen aplicar las correcciones adecuadas en el sistema que permitan disminuir las tasas de interés actuales y de esta forma el riesgo de tan alto grado de endeudamiento en la población disminuya.

El sistema financiero cuenta con instituciones como la CONDUSEF (entre otras) que buscan informar y proteger a los usuarios de servicios financieros, evitando que el sistema en su conjunto sea visto como un enemigo de la sociedad, sin embargo, en base a la investigación, se observa que sus esfuerzos en el país no han sido suficientes, ya que el sistema financiero aún no ha logrado impartir una educación financiera suficiente y completamente incluyente que logre que la sociedad aprenda a elegir y utilizar de manera responsable las tarjetas de crédito de forma que evite caer en el endeudamiento.

Por lo que dicha institución tendría que buscar medios cada vez más actualizados y dinámicos que permitan que la sociedad de edades tempranas se sienta atraída hacia el cuidado de sus finanzas personales, así como la población adulta, informándose del tema y perdiendo el miedo de hablar con la familia sobre él, ya que es parte de la vida diaria.

Se ha observado en la investigación, que diferentes organismos e instituciones tanto públicas como privadas han incrementado su preocupación y se han encargado de estudiar el avance y progreso en cuanto al incremento de inclusión y educación financiera en el país, por medio de diferentes investigaciones y encuestas (como la ENIF 2012-2015). Sin embargo, aparte de que han sido escasas, las existentes han cometido ciertos errores de seguimiento, que no han permitido ver a fondo el progreso de inclusión y educación financiera en el país.

En el caso de la ENIF, en el año 2012 dedicaba una sección de sus preguntas a la población en cuanto a educación financiera, cuyos resultados solo se podían observar en el área de resumen y no detalladamente, por otra parte, en el año 2015 dicha encuesta, en lugar de dar continuación a la sección creó una nueva en cuanto a la protección de usuarios de servicios financieros, perdiendo así el seguimiento de secciones e imposibilitando compararlas en el tiempo para obtener conclusiones en cuanto a los aspectos a mejorar.

Se considera que el sistema financiero debe crear mayor conciencia al realizar estudios con seguimiento que le permitan ver de manera detallada las áreas en las que debe

incrementar la divulgación de información y aquellas en las que ha mejorado en cuanto a conocimiento e inclusión de la población.

Desde el enfoque microeconómico, es decir, las personas físicas, se concluye que el nivel de educación financiera es escaso reflejándolo en el extenso nivel de endeudamiento en que recae la población.

Dicho endeudamiento no es debido en su totalidad al bajo nivel de educación financiera, sino que en el nivel microeconómico también se puede observar que el endeudamiento puede deberse al escaso salario que recibe la mayor parte de la población mexicana, ya que, más del 70% de ésta en México, se encuentra dentro de la clase media baja, y por tanto, dicho salario no le permite en ocasiones incluso adquirir los recursos básicos necesarios para su supervivencia, conllevándolos a conseguir diferentes tipos de créditos, entre ellos las TDC.

Dentro del ámbito del bajo nivel de educación financiera sí se encuentran de otra forma como responsables del endeudamiento de la población, factores como el consumo en la población, desde un enfoque global que lo conlleva a contraer una forma de consumo similar al del país vecino (E.U.A), y desde otro enfoque nacional, donde la mentalidad de la población conlleva a una preocupación social ante el “qué dirán” que lo guía en una búsqueda de siempre conseguir lo mejor aun cuando su capacidad económica no se lo permita y por tanto se dirija al uso de los créditos, con el fin de extender su capacidad adquisitiva.

Se recomienda que los diferentes organismos del sistema financiero busquen los medios necesario que dirijan a la población a reconocer su capacidad económica así como de pago, los riesgos que se contraen en caso de caer en el impago y la necesidad del conocimiento adecuado de los diferentes instrumentos financieros.

Se recomienda que la población reconozca desde edades tempranas la importancia de las finanzas personales, así como de la educación financiera, que los conlleve a tomar decisiones optimas en el futuro en cuanto al uso de instrumentos financieros, como las tarjetas de crédito, pudiendo decidir ante utilizar dicho instrumento bajo una perspectiva de totalero, es decir, hacer uso de cierto monto del credito que a fin de mes tenga la capacidad económica de liquidar o para adquirir bienes que dispongan de una mayor

línea de crédito y no pueda pagar en su totalidad a fin de mes, de modo que pueda reconocer así los elementos a los cuales debe poner atención al momento de elegir una tarjeta de crédito (mostrados en el manual del presente trabajo).

Se concluye por medio de la presente investigación que en México aún se requiere incrementar dicha preocupación por la impartición y adquisiciones de una mayor educación financiera que guíe a la población a comprender la importancia no solo del hecho de cómo ganar dinero, sino también del cómo gastarlo, y la necesidad de estar informado sobre los diferentes instrumentos financieros, ya que su respectivo uso repercutirá en las finanzas personales.

El hecho de proporcionar una guía al final de la investigación, es con el fin de que se conozca una forma de adentrar a la población al tema financiero de las tarjetas de crédito, de una manera clara y sencilla, que le permita romper los tabús en cuanto a considerar a los productos financieros como temas complicados e inaccesibles para la población.

Bibliografía

- Alonso Benito, L. e. (2007). La Globalización y el Consumidor: Reflexiones Generales. *Mediterráneo Económico*, 37-56.
- BANXICO (Banco de México). (5 de Enero de 2017). *La historia del dinero*. Obtenido de Mi Banxico: http://www.banxico.org.mx/mibanxico/_pdfs/historia-del-dinero.pdf
- Bautista, O. D. (Diciembre de 2003). *La deuda externa en la historia de México*. Obtenido de http://eprints.ucm.es/6970/1/Deuda_externa.pdf
- Catedu. (8 de MARZO de 2014). *DEMO E-DUCATIVA CATEDU*. Obtenido de http://e-ducativa.catedu.es/44700165/aula/archivos/repositorio/1000/1043/html/2_evolucion_del_dinero.html
- CIDAC (Centro de Investigación para el Desarrollo, A. C.). (25 de marzo de 1990). *EL SISTEMA FINANCIERO MEXICANO*. Obtenido de http://cidac.org/esp/uploads/1/El_sistema_financiero_mexicano_PDF.pdf
- CNBV. (30 de Junio de 2015). *Sofomes*. Obtenido de Comisión Nacional Bancaria y de Valores: <http://www.cnbv.gob.mx/SECTORES-SUPERVISADOS/OTROS-SUPERVISADOS/Descripci%C3%B3n-del-Sector/Paginas/SOFOMES-Reguladas.aspx>
- CNBV. (2016). *Reporte Nacional de Inclusión Financiera*. México: Consejo Nacional de Inclusión Financiera.
- CNBV, & INEGI. (2012). *ENIF, Análisis descriptivo de los resultados*. México.
- CNBV; INEGI. (2015). *ENIF, Inclusión Financiera México*. México.
- CONAIF. (Junio de 2016). *Política Nacional de Inclusión Financiera*. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/110408/PNIF_ver_1jul2016CONAIF_vfinal.pdf
- Condusef. (Agosto de 2009). *ABC DE LA EDUCACION FINANCIERA*. Recuperado el 6 de mayo de 2007, de http://envolta.com/wp-content/uploads/2015/01/abc_09.pdf
- Condusef. (agosto de 2010). *Módulo 1 Sistema Financiero Mexicano*. Obtenido de Diplomado: <https://www.uv.mx/personal/joacosta/files/2010/08/MODULO-I-SISTEMA-FINANCIERO-MEXICANO.pdf>
- Condusef. (Mayo de 2012). *Si necesitas un crédito... Toma en cuenta las Sofoles*. Obtenido de Conevyt tríptico: <http://www.conevyt.org.mx/hogar/condusef/sofomes.pdf>
- Condusef. (2013). El origen del plástico. *Proteja su Dinero*, 56.
- Condusef. (2015). ¿Te conviene saber de Educación Financiera? *Proteja su dinero*, 16-17.
- Condusef Encuesta. (2014). Reclamaciones por fraude 2014. *Encuesta de Satisfacción*, pág. 2.
- Diario Oficial de la Federación (DOF). (2014). *LEY GENERAL DE TÍTULOS Y OPERACIONES DE CRÉDITO*. México: CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN .
- El Economista. (3 de Junio de 2015). Cinco beneficios de adquirir una tarjeta de crédito. *El economista*.

- Esquivel, L. H. (3 de Abril de 2017). Cartera vencida de 12%; la más alta en 3 años por alza en tasas. *La razón*.
- Filippini, S. (febrero de 2012). *La historia del dinero*. Obtenido de Ecobachillerato: <https://www.ecobachillerato.com/trabajosecono/historiadinero.pdf>
- Finanzas para Todos. (22 de 08 de 2017). *El endeudamiento inteligente*. Obtenido de <http://finanzasparatodos.es/es/productosyservicios/productosbancariosfinanciacion/introduccion.html>
- Flores, M. (2010). Es lo mismo... pero no es igual. *Proteja su Dinero*, 14-17.
- Flores, M., & Moreno, C. (2012). ¿Cuál tarjeta me conviene? *Proteja su dinero*, 10-24.
- Forbes. (2017). ABC para entender (por fin) al Buró de Crédito. *Forbes México*, 1.
- García Amezcua, E. L., Arroyo Grant, M. G., & Espinosa Mejía, F. (2014). Contexto de la Educación Financiera en México. *UV Ciencia Administrativa No. 1*, 21-30.
- Garrido, S. G. (2010). Tenencia y uso de las tarjetas de crédito en México. *El trimestre económico*, 103.
- Gazcón, F. (4 de Febrero de 2014). Analizan evolución del TLCAN. *Dinero en Imagen*.
- Gómez Velásquez, G. G. (2014). "Globalización" del consumo al consumismo. *Yumpu Digital Magazines*, 11.
- GoSocket. (Enero de 2016). *IoFacturo*. Obtenido de <http://iofacturo.mx/economia/que-es-el-buro-de-credito-y-como-funciona>
- IIMD. (2013). *Qué es el dinero electrónico*. Obtenido de Instituto Internacional de Marketing Digital: <https://iiemd.com/dinero-electronico/que-es-dinero-electronico>
- IMEF (Instituto Mexicano de Educación Financiera). (1992). *Fuentes de Financiamiento, Manual de Consulta*. México: Nacional Financiera.
- Informe Condusef (2006-2012). (2012). *INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS. 2006-2012*. México.
- Jiménez, G. G. (11 de Septiembre de 2013). *El sistema financiero mexicano*. Obtenido de Universidad Autónoma Metropolitana: <http://csh.izt.uam.mx/cursos/gerardo/uam/material/SFM.pdf>
- Kardmatch. (2008). *Tipos de tarjetas de crédito*. Obtenido de <http://www.kardmatch.com.mx/tipos-de-tarjetas/>
- Koellner, E. C. (2010). La evolución del comportamiento del consumidor mexicano. Como efecto de la globalización. *Mercadotecnia Global ITESO*.
- Konfio. (24 de julio de 2015). *5 elementos que debes conocer de tu estado de cuenta*. Obtenido de <https://blog.konfio.mx/creditos/5-elementos-que-debes-conocer-de-tu-estado-de-cuenta/>
- La Economía. (Octubre de 2010). *La economía*. Obtenido de FOBAPROA: laeconomia.com.mx/fobaproa/
- Lechuga, M. J., & Bustamante, T. J. (2008). Estado y bancos en la creación monetaria. El valor del dinero electrónico. *Trayectorias*, 35-46.

- LTOSF, L. p. (15 de junio de 2007). Art. 8. *Diario Oficial de la Federación*.
- Marcial, M. e. (2009). *La regulación de la tasa de interés bancaria en el mercado de las tarjetas de crédito en México*. Congreso de la Unión. México: Cámara de Diputados. Obtenido de <http://www.diputados.gob.mx/sedia/sia/se/SE-ISS-13-09.pdf>
- Mercadeo para Banqueros. (2012). *Origen y Evolución de las Tarjetas de Crédito*. Obtenido de Dirección Estratégica en Tarjetas de Crédito: http://www.marketingdireccion.com/descargas/Tarjetas_3.pdf
- Módulo II Condusef. (Agosto de 2010). *MODULO II OPERACIONES FINANCIERAS FUNDAMENTALES*. Obtenido de <https://www.uv.mx/personal/joacosta/files/2010/08/MODULO-II-OPERACIONES-FINANCIERAS-FUNDAMENTALES.pdf>
- Moreno, M. A. (6 de agosto de 2010). *El origen del caos financiero y del desempleo global*. Obtenido de El blog Salmón: <https://www.elblogsalmon.com/entorno/el-origen-del-caos-financiero-y-del-desempleo-global>
- OCDE. (Julio de 2016). *Organisation For Economic Co-Operation And Development*. Obtenido de OCDE: <http://stats.oecd.org/Index.aspx?lang=en>
- Patiño, M. A. (23 de Octubre de 2013). *La pirámide de Maslow y la inversión*. Obtenido de ComparativaDeBancos: <https://www.comparativadebancos.com/piramide-maslow-inversion/>
- Peralta, F. A., & Reyes, J. F. (2014). Impacto de la globalización en el consumo y en la publicidad. *Coloquio Internacional de Diseño*, 13.
- Polavieja, M. (13 de Enero de 2011). *El Economista Prudente*. Obtenido de Wordpress: <https://eleconomistaprudente.wordpress.com/2011/01/13/confusion-entre-dinero-y-credito/>
- Procrear. (22 de Septiembre de 2014). *¿Quién puede ser sujeto de crédito?* Obtenido de Procrear: http://procrear.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/403/~/%C2%BFqui%C3%A9n-puede-ser-sujeto-de-cr%C3%A9dito%3F
- PROFECO (Procuraduría Federal del Consumidor). (2014). *Guía de Educación Financiera para el Consumo Responsable*. Obtenido de http://plataforma.responsable.net/sites/default/files/guia_de_educacion_financiera1_0.pdf
- Revista Condusef. (2014). Educación financiera ¿Por qué es relevante en tu vida? *Proteja su dinero*, 14-23.
- Rubio, L. (24 de abril de 2013). *¿Cómo funcionan los créditos de nómina?* Obtenido de Expertos en Crédito: <http://expertoencreditos.com.mx/2013/04/24/como-funcionan-los-creditos-de-nomina/>
- Santander. (03 de 2016). *Santander*. Obtenido de Conoce tu nuevo estado de cuenta de Tarjeta de Crédito: <https://www.santander.cl/informacion/eecc/index.asp>
- Solano, E. R. (2001). *Moneda Banca y Mercado Financieros*. México: Prentice Hall.
- Soto, S. R. (17 de Abril de 2017). El Salario en México 2017. *El Sol de Zacatecas*.

TLCAN Hoy. (09 de Agosto de 2013). *Tratado de Libre Comercio de América del Norte*. Obtenido de TLCANHOY.ORG: http://www.tlcanhoy.org/about/default_es.asp

Ucha, F. (06 de Mayo de 2013). *Dinero*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/economia/dinero.php>

Venn Global. (2009). *¿Qué es la tarjeta de crédito?* Obtenido de Tu Decide: <https://www.tudecide.com/informacion/que-es-la-tarjeta-de-credito/>

Veritas Online. (22 de febrero de 2017). *Cultura y educación financiera en México*. Obtenido de <https://veritasonline.com.mx/cultura-y-educacion-financiera-en-mexico/>

Visa. (2014). *GUIA PRACTICA DE FINANZAS PERSONALES*. Obtenido de https://www.finanzaspracticas.com.mx/downloads/conceptos_TarjetaDebito.pdf