



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO**

**FACULTAD DE ECONOMÍA
CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA Y
VINCULACIÓN**

SEMINARIO DE TITULACIÓN EN ECONOMÍA PÚBLICA.

**“EL ENDEUDAMIENTO DE LA POBLACIÓN DE MÉXICO A
TRAVES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO BANCARIAS”**

ENSAYO

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ECONOMÍA

PRESENTA

MARIANA VELA CITALÁN

ASESOR: JOSÉ LUIS PEREZ BERMUDEZ



MÉXICO, D.F., JUNIO 2015



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

- A mis padres Victor Vela y Mercedes Citalan por su esfuerzo, enseñanzas, apoyo incondicional y amor que me han brindado durante toda mi vida.
- A mi hermano Ivan Vela por haber crecido y aprendido tantas cosas juntos. A su hermosa familia, Brisa Garcia y Emiliano Vela por permitirme ser parte de sus vidas.
- A mi esposo Arturo Duarte, por creer en mí y enseñarme a ver siempre hacia adelante a pesar de todo.
- A mi tutor Jose Luis Perez Bermúdez por todo el apoyo y empuje recibido para realizar este trabajo.
- A Leonardo Sadoth (QEPD) por ser mi angelito guardián que me motiva a ser mejor día a día, espero estés orgulloso de mi.
- A mis compañeros del seminario de titulación por sus observaciones, comentarios y compromiso para la culminación de esta etapa.
- A Guau y Guagua Vela por desvelarse conmigo haciendo este trabajo y por ser mis compañeras de vida durante tantos años.

INDICE.

Introducción.....	1
Justificación.....	1
Objetivo general.....	2
Objetivos particulares	3

Capítulo I: Historia del dinero de plástico

1.1.- Surgimiento de las tarjetas de crédito.....	5
1.1.2.- El nacimiento de las tarjetas de crédito en México.....	8
1.2.- Otorgamiento de las tarjetas de crédito.....	9
1.3.- Funcionamiento de las tarjetas de crédito.....	13
1.3.1.- Terminales punto de venta (TPV).....	13
1.3.2.- Cajeros automáticos.....	16

Capitulo II: El endeudamiento de la población Mexicana a través de las tarjetas de crédito

2.1.- Desconocimiento del uso de las tarjetas de crédito.....	18
2.1.1.- Pagos mínimos y pagos para no generar intereses.....	18
2.1.2 .- Tasas de interés.....	19
2.1.3.- Uso desmedido de las tarjetas de crédito.....	21
2.2.1.- Bajo ingreso de la población en general.....	22
2.2.2.- Falta de liquidez.....	24

2.2.3.- Emergencias cotidianas.....	25
2.3.- Consumismo.....	26
2.3.1.- Compras por temporada.....	27
2.3.2.- Moda y estereotipos.....	30
2.3.3.- Oferta de productos.....	31

Capítulo III: México endeudado

3.1.- Índice de morosidad.....	33
3.1.1.- México y su índice de morosidad.....	34
3.2.- Buro de crédito.....	36
3.2.1.- Reportes de buro de crédito.....	37
3.3.- Bancos con mayor participación en el mercado.....	38
3.4.- Entidades regulatorias.....	40
3.4.1.- CONDUSEF.....	40
3.4.2.- CNBV.....	41
3.4.3.- SHCP.....	41
Encuesta de tarjetas de crédito bancarias.....	42
Bibliografía.....	47
Bibliografía digital.....	48

EL ENDEUDAMIENTO DE LA POBLACIÓN DE MÉXICO A TRAVÉS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO BANCARIAS

INTRODUCCION.

El siguiente trabajo es un ensayo elaborado en el seminario de Economía Publica, impartido por el profesor José Luis Pérez Bermúdez, donde pretendo explicar la importancia del uso desmedido de las tarjetas de crédito en la población mexicana, ya que esto nos afecta en la economía tanto nacional como en la economía de las familias en general, debido a la poca educación financiera con la que contamos en el país.

El sector bancario Mexicano juega un papel sumamente importante en el desarrollo del país, a lo largo de los años ha ido evolucionando y se ha ido perfeccionando, llegando a ser una banca virtual, en la que todos los movimientos se realizan sin necesidad de que el dinero lo veamos físicamente.

Es por eso que las tarjetas de crédito representan una parte muy importante del sector bancario, ya que ha sido el producto de mayor aceptación en cuanto a productos de crédito en la banca en México; ya que habrá muchísima gente que no necesite de los servicios que ofrecen los bancos, como inversiones, cuentas de ahorro, y otros tipos de créditos, pero la mayoría de la población urbana tendrá por lo menos una tarjeta de crédito en su vida.

Con la apertura de la banca a los bancos extranjeros, se fue incrementando el universo de posibilidades para poder elegir que tarjeta de crédito adquirir, y actualmente contamos con una gran gama de oportunidades, aunque no siempre es el cliente quien elige que producto adquirir.

JUSTIFICACION:

Como empleada de un banco, he podido observar las dificultades que trae consigo el uso desmedido de una tarjeta de crédito, sobre todo cuando el usuario

final no logra entender cómo funciona ya que el contrato realmente no es nada claro en cuanto a las cláusulas y las condiciones mediante las que es otorgado el crédito. Otro de los graves problemas es que quien las vende o las ofrece tampoco sabe exactamente como se utilizan ni sobre qué condiciones exactas se va a comportar el producto.

En la actualidad, la tarjeta de crédito tiene un enorme uso ya que representa un excelente medio de pago en el que sin traer consigo efectivo nos permite pagar y poder comprar en diversos establecimientos.

Es una forma de financiamiento crediticio, donde el usuario asume la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos pactados.

Anteriormente se otorgaban las líneas de crédito por el 25% del salario del cliente, para no crearle problemas al momento de pagar y no endeudarlo más de lo debido.

Actualmente las líneas de crédito son otorgadas hasta por el 200% del salario del cliente, lo cual ha llevado a que el índice de morosidad incrementa año con año, ya que no es que el cliente no quiera pagar, sino que llega un momento en que más bien ya no puede pagar.

OBJETIVO GENERAL:

Estudiar y analizar el impacto que tiene en la economía de México el endeudamiento de la población en las tarjetas de crédito, ya que año con año sube la tasa de morosidad e incrementa el uso de las tarjetas de crédito en la población.

Esto es un claro incentivo al consumo, pero hay que analizar a detalle que consecuencias graves puede traer para el tarjetahabiente, ya que pareciera que

está endeudado de por vida. Esta deuda de por vida es el negocio de los bancos, pero también hay una clara afectación a nuestra economía, ya que quienes no pueden pagar hacen que crezca la tasa de morosidad.

La banca múltiple es la que se ve enormemente beneficiada, ya que con la apertura que han tenido los bancos, pueden aprovechar estas condiciones y hacer prácticamente lo que quieran, ya que las tasas y comisiones son mucho más elevadas que en otros países, aun siendo el mismo banco y prácticamente los mismos productos.

OBJETIVOS PARTICULARES:

Estudiar las causas por las que la población se endeuda en sus tarjetas de crédito año con año, tales como el desconocimiento del uso, falta de liquidez, moda, ofertas, emergencias, etc.

Darnos cuenta de que vivir para pagar deudas en una situación muy grave y que nos podría llevar incluso a una crisis familiar al no poder pagar lo que se debe, ni tampoco poder sacar créditos nuevos en el futuro. Y tomando en consideración que somos una población que depende mucho del crédito, esta situación sería seriamente grave.

El presente trabajo se divide en 3 capítulos:

- Capítulo I: Historia del dinero de plástico.

Este capítulo muestra la historia y el desarrollo de las nuevas formas de pago en nuestra sociedad a raíz de la aparición del dinero de plástico, como funcionan y de donde surgen.

- Capítulo II: El endeudamiento de la población mexicana a través de las tarjetas de crédito.

En este capítulo podremos encontrar información relevante del endeudamiento de México mediante sus tarjetas de crédito, tales como el

desconocimiento del uso correcto de sus plásticos, el bajo ingreso de la población en general y el elevado nivel de consumo de la población.

- Capítulo III: México Endeudado

En este ultimo capitulo veremos cómo se determina que una sociedad esta endeudada, mediante el índice de morosidad, el comportamiento del buro de crédito y verificando que entidad financiera es la que más participación tiene en el mercado.

Veremos un poco de las entidades regulatorias que en México funcionan al servicio de los clientes de servicios financieros.

Analizaremos brevemente una pequeña encuesta que se realizó a un grupo de personas usuarias de tarjetas de crédito, para poder percibir un poco mejor el uso real que la gente le da a sus tarjetas de crédito.

CAPITULO I: HISTORIA DEL DINERO DE PLASTICO.

1.1.- Surgimiento de las tarjetas de crédito.

El rápido crecimiento del sistema bancario internacional ha provocado que las instituciones financieras busquen nuevas formas de satisfacer las necesidades de sus clientes, mediante productos que les permita un acceso rápido a su dinero o a préstamos bancarios.

El primer esbozo de tarjeta de crédito, se dio en los grandes almacenes de prestigio, donde diseñaron sus propios departamentos de crédito que se encargaban de analizar la capacidad de pago de sus clientes, para así poderles otorgar un mini crédito que podían utilizar solo en dicho almacén. Estos sistemas de pago y de crédito eran todavía demasiado engorrosos y beneficiaban solo a un número relativamente pequeño de personas.

Después de la segunda guerra mundial y con el crecimiento de muchas economías, las entidades financieras se vieron en la necesidad de agilizar los sistemas de crédito para la adquisición de bienes y servicios, pero debían buscar una forma en la que no tuvieran que realizar el estudio y análisis crediticio cada vez que el cliente quería adquirir algo. Por lo tanto resultaba de gran ayuda que una sola institución bancaria asumiera toda la administración de dichos créditos, para que así la tienda solo se dedicara a vender sus productos, y de esta forma nació la idea de las tarjetas de crédito.

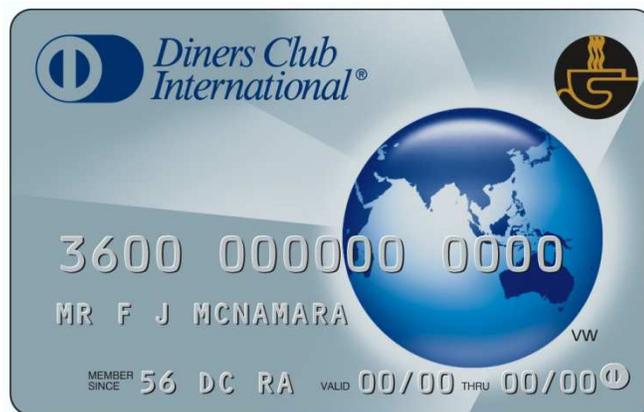
Así el tarjetahabiente contaba con una mayor capacidad de compra con su crédito revolvente, sin necesidad de contar con dinero en efectivo, para poder hacerle frente a gastos imprevistos o de emergencia.

Para los comerciantes también hubo grandes beneficios, ya que ellos incrementaron su nivel de ventas, sin tener que absorber el riesgo de emitir un crédito propio, ya que se podía decir que el artículo era liquidado en su totalidad por el banco, además también se evitaba el tener que hacer la investigación

crediticia y tener que contar con un departamento que se dedicara exclusivamente a esto.

El banco también tiene increíbles beneficios y al parecer será el que más disfrute de estos, ya que en primer lugar aumenta su número de clientes obteniendo una mayor vinculación cliente-banco, en segundo lugar el banco cobrara intereses o comisiones por prestar este servicio a sus clientes y en tercer lugar creara una relación de codependencia por el tipo de crédito, donde su cliente compra, paga y vuelve a comprar volviéndose un círculo del que difícilmente el usuario podrá salir.

La llamada “era del dinero de plástico” comienza en 1949, a raíz de la iniciativa de Frank McNamara, un hombre de negocios de Nueva York, quien ideó un procedimiento que le permitiría comer en algunos de los mejores restaurantes de la ciudad sin tener que llevar en el bolsillo dinero en efectivo: creó una organización que garantizara el pago de los consumos realizados por sus socios, Diners Club¹.



Para el año de 1951, eran tantos los asociados, que fue necesario distribuir tarjetas de cartulina, con nombre y firma del socio, creando una base de datos de todos los establecimientos donde era posible consumir con dicha tarjeta. Ese

¹ Fortson Mayagoitia, Jacqueline, *El dinero de plástico: historia del crédito al consumidor y de los nuevos sistemas de pago en México*, México, Editorial J.R. Fortson Editores, Noviembre de 1990, p 96.

mismo año el Franklin National Bank también lanzó la primera tarjeta bancaria en la historia.

Como en cualquier producto nuevo los primeros años fueron realmente difíciles, ya que tuvieron grandes pérdidas en lo que lograban adecuar sus mecanismos de funcionamiento.

En 1966, varios bancos en Nueva York se juntaron como cooperativa para formar Interbank, que ahora tiene el nombre de Master Card. Casi al mismo tiempo Bank of America emitió BankAmericard la cual más tarde se convertiría en Visa.

La creación de estas empresas dio paso a un gran avance en el uso de las tarjetas de crédito, volviendo a este producto de índole Internacional.

American Express Company fue creada en Buffalo, Estados Unidos en 1850, por los señores Wells, Fargo, Butterfield, Livingston y Wasson. La Compañía comenzó como "servicio expreso" que transportaba cargas y valores, y evolucionó hasta convertirse en una compañía que crea y vende productos financieros tales como giros y cheques de viajero. La Tarjeta American Express, un cartón de color púrpura, se emitió por primera vez en 1958 en EE.UU. y Canadá.²



²Información obtenida en: <https://www.americanexpress.com/mexico/about/historia.shtml>

La tarjeta American Express empezó a tener un gran empuje a mediados de los años 80's, proponiendo una imagen de glamour, éxito y poderío económico a sus usuarios, enfocándose a los viajes ya fueran por negocios o placer, con lo cual poco a poco empezaron a desplazar a Diners Club.

Con la aparición de diversas tarjetas de crédito en el mercado su aceptación fue creciendo cada vez más, por lo cual las instituciones financieras tuvieron que buscar innovar sus procesos para poder crecer a la par de la demanda. Al principio la tarjeta se tenía que marcar de forma manual, llenando una serie de formatos donde el establecimiento se quedaba con un documento o baucher donde se demostraba mediante la firma del cliente que había realizado dicha compra. Actualmente toda la operación se realiza mediante terminales computarizadas en donde el sistema operativo del establecimiento recaba la información del cliente, lo cual hace su uso cada vez más fácil.

1.1.2.- El nacimiento de las tarjetas de crédito en México.

La primer tarjeta que se intento emitir en México fue en 1953 mediante el Club 202 S.A., que pretendía funcionar mediante la afiliación de empleados de ciertas empresas para poder comprar y gastar en nombre de la compañía para la que trabajaban, tres años más tarde se fusiono con Diners Club.

En 1968 BANAMEX emitió la primera tarjeta en América Latina, la cual bautizo como Bancomatico, afiliada a Máster Card, un año más tarde BANCOMER también lanza su tarjeta. Ambos bancos, que eran los más grandes y poderosos en México, contaban con toda la infraestructura necesaria para poder absorber los procesos que necesitaban sus tarjetas de crédito.

Los demás bancos en México no contaban con la misma infraestructura, por lo que tuvieron que recurrir a otro mecanismo de administración, creando una empresa en 1968 a la cual llamaron "Prosa" (Promoción y operación S.A. de C.V.), la cual se encargaba de todo el sistema operativo de las tarjetas de crédito de Banco del Ahorro Nacional, Banco del Atlántico, Banco Azteca, Banco Comercial Mexicano, Banco de Industria y Comercio, Banco Internacional, Banco de Londres

y México, Banco Longoria, Banco Mercantil de México y Banco del País. Su tarjeta fue bautizada como Carnet, que se estreno en agosto de 1969. Esta tarjeta era aceptada solamente en México y no fue hasta el año de 1987 que el gobierno mexicano autorizo la emisión de tarjetas de crédito internacionales.

De esta forma poco a poco empezaron a circular tarjetas Carnet y en 1987 fue el año en que Prosa empezó a despuntar en el mercado mexicano con la creación del sistema RED de Cajeros Automáticos, para lo cual se requirió de un avanzado sistema que realizaba operaciones complejas para que el cliente pudiera comprar o retirar dinero. Con lo que los empleados de esta institución se vieron beneficiados, ya que cada vez había mayor demanda de tarjetas y por lo tanto la necesidad de más personal.

1.2.- Otorgamiento de las tarjetas de crédito.

El cliente o futuro tarjetahabiente debe de presentar una solicitud de tarjeta de crédito formal junto con otros requisitos básicos para obtener un crédito, identificación, comprobante de domicilio, comprobante de ingresos y la firma estampada en la solicitud del banco. Cada uno de estos requisitos a presentar tiene una función en específico:

- La identificación oficial (IFE, Pasaporte o Cedula) deben de ser presentados por el cliente para poder verificar la identidad del acreditado y así poder evitar la suplantación de identidad.
- El comprobante de domicilio debe de presentarse en original para que así el banco se cerciore de que el cliente realmente vive en donde declara. De preferencia dicho comprobante debería de estar a nombre del cliente o de un familiar directo.
- El comprobante de ingresos, ya sea recibos de nomina o estados de cuenta bancarios pretenden darnos un parámetro de lo que el cliente gana realmente, para así poder determinar su línea de crédito y cuanto es lo que puede gastar.

- La firma en la solicitud, es la que protege al banco y le permite correr buro de crédito para poder investigar el manejo de los otros créditos del cliente y en base a esto poder determinar si el crédito se le puede o no otorgar.

Una vez que el banco obtiene dicha documentación, tiene que capturar la información en su sistema, para tener un registro del posible nuevo cliente y así determinar si es un prospecto valido para ser acreditado de dicha institución.

El área de validación de crédito respectiva deberá verificar que la información proporcionada por el cliente sea cierta, por lo tanto debe de hacer las llamadas correspondientes a las referencias y a los números otorgados por el cliente como números propios de casa, trabajo y celular, para verificar que lo que el cliente declaro sea cierto, en algunas ocasiones será necesaria una visita física al domicilio particular o del empleo cuando alguno de los datos proporcionados no coincida o genere alguna duda al banco. Una vez que el área de crédito se haya cerciorado de que es información legítima se puede otorgar el financiamiento.

Cada institución puede establecer diferentes parámetros de los límites de crédito que va a otorgar, anteriormente solo se tomaba como base el 25% de los ingresos netos del acreditado, actualmente la línea de crédito puede llegar a ser de hasta el 200% de los ingresos del acreditado.

En su mayoría, las instituciones financieras otorgan el 100% de los ingresos del cliente para otorgar el límite de crédito.

Al momento de entregarle al cliente el plástico denominado Tarjeta de Crédito, también se le deberán de entregar una serie de documentos que directamente tienen que ver con el crédito que se le acaba de conceder, como el contrato del crédito, el anexo de comisiones y una guía rápida de uso.

El cliente siempre debe recibir el “contrato de apertura de crédito en cuenta corriente”, en el cual se especifican todas las condiciones bajo las cuales se le

otorga dicho financiamiento, y aunque nadie o casi nadie lo lee, es el que regirá la relación entre el banco y el cliente.³

Dicho contrato especifica que el cliente se obligara a pagar la parte que haya usado de dicho financiamiento hasta 20 días después de la fecha de corte de la tarjeta de crédito, ya sea en un pago total, que cubrirá la totalidad de los gastos efectuados por el cliente o un pago mínimo que representa un porcentaje de dichos gastos más un interés el cual no se podrá evadir si se toma la determinación de pagar el mínimo que el crédito requiere, efectuando dicho pago el cliente estará al corriente de su crédito, pero no disminuirá significativamente su deuda.

El anexo de comisiones es una parte del contrato en el cual el banco especifica los costos extras por tener una tarjeta de crédito, en esta parte se especifica:

- ✓ Anualidad: es el costo que el banco impone para tener derecho a usar la tarjeta de crédito, como su nombre lo dice, se paga una vez al año.
- ✓ Cargo por mora: es el importe que el banco cobra al tarjetahabiente por el atraso del pago de su tarjeta de crédito, este cargo aplica desde un día de atraso en el pago.
- ✓ Reposición: este aplica si el cliente pierde o le roban su tarjeta, es el importe que el cliente debe pagar al banco para que le emitan una reposición de su tarjeta de crédito.
- ✓ Emisión de estado de cuenta: si el cliente requiere una copia de su estado de cuenta del mes corriente o anterior, tendrá que asumir un costo el cual es estipulado por el banco emisor.
- ✓ Retiro de efectivo: generalmente este costo es aplicado en un porcentaje de lo que el cliente retire (ejemplo 9% del monto retirado en efectivo).

³ Información obtenida de la red de empleados de Scotiabank Inverlat S.A de C.V.

Una vez que se tienen presentes todas estas consideraciones, el cliente tiene la opción de solicitar o no una tarjeta de crédito, pero antes de solicitarla debe de revisar algunas otras características de cuál es la tarjeta más adecuada al tipo de uso que se le dará, y a las necesidades del cliente, aunque a decir verdad casi ningún tarjetahabiente toma la decisión basada en la información obtenida, sino mas bien solo aceptan a quien les otorgue el crédito.

Las otras especificaciones que el cliente debe de considerar son:

- 1.- Tasa de interés – La tasa de porcentaje anual (APR, por sus siglas en inglés) o CAT (Costo Anual Total) es la tasa de interés anual o tasa de porcentaje que se paga por cualquier saldo pendiente o por el financiamiento adquirido.
- 2.- Comisiones – Son los cargos que se pagan por usar el dinero que se toma prestado o por tener la tarjeta. A la hora de escoger una tarjeta de crédito, se debe buscar y comparar los cargos financieros de distintas tarjetas y escoger la que tenga los cargos más bajos.
- 3.- Recompensas – Un programa de recompensas generalmente consiste en la acumulación de puntos basados en las compras o transacciones que se hagan con la tarjeta. Estos puntos pueden ser canjeados por incentivos, incluyendo varios productos y servicios como viajes aéreos, vacaciones, electrodomésticos y más.
- 4.- Cargos anuales – Varias compañías emisoras de tarjetas aplican un cargo o cuota anual por ofrecerte beneficios adicionales. Se debe analizar si verdaderamente se podrán aprovechar estos beneficios. De lo contrario, lo más indicado será escoger la que presente la anualidad más baja o la que no la cobre.
- 5.- Aceptación mundial – Escoger una tarjeta con aceptación mundial garantiza que se podrá usar en cualquier parte del mundo cuando el tarjetahabiente llegue a salir de su país.
- 6.- Cargos misceláneos – Leer bien el contrato de la tarjeta de crédito es primordial para estar al tanto de cualquier cargo misceláneo que pueda

aplicar, tales como cargos por sobregiro o cargos por anticipos de pagos realizados en efectivo o incluso con cheque de otro banco.⁴

1.3.- Funcionamiento de las tarjetas de crédito.

Hoy en día, la tarjeta de crédito es un instrumento financiero muy popular que permite adquirir bienes y servicios. Se utiliza como forma de pago sin necesidad de traer consigo dinero en efectivo, cuando la deuda se liquida a tiempo esta se paga sin intereses; y es un medio de financiamiento cuando la deuda se paga parcialmente hasta liquidar el total.⁵

Las tarjetas de crédito y debito requieren de mecanismos específicos para poder funcionar correctamente y cumplir su propósito, con las mejoras tecnológicas también ha habido mejoras considerables en el uso y aprovechamiento de estos medios de pago, ya que cada vez es más fácil que mas establecimientos puedan acceder a este servicio.

1.3.1.- Terminales punto de venta. (TPV)

La realización de los pagos con tarjeta bancaria, ya sea en comercios o prestadores de servicios, conlleva un conjunto de procesos que involucran a los consumidores, a los comercios y a sus respectivos bancos. Todas las transacciones para completarse con éxito, deben recorrer dos procesos, uno de autorización y otros de compensación y liquidación. Cuando en una operación pagada con tarjeta de crédito o debito el banco emisor de la tarjeta y el banco que proporciona la terminal punto de venta al comercio son diferentes, se trata de una transacción interbancaria.⁶

⁴ Información obtenida en :<http://www.consumointeligente.org/como-escoger-una-tarjeta-de-credito/>

⁵ Beade Ruelas, Alma, *Brújula de compra de Profeco* 25 de marzo 2011 en www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2011/bol190_tarjetas.asp

⁶ Información obtenida en: <http://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/material-educativo/intermedio/%7B7BBBF9D063-4B57-B0A7-8D40-D9EE45CACD43%7D.pdf>

Las terminales punto de venta consisten en instalaciones de procesamiento automático ubicadas en todo tipo de establecimientos comerciales. Con tan solo insertar la tarjeta del cliente e indicar el monto del consumo, la terminal transmite la señal, consulta saldos y disponibilidad, aprobando y otorgando el número de autorización; esta operación se efectúa en un par de minutos.⁷

La TPV es un dispositivo electrónico que solicita a través de la banca electrónica la autorización de transacciones con tarjetas, a través de la comunicación directa con el sistema de autorización de Tarjetas de los bancos emisores. Este dispositivo se conecta mediante redes telefónicas o celulares.

Una de las características de las tarjetas de débito y crédito es que sirven como medios de pago, es decir, que se aceptan como sustitutos del dinero en efectivo. Gracias a ello, nos brindan la posibilidad de realizar numerosas operaciones sin el riesgo que implica llevar con nosotros el dinero en efectivo. Para esto las empresas que reciben pagos con tarjeta requieren tener un equipo denominado "Terminal Punto de Venta" o "TPV" que les permite comunicarse con los bancos que manejan nuestras cuentas y aceptar los cargos.

Los comercios deben cumplir ciertas características para poder obtener la autorización para tener y operar una TPV en sus negocios, actualmente prácticamente cualquier establecimiento puede contratar este servicio, ya que es brindado por casi todos los bancos.

Los requisitos en general son:

- Tener una cuenta con el banco que va a otorgar la terminal, esto para que sea en esta cuenta en donde caiga el dinero que se le cobrara a los clientes del establecimiento.
- Llenar una solicitud formal donde el establecimiento pide el servicio de terminal punto de venta, en esta solicitud se plasman los datos del titular de la cuenta, la dirección del establecimiento donde se

⁷ Fortson Mayagoitia, Jacqueline, *El dinero de plástico: historia del crédito al consumidor y de los nuevos sistemas de pago en México*, México, Editorial J.R. Fortson Editores, Noviembre de 1990,p 132.

instalara la terminal y el tipo de transacciones que va a tener el establecimiento.

- Presentar comprobante de domicilio del titular de la cuenta y del establecimiento donde estará físicamente la terminal, identificación oficial del solicitante y RFC de la empresa o la persona física que solicita la terminal.

Cabe mencionar que las terminales punto de venta también generan costos en si mismas por utilizar los servicios del banco, se cobra una renta mensual para el dueño del establecimiento que utiliza la terminal, si es una terminal conectada al teléfono entonces cada que se haga un cargo será como si se realizara una llamada telefónica, hay otras que son mediante conexión a internet o a chip de celular. También se le pide un mínimo de facturación mensual al cliente, este ingreso se traduce en el nivel de ventas que el cliente obtendrá con dicha terminal y este mínimo será establecido por el banco o institución que esta otorgando el servicio de la TPV.

Y por ultimo uno de los costos más relevantes es la tasa de descuento que es cobrada al cliente (dueño del negocio) por utilizar el sistema del banco para poder cobrar, con el simple hecho de pasar la tarjeta de crédito o debito, esta tasa depende mucho del giro al cual pertenezca el negocio, esta va desde un 2% hasta un 5%, es decir que por cada persona que paga con tarjeta de crédito o debito, el establecimiento cede un porcentaje al banco que le presta el servicio de TPV reduciendo un poco su ganancia, pero incrementando sus ventas al tener esta forma extra de pago.



1.3.2.- Cajeros automáticos.

Según CONDUSEF es: Máquina que permite realizar transacciones bancarias de autoservicio a cualquier hora. Algunas operaciones que se pueden realizar a través de estos son: retiros de efectivo, consulta de saldo, pago de servicios.⁸

Un cajero automático es una máquina expendedora usada para extraer dinero utilizando una tarjeta de plástico con una banda magnética o chip (tarjeta de débito o tarjeta de crédito), sin necesidad de que haya una persona supervisándolo en todo momento. Este cajero automático es operado por lo menos una vez al día por algún encargado, quien es el responsable de dotar de dinero dicho cajero y de verificar que todas las transacciones operadas por dicho cajero se hayan realizado correctamente.

Es también conocido como "ATM" por sus iniciales en inglés Automated Teller Machine. Fue inventado por la empresa estadounidense de electrónica NCR en 1967.

Suelen tener una pequeña impresora térmica para imprimir los comprobantes de las operaciones a los clientes y los resguardos de las operaciones realizadas para la contabilidad del banco, además cuenta con una computadora que está conectada directamente a los sistemas del banco para poder acceder de inmediato a los recursos del tarjetahabiente.

Los cajeros suelen realizar las siguientes operaciones:

- Retiro de dinero en efectivo de la cuenta bancaria o débito
- Obtención y cambio de contraseñas olvidadas.
- Recarga del teléfono móvil prepago.
- Movimientos de sus cuentas debito o crédito.
- Pago de algunos servicios.

⁸ Información obtenida en: <http://e-portalif.condusef.gob.mx/micrositio/glosario.php>

- En algunos casos se pueden realizar depósitos.

El uso del cajero automático supone un ahorro para el banco, porque ahorra en personal que no tiene que atender a los clientes para ofrecer servicios básicos.⁹

En casi todas las tarjetas de crédito se puede retirar dinero en efectivo, pero cabe mencionar que esta operación implica más costos, ya que al cliente se le cobra una comisión por retirar, que va desde el 2% hasta el 20% sobre el monto que retira, más los intereses corrientes que le cobren en la tarjeta. Algunas veces los bancos ofrecen ciertas promociones para que sus clientes distinguidos puedan retirar efectivo de sus tarjetas de crédito sin pagar ninguna comisión, y así solo pagar los intereses corrientes que les cobre la tarjeta de crédito.

⁹ Información obtenida en: http://es.wikipedia.org/wiki/Cajero_autom%C3%A1tico

CAPITULO II: EL ENDEUDAMIENTO DE LA POBLACION MEXICANA A TRAVES DE LAS TARJETAS DE CREDITO.

2.1.- Desconocimiento del uso de las tarjetas de crédito.

Las tarjetas de crédito son micro financiamientos sumamente populares entre los clientes de los bancos y tiendas departamentales, ya que te permiten adquirir un sinnúmero de bienes y servicios sin tener efectivo en el momento para poder pagar.

Se ha convertido en una herramienta necesaria para las operaciones comerciales, ya que en la actualidad hay establecimientos que prefieren este medio de pago sobre de cualquier otro tipo de pago, ya sea por seguridad o por el hecho de que el banco que opera la terminal punto de venta hace un gran trabajo con el estado de cuenta desglosando todos los movimientos y convirtiendo la contabilidad en algo más fácil.

Algunas personas tienen la percepción de que las tarjetas de crédito son caras, pero si se analiza con cuidado sus características podremos encontrar que son de gran utilidad y si se saben manejar se puede sacar un gran provecho

2.1.1.- Pagos mínimos y pagos para no generar intereses.

El pago mínimo de una tarjeta es la cantidad que el Banco deberá requerir al cliente en cada periodo de pago para que, una vez cubierta, el crédito se considere al corriente.

El pago mínimo será el monto que resulte mayor de los siguientes:

- ❖ La suma de 1.5% (uno punto cinco por ciento) del saldo insoluto del límite de crédito otorgado al cliente al corte del periodo, sin tomar en cuenta los intereses del periodo ni el Impuesto al Valor Agregado, mas los referidos intereses y el Impuesto al Valor Agregado, o.

- ❖ El 1.25% (uno punto veinticinco por ciento) del límite de crédito otorgado al cliente.¹⁰

En el caso de que el Pago mínimo sea mayor que el saldo insoluto del límite de crédito otorgado al cliente al corte del periodo, el banco cobrara este ultimo.

El pago para no generar intereses es aquel en el que el cliente decide pagar el total de lo que gasto en el periodo inmediato anterior, sin contar el saldo total de promociones a meses sin intereses, solo contanto la mensualidad en curso de los meses sin intereses. Es el monto en pesos que tiene que ser liquidado totalmente para no generar ningún cargo por concepto de intereses.

El pago total es en el que se paga el total global de lo que el tarjetahabiente debe, tomando en cuenta todos y cada uno de los consumos corrientes más las promociones a meses sin intereses (si es que las hay), también se deben de considerar la anualidad y los gastos que haya generado el hecho de tener una tarjeta de crédito.

2.1.2.- Tasas de interés.

La tasa de interés es: el porcentaje que un banco o institución financiera cobra por prestar dinero, en el caso de las tarjetas de crédito, el cliente o tarjetahabiente no recibe físicamente el dinero (salvo los casos en que el cliente retire dinero en efectivo de su tarjeta de crédito), la tasa aplica por el financiamiento de los bienes y servicios adquiridos mediante la tarjeta de crédito.

El CAT (Costo Anual Total) es una medida que todas las instituciones financieras tienen que otorgarnos en el cual se da el costo total del financiamiento obtenido ya que incorpora todos los costos y gastos inherentes al crédito, es un porcentaje anual del costo que aceptamos al tener y utilizar una tarjeta de crédito.

El CAT es el indicador más importante con el que contamos para poder comparar las diferentes opciones que se ofrece en el universo de tarjetas de

¹⁰Información obtenida en: <http://www.banxico.org.mx/disposiciones/circulares/%7B49DD3CF8-1B9E-4531-C45B-531599FFDD03%7D.pdf>

crédito, teóricamente se podría decir que el usuario o tarjetahabiente debiera elegir la tarjeta que cuente con el CAT más bajo, pero no siempre es así, ya que la mayoría de la gente no lo elige por el costo que le representara el tener una tarjeta de crédito, sino que toman otras cosas como, el límite de crédito que se les otorga, la marca de la tarjeta, el nivel de aceptación del banco, etc.

Hay que tomar en consideración que el CAT puede variar, ya que las instituciones financieras publican en sus promociones el CAT promedio solo para fines informativos, y el que se da en el contrato es el que tendrá el cliente en definitivo. Además este puede cambiar de un momento a otro, según lo determine el banco emisor.

El CAT es el valor i , expresado en porcentaje, que se da de la siguiente ecuación:

$$\sum_{j=1}^M \frac{A_j}{(1+i)^{t_j}} = \sum_{k=1}^N \frac{B_k}{(1+i)^{S_k}}$$

En donde:

- M = Número total de disposiciones de crédito
- J = Número consecutivo que identifica cada disposición de crédito.
- A_j = Monto de la j -ésima disposición del crédito
- N = Número total de pagos
- k = Número consecutivo que identifica cada pago
- B_k = Monto del k -ésimo pago
- t_j = Intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, que transcurre entre la fecha en que surte efecto el contrato y la fecha de la j -ésima disposición del crédito.

- sk = Intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, que transcurre entre la fecha en que surte efecto el contrato y la fecha de la j -ésima disposición del crédito.¹¹

2.1.3.- Uso desmedido de las tarjetas de crédito.

En la actualidad la mayoría de los clientes de tarjetas de crédito no tienen control sobre sus gastos y consumos con dichas tarjetas, lo que representa un problema, ya que llega un momento en que el tarjetahabiente no puede pagar.

Hay varios factores que debemos tomar en consideración, realmente las tarjetas de crédito no son malas, son un excelente medio para poder obtener bienes y servicios de una forma inmediata, aun sin contar con dinero en efectivo para poder adquirirlos, pero el problema es que en México y en muchos otros países no existe una cultura de educación financiera, por lo cual la relación con el banco se vuelve netamente un negocio monetario y no una relación de reciprocidad y ayuda entre cliente y banco.

La mayoría de los tarjetahabientes usan sus tarjetas para pagar casi cualquier cosa, debido a que su nivel de aceptación en establecimiento es muy alto, prácticamente puedes pagar hasta unos chiches con ella, pero ¿Qué tan bueno es esto?

Tomando en consideración que los tarjetahabientes no tienen el control de sus finanzas, encontramos que hay muchos de ellos que desde que obtienen una tarjeta de crédito se vuelven esclavos de la misma, ya que pagan, la vuelven a utilizar y vuelven a pagar, sin considerar pagar todo lo que se debe, sino solo una parte, creando así un círculo vicioso entre banco y cliente, círculo del que muy difícilmente podrá salir si no toma las riendas de sus gastos.

Cuantas veces hemos oído a amigos o compañeros decir que “es la única forma de hacerse de sus cositas”, pero ¿a qué precio?, si bien es verdad las promociones y meses sin intereses son muy atractivas, pero la mayoría de los

¹¹ Información obtenida en <http://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/indicadores-basicos-de-tarjetas-de-credito/Junio2013.Ppdf>

tarjetahabientes no respetan dichas promociones y terminan pagando muy caros los artículos comprados en “promoción”, pagando hasta el doble o el triple del precio que realmente tenía el bien o servicio.

En el siguiente cuadro podemos observar el crecimiento del número de tarjetas de crédito a junio del 2013, dicha información fue obtenida de Banco de México.¹²

Estadísticas básicas	Datos a junio de 2012	Datos a junio de 2013
Número de tarjetas	14,995,696	16,110,342
Saldo de crédito otorgado (MDP)	204,902	236,942
Tasa efectiva promedio ponderada	24.5%	24.1%
Tasa efectiva mediana	23.5%	23.0%

2.2.1.- Bajo ingreso de la población en general.

Los bajos ingresos en México son otro factor importante a considerar en el uso desmedido de las tarjetas de crédito, ya que hay familias a las que no les alcanza para cubrir sus necesidades básicas con los ingresos obtenidos de su trabajo o negocio, y por lo tanto tienen que recurrir al uso de sus tarjetas de crédito para salir del apuro.

La Organización Internacional del Trabajo, realizó el promedio mundial del sueldo, solicitando a determinados organismos encargados de Estadística en varios países que determinararan el promedio del salario, este resultado se obtuvo multiplicando el sueldo promedio de cada país por el número de asalariados. Después de que contaban con la media de cada uno de los 72 países que se tomaron en cuenta, los sumaron y dividieron por el total de asalariados, para

¹²Información obtenida en <http://www.banxico.org.mx/sistemafinanciero/CalculoCAT.pdf>

determinar que el salario medio mundial es de un mil 480 dólares (Paridad de Poder Adquisitivo, PPA, igual a un dólar gastado en EE.UU) al mes.

Es algo difícil establecer un sueldo promedio mundial, puesto que es casi imposible tomar en cuenta todos los países, a lo que se enfrentó y por lo cual este sueldo promedio pudo tener sus reservas, ya que países de gran población no se incluyeron, sólo se consideraron a los asalariados y no a los trabajadores autónomos, y el número total de asalariados varia de país, lo que pudo ser un factor para obtener el sueldo promedio de cada uno. Pero a pesar de esto Patrick Belser, economista de la OTI, tal como lo cita BBC Mundo, dijo que vale la pena calcular el sueldo promedio mundial ya que a veces es difícil entender a fondo lo que es el Producto Interno Bruto (PIB), “mientras que los salarios son un indicador mucho más obvio de la calidad de vida”.

Bajo ese contexto y sabiendo el salario promedio mundial, se presentaron los 20 países con mejor sueldo promedio mensual, pero para fines de este trabajo solo tomaremos en cuenta los cinco primeros:

1. Luxemburgo	4 mil 089 dólares
2. Noruega	3 mil 678 dólares
3. Austria	3 mil 437 dólares
4. Estados Unidos	3 mil 263 dólares
5. Reino Unido	3 mil 065 dólares
58. México	609 dólares

México se situó en el lugar 58, con un salario promedio mensual de 609 dólares (8mil 019 pesos aproximadamente), con lo cual podemos comparar contra los cinco primeros países y notamos una gran diferencia.¹³

¹³ Información obtenida en: <http://www.merca20.com/20-paises-con-mejor-salario-promedio-mexico-en-el-lugar-57-de-72/>

Dada esta comparación de salarios podemos ver que México no usa tanto el crédito por gusto, sino por necesidad, ya que con la tarjeta de crédito se puede obtener algo casi de manera inmediata, pero se puede pagar mucho tiempo después, aunque esto implique que tal vez se pague el doble o el triple del costo del artículo adquirido.

2.2.2.- Falta de liquidez.

En México existe una enorme falta de liquidez entre la población por lo que se recurre al uso de dinero de plástico, ya que el dinero ya no es algo tangible, debido a varias causas como inseguridad, avances tecnológicos y la aparición de nuevas formas de intercambio monetario.

La mayoría de la gente que cuenta con una tarjeta de crédito prefiere pagar con ella, en vez de pagar con dinero ya sea físico o de plástico, aunque si cuenta con la disponibilidad de efectivo.

La liquidez es la facilidad para poder intercambiar dinero por algo, ya sea por un bien o un servicio, al contar con una moneda estable la liquidez es bastante alta, pero cuando se tiene una moneda con poco valor internacional hay que recurrir a monedas internacionales para poder obtener mayor beneficio del dinero. Es por ello que las grandes transacciones internacionales se operan en divisas que se consideran solidas o más fuertes, para poder obtener una mayor liquidez. Lo mismo realizan algunas instituciones financieras al cobrar los servicios que otorgan sus tarjetas en dólares, tal es el caso de American Express que cobra todos sus servicios en tarifas establecidas en dólares, sin importar que el servicio que estén otorgando sea en otra moneda.

Al ser una sociedad que carece de liquidez, esto se puede interpretar como que no se tiene el dinero en efectivo necesario para poder cubrir sus obligaciones, con lo que la población en general recurre al crédito, siendo las tarjetas el más fácil de obtener y de utilizar.

Lo malo de la falta de liquidez, es que mucha gente piensa o cree que este crédito es un dinero extra a sus ingresos y no lo consideran dentro de sus gastos mensuales.

2.2.3.- Emergencias cotidianas.

Emergencia es un término que normalmente utilizábamos para referirnos a un evento inesperado, en el cual necesitaríamos de dinero, de ayuda o de algún material en específico para cubrir esta necesidad inesperada.

Las tarjetas de crédito son un medio perfecto para cubrir este tipo de necesidades, por ejemplo: la compra de algún medicamento, el pago de un seguro, el pago de algún accidente, el pago de alguna atención médica o tratamiento, etc. Estos y algunos otros casos podrían entrar perfectamente en el rubro de emergencias que podrían pagarse con una tarjeta de crédito, incluso a meses sin intereses o aunque sea pagando intereses, pero pagando poco a poco.

Actualmente un sector importante de los usuarios de tarjetas de crédito consideran emergencia prácticamente cualquier cosa, como: la compra de un disco, ir a tomar un café, compra de ropa que realmente no se necesita, zapatos, asistir a bares, etc., podríamos decir que los gustos o placeres han pasado a formar parte de las emergencias cotidianas, con lo que los tarjetahabientes usan sus plásticos para cubrir cualquier capricho.

Pero cuando se enfrentan a una verdadera emergencia no se tiene un sustento que los pueda amparar ante esto, y en muchos de los casos adquieren una nueva tarjeta para cubrir temporalmente la emergencia o incluso recurren a otro tipo de préstamos personales, con lo que se endeudan aun mas.

Tener una tarjeta de crédito debería de ser un colchón o un respaldo de necesidades, pero actualmente la mayoría de los tarjetahabientes toman el crédito que tienen como un ingreso extra.

2.3.- Consumismo.

Es la tendencia a comprar cosas y objetos materiales que no se necesitan pero que son reconocidos por su marca o porque están de moda en los medios publicitarios.



El consumismo, es una característica de determinados sistemas económicos, en los que las decisiones de producción están asociadas al supuesto de que los agentes económicos trabajarán para obtener su renta, por encima de sus necesidades estrictas de consumo, y por tanto tomarán decisiones para poder disponer de una renta disponible mayor y aumentar sus niveles de satisfacción personal a través del consumo asociado a la satisfacción de deseos.

Se ha llegado a acuñar el término sociedad de consumo, para designar a sociedades donde una de las actividades de ocio principales de la población es la adquisición de bienes materiales o servicios adicionales, con los que satisfacen sus deseos de estatus social o satisfacción material.¹⁴

¹⁴Información obtenida en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Consumo>

En la actualidad, en México no existe una cultura de consumo responsable, la mayoría de la población compra cosas que realmente no necesita, sin importarle si se endeuda o si lo que está comprando le sale dos o hasta tres veces más caro que su precio real.

Existe una idea generalizada de que quien compra mas cosas tiene un mayor estatus en la sociedad, sin importar que todas esas cosas realmente no sean tuyas, ya que en su mayoría son compradas a crédito ya sea mediante tarjetas de crédito o préstamos personales. Por lo que ahora no es raro ver en la sociedad gente hasta con dos o tres celulares de última generación, computadoras nuevas o muy avanzadas a sus necesidades reales, tabletas, juegos de video, pantallas, artículos electrónicos, autos nuevos, etc.

Con lo que sienten que pertenecen a un estrato social más alto por tener las cosas de moda que vemos en las películas o en la televisión, aunque dichas cosas no representen gran importancia para su vida ni incrementen su nivel de vida.

Incluso para muchos jóvenes es más importante tener un celular caro, que acudir a la escuela, ya que creen que eso los hace menos pobres, aunque por tener ese celular caro no tengan ni para comer.

2.3.1.- Compras por temporada.

En México hay varios eventos al año en el que las ventas se disparan increíblemente y en el que la población en general gasta y compra varios artículos sin importar si realmente los necesita o no, pero existen tres eventos en los que las ventas son realmente significativas y por las que las tiendas tienen que estar listas para poder tener todo lo que sus clientes demanden.

Las temporadas más importantes en México son:

1.- Navidad: esta temporada empieza desde los primeros días de diciembre y su éxito se debe a que la población que tiene un trabajo formal recibe aguinaldos y bonos en estas fechas, por lo que los nominarios o trabajadores formales

cobran hasta 6 veces su sueldo habitual, por lo que los comerciantes deben aprovechar esta ocasión para tratar de vender lo mas que puedan, sin importar que el comprador necesite o no comprar dichas cosas.

Cada vez es más común adquirir los regalos de navidad o fin de año mediante el crédito, pues los bancos y las cadenas comerciales ofrecen facilidades de pagos a tres o seis meses sin intereses, así como premios y promociones, lo que representa una propuesta difícil de resistir. Aquí también entra la parte mercadotécnica donde se ha implementado en México el Buen fin, donde se ofrecen aun más facilidades de pago con tarjetas de crédito.

Es muy fácil adquirir nuevas deudas, debido a las grandes facilidades que actualmente existen en compras de temporada, ya sea de meses sin intereses, o de comprar y recibir algún electrodoméstico como obsequio, puntos de viajero, devolución de IVA, entre otros.

El problema se presenta en enero o febrero, que se caracteriza por presentar un alza de precios en productos de consumo general, lo que encarece nuestros excedentes y generalmente orilla a retrasar o incumplir nuestros pagos oportunos, incrementando nuestra deuda por morosidad y gastos de ejecución.

Las tarjetas de crédito son un recurso muy útil pero que sólo debe utilizarse de acuerdo a la capacidad de pago de los usuarios. Si contratamos una gran deuda en pagos diferidos, es muy recomendable conocer el Costo Anual Total del producto adquirido, porque aunque existan promociones a 12 meses sin intereses, el uso de la tarjeta implica un costo, y si no se cubre la mensualidad en tiempo y forma, puede incrementarse drásticamente el monto de la deuda.¹⁵

¹⁵ Información obtenida en:

<http://www.finanzaspracticadas.com/finanzaspersonales/presupuestar/ahorros/temporada.php>

2.- Día de las madres: en la sociedad mexicana este es un día muy importante, ya que en todas las familias se festeja a la mamá, a la abuelita a la hija o a la esposa, este día por lo general las familias gastan en obsequios para las mujeres de su familia que son madres y gastan en comida o restaurantes, cabe mencionar que como en esta fecha no hay algún pago extraordinario, ya que es un día normal, la mayoría de las familias recurre al crédito.



En nuestra sociedad es muy importante no dejar pasar desapercibido este día, es por eso que desde los primeros días de mayo las tiendas de ropa, zapatos, perfumes, y departamentales en general presentan ventas muy elevadas, por lo que ofrecen promociones a meses sin intereses atractivas para el cliente, pero si tomamos en consideración que para estas fechas todavía se deben los regalos navideños podemos considerar que las tarjetas de crédito se empiezan a convertir en una bola de nieve difícil de parar.

3.- Regreso a clases:

Esta es una época del año difícil para los padres, ya que implica pago de inscripciones y mensualidades, compra de uniformes, zapatos y tenis, así como de todos los utensilios y accesorios necesarios para sus hijos (libros, mochilas, cuadernos, computadoras, celulares y tabletas, que son los artículos más buscados en esta época).

Las grandes papeleras y tiendas de electrónica ofrecen ofertas muy tentadoras para poder adquirir los artículos más caros, con promociones a meses

sin interés, regalos y monederos electrónicos, por lo que la mayoría de los que cuentan con una tarjeta de crédito compran dichos artículos, si a esto sumamos que esta época de verano es donde las familias mexicanas comúnmente salen de vacaciones a algún destino turístico, tendríamos que considerar que las familias terminan muy gastadas para el inicio de clases.

2.3.2.- Moda y estereotipos.

Actualmente vivimos en una sociedad consumista que se basa en moda y estereotipos, en los que inevitablemente todos caemos, ya sea por encajar en un grupo o sociedad o porque la misma convivencia diaria va sumergiéndonos en los estereotipos que marcan lo que está bien y lo que está mal.

Existen diversos grupos sociales o tribus urbanas que manejan un estilo de vida muy marcado en el cual la moda interviene directamente, sobre su ropa, sus accesorios, la música que escuchan y otros ámbitos que los rodean.

Mucha influencia tiene la televisión y el cine, en donde se tiene un paradigma establecido de lo que se espera de la sociedad por lo que copiamos patrones marcados por estos.

Los niños y los jóvenes son las principales víctimas de la moda y estereotipos, ya que en la actualidad vemos niños que están sumamente preocupados por el que dirán y el cómo me veo que por su educación o su cultura.

Este nuevo estilo de vida nos ha llevado a utilizar las tarjetas de crédito por encima de lo que podemos pagar, abusando de las promociones a meses sin intereses o incluso comprando con intereses, ya que como no se tiene el dinero disponible en el momento para comprar, se tiene que recurrir a todo tipo de financiamiento.

2.3.3.- Oferta de productos.

Actualmente contamos con una mayor y mejor oferta de productos, ya que existen infinidad de marcas que satisfacen nuestras necesidades.

Existen necesidades básicas, que como su nombre lo dice son básicas y no podemos omitirlas, tales como la comida, la educación, el calzado y el vestido, sin estas no podemos vivir, por lo tanto no puede existir una omisión o un cambio de un producto por otro.

Pero existen otro tipo de productos que se encuentran en el mercado en los cuales tenemos la opción de comprarlos o no, ya que estos no son esenciales para nuestra vida y nuestro desarrollo, pero curiosamente es en este rubro en el que más se gasta.

Actualmente la mayoría de la población mexicana es adicta a la tecnología y se ha vuelto uno de los grandes consumidores de celulares, tablets y pantallas; no importan en qué nivel económico se encuentren podemos observar que desde la persona más humilde hasta el empresario más exitoso cuentan con uno o dos celulares, ya que este se ha vuelto una herramienta indispensable para la vida y el trabajo.

Además que la tecnología va avanzando tan rápidamente que cuando apenas se acabo de pagar algún aparato electrónico (la mayoría comprados a crédito), este ya paso de moda y por lo tanto ya hay que comprar otro que seguramente también será adquirido mediante crédito.

El crédito más famoso precisamente para la adquisición de este tipo de mercancía es la Tarjeta de Crédito en sus diferentes modalidades, este éxito se debe a la gran variedad de promociones que se ofrecen con las tarjetas, desde meses sin intereses, devolución de IVA o la devolución de alguna mensualidad.

El gobierno también ha influido directamente sobre el aumento del uso del crédito, ya que desde hace unos años se estableció el “Buen Fin”, que es un fin de semana al año en el que la mayoría de los establecimientos que ofrecen productos o servicios dan precios mejores o algún beneficio extra para el consumidor.

Pero en varios casos podemos observar que no existe una promoción real, y que más bien es un buen gancho para incentivar al consumo, la mayoría de las promociones ofrecidas en el buen fin son otorgadas precisamente mediante tarjetas de crédito, ya sea eternos meses sin intereses o la condonación de alguna de esas mensualidades. Con la implementación del buen fin se ha visto incrementado el consumo en esas fechas, aunque verdaderamente no exista una oferta o promoción significativa.

CAPITULO III: MEXICO ENDEUDADO.

3.1.- Índice de morosidad.

El índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito que se encuentra vencida en proporción a la cartera total de créditos existentes en el momento, es un indicador sumamente utilizado como forma de medir el riesgo de las carteras crediticias.

Una cartera de crédito se toma como vencida cuando los acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien cuando el principal, intereses o ambos no han sido liquidados en los términos pactados entre el acreditado y el acreditante ya sea en términos de pagos a plazos, mínimos o totales.

Para poder declara una tarjeta de crédito como vencida se necesita que el acreditado haya caído en un atraso de más de 60 días, y de acuerdo con las leyes vigentes, si el acreditado liquida el saldo del crédito ya sea mediante la liquidación total, crédito reestructurado o renovado, este se volverá a considerar dentro de la cartera vigente.

Hay que considerar que la cartera vencida se puede recuperar ejerciendo garantías, ya sea mediante la cobranza en efectivo o en especie, reestructurando créditos o liquidando créditos vencidos, y así el monto recuperado se resta de la cartera vencida inicial.¹⁶

La fórmula para obtener la cartera vencida es:

$$\text{IMOR} = \frac{\text{CARTERA VENCIDA}}{\text{CARTERA TOTAL}}$$

¹⁶ Información obtenida en: <http://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/material-educativo/basico/fichas/indicadores-financieros/%7BE2EEFEB4-4E08-3E0A-2E2F-91AE4C2D3E06%7D.pdf>

3.1.1 México y su índice de morosidad.

Los últimos años han estado marcados por la desaceleración económica que ha sufrido México, lo que podemos observar que ha tenido un impacto real sobre los índices de morosidad en la banca, aunque si es necesario reconocer que la mayoría de los problemas de morosidad se ven reflejados en el sector de la vivienda.

Hasta octubre de 2013, el índice de morosidad de la banca se observó en 3.11%, y aunque a la misma fecha del año anterior solo aumento 0.86%, le ha costado muchos millones a las instituciones bancarias que este índice no siga incrementando mas, les costó aproximadamente 52 mil 571 millones de pesos, de los cuales los acreditados han hecho uso de quitas y convenios para poder liberar su historial crediticio lo más sano posible.

Según Enrique Cárdenas, director general del Centro de Estudios Espinosa Yglesias: “En general el incremento observado en el índice de morosidad obedece a la desaceleración económica que vivió el país, toda vez que durante el año aumento el desempleo y eso evidentemente se traduce en el impago de créditos”.¹⁷



¹⁷ <http://www.dineroenimagen.com/2013-12-26/30622>

De acuerdo con la CNBV, todos los segmentos que se incluyen en la cartera de crédito registraron un incremento considerable en cuanto a la morosidad, la cartera vencida de crédito al consumo registro un incremento del 32% llegando a 26 mil 104 millones de pesos. Aunque habría que considerar que esta cifra podría ser mucho mayor de no ser por los créditos castigados o los créditos en posible recuperación.

Tenemos que tomar en consideración que una causa directa de la morosidad es el desempleo, ya que hay muchísima gente que no es que no quiera pagar, sino que más bien ya no puede pagar, y aunque esto traiga consigo consecuencias más adelante en su buro de crédito, no tienen otra opción.

Juan Pablo Zorrilla, quien es Director General de Resuelve tu Deuda, afirma que: los bancos difícilmente ofrecen alternativas a sus clientes antes de que tengan el agua hasta el cuello, lo que no solo afecta las finanzas de las familias, sino la solvencia de las instituciones al tener que asumir posteriormente créditos impagables porque cada que un préstamo se deja de pagar, la deuda se va haciendo más grande por los intereses hasta que para el cliente será imposible cubrirla.¹⁸

Los despachos de cobranza solo tienen un fin en específico y es hacer que el cliente pague sus deudas, pero realmente nunca le dan una opción clara o benéfica para el cliente, solo les interesa recuperar el dinero perdido. Si esto fuera diferente tal vez la morosidad en el país no sería tan grave, ya que los cobradores son realmente groseros e irrespetuosos y usan frases como “si no puede pagar, entonces para que gasto” o tratan de amenazarlos con quitarles su casa o sus pertenencias.

¹⁸ <http://www.dineroenimagen.com/2014-04-04/35261>

3.2.- Buro de crédito.

Los Burós de Crédito son instituciones financieras, autorizadas por la SHCP, previa opinión del Banco de México y de la CNBV. Oficialmente, este tipo de entidades es conocida como Sociedades de Información Crediticia (en adelante, SIC), y son organizaciones que proporcionan servicios de recopilación, manejo y entrega o envío de información relativa al historial crediticio de personas físicas y morales.

Su objetivo es contribuir al desarrollo económico del país ofreciendo servicios que promueven minimizar el riesgo crediticio, al proporcionar información que ayuda a conocer la experiencia de pago de empresas y personas físicas, lo que a su vez, contribuye a formar la cultura del crédito entre la población, al tiempo de promover un sano consumo interno.

Los Burós de Crédito, se forman por las siguientes empresas definidas como Sociedades de Información Crediticia:

- En 1996 surge Trans Union de México, S.A., Buró de Personas Físicas, como la primera Sociedad de Información Crediticia en México autorizada por la SHCP, con el fin de proporcionar información del comportamiento crediticio de personas físicas. Tiene como socios a la Banca Comercial, a Trans Union Co. (buró crediticio con experiencia en manejo de registros de crédito) y Fair Isaac Co. (empresa con experiencia en modelos de análisis de riesgo).
- En 1998 se incorpora Dun & Bradstreet de México, S.A., Sociedad de Información Crediticia, **Buró de Personas Morales**, con el fin de proporcionar información sobre el comportamiento crediticio de personas morales, y físicas con actividad empresarial. Tiene como socios a la banca comercial, a Trans Union Co. y a Dun & Bradstreet Co., con experiencia a nivel mundial en la evaluación de empresas.
- En junio de 2005 se autoriza a Círculo de Crédito, S.A. de C.V., Sociedad de Información Crediticia, con el fin de proporcionar información sobre el

comportamiento de crédito del segmento no bancarizado del país. Tiene como socios a Banca Afirme, Chedraui, Coppel y Grupo Elektra.¹⁹



3.2.1 Reportes de buro de crédito

Los Buros de Crédito ofrecen servicios informativos de fácil accesibilidad, con el objeto de anticiparse a las necesidades y expectativas de los clientes. Algunos de estos productos y servicios son:

1. **Reporte de Crédito.-** Es un informe que contiene el historial crediticio de una persona física o moral (en adelante Cliente), sin hacer mención de la denominación de las entidades financieras o empresas comerciales acreedoras (en adelante Usuario).
2. **Reporte de Crédito Especial.-** Es un informe que contiene el historial crediticio de un Cliente y que incluye la denominación de las entidades financieras o empresas comerciales acreedoras, los Clientes tendrán derecho a solicitarlo a través de las unidades especializadas de las SICs, de las entidades financieras o de empresas comerciales usuarias del Buró de Crédito. Dicho reporte deberá ser entregado en un plazo de cinco días hábiles contados a partir de la fecha en que la SIC hubiera recibido la solicitud e importe de pago correspondiente.

Los Clientes tendrán derecho a solicitar a las Sociedades el envío gratuito de su Reporte de Crédito Especial cada vez que transcurran doce meses. Lo anterior, siempre que soliciten que el envío respectivo se lleve a cabo por correo

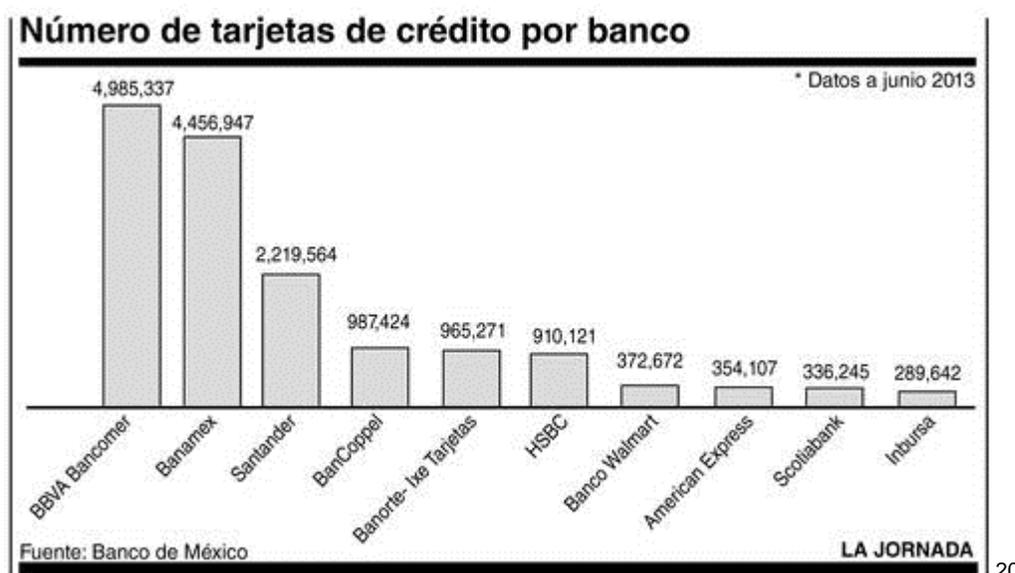
¹⁹ Información obtenida en: <http://www.condusef.gob.mx/index.php/instituciones-financieras/sociedades-de-informacion-credicia/624-sociedades-de-informacion-credicia-que-son>

electrónico a través de la página de Internet de las propias sociedades o que acudan a recogerlo a la unidad especializada de la Sociedad.

Asimismo las SICs estarán obligadas a enviar o a poner a disposición de los Clientes, junto con cada Reporte de Crédito Especial, un resumen de sus derechos y de los procedimientos para acceder y, en su caso, rectificar los errores de la información contenida en dicho documento. Adicionalmente, estarán obligadas a mantener a disposición del público en general el contenido del resumen antes mencionado.

3.3.- Bancos con mayor participación en el mercado.

En México existe una gran variedad de tarjetas de crédito, algunas son emitidas por tiendas departamentales, pero la mayoría son otorgadas por Entidades financieras o bancos. Los bancos con mayor participación son Bancomer, Banamex y Santander. El número de tarjetas de crédito creció 7.5 % en 2012, llegando a más de 16 millones de Tarjetas de crédito, esto con información a junio de 2013.



20

²⁰ Información obtenida en: <http://www.jornada.unam.mx/2014/02/06/opinion/010o1eco> el 11 de febrero de 2014

No era raro de esperarse que los bancos mas grandes de México y con mayor antigüedad sean los que ocupen la gran mayoría del mercado de tarjetas de credito, puesto que estos tienen mayor cantidad de clientes cautivos en todos los productos, aunque dichas tarjetas no sean siempre las mejores.

A continuacion se muestra una tabla donde podemos observar el numero de tarjetas que cada uno de los bancos otorgo hasta junio de 2013, junto con el saldo que se tenia registrado hasta ese momento y la tasa efectiva promedio ponderada.

Es importante considerar que estos datos son unicamente de tarjetas de credito bancarias, ya que en este trabajo no estamos tomando en cuenta las tarjetas departamentales, debido a que no existe informacion real sobre este tipo de tarjetas, aunque las tarjetas departamentales sean las que presentan mayores problemas en cuanto a morosidad y cartera vencida.

BANCO	NUMERO DE TARJETAS OTORGADAS	SALDO DE CREDITO OTORGADO EN MILLONES DE PESOS	TASA EFECTIVA PROMEDIO PONDERADA
BBVA Bancomer	4,985,377	73,288	25.8%
Banamex	4,456,947	76,270	21.5%
Santander	2,219,564	37,224	21.7%
BanCoppel	978,424	4,099	52.6%
Banorte-lxe	965,271	15,330	24.1%
HSBC	910,121	13,830	25.6%
Banco Walmart	372,673	1,862	21.5%
American Express	354,107	6,648	25.0%
Scotiabank	336,245	4,177	24.5%
Inbursa	289,642	2,105	22.7%
SF Soriana	94,012	738	25.3%

Banco Invex	51,451	661	32.4%
Crediscotia	36,605	195	44.6%
Banregio	22,682	248	22.3%
Banco del Bajío	13,570	137	18.7%
ConsuBanco	11,891	22	53.1%
Banco Afirme	11,760	109	32.3%
TOTALES	16,110,342	236,943	29.4%

En esta lista se analizan las tarjetas en su conjunto, dentro de cada institución financiera existen diferentes productos, normalmente son: Clásicas, Oro, Platinum y Premium; todas funcionan básicamente igual, solo que cada submarca o clase otorgan beneficios distintos a los tarjetahabientes como pueden ser puntos, millas aéreas, descuentos en establecimientos, servicios de asistencia, seguros de vida, etc. Obviamente estos servicios extras no son gratis, entre más beneficios otorgue el plástico más cara se vuelve su anualidad la cual va desde \$0.00 hasta \$4,000.00; por lo general las tarjetas que tienen anualidad cero o la anualidad más baja son las que tienen la tasa de interés más alta.

3.4 Entidades regulatorias

Actualmente en México se cuenta con entidades regulatorias de los servicios financieros, que se encargan de vigilar y verificar que los bancos y sociedades financieras actúen de acuerdo a la reglamentación vigente y que los servicios que dan los bancos sea acorde a lo que ofrecen a sus clientes.

3.4.1 CONDUSEF

Su nombre oficial es Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, es una institución pública que depende directamente de la SHCP. Sus funciones principales son: orientar, informar y promover la Educación Financiera entre la población además de atender y

resolver quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios y productos financieros.²¹

Esta institución es de suma importancia en el país, ya que es la encargada de resolver los conflictos que se generen entre las entidades financieras y sus clientes, esto con la finalidad de poder atender las dudas e inconformidades de todo aquel que tenga acceso a algún producto bancario.

3.4.2 CNBV

Su nombre oficial es Comisión Nacional Bancaria y de Valores que tiene como tarea principal supervisar y regular a las entidades del sistema financiero mexicano con la finalidad de procurar estabilidad y correcto funcionamiento, además de mantener y fomentar el sano equilibrio de su desarrollo. Esta entidad también depende directamente de la SHCP.

Esta entidad también se encarga de realizar la reglamentación bajo la cual trabajaran todas las entidades financieras y de validar que los bancos funcionen de acuerdo a nuestra ley, es decir que cuenten con la infraestructura y los recursos necesarios para poder operar como un banco y poder garantizar a los clientes que los servicios que se brindan son los adecuados.

3.4.3 SHCP

Su nombre oficial es Secretaria de Hacienda y Crédito Público, es una secretaria de Estado que tiene como principal función coordinar todo aquello que esté relacionado con la recaudación tributaria, la administración de los recursos del gasto público y la regulación y vigilancia de las instituciones financieras del país, de ella dependen directamente la CONDUSEF y la CNBV.

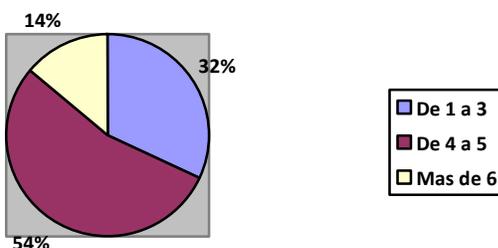
²¹ <http://www.condusef.gob.mx/index.php/conoces-la-condusef>

Para realizar el presente trabajo, se realizo una pequeña encuesta a un grupo de 100 personas, entre las cuales encontramos a empleados bancarios, amas de casa y usuarios en general de tarjetas de crédito con diferente nivel de ingresos.

ENCUESTA DE TARJETAS DE CREDITO BANCARIAS (SOLO PARA USUARIOS DE TDC)

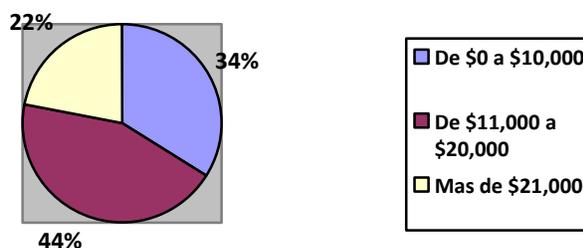
1. ¿Cuántas tarjetas de crédito manejas?

- a) De 1 a 3: 32
- b) De 4 a 5: 54
- c) Más de 6: 14



2. ¿Cuál es tu nivel de ingresos?

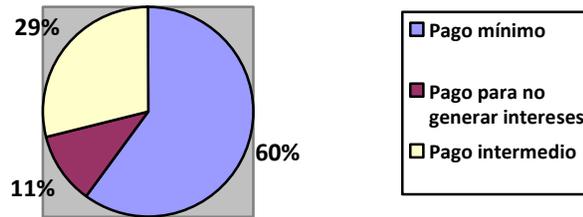
- a) De \$0 a \$10,000: 34
- b) De \$11,000 a \$20,000: 44
- c) Más de \$21,000.00: 22



3. ¿Qué tipo de pago realizas a tus tarjetas de crédito usualmente?

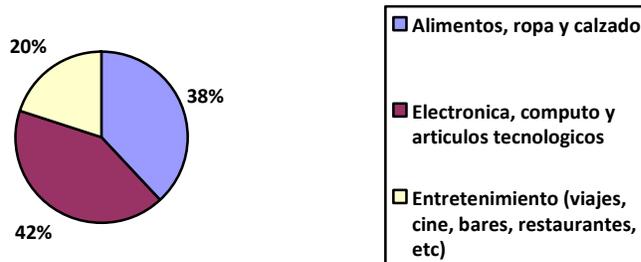
- a) Pago mínimo: 60
- b) Pago para no generar intereses: 11

c) Pago intermedio: 29



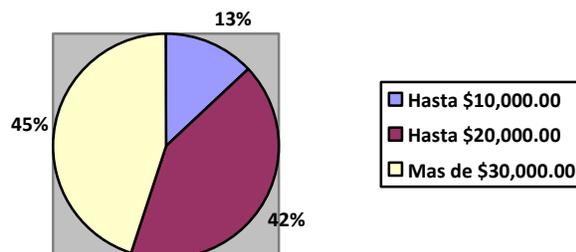
4. ¿Qué tipo de compras son las que más realizas con tus tarjetas de crédito?

- a) Alimentos, ropa y calzado: 38
- b) Electrónica, cómputo y artículos tecnológicos: 42
- c) Entretenimiento (Viajes, cine, bares, etc): 20



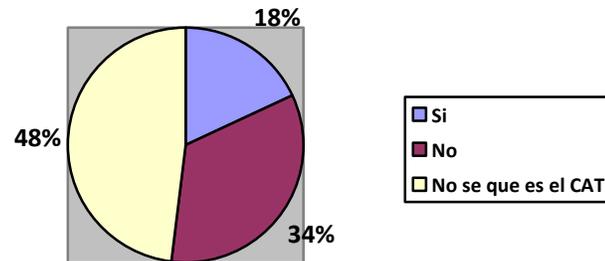
5. ¿Qué promedio de límites de crédito manejas en tus tarjetas?

- a) Hasta \$10,000.00: 13
- b) Hasta \$20,000.00: 42
- c) Más de \$30,000: 45



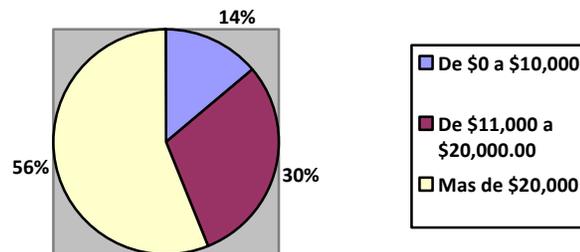
6. ¿Sabes cuál es el CAT de tus tarjetas?

- a) Si : 18
 b) No: 34
 c) No sé que es el CAT: 48



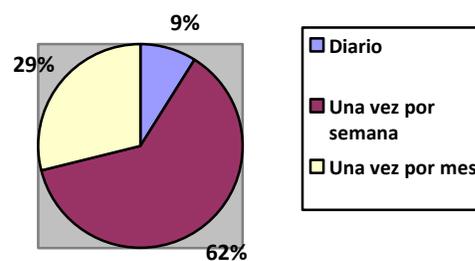
7. ¿A cuánto asciende el total de tus deudas en tus Tarjetas?

- a) De \$0 a \$10,000: 14
 b) De \$11,000 a \$20,000: 30
 c) Más de \$20,000: 56



8. ¿Cuál es la frecuencia de uso de tus tarjetas de crédito?

- a) Diario: 9
 b) Una vez por semana: 62
 c) Una vez por mes: 29



De acuerdo con la encuesta realizada encontramos que:

- La mayoría de los encuestados cuentan con 4 o 5 tarjetas de crédito.
- El nivel de ingreso de los encuestados es de \$11,000.00 a \$20,000.00
- El 60% de los encuestados realiza solo el pago mínimo que le exige su banco, con lo cual paga muchos intereses.
- La mayoría de las compras que realizan los encuestados son en tecnología.
- El saldo promedio de las tarjetas de los encuestados es de \$30,000.00 lo cual es alarmante si tomamos en cuenta que sus ingresos no son tan elevados.
- Solo el 18% de los encuestados sabe que es el CAT, aunque no saben cómo se conforma.
- La mayoría de los encuestados deben por lo menos \$20,000.00 en sus tarjetas de crédito.
- El 62% de los encuestados usan alguna tarjeta de crédito por lo menos una vez por semana.

Si analizamos un poco más a fondo esta información podremos ver que la mayoría de los encuestados deben más de lo que ganan, solo realizan el pago mínimo exigido por el banco, lo que les generara que más adelante paguen muchos intereses, y nos damos cuenta de que realmente no saben administrar sus deudas.

Vemos también que la mayoría de las compras de los encuestados están enfocadas a artículos electrónicos que no son algo básico o sumamente necesario y que tal vez podría esperar tiempo o que se pudiera comprar con el ahorro, pero tomando en cuenta que tampoco somos un país que tenga un habito de ahorro, es por ello que se recurre al crédito.

Con todo esto podemos concluir que en la actualidad los usuarios de servicios financieros no tienen la información correcta de cómo utilizar sus productos bancarios a su favor, ya que siendo realistas, las tarjetas de crédito son muy útiles, pero siempre y cuando se sepan usar correctamente. La educación financiera no es algo que exista en este país, ya que muchas veces incluso quienes se dedican a vender los servicios financieros no saben bien cómo funcionan.

Es muy importante ser conscientes de que esto puede llevarnos a una crisis familiar, ya que actualmente existen familias que ya no pueden volver a sacar un crédito, porque alguno que tuvieron en el pasado no lo supieron usar y esto les generó problemas con su buro de crédito y que más adelante ya nadie más les quiera dar créditos.

BIBLIOGRAFIA

- Fortson Mayagoitia, Jacqueline, *El dinero de plástico: historia del crédito al consumidor y de los nuevos sistemas de pago en México*, México, Editorial J.R. Fortson Editores, Noviembre de 1990, pp 84-148.
- Ramírez Solano, Ernesto, *Moneda Banca y Mercados Financieros: Instituciones e instrumentos en países en desarrollo*, México, Editorial Pretince Hall, 2001, 474 p.
- Villarreal, Magdalena (Coordinadora), *Antropología de la deuda: crédito, ahorro, fiado y prestado en las finanzas cotidianas*, México, Editorial Grupo Editorial Miguel Angel Porrúa, Septiembre de 2004, pp 52-55 y 142-147.
- Lara Rubio, Juan, Rayo Canton, Salvador, *Un acercamiento a la eficiencia del microfinanciamiento en México*, México, Editorial Fundación Universidad de las Américas, Caecid: Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, Diciembre 2010, Capítulo 5: Aspectos básicos del Credit Scoring y su implementación en las Instituciones de Microfinanzas de México, pp 201-217.
- Swary Itzhak, Topf Barry, *La desregulación financiera global: La banca comercial en la encrucijada*, México, Editorial Fondo de Cultura Económica, 1993, 574 pp.

BIBLIOGRAFIA DIGITAL

- <https://www.americanexpress.com/mexico/about/historia.shtml>
- http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2011/bol190_tarjetas.asp
- <http://www.consumointeligente.org/>
- <http://www.ipab.org.mx/>
- <http://e-portalif.condusef.gob.mx/tarjetas/index.php?p=1>
- <http://www.banxico.org.mx>
- <http://www.merca20.com/20-paises-con-mejor-salario-promedio-mexico-en-el-lugar-57-de-72/>
- http://www.economia.com.mx/el_uso_correcto_de_su_tarjeta_de_credito.htm
- <http://comprarcomprar.galeon.com/>
- <http://www.soyentrepreneur.com/>
- <http://www.finanzaspracticas.com/finanzaspersonales/presupuestar/ahorros/temporada.php>
- <http://www.dineroenimagen.com/2013-12-26/30622>
- <http://www.condusef.gob.mx/>
- <http://www.shcp.gob.mx/Paginas/default.aspx>