

TARJETAS DE CRÉDITO EN COLOMBIA 2017 -2020



Tarjetas de Crédito en Colombia 2017 -2020

Milena Ardila Herrera

Luz Edilma Jiménez

Lina Marcela Posada

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede / Centro Tutorial Bello (Antioquia)

Programa Administración Financiera

Mayo 2020

TARJETAS DE CRÉDITO EN COLOMBIA 2017 -2020

Tarjetas de Crédito en Colombia 2017 -2020

Milena Ardila Herrera

Luz Edilma Jiménez Restrepo

Lina Marcela Posada Bedoya

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Administrador
Financiero

Asesor(a)

Gina Paola González Fernández

Economista

Magíster en Finanzas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede / Centro Tutorial Bello (Antioquia)

Programa Administración Financiera

Mayo 2020

TARJETAS DE CRÉDITO EN COLOMBIA 2017 -2020

Dedicatoria

Este trabajo queremos dedicarlo a todos aquellos que de una u otra forma nos acompañaron en este proceso con el fin de cualificarnos y empoderarnos en pro de nuestro aprendizaje y crecimiento personal.

A nuestras familias, docentes y universidad dedicamos este logro que nos permitirá avanzar hacia el medio laboral con mayores conocimientos y con mejores expectativas para desempeñarnos, también para quienes hicieron su aporte para facilitarnos las condiciones para acceder a la educación por esta modalidad.

A cada uno de ellos va dirigido nuestra dedicatoria y todos nuestros agradecimientos.

TARJETAS DE CRÉDITO EN COLOMBIA 2017 -2020

Agradecimientos

Agradecemos a Dios, a nuestras familias y docentes por haber sido nuestro punto de apoyo para poder culminar éste maravilloso logro que nos permitirá avanzar un paso más hacia nuestra meta y hacia nuestros sueños, ya que cada uno hizo un gran aporte a nuestras vidas y a nuestro crecimiento personal y académico.

A nuestra asesora de trabajo de grado mil y mil gracias por habernos apoyado todo el tiempo, por habernos acompañado y enseñado que con perseverancia y dedicación se puede lograr el objetivo propuesto.

Contenido

Lista de tablas	5
Lista de figuras	6
Lista de anexos.....	7
Resumen	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
CAPÍTULO I. CONTEXTO PROBLÉMICO.....	12
1 Planteamiento del problema	12
1.1 Descripción del problema	12
1.2 Formulación del problema	13
1.3 Justificación	13
1.4 Objetivos	14
CAPÍTULO II SUSTENTO TEÓRICO.....	16
2 Marco Referencial.....	16
2.1 Antecedentes	16
3. Marco legal	20
4. Marco Teórico	24
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	34
5. Diseño Metodológico.....	34
5.1 Enfoque y tipo de investigación	34
5.2 Población y muestra	35
5.3 Técnicas e instrumentos	35
5.4 Procedimientos	35
CAPÍTULO IV RESULTADOS.....	37
6 Análisis de resultados	37
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
7 Conclusiones	57
8 Recomendaciones.....	58
Referencias.....	60
● Bibliografía	60

Anexos.....64

Lista de tablas

Tabla 1. Origen de las tarjetas de crédito	26
Tabla 2. Tasas de Interés de las tarjetas de crédito más bajas para marzo 2020	39
Tabla 3. Tasas de Interés de las tarjetas de crédito más bajas para marzo 2020	41
Tabla 3. Tasas de Interés de las tarjetas de crédito más bajas para marzo 2020	48
Tabla 4. Ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito	52

Lista de figuras

Figura 1. Comparativo de las tasa de interés por franquicia	42
Figura 2. Comparativo de cuotas de manejo por franquicia	44
Figura 3. Elementos que componen la tarjeta de crédito	46
Figura 4. Tarjetas de crédito emitidas vs vigentes para los primeros Meses del año 2018	55
Figura 5. Entidades con mayor cantidad de TC vigentes en el 2018	56
Figura 6. Tarjetas más canceladas con corte al mes de Julio 2019	57

Lista de anexos

Resumen

Las tarjetas de crédito o dinero plástico son un instrumento financiero que ha propiciado desarrollo y evolución en la economía de muchos países, como una forma de innovación de dinero electrónico dado que ofrece a los consumidores la oportunidad de adquirir las cosas de una manera rápida y fácil.

Según el periódico universal (El universal , 2020) en Colombia circulan 15.7 millones de tarjetas de crédito para el año 2019, siendo Latinoamérica la población que más gasta con estos productos financieros, lo que causa un incremento en la dinámica del comercio nacional, sin embargo existe una preocupación que inquieta a la superintendencia financiera de Colombia quien es la entidad gubernamental encargada de supervisar el sistema financiero y bursátil de Colombia. Su preocupación radica en el alto endeudamiento que presentan las familias colombianas a causa de las tarjetas de crédito. De acuerdo con lo anterior, el propósito de esta investigación es hacer un análisis del comportamiento de los tarjetahabientes respecto al uso de las tarjetas de crédito frente al uso del efectivo en Colombia, para este análisis se ha planteado un comparativo comprendido entre los años 2017 a marzo del 2020, con el fin de validar la concurrencia con la que se utilizan las tarjetas de crédito (El universal , 2020).

Palabras clave: Tarjeta de crédito, Tarjetahabiente, avance, dinero electrónico.

Abstract

Plastic money or credit cards are a financial instrument that has fostered development and evolution in the economy of many countries, as a form of electronic money innovation since it offers consumers the opportunity to acquire things quickly and easily.

According to the newspaper El Universal published on January 26, 2020, 15.7 million credit cards circulated in Colombia in 2019, with Latin America being the population that spends the most with these financial products, causing an increase in the dynamics of national trade, However, there is a concern that worries the Colombian financial superintendency, which is the government entity in charge of supervising the financial and stock market system in Colombia. Their concern lies in the high indebtedness of Colombian families due to credit cards. In accordance with the above, the purpose of this research is to make an analysis of the behavior of cardholders regarding the use of credit cards versus the use of cash in Colombia, for this analysis a comparative study has been made between the years 2017 to March 2020, in order to validate the concurrence with which credit cards are used.

Keywords: Credit card, Cardholder, advance, electronic money

Introducción

Las tarjetas de crédito son un medio de pago o dinero electrónico que nos permite canjear bienes (Dinero – Producto), de una forma más fácil y asequible, donde se puede realizar el pago posterior a la compra de acuerdo al plazo requerido o a las condiciones del plástico. Estas tienen un fácil funcionamiento, que se basa en el monto asignado por una entidad Bancaria quien son las encargadas de emitirlas, de acuerdo a la Capacidad de endeudamiento, ingresos recibidos, activos y diferentes características en las que se define la totalidad del cupo.

Este medio de pago es de fácil adquisición para quien quiera obtener una tarjeta de crédito, la diferencia se establece en categorías determinadas por el monto, donde se generan diferentes ventajas frente a esta segmentación.

Las tarjetas de crédito se originaron en el año 1914 donde Western Unión crea una para sus clientes más selectos donde pudieran acceder a créditos sin recargos y tener un trato más preferente; sin embargo, la TCD (tarjetas de crédito) de hoy en día fue originada en 1949 a través de un acontecimiento en el que surgió la necesidad de la misma. Tras el éxito en la creación de esta, diferentes bancos empezaron a emitir este dinero electrónico, donde año tras año se definieron diferentes tarjetas y segmentaciones; como Master Charge; ahora MasterCard, Visa y demás.

De acuerdo a la información encontrada en el periódico El tiempo según (García C. , 2018), Colombia ocupa el 4to lugar en el escalafón latinoamericano y el 9no en uso, en

promedio son gastados 130 millones por minuto, a pesar que para algunos y por la tendencia que ha tenido el país es un volumen en los plásticos emitidos importante; es bajo frente a otras economías Latinoamericanas. Se ha tenido una tendencia positiva desde el año 2016 hasta el 2018 con un total de 15'022.725 de tarjetas vigentes. Aunque el mayor desafío se basa en la utilización de la misma, para el año de 2017 fueron utilizados un 30% del presupuesto que se tenía destinado para gasto e inversión.

Financieros expertos en el tema difieren que aunque es un desafío la utilización de las tarjetas de crédito, es importante resaltar que el trabajo debe iniciar con Educación Financiera, que permita la motivación y el estímulo para incursionar en el mercado de las Tarjetas de crédito, donde se generen experiencias agradables, fáciles y sencillas, donde se garanticen las ventajas de la misma y la utilización estratégica que contribuya al cubrimiento de una necesidad y se conozcan los beneficios adicionales por la adquisición del producto.

CAPÍTULO I. CONTEXTO PROBLÉMICO

1 Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

La tarjeta de crédito ha sido un medio de pago para facilitar el uso del dinero, y brinda seguridad a sus usuarios, además saca de imprevistos a más de uno; dado que si se presenta una emergencia se puede acudir a ella; permite adquirir el producto que se requiera y se puede usar de manera presencial o virtual. Es por esto por lo que también es aceptada de manera masiva en centros comerciales, restaurantes, para el pago de productos y servicios por internet; en los viajes es el medio de pago ideal. El uso masivo de tarjetas de créditos es tal que se puede hacer pagos de bienes y servicios de alto o bajo valor; y algunos almacenes de cadena, de venta de ropa o electrodomésticos y artículos del hogar han sacado la tarjeta de crédito con sus propias marcas, ofreciéndoles descuentos a las personas que hagan uso de ellas.

El problema de utilizar de las tarjetas de crédito está en no darle el uso adecuado gastando más de lo que se puede pagar, comprando bienes y servicios que se difieren a unos plazos largos sin tener presente que estos plazos valen dinero y luego el consumidor no puede cumplir con el pago mensual de la cuota. Claro está que otro de los problemas es que quienes ofrecen las tarjetas de créditos no se miden y quieren que las personas se llenen de ellas con el fin de mover el negocio financiero sin hacer un estudio crediticio adecuado

para otorgar tarjetas de crédito provocando que la cartera de morosos en el pago de tarjetas de crédito aumente.

La problemática que se plantea en este trabajo consiste en preguntarse sobre el uso de las tarjetas de crédito en Colombia en los últimos dos años (2017-2020); teniendo en cuenta el papel de quienes la ofrecen y quienes la demandan. Dada la situación de insolvencia financiera que puede enfrentar los bancos o instituciones que otorgan tarjetas de créditos por la asignación inadecuada de ellas, así como el mal uso de los consumidores y otros riesgos de impago que no dependen ni de oferentes y demandantes sino de circunstancias externas. Y este análisis de las tarjetas de crédito en Colombia busca aportar a la discusión del crédito en el país y cómo éste ha permitido comodidades a los consumidores pero aumentando el riesgo de entrar a una crisis financiera en el país.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál ha sido el comportamiento de las tarjetas de crédito en Colombia desde el año 2017 hasta marzo de 2020?

1.3 Justificación

las tarjetas de crédito son un instrumento financiero que ha venido generando un impacto importante en la vida financiera de las personas, pues este instrumento de pago le permite a los usuarios obtener bienes o servicios de manera rápida y fácil sin necesidad de tener a disposición momentánea dinero en efectivo en el momento de realizar una compra o

un pago del servicio, por este motivo muchas empresas han comenzado a incursionar en la emisión de dichos instrumentos financieros de marca propia constituidos en una tarjeta de plástico para poder brindarle al cliente una alta cobertura y la comodidad de consumir sus productos sin necesidad de poseer efectivo; esta es una de las razones por las que la tarjeta de crédito ha tomado tanta importancia en las finanzas personales de los usuarios lo que ha llevado a las tarjetas de crédito a posicionarse como parte fundamental de la economía del mundo, ya que al permitir al usuario realizar sus compras por medio de un pequeño préstamo ha facilitado la obtención de bienes o servicios para los consumidores de manera ágil por esta razón es un instrumento de pago que es utilizado prácticamente como parte de la vida diaria; sin embargo en ocasiones por desconocimiento de su funcionamiento algunas personas eligen no usar este tipo de instrumento de pago, además están los que le dan un uso inadecuado a las tarjetas de crédito y terminan sobrepasando su nivel de endeudamiento, por esta razón en este trabajo se dará a conocer los fundamentos más importantes de una tarjeta de crédito, sus ventajas y desventajas como una manera de brindar conocimiento e incentivar la educación financiera para que las personas puedan dar un uso adecuado a este dinero plástico y poder hacer uso de los beneficios que este instrumento de pago ofrece de una manera consciente y responsable.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General:

Analizar el uso de las tarjetas de crédito en Colombia en los años 2017 al 2020.

1.4.2Objetivos específicos:

- Estudiar los fundamentos teóricos de la tarjeta de crédito
- Identificar el papel de las entidades emisoras de tarjeta de crédito.
- Determinar los aspectos positivos y negativos del uso de tarjeta de crédito en la economía colombiana en los años 2017 al 2020.
- Conocer la evolución estadística de la demanda y Oferta de la tarjeta de crédito en Colombia en los años 2017 -2020.

CAPÍTULO II SUSTENTO TEÓRICO

2 Marco Referencial

De acuerdo con los objetivos planteados a través de la presente investigación, en esta sección se exponen aquellos referentes teóricos que sustentan el desarrollo de la investigación. Por otra parte, se exponen varios estudios publicados anteriormente en el ámbito nacional como internacional, orientados en las tarjetas de crédito, con respecto a sus fundamentos y evolución.

2.1 Antecedentes

2.1.1 Nacionales

Título: Tarjeta de Crédito Confiar

Autores: Gabriel Jairo Quinchia –Esteban Gomez Gomez (ciro & Gómez, 2016)

Objetivos:

- Caracterizar el mercado actual de tarjetahabientes de confiar.
- Reconocer los hábitos de compra de los tarjetahabientes y los motivadores e inhibidores del uso de la tarjeta de crédito.
- Conocer los medios de comunicación con mayor aceptación y efectividad en los tarjetahabientes.

Categorías: Tarjeta de crédito, posicionamiento, educación Financiera.

Diseño Metodológico: Es una investigación cuantitativa concluyente, reconocer y definir la situación actual de Confiar.

Título: Impacto negativo de la utilización de tarjetas de crédito en la Clase Media

Autores: Liliana Margarita Gonzalez - Reneison Hurtado Perez (AGUDELO & PEREZ, 2017)

Objetivos:

- Demostrar cuál es el comportamiento de la amortización de los intereses de acuerdo al plazo y el diferido que se apliquen en una transacción.
- Analizar el comportamiento de la colocación de tarjetas de crédito en los últimos años en Colombia.
- Analizar el comportamiento de la cartera en los últimos años en las entidades bancarias.

Categoría: Tarjeta de crédito, Tasas de interés, Reporte Negativo.

Diseño Metodológico: Investigación descriptiva, ya que se realizan encuestas a una muestra representativa frente a la problemática y posterior a esto se analizan.

Título: Análisis de la problemática de los medios de pago en el comercio electrónico aplicado al caso Colombiano.

Autores: Javier Mauricio Pardo - Santiago Rodriguez (Olivos, 2005)

Objetivos:

- Analizar el desarrollo del Comercio electrónico en los países avanzados en esta materia hasta llegar a Colombia.
- Analizar cómo se presenta la relación entre el vendedor y el consumidor (B2C) en el comercio electrónico Colombiano.
- Investigar qué soluciones se han planteado de comercio electrónico en Colombia para encontrar sus ventajas, desventajas y posibles mejoras.

Categoría: ACH, Autoridad Certificadora, Business to Consumer

Diseño Metodológico: Investigación Cuantitativa, donde se realizan diferentes encuestas con el fin de cuantificar esta información y generar un análisis de estos.

2.1.2Internacional

Título: Análisis de rentabilidad y continuidad de la línea de tarjetas de crédito dentro de Mutualista Pichincha.

Autores: Larreátegui Maldonado - Xavier Oswaldo (Maldonado, 2013)

Objetivos:

- Determinar la situación actual de la Institución y antecedentes del producto Tarjeta de crédito.
- Cuantificar y determinar el aporte del producto a la rentabilidad de la Institución en los últimos tres años.

- Desarrollar un modelo para determinar la rentabilidad de la línea de tarjeta de crédito y efectuar un seguimiento del aporte a la utilidad institucional en el contexto actual y bajo las nuevas regulaciones.

Categoría: Tarjeta de crédito, Regulaciones y Rentabilidad.

Diseño Metodológico: Investigación cualitativa, basada en interpretación y evaluación de la información obtenida a través de encuestas.

Título: Plan de Marketing para el posicionamiento de las tarjetas de crédito del Banco del Austro en la Ciudad de Guayaquil.

Autor: Emily Susana Garcia - Cristina Vanessa Yepes (García & Yépez, 2014)

Objetivos:

- Incrementar la participación de las tarjetas de crédito que ofrece el Banco del Austro S.A en la Ciudad de Guayaquil.
- Identificar oportunidades en el sector no atendido.
- Aumentar en un 5% el posicionamiento de las tarjetas de crédito Banco del Austro S.A.

Categoría: Estrategias, Posicionamiento, Marketing mix.

Diseño Metodológico: Investigación descriptiva, exploratoria y explicativa, donde se aclaran conceptos, establecer preferencias y lograr familiarización de los fenómenos investigados.

3. Marco legal

Hay algunas normas y entes que regulan el uso de las tarjetas de crédito y protegen a los tarjetahabientes con el fin de que se cumplan las políticas establecidas por los emisores y por el estado para salvaguardar los derechos y deberes que tienen los usuarios. Según (Banco de la república de Colombia, s.f.), La Ley 31 de 1992 constituye el marco general de referencia para el ejercicio de las funciones atribuidas al Banco de la República como Banco Central y a la Junta Directiva (JDBR) como autoridad crediticia. De acuerdo con la corte constitucional se reconoce la condición de autoridad reguladora del crédito de la JDBR así como la autonomía que goza para el ejercicio de sus funciones, estas funciones deben ser ejercidas conforme a la ley que dicte el congreso (Banco de la república- política crediticia).

Existe otro ente regulador que proporciona semanalmente las tasas de interés que deben ser ofrecidas al público por las entidades financieras, estas tasas no deben superar la tasa máxima de usura. Según el Decreto 4090 de 2006 – 20 de noviembre agrega:

Artículo 1. Certificación de tasas de interés. La superintendencia financiera de Colombia certificará el interés bancario corriente correspondiente a las modalidades de crédito señaladas en el artículo 2 del presente decreto. Para el desarrollo de dicha función la superintendencia contará con la información financiera y contable que le sea suministrada por los establecimientos de crédito, pudiendo ser exceptuadas aquellas operaciones que por sus condiciones particulares no resulten representativas del conjunto

de créditos correspondientes a cada modalidad. La tasa de las operaciones activas se analizará mediante técnicas adecuadas de ponderación aplicables a cada modalidad de crédito, al mismo tiempo las tasas certificadas se expresarán en términos efectivos anuales y regirán a partir de la fecha de publicación del acto correspondiente (Superintendencia Financiera de Colombia, 2012).

Artículo 2. Modalidades de crédito cuyas tasas deben ser certificadas. Para los efectos previstos en este decreto (Superintendencia Financiera de Colombia, 2012).

Todas las entidades financieras están obligadas a cumplir con estas normas, para tal fin los entes reguladores deben velar para que se cumplan todas las políticas. Dice: en el Artículo 1°. Adiciónese un párrafo al artículo 9° de la Ley 1328 de 2009 (Superintendencia financiera de Colombia, 2015). Párrafo. En función de lo contemplado en este artículo las entidades vigiladas estarán en la obligación de informar a sus clientes, además de la tasa de interés efectivamente pagada o recibida por estos, el Valor Total Unificado para todos los conceptos, efectivamente pagados o recibidos por el cliente, independientemente de si se trata de operaciones activas o pasivas. Al cliente potencial se le deberá suministrar, siempre que la naturaleza del producto o servicio lo permita, una proyección del Valor Total Unificado que efectivamente pagaría o recibiría, de manera anticipada a la celebración del contrato. En este caso, el valor total unificado también deberá expresarse en términos porcentuales efectivos anuales. Así mismo, deberá tener la misma publicidad que la tasa de interés relacionada con el producto o servicio ofrecido

(Superintendencia financiera de Colombia- normativa- protección del consumidor financiero).

Tanto el Presidente de la República como el congreso tienen la potestad de sacar decretos que permitan hacer cambios con el fin de mejorar políticas que han perdido vigencia y que con el paso del tiempo requieren que se hagan algunas modificaciones.

En este caso pensando en el bienestar de los tarjetahabientes El congreso de Colombia decreta la ley N° 2009 del 27 de Dic. 2019 (oficial, 2019), que dice:

Artículo 1°. Las entidades autorizadas para captar recursos del público que cobren cuotas de manejo por las cuentas de ahorros, las tarjetas débito y las tarjetas crédito, deberán garantizar mensualmente a sus usuarios el acceso a un paquete mínimo de productos y/o servicios sin costo adicional.

(...)

Parágrafo 2°. En el caso de las tarjetas débito, el paquete mínimo sin costo adicional al que hace referencia el presente artículo, estará compuesto por el acceso a por lo menos tres de los siguientes productos y/o servicios:

- a) Retiros red propia.
- b) En consultas en red propia.
- c) Certificación bancaria.
- d) Consignación nacional a través de oficinas o de, cajeros automáticos de la red propia.

e) Copia de extracto en papel y por internet.

Parágrafo 3°. En el caso de las tarjetas crédito, el paquete mínimo sin costo adicional al que hace referencia el presente artículo, estará compuesto por el acceso a por lo menos tres de los siguientes productos y/o servicios:

a) Avance en cajero de la misma entidad.

b) Avance en oficina.

c) Consulta de saldo en cajero de la misma entidad.

d) Reposición por deterioro.

(Sistema único de información normativa juriscol).

Con el fin de respaldar a los usuarios y garantizarles un buen servicio, las franquicias también utilizan algunas políticas que les permitan garantizar el uso de las tarjetas de crédito, en este caso se presentan las políticas que tiene Visa para el tratamiento de la información personal según la Ley 1581 de 2012 (visa, s.f.)“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y sus decretos reglamentarios, que dice:

ARTÍCULO 10. OBJETO. La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás

derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

4. Marco Teórico

En esta parte del trabajo se expone los autores que fundamentan la investigación. En primer lugar, el origen de las tarjetas de crédito. Por otra parte las generalidades de las tarjetas de crédito como la forma de pago utilizada por los colombianos.

4.1 Origen de las tarjetas de crédito

Autor: (Historia, 2020)

En la antigüedad el hombre ha buscado los medios para sobrevivir con el fin de mejorar su calidad de vida, por esta razón fue creado el trueque que consistía en el intercambio de productos, es decir si unos tenían alimentos de sobra lo cambiaban con otros que tuvieran otro tipo de alimento que también les sobrara.

Para el tema de las tarjetas de crédito su origen inicia en el siglo XX más exactamente en 1914 cuando la compañía western unión lanza la primera tarjeta para sus clientes más importantes, con ésta ellos tenían un trato preferencial y disponían de crédito sin ningún tipo de cargo. Después de 1940 varias compañías lanzan sus propias tarjetas con la salvedad de que estas solo podían ser utilizadas para uso de las compañías emisoras.

En 1949 se creó la primera tarjeta de crédito como las que conocemos actualmente, ya que ésta podía servir para hacer pagos en los restaurantes, su origen se dió por una cena que tenían en el restaurante Majors's cabin grill en new york en la que departían tres personas: Frank X. McNamara de la compañía Hamilton Credit Corporation, Ralph Sneider, abogado del señor McNamara y Alfred Bloomingdale, nieto del fundador de Bloomigndale's una compañía de artículos de lujo, en esta cena hablaban de un cliente en específico al que le habían facilitado un crédito y quien tenía un alto endeudamiento y no estaba en condiciones de pagar, al finalizar la cena el señor McNamara decide realizar el pago en el restaurante pero se percató que no llevaba efectivo lo que lo llevó a tener que llamar a su esposa para que le llevara el efectivo y poder pagar la cuenta, debido a esta situación entre los tres buscaron una alternativa que les permitiera a las personas realizar un pago sin llevar efectivo, de este modo se originó la primera tarjeta de crédito de Diner's club.

En el año 1958 el Bank of América emitió su primera tarjeta de crédito llamada Bankamericard que luego pasó a llamarse Visa la que conocemos en la actualidad, en este mismo año american express también sacó su primera tarjeta de crédito pero esta era hecha en cartón para 1959 fue cambiada al plástico, a partir de este momento las tarjetas de crédito se convirtieron en un gran atractivo para la población ya que les permitía hacer todo tipo de compras sin necesidad de efectivo y para ser pagadas a largo plazo.

En el año de 1967 se originó la tarjeta Mastercharge, por el american National Bank ya en 1979 la interbank Card association le cambio el nombre por MasterdCard.

Tabla 1. *Origen de las tarjetas de crédito*

ORIGEN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO	
AÑO	AVANCE
1920	Western Union entrega a clientes selectos una placa de metal para identificarse y para pago de hoteles y tiendas departamentales
1932	Las empresas American Telephone & Telegraph emiten la tarjeta de crédito Bell con el fin de incrementar las ventas
1949	Los señores Frank McNamara y Ralph Schneider cenaban en un restaurante exclusivo de New York, pero llegado el momento de cancelar la cuenta se percataron que no llevaban efectivo y tuvieron que recurrir a otros recursos para poder pagar, lo que los llevó a analizar la importancia de realizar pagos con Tarjeta. A partir de ese momento surge la idea de generar un pago que les permitiera a las personas que frecuentaban ciertos restaurantes pagar con otro medio de pago lo que llevó al nacimiento de la tarjeta Dinners Club.
1959	American express presentó la nueva tarjeta plástica ya que las anteriores eran hechas de cartón.
1960	Fue inventada la banda magnética por IBM. Las primeras tarjetas con este dispositivo fueron usadas en el transporte público de Londres

1967	Un grupo de bancos de California desarrolló un programa de tarjetas de crédito llamado Master Charge, que eventualmente cambió su nombre a MasterCard.
------	--

Fuente: elaboración propia, información obtenida de (Historia, 2020)

4.2 Generalidades de la tarjeta de crédito

En este apartado se pretende explicar que es una tarjeta de crédito en contraste a las definiciones de los autores que fundamentan la investigación

La palabra crédito proviene del latín creditus (del verbo credere: creer), que tiene un significado de “cosa confiada”. Así crédito en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. (...) en general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor (AGUILAR, 2016, págs. p, 12), de allí nace el dinero plástico como un préstamo que no tiene ninguna clase de respaldo basada en la confianza entre el emisor y el titular.

Según (Villacrés, Parra, & Encalada, 2015), el llamado dinero plástico simbolizado en las tarjetas de crédito, ha sido una de las innovaciones tecnológicas que reemplazaron el uso de los billetes como forma de pago. Se ha vuelto parte fundamental en la vida financiera de las personas, por el motivo de que son los dispositivos electrónicos más populares utilizados alrededor del mundo.

Como se mencionó anteriormente el término dinero plástico se refiere a las tarjetas de crédito (Villacrés, Parra, & Encalada, 2015), éstas son un documento emitido por una entidad financiera, con el cual se permite adquirir bienes o servicios por medio de un

préstamos o crédito, dicho dinero plástico se encarga de brindar seguridad al usuario por la razón de que no es necesario llevar consigo altas sumas de dinero para realizar una compra.

Para fundamentar esto, (Sarmiento, 1991) (citado en tarjeta de crédito bancaria, 1991), el significado de tarjeta de crédito, hace referencia a:

Un contrato mediante el cual una entidad crediticia (banco institución financiera), persona jurídica, concede un crédito rotatorio, de cuantía y plazos determinados, prorrogable indefinidamente, a una persona natural, con el fin de que ésta lo utilice en los establecimientos afiliados (p.16).

Por su parte, (AGUILAR, 2016) explica que una tarjeta de crédito es un instrumento que permite, de acuerdo con lo pactado entre la empresa emisora y el titular, realizar operaciones con cargo a una línea de crédito revolvente, otorgada por la empresa emisora a favor del titular.

Con esta tarjeta, el usuario puede adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, pagar obligaciones (...) hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactadas; obligándose a su vez a pagar el importe de los bienes y servicios adquiridos, obligaciones pagadas, y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato (p.13)

De acuerdo a las conceptualizaciones citadas anteriormente, es posible plantear que las tarjetas de crédito son un medio de pago que está constituido por diversas entidades

financieras que la emiten, por medio de esta tarjeta el usuario puede solicitar un crédito rápido para financiarse a corto plazo.

Además, igual (MARCOS & CUBA, 2018), agrega que las tarjetas de crédito son un medio de pago que posibilita el financiamiento, lo que permite crear un historial crediticio beneficiando el perfil financiero del consumidor, este perfil financiero ayuda a que el patrimonio del tarjetahabiente incremente, por medio del acceso a créditos que le posibilita la adquisición de activos.

Desde esta perspectiva y según los aportes de (MARCOS & CUBA, 2018), las tarjetas de crédito son un negocio que posee dos perspectivas, tanto para las entidades emisoras quienes reciben una mayor rentabilidad, por ello hay un riesgo mucho mayor; como para los consumidores quienes reciben un beneficio que debe ser administrado de manera eficiente, por la razón de que este beneficio implica el pago de ciertas tasas de interés.

4.3 Tarjetas de crédito en Colombia

Estas tarjetas de crédito son el producto financiero más utilizado según (Villacrés, Parra, & Encalada, 2015), por los usuarios para realizar compras online. En los últimos años por su parte Colombia ha sido uno de los países con mayor uso de este instrumento financiero para realizar sus compras en general, así lo muestra la superintendencia financiera en su reporte mensual de tarjetas de crédito, que para diciembre de 2019 el total de tarjetas de crédito son de 16 millones para las entidades emisoras de tarjetas, lo que quiere decir que a pesar de los costos mensuales en que se incurren por tener una tarjeta de

crédito, estas tarjetas son igualmente utilizadas por los usuarios colombianos para la obtención de diversos productos, ya que este medio de pago permite obtener dichos bienes o servicios con mayor facilidad y rapidez en el instante de necesitarlos y realizar dicha compra.

Según el documento borradores de la economía (Gómez-González, Jaramillo-Echeverri, & Meisel-Roca, 2016) “el uso de efectivo y tarjetas débito y crédito en Colombia” nos habla de la importancia de medios de pago virtuales ya que ha servido para que el uso de efectivo sea menos usual, sin embargo, este tipo de medio de pago sigue siendo el más usado para pagos de bajo valor, Bennett et al. (2014).

4.4 ¿Cuál es el modo de pago más utilizado en los colombianos?

Autor: Carlos A. Arango (2017)

Los pagos electrónicos han ido creciendo en Colombia sin embargo no ha sido muy significativo ya que se pudo observar según encuesta realizada por el Banco de la República, la asociación Bancaria de Colombia y Redeban entre los años 2011 y 2016 un crecimiento del 10,7% anual, donde se puede constatar que el colombiano realiza un promedio de 12 pagos electrónicos al año, confirmando que el uso de dinero en efectivo es más frecuente, esto se da por diferentes razones una de ellas es el alto costo que presenta el uso de las tarjetas e impuestos, otro factor muy relevante es el tema de la cultura, primero porque se cree que no se debe gastar lo que no se tiene y segundo por el tema de endeudamiento, prefiriendo en la mayoría de casos acceder a la tarjeta débito, sin embargo quienes son poseedores de la tarjeta de crédito consideran que ésta debe ser tenida en

cuenta como un seguro ante necesidades urgentes de liquidez (Arango, Suárez, & Garrido, 2017).

Quienes utilizan las tarjetas de crédito lo hacen generalmente porque tienen mayores niveles de ingresos y son más dados a usar los pagos electrónicos, esto lo hacen por facilidad de pagos, incentivos, costos, entre otros; también se puede evidenciar que hay personas con tarjetas de crédito activas pero que no las utilizan, esto se da porque no ven la necesidad de hacer uso de ellas, para ellos es muy importante saber que se cuenta con ese dinero disponible pero la utilizan solo en casos necesarios (Arango, Suárez, & Garrido, 2017)

Otro factor importante para el uso de efectivo es el tamaño de la gran mayoría de establecimientos comerciales en el país ya que son pequeños y no cuentan con el servicio de pagos electrónicos, es decir no utilizan datafonos para pagos debido a los altos costos y por esta razón prefieren el uso de efectivo.

4.5 ¿Que determina el acceso a las tarjetas de crédito en los hogares colombianos?

Autor: Andrés Murcia Pabón (2007)

El gobierno y los diferentes entes financieros han discutido la necesidad de ampliar el acceso a los servicios financieros para los hogares colombianos con el fin de mejorar las condiciones y ofrecer mejores alternativas para el bienestar de la población, lo que buscan es analizar cuáles son los determinantes que llevan a una persona o a una familia a adquirir estos servicios, si varía dependiendo de ciertas características como ingresos, posición geográfica, nivel de educación, edad, entre otros.

Para los colombianos acceder a los servicios financieros se torna complejo debido a los diferentes niveles de ingresos, dado que las personas con más altos ingresos pueden acceder más fácilmente a estos servicios. En el caso del crédito con tarjeta de crédito se encuentra que el 10,33% de los hogares son usuarios de este servicio, para este tipo de crédito se encuentra una concentración mucho mayor en los grupos de ingresos más altos (...) (Murcia, 2007, pp. 7-8) “Un mayor desarrollo financiero ayuda a reducir la pobreza y adicionalmente las mejoras en la distribución del ingreso son mayores en ambientes donde el sector financiero es más desarrollado” (Honohan, citado en Murcia, 2007, pp. 2).

4.6 El mercado de crédito y las variables determinantes del acceso al crédito.

Hay tres factores determinantes para acceder a los créditos en Colombia, el primero radica en el problema que existe en torno al mercado de crédito y a sus restricciones, el segundo parte de la oferta que ofrecen las entidades financieras y el último radica en la perspectiva de los demandantes del crédito.

Para las entidades financieras la historia crediticia de los interesados en acceder a las tarjetas de crédito juega un papel muy importante en la decisión de otorgar el crédito o no, ya que este elemento es un factor determinante porque hace parte de las restricciones que presentan las entidades.

En cuanto al tema de oferta de servicios financieros en las zonas rurales ha sido un poco excluyente debido a que por temas de desplazamiento, problemas de seguridad o de identificación, las entidades no llegan hasta estas zonas debido a los altos costos y por falta

de información al no tener una dirección específica para desplazarse, es por esta razón que el Banco agrario es quien ha atendido a este sector (Pabón, 2007).

4.7 Evolución de las tarifas financieras en el 2018

La tarjeta de crédito brinda a los usuarios (personas naturales y personas jurídicas) la posibilidad de realizar avances y les sirve también como medio de pago ante los establecimientos de comercio. Al cierre de diciembre de 2018, el saldo de deuda adquirida mediante tarjetas de crédito ascendió según a \$30.1 billones, con un incremento real anual de 3.6% y fue equivalente al 22.18% de la cartera bruta de consumo.

Cuando hablamos de tarifas financieras nos referimos a la cuota de manejo que varía dependiendo de la franquicia utilizada por la entidad que las administra de acuerdo al tipo de tarjeta: Clásica, Gold o platinum, este tipo de tarjeta se otorga de acuerdo a los ingresos y la actividad económica del tarjetahabiente, cada tarjeta ofrece una variedad de beneficios y un cupo diferente.

Las entidades que administran las tarjetas de crédito realizan el cobro de tenencia en las modalidades trimestral o mensual, sin embargo, para efectos de homogeneidad en el tratamiento de las cifras, el análisis siguiente se efectúa en términos de cuotas mensuales promedio.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

5. Diseño Metodológico

5.1 Enfoque y tipo de investigación

Este proyecto es una investigación de tipo descriptivo que busca diagnosticar el uso de las tarjetas de crédito en Colombia, por lo que se pretende mostrar las características del funcionamiento y utilización de las tarjetas de crédito en el país, por lo tanto se elaborará una fundamentación teórica, así como revisar las ventajas y desventajas de usarlas, entender el papel de las entidades emisoras de tarjetas y las instituciones que las supervisan; y por último se analiza cómo ha sido la demanda y la oferta de este medio de pago en los tres últimos años (2017-2020).

El enfoque es cualitativo porque su base de construcción de nuevo conocimiento son otros documentos. El describir un tema requiere de una base bibliográfica fuerte sobre el tema en cuestión al cual se le realiza un proceso de análisis, de síntesis y de deducción para obtener un conocimiento.

Las fuentes que aportan a la investigación son secundarias, ya que se acude a material bibliográfico extraído de revistas, periódicos, páginas web y libros.

5.2 Población y muestra

Para este punto no se eligió una población y muestra en particular ya que el trabajo se desarrolla con la población colombiana en general que hace uso de las tarjetas de crédito, aclarando que no hubo ningún tipo de recolección de datos ni encuesta por el motivo de que el trabajo es de enfoque investigativo.

5.3 Técnicas e instrumentos

El instrumento elegido para llevar a cabo la investigación es una revisión documental en relación al tema de la tarjeta de crédito, tomando como técnicas para elaborar el trabajo el análisis, la deducción, la inducción de la revisión de los textos y documentos que fundamentan y aportan al estudio del trabajo.

5.4 Procedimientos

Para hacer el trabajo se procedió a:

1. Recolectar información apropiada para el desarrollo del trabajo.
2. Selección de textos, artículos y documentos.
3. Se realiza el respectivo análisis de cada uno de los documentos y estadísticas encontradas.
4. Redacción de nuevos párrafos y nuevo conocimiento a partir de lo analizado.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

6 Análisis de resultados

Las tarjetas de crédito se han convertido en una parte esencial en la vida financiera de las personas, como una nueva opción para obtener bienes y servicios que satisfacen sus necesidades, gracias a la facilidad de pago que tiene este medio sin necesidad de utilizar dinero en efectivo.

El autor (Vitale, 1991) (citado en tarjeta de crédito bancaria, 1991), piensa que la tarjeta de crédito;

es “el instrumento emitido en virtud de un convenio según el cual el emitente otorga al titular de la cuenta la facultad de obtener crédito del mismo emitente u otra forma en las compras o arrendamiento de bienes o servicios, obtención de avances en efectivo o en cualquier otra operación cónsona (que tiene relación de igualdad o de conformidad con otra cosa) con su naturaleza, realizadas por su portador legítimo con el emitente, instituto corresponsal o en un establecimiento afiliado y mediante la transmisión de la información contenida en ella oralmente, por escrito, por medios mecánicos o electrónicos o de cualquier otra forma” (pp. 16)

La tarjeta de crédito es un instrumento financiero o medio de pago que se encuentra constituido en un plástico; dicho plástico es personalizado por cada entidad financiera que la emite, esta tarjeta contiene un chip de seguridad, por medio del cual el tarjetahabiente

puede solicitar dinero prestado a la compañía financiera que le emitió la tarjeta. Estas tarjetas se consideran deudas sin garantías, ya que el receptor pide prestado el dinero sin necesidad de poner alguna propiedad como garantía. Este instrumento financiero, según (Duarte, 2015) posee un cupo de crédito aprobado que es asignado por la entidad de acuerdo a la capacidad de endeudamiento de los usuarios; este cupo es representado como una forma que tienen los consumidores de financiarse a corto plazo, donde el cliente puede disponer del dinero para realizar pagos en establecimientos de comercio, realizar una compra, ya sea en línea o personalmente en una tienda con la tarjeta, por otra parte estas tarjetas de crédito le ofrecen a sus usuarios la posibilidad de realizar avances o retiros de efectivo en el momento de necesitarlos.

En el momento de hacer uso de la tarjeta de crédito el usuario no está en la obligación de pagar la cantidad de la cual dispuso de manera inmediata a la entidad financiera, según (Duarte, 2015) el cliente tiene la posibilidad de diferir los pagos de su compra ya sea en una sola cuota mensual o en diversas cuotas mensuales dependiendo de su necesidad y de acuerdo a las políticas internas de cada banco emisor. Según (Bancolombia, 2020) si el consumidor decide hacer la cancelación de su pago en una sola cuota y lo hace durante el periodo de gracia lo que quiere decir antes de que banco realice el corte de pago (extracto bancario) por medio del cual el banco le notifica al usuario el valor del costo o servicio adquirido, extracto que generalmente es emitido dentro del día 25 al día 30 del mes, el usuario no pagará ningún recargo adicional a lo que le costó su compra o servicio; todo lo contrario sería si el cliente decide diferir sus pagos en varios meses, al hacer uso de esta modalidad de pago se le cargaran en su factura unos intereses distribuidos de manera mensual, el sobre costo de estos intereses dependen de la tasa pactada con el

TARJETAS DE CRÉDITO EN COLOMBIA 2017 -2020

39

banco emisor de la tarjeta de crédito, para marzo del 2020 los bancos con menores tasa de interés en tarjetas de crédito tienen un promedio general de 25.21%, este dato se obtuvo por medio de elaboración propia con información tomada de (mis finanzas personales.co, 2020)

Tabla 2. *tasas de interés de las tarjetas de crédito más bajas para marzo del 2020.*

Entidad Financiera	Tasa más bajas
Banco AV Villas	20.60%
Banco de Occidente	21.97%
Fin Juriscoop Sa Cia Financiamiento	23.10%
Banco de Bogotá	23.20%
Banco Popular	23.22%
Coltefinanciera S.A	23.35%
Coopcentral	23.82%
Confiar Cooperativa Financiera	24,09%
Itaú	24.22%

TARJETAS DE CRÉDITO EN COLOMBIA 2017 -2020

40

Banco Gnb Sudameris	24.76%
Bancoomeva	25.10%
Bancolombia	25.35%
Banco Pichincha	25.42%
Caja Social	25.60%
Finandina	25.61%

Fuente: elaboración propia, información obtenida de (mis finanzas personales.co, 2020)

Como se muestra en la tabla cabe anotar que las tasas más bajas de interés las tienen: el Banco AV Villas con (20.60%); el Banco de Occidente con (21.97%); Fin Juriscoop Sa Cia Financiamiento con (23.10%); el Banco de Bogotá con (23.20%); el Banco Popular con (23.22%); Coltefinanciera S.A con (23.35%); Coopcentral (23.82%); Confiar Cooperativa Financiera con (24,09%); Itaú con (24.22%); Banco Gnb Sudameris (24.76%); Bancoomeva (25.10%); Bancolombia (25.35%); el Banco Pichincha con una tarifa de (25.42%); Caja Social con (25.60%); y Finandina con (25.61%). (mis finanzas personales.co, 2020)

Tabla 3. *Tasas de interés de las tarjetas de crédito más altas para marzo del 2020.*

Entidad Financiera	Tasa más altas
Davivienda	26.00%
Falabella S.A.	26.18%
Banco Agrario	26.66%
Coomeva	26.32%
Serfinanzas	28.02%
Bbva	28.17%
Colpatria	28.36%
Compañía De Financiamiento Tuya S.A	28.55%
Giros Y Finanzas S.A. C.F	28.59%

Fuente: elaboración propia, información obtenida de mis (mis finanzas personales.co, 2020)

En oposición, las tasas más altas de interés las tiene: Davivienda con (26.00%); Banco Falabella S.A. (26.18%); Banco Agrario (26.66%); Coomeva (26.32%); Serfinanzas

(28.02%); Bbva con (28.17%); Colpatria (28.36%); Compañía De Financiamiento Tuya S.A (28.55%) y Giros Y Finanzas S.A. C.F (28.59%). (mis fnanzas personales.co, 2020)

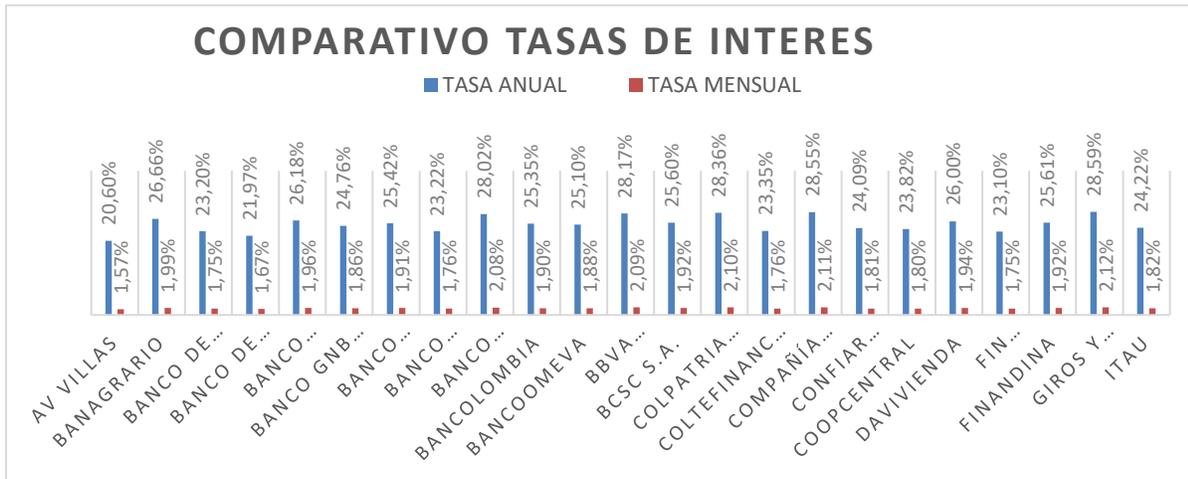


Figura 1, Comparativo de las tasa de interés por franquicia. Elaboración propia con la información obtenida de (mis fnanzas personales.co, 2020)

Cabe resaltar que aunque el pago se realice en uno o varios meses el tarjetahabiente está en la obligación de pagarle al banco una cuota de manejo por el uso de la tarjeta de crédito, esta cuota de manejo tiene un promedio de \$23.533 pesos (este dato se obtuvo por medio de elaboración propia) con información tomada de (mis fnanzas personales.co, 2020), según el producto. El plazo para hacer el pago de esta cuota de manejo lo define la entidad emisora de la tarjeta de crédito, por la razón de que hay cuotas de manejo que se pagan mensualmente y otras que se pagan trimestralmente.

Las cuotas de manejo expresadas en pesos colombianos más bajas que se encuentran en el mercado son: Confiar Cooperativa Financiera con (\$14.000); Banco Falabella S.A (\$15.300) para Mastercard; Giros y Finanzas S.A C.F (\$16.800); Finandina (\$18.000); Banco GNB Sudameris (\$18.667); Compañía De Financiamiento Tuya S.A

(\$18.800); Banco Falabella S.A (\$18.900) tarjeta propia; Compañía De Financiamiento Tuya S.A (\$19.600) tarjeta propia; Banco Gnb Sudameris (\$19.900) para mastercard; Banco Serfinansa S.A (\$20.550); Banagrario (\$20.636); Bancoomeva (\$20.800) para mastercard; Banco Pichincha S.A. (\$20.994); Fin Juriscoop Sa Cia Financiamiento (\$21.667); Coltefinanciera S.A.(\$24.333); Banco Popular (\$24.467) tanto para mastercard como para visa; Coopcentral (\$24.733); Bancoomeva (\$24.970) para visa; Itau (\$25.000) tanto para visa como para mastercard; Bbva Colombia (\$25.433) tanto para visa como para mastercard. (mis fnanzas personales.co, 2020)

Sin embargo las cuotas de manejo expresadas en pesos colombianos más altas son para: Davivienda (\$26.217) tanto para Mastercard como para Visa; Banco De Bogotá (\$26.356) tanto para Visa como para Mastercard; Davivienda (\$26.500) para american express; Av Villas (\$26.856) tanto para Visa como para Mastercard; Bancolombia (\$27.000) tanto para Visa como para Mastercard; Bancolombia (\$27.450) para American Express; Colpatria Red Multibanca (\$27.690) para American Express; Banco De Occidente (\$27.700) tanto para Visa como Mastercard; Colpatria Red Multibanca (\$27.957) tanto para Visa como para Mastercard. (mis fnanzas personales.co, 2020)

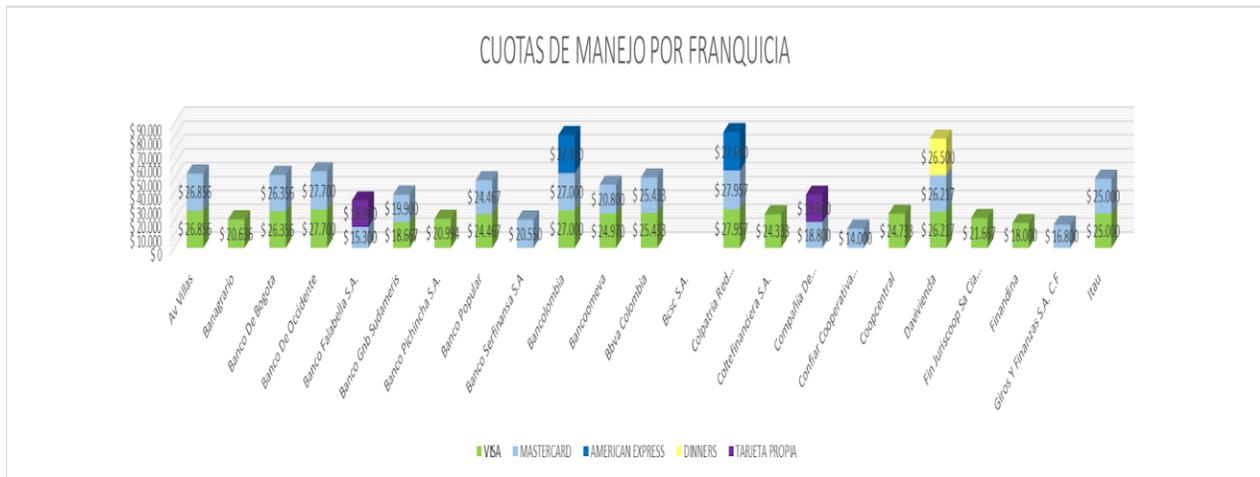


Figura 2, Comparativo de cuotas de manejo por franquicia. Elaboración propia con la información obtenida de (mis finanzas personales.co, 2020)

Es importante resaltar que el monto de la tasa de interés puede cambiar de acuerdo al tipo de tarjeta que posea y a lo que se estipule en el contrato que hace el cliente con la institución financiera y los beneficios que la entidad quiera ofrecerle al usuario.

Hay diversas tarjetas de crédito en el mercado, dependiendo de su naturaleza o de su objetivo final. Según (Duarte, 2015) están las tarjetas de crédito locales e internacionales, esta clasificación se diferencia por el alcance que cada tarjeta posee; por ejemplo las tarjetas de crédito locales son tarjetas que solo se pueden utilizar dentro del país emisor, y las transacciones solo se pueden realizar con la moneda de tal país a diferencia de las tarjetas internacionales que se pueden utilizar a nivel mundial.

Por otra parte están las tarjetas de crédito convencionales las cuales ofrecen dos opciones al cliente al momento de pagar, la primera es por medio de plazos mensuales, y la segunda es por medio de una línea de crédito giratoria con un límite establecido por la

entidad financiera. Según (BBVA , 2015), dentro del grupo de tarjetas convencionales encontramos otro tipo de tarjetas como son las tarjetas premier también conocidas como tarjetas oro y platino que tienen características similares a una tarjeta convencional solo que el plazo para pagar es mayor en comparación a la tarjeta anterior, además de ofrecerle al usuario cierto tipo de beneficios especial por poseer la tarjeta premier También se encuentran las tarjeta corporativas que son una clase de alianza que hace el banco con cierto tipo de establecimientos comerciales para emitir tarjetas de crédito a favor del establecimiento de comercio las cuales se denominan tarjetas privadas, estas son emitidas con el fin de adquirir artículos solo en ese establecimiento emisor, aparte de ofrecer promociones especiales a los usuarios que posean esta tarjeta privada.

Las tarjetas de crédito Visa, Mastercard y American Express según (BBVA , 2015), son consideradas tarjetas de crédito clásicas, el 100% del préstamo se cobra a mes vencido, lo que quiere decir que todo el dinero prestado se devuelve en un mes (hasta dos meses) periodo que se cuenta desde el momento que se realiza la compra del bien o servicio; también se encuentran las tarjetas de puntos que son tarjetas de crédito que ofrecen beneficios adicionales como acumular puntos que después sirven para obtener descuentos en gasolineras, viajes gratis y descuentos en otros tipos de establecimientos. Por último están las tarjeta de crédito virtuales estas tarjetas deben ser recargadas con el dinero que se desea utilizar, y a diferencia de una tarjeta de crédito normal es que no hay un sustento físico (plástico) de la tarjeta. (BBVA , 2015).

Una tarjeta de crédito como lo mencione con anterioridad es una tarjeta de plástico que cada banco emisor personaliza con el logotipo y nombre de la entidad emisora, cada

tarjeta posee un número de identificación, el nombre del titular de la tarjeta, un holograma, y 2 bandas una para la firma del usuario y otra de color negro donde está grabada toda la información importante de la tarjeta; contiene la fecha de expedición de la tarjeta y de vencimiento de esta misma.



Figura 3, elementos que componen la tarjeta de crédito, información obtenida de (Kueski, 2014)

Es importante conocer la diferencia que hay entre franquicias de tarjetas de crédito como los emisores, Las franquicias funcionan de manera global es decir que pueden ser utilizadas nacional o internacionalmente, las más conocidas en nuestro país según (Restrepo, 2020) son MasterCard y Visa, mientras que los emisores son las Entidades financieras que emiten las tarjetas.

Para este tipo de crédito como para cualquier otro crédito en Colombia existen dos entes reguladores encargados de velar por los derechos de los usuarios y el buen funcionamiento del sector financiero, ellas son: La Superintendencia Financiera de Colombia que es la entidad gubernamental encargada de supervisar el sistemas financiero y bursátil, encargada de propender por la solvencia, disciplina y supervisión del Sistema

Financiero de Colombia al igual que el Banco de la Republica quien es un órgano del Estado de naturaleza única, con autonomía administrativa, patrimonial y técnica, que ejerce las funciones de banca central sus funciones son regular la moneda, los cambios internacionales y el crédito, emitir la moneda legal colombiana, administrar las reservas internacionales, ser prestamista y banquero de los establecimientos de crédito y servir como agente fiscal del Gobierno. (superintendencia financiera, 2018)

Las entidades financieras puede trabajar con ambas franquicias y ofrecerlas al mercado, la entidad financiera es quien tiene la potestad para ofrecer diferentes beneficios, es decir; puede ofrecer mejores tasas, éstas pueden variar dependiendo el tipo de servicio como por ejemplo; si es para educación, vestuario, medicamentos, alimentación, pero es el Banco quien determina qué tasas se pueden ofrecer para cada servicio, también puede variar de acuerdo a mejores cuotas de manejo y servicios complementarios por su uso, sin sobrepasar la tasa máxima de usura que brinda el Banco de la República.

Las franquicias también ofrecen una serie de beneficios como por ejemplo descuentos por viajes, por compras, por hoteles, adicional a los que ofrecen las entidades financieras.

Todos los Bancos tienen este tipo de crédito llamado créditos rotativos pues le permiten al cliente utilizarlo por medio de avances o compras, con la posibilidad de diferirlo a una o varias cuotas permitiéndole tener el dinero plástico a disposición, de acuerdo al cupo que le otorgue el banco emisor, todo depende de la capacidad de endeudamiento del usuario.

En nuestro país existen diversos Bancos que ofrecen las tarjetas de crédito, en este caso se mencionan los más representativos durante el mes de marzo del 2020, es muy importante resaltar que estas variaciones se pueden presentar mes a mes ya que como el Banco es quien tiene la potestad de cambiar las tasas puede ofrecer campañas mes a mes que les permita variar el ranking entre las más económicas o más costosas.

Tabla 3. *Mejores tarjetas crédito durante el mes de marzo en Colombia*

ENTIDAD DE LA TC	TASA ANUAL DE TC	TASA MENSUAL DE TC
Av Villas	20,60%	1,57%
Banco De Occidente	21,97%	1,67%
Fin Juriscoop Sa Cia Financiamiento	23,10%	1,75%
Banco De Bogotá	23,20%	1,75%
Banco Popular	23,22%	1,76%
Coltefinanciera S.A.	23,35%	1,76%
Coopcentral	23,82%	1,80%
Confiar Cooperativa Financiera	24,09%	1,81%
Itau	24,22%	1,82%
Banco Gnb Sudameris	24,76%	1,86%
Bancoomeva	25,10%	1,88%
Bancolombia	25,35%	1,90%

Banco Pichincha S.A.	25,42%	1,91%
Bcsc S.A.	25,60%	1,92%
Finandina	25,61%	1,92%
Davivienda	26,00%	1,94%
Banco Falabella S.A.	26,18%	1,96%
Banagrario	26,66%	1,99%
Banco Serfinansa S.A	28,02%	2,08%
Bbva Colombia	28,17%	2,09%
Colpatría Red Multibanca	28,36%	2,10%
Compañía De Financiamiento Tuya S.A	28,55%	2,11%
Giros Y Finanzas S.A. C.F	28,59%	2,12%

Nota: tomado de mis finanzas personales. Co (2020)

Aspectos positivos

Uno de los aspectos más importantes es que la entidad emisora le ofrece al cliente un crédito inmediato que se puede obtener en cualquiera de las entidades financieras del país y la posibilidad de acceder a un dinero que probablemente no se tiene en el momento, es un crédito con un plazo de pago mínimo de 30 días,

según (BBVA , 2015), le permite al usuario en caso de no tener efectivo cubrir algún tipo de emergencia que pueda surgir, como alguna enfermedad, suministro de productos comestibles, visitas inesperadas, cumpleaños y todo tipo de situaciones no previstas; al mismo tiempo si se llegara a necesitar efectivo este puede adquirirlo a través

de un avance por medio de un cajero automático, con respecto aumentar el cupo de crédito el cliente lo puede hacer siempre y cuando su historial de pago sea el adecuado, según (BBVA , 2015), esta clase de crédito que ofrece el dinero plástico beneficia tanto a los particulares como a las empresas debido a que pueden sacar rendimiento del dinero por medio del préstamo que otorga una tarjeta de crédito a un mes sin intereses, hay que mencionar además que las tarjetas de crédito pueden sustituir el uso de cheques y de esta forma evitar problemas ocasionado por la no aceptación de cheques. Se debe agregar que no se requiere tener dinero en efectivo puesto que solo necesita tener la tarjeta, lo que le brinda cierta seguridad a la persona considerando que el tarjetahabiente no necesariamente debe portar grandes sumas de dinero, evitando así cualquier clase de riesgo para el usuario.

A su vez las tarjetas de crédito son convenientes para los usuarios según (scotiacolpatria, 2020), porque tiene la comodidad y facilidad de realizar pagos de compras o servicios desde la comodidad del hogar a través de plataformas online ya sea por medio de un computador o de un dispositivo móvil, lo que le permite ahorrar una gran cantidad de tiempos, evitando al consumidor desplazarse a buscar una máquina ATM, además de hacer largas filas.

Habría que decir también que las tarjetas de crédito favorecen al cliente en el momento de realizar una compra de artículos en cuanto a la seguridad del producto, así por ejemplo si se adquiere un producto y este llegue defectuoso o dañado, la entidad emisora de la tarjeta responde por esa compra reembolsando al cliente un monto determinado de su dinero o en su defecto el monto total. Igualmente si el usuario desea realizar un viaje tienen otro punto a su favor, porque la tarjeta de crédito le brinda la seguridad necesaria respecto a

protección personal contra accidentes. Otro rasgo importante para resaltar según (Duarte, 2015), es que las tarjetas de crédito ofrecen al beneficiario la flexibilidad de hacer reservaciones de lugares como hoteles y de artículos como autos, todo con el objetivo de brindar comodidad y una buena experiencia.

Por último cuando el comprador utiliza la tarjeta de crédito de manera adecuada teniendo una buena educación financiera está construyendo un historial crediticio. Cada vez que realice un pago en el plazo establecido este pago aparece en el informe crediticio lo que se refleja como un historial de pagos limpios siendo un factor bastante positivo para el cliente cuando este desee acceder a otra clase de créditos o préstamos será más fácil que se le aprueben y con mejores beneficios referente a las tasas por el hecho de que pueden ser tasas de interés más bajas.

Aspectos negativos

A su vez las tarjetas de crédito también tienen aspectos negativos, uno de los aspectos más importantes es que las personas no saben hacer un uso adecuado del dinero plástico como por ejemplo en ocasiones hay usuarios que no saben tener control con esta clase de tarjetas Según (Duarte, 2015) hacen uso excesivo de estas mismas, incitando al comprador a gastar más dinero del que puede gastar comprometiendo así más de los ingresos que posee; no solo es este hecho un aspecto negativo, a parte de una tarjeta quieren tener más, y como en el mercado es tan fácil que una persona acceda a una tarjeta de crédito comprometen al consumidor provocando un exceso en el financiamiento y encarecimiento del mismo cliente, por otra parte las tasas de interés de las tarjetas de crédito son un poco altas lo que no beneficia al usuario pues esto hace que la compra que

realiza a varias cuotas salga un poco más costosa. No solo las tasas de interés son costosas sino también cada vez que la persona realice un adelanto en efectivo el costo incrementa generando cargos inesperados en la factura del consumidor. Por último está el riesgo que se corre con estas tarjetas de crédito correspondiente a la seguridad por la razón de que se hagan fraudes en caso de mal uso intencional, robo o pérdida de la tarjeta.

Tabla 4. *Ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito.*

Ventajas	Desventajas
Se puede obtener un préstamo inmediato de dinero.	Las tasas de interés tienden a ser elevadas.
Se puede realizar avances de efectivo.	Se debe pagar una cuota de manejo que por lo general es mensual.
Se puede diferir las compras en distintas cuotas o si no desea pagar intereses dejarlo a una sola cuota.	Descontrol en los gastos del usuario
Le permite realizar pago desde la comodidad de su hogar	Posibilidad de pérdida o robo de la tarjeta, además de que se realice fraude en caso de mal uso.
Posibilita acumular puntos o millas que puedes redimir en un viaje.	Te cobran intereses extras por hacer avances

Fuente: elaboración propia, información obtenida de Ramírez, D. N. (2015). El impacto del manejo inapropiado de las tarjetas de crédito en la economía de los hogares colombianos. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/13962>.

En la revisión de la evolución del uso de las tarjetas de crédito durante los últimos tres años en Colombia, se evidencia un mal manejo de este plástico; donde los pagos son diferidos a mucho más tiempo lo que ocasiona un mayor endeudamiento y un pago de intereses más alto. Para el año 2017 hubo un crecimiento de 1,24 billones de pesos respecto al año anterior, es decir que aumentó un 8,6%; teniendo un crecimiento en los avances en efectivo de un 15% según estadísticas de la Superintendencia Financiera. De acuerdo al periódico (El tiempo , 2017), hasta este año se estimaba que en Colombia había 15 millones de tarjetas de crédito activas en poder de 9 millones de personas, lo que en promedio sería dos plásticos por cada individuo.

Según el periódico (La república, 2019) el año 2018 fue un tiempo de recuperación económica, donde se evidencio un crecimiento en la cartera de créditos, específicamente para las Tarjetas de crédito se tuvo en diciembre un total de 388.284 más que en el año 2017, es decir que las tarjetas de crédito vigentes aumentaron 2,6% pasando de 14,9 millones a 15,3 millones, se evidencia que en años anteriores las personas tenían un solo plástico con un cupo alto, ahora de acuerdo a la variedad del mercado se tienen varias tarjetas de diferentes sucursales con cupos más pequeños. Donde la franquicia líder para este época era Mastercard con un 38%, seguido de Visa 33%, American Express 4%, Diners 2% y 23% en otras. Siendo Bancolombia y Davivienda las entidades líderes en tarjetas de Crédito, en tercer lugar BBVA y en el cuarto Banco de Bogotá.

Al momento de obtener una tarjeta de crédito, generalmente son revisadas las tasas de interés y el cobro de cuota de manejo, donde resaltan las siguientes entidades de acuerdo a las condiciones anteriores estipuladas con una Tasa efectiva anual más baja es CoopCentral y el Banco Av Villas; las cuotas de manejo más favorables son Banco Falabella y Finandina.

La tendencia en los Comportamientos de los Colombianos frente al manejo de la tarjeta de crédito está basada en el uso de la misma durante una vez al mes lo que equivale a 12 veces anuales, muestras que a diferencia de otros países son usadas por lo menos 40 veces al año. A pesar de que el uso de la tarjeta de crédito va de forma ascendente, se evidencia que el principal medio de pago es el efectivo y que no llegamos a los niveles de otros.

Países. Para el año 2019 se obtuvo un ascenso en la utilización de las tarjetas de crédito, con una alza de 5,2% en el monto de las tarjetas, llegando a un saldo de 4,8 millones por persona. A pesar de que la cantidad de tarjetas representa un número importante se evidencia que su uso sigue siendo bajo a diferencia de otros países.

Desde el año 2016 al actual se evidencia un crecimiento en el consumo de la cartera anual de un 6,5%, donde los desembolsos de Tarjeta de crédito superaron los 119.900 millones, con un total de 14.663940 de tarjetas emitidas y vigentes. Según las cifras de Superintendencia Financiera_ (La república, 2019) cada día se emiten más de 12.000 tarjetas de crédito, a la fecha se reportan 46 millones, un 6,4% más de las que estaban vigentes en el 2018. A la fecha actual hay 15.420.376 vigentes,

251.770 Canceladas y 1,768.783 bloqueadas temporalmente, donde la entidad con mayor cantidad de plásticos vigentes es Scotiabank. Si comparamos las cifras del año actual con el 2018 se evidencia un aumento en la emisión de un 13,27%.

De acuerdo a los datos expuestos en el periódico (La república, 2019), se evidencia que para los primeros meses del año 2018 había un total de 15.300.00 tarjetas emitidas aproximadamente, lo que fue aumentando mes a mes como lo muestra la figura 4 y un promedio de cancelación del 1.6; como se muestra a continuación.

	Vigentes a la fecha de corte	Vigentes durante el mes	Canceladas	Bloqueadas temporalmente
Enero	15.270.901	337.562	257.014	1.727.538
Febrero	15.315.865	328.007	275.595	1.831.744
Marzo	15.334.884	371.762	285.521	1.920.802
Abril	15.420.376	411.518	251.770	1.768.783

Figura 4, Tarjetas de Crédito emitidas vs Vigentes para los primeros meses del año 2018, información obtenida de (La república, 2019)

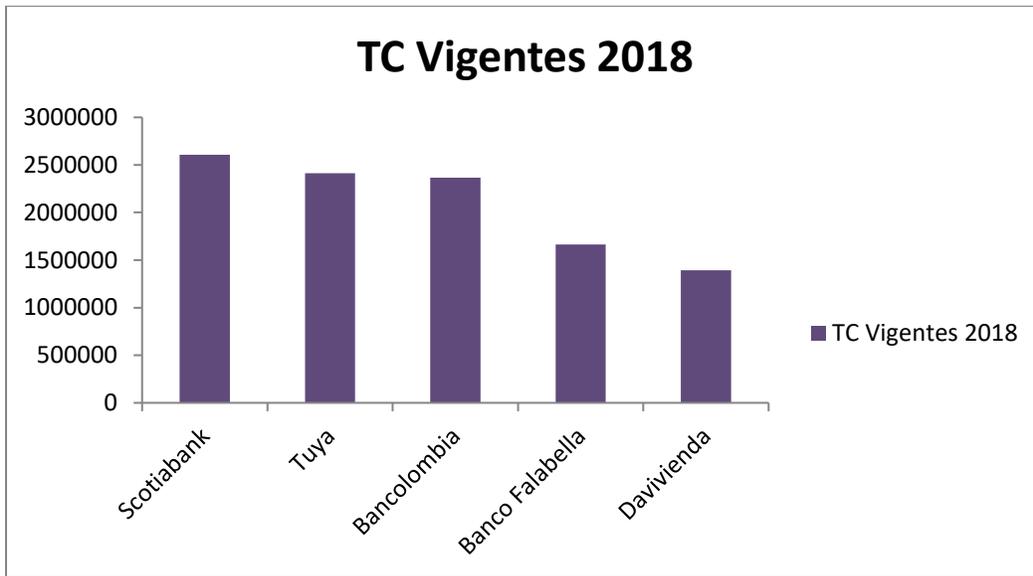


Figura 5, Entidades con mayor cantidad de TC vigentes en el año 2018, información obtenida de (La república, 2019)

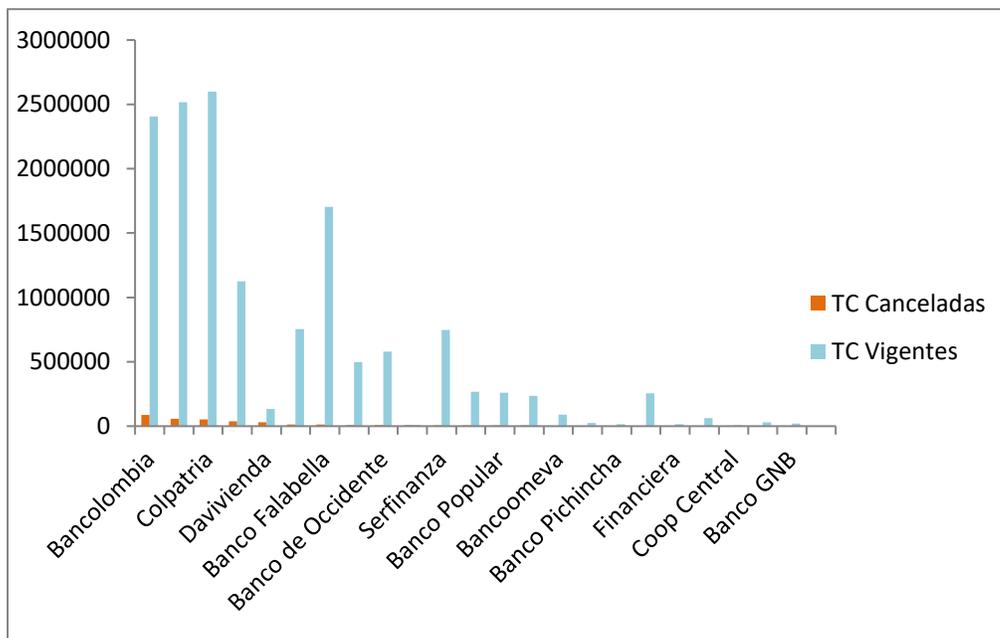


Figura 6, Tarjetas más canceladas con corte al mes de Julio 2019, información obtenida de (La república, 2019)

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7 Conclusiones

- El uso de las tarjetas de crédito ha crecido considerablemente teniendo en cuenta que al evolucionar la tecnología les permite a estos medios electrónicos expandirse ofreciendo un servicio ágil y fácil de pagar.
- Existen varios tipos de franquicias, pero las dos más representativas son Visa y MasterCard que lideran el mercado ya que son quienes más plásticos tienen en circulación a nivel mundial, estas han prevalecido a través del tiempo ofreciendo sus servicios de manera global en las entidades financieras e inclusive en entidades prestadoras de servicio como los son almacenes de cadena.
- Con el transcurso de los años se evidencia un crecimiento en el uso de las tarjetas de crédito en Colombia, en el año 2019 se tenía un total de 15.420.376 tarjetas vigentes y su utilización reportaba 46,12 millones de pesos colombianos, un 6,41% más que las que estaban vigentes para el año anterior.
- Para el año 2017 hubo un crecimiento de 1,24 billones de pesos respecto al año anterior, es decir que aumentó un 8,6%; hasta este año se estimaba que en Colombia había 15 millones de tarjetas de crédito activas en poder de 9 millones de personas, lo que en promedio sería dos plásticos por cada individuo.

- El año 2018 fue un tiempo de recuperación económica, donde se evidencio un crecimiento en la cartera de créditos, específicamente para las Tarjetas de crédito donde se tuvo en diciembre un total de 388.284 más que en el año 2017, es decir que las tarjetas de crédito vigentes aumentaron 2,6% pasando de 14,9 millones a 15,3 millones.
- Se evidencia que la tasa de usura para finales del año 2019 era de 29,10%; y para el año 2020 bajó un 0,36% quedando en un 28,16% efectivo anual, en donde las entidades con las tasas más bajas del mercado eran: las del banco Pichincha y Av villas con un 2,64. Lo que ocasiona que haya mayor demanda y un incremento en la utilización de Tarjetas de crédito en Colombia.

8 Recomendaciones

- Se recomienda validar en la página del Banco de la República las tasas de interés que ofrecen las entidades financieras con el fin de poder seleccionar con cuál entidad es más viable acceder a la tarjeta de crédito con una tasa mucho más baja.
- Es muy importante conocer el valor de la cuota de manejo, si es mensual o trimestral para tener la posibilidad de comparar con las demás tarjetas de crédito.
- Revisar las políticas que ofrecen las entidades financieras para el uso de la tarjeta de crédito.

- No sobre endeudarse con varias tarjetas de crédito pues al momento de adquirirla o hacer las compras son satisfacciones momentáneas pero al momento de pagar pueden ocasionar muchas dificultades.

Referencias

9. Bibliografía

- AGUDELO, L. M., & PEREZ, R. H. (septiembre de 2017). *Dspace*. Obtenido de DSpace:
<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/tda/305/1/Proyecto%20de%20grado%202017%20%20Impacto%20negativo%20de%20la%20utilizacion%20de%20tarjetas%20de%20credito%20en%20la%20clase%20media.pdf>
- AGUILAR, M. F. (2016). *UANCV Repositorio digital*. Obtenido de UANCV Repositorio digital:
<http://www.repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/1029/01%20Mario%20Frana%20Aguilar.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Arango, C. A., Suárez, N. F., & Garrido, S. H. (2017). *Banco de la república*. Obtenido de Banco de la república:
https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/be_991.pdf
- Bancolombia. (2020). *Bancolombia* . Obtenido de Bancolombia :
<https://www.grupobancolombia.com/personas/aprender-es-facil/como-manejar-dinero/endeudamiento-responsable/que-es-una-tarjeta-credito>
- ciro, G. J., & Gómez, E. G. (2016). *Repositorio esumer*. Obtenido de Repositorio esumer:
http://repositorio.esumer.edu.co/jspui/bitstream/esumer/975/2/Esumer_credito.pdf
- Duarte, D. N. (11 de mayo de 2015). *Repositorio unimilitar*. Obtenido de Repositorio unimilitar:
<http://hdl.handle.net/10654/13962>
- financiera, e. (15 de octubre de 2015). *BBVA* . Obtenido de BBVA:
<https://www.bbva.com/es/tarjetas-de-credito-funcionamiento-y-definicion/>
- Financiera, S. (17 de diciembre de 2012). *Superintendencia Financiera de colombia*. Obtenido de Superintendencia Financiera de colombia :
<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Publicaciones/publicaciones/loadContenidoPublicacion/id/15636/reAncha/1/c/00>
- financiera, S. (06 de abril de 2015). *Superintendencia financiera de colombia*. Obtenido de Superintendencia financiera de colombia:
<https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/61636>

- García, C. (11 de julio de 2018). *El tiempo* . Obtenido de El tiempo :
<https://www.eltiempo.com/economia/sector-financiero/usuarios-de-tarjetas-de-credito-en-colombia-2018-241960>
- García, E. S., & Yépez, C. V. (septiembre de 2014). *Repositorio institucional salesiana* . Obtenido de Repositorio institucional salesiana :
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7274/1/UPS-GT000694.pdf>
- Gómez-González, J. E., Jaramillo-Echeverri, J., & Meisel-Roca, A. (2016). *Repositorio del banco de la república*. Obtenido de Repositorio del banco de la república:
https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/6261/be_950.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Herrera, K. (29 de abril de 2014). *Kueski*. Obtenido de Kueski: <https://kueski.com/blog/finanzas-personales/dinero-economia/partes-tarjeta-credito/>
- Historia, C. (28 de abril de 2020). *CurioSfera*. Obtenido de CurioSfera: <https://curiosfera-historia.com/historia-tarjeta-credito/>
- Maldonado, X. O. (diciembre de 2013). *Repositorio espe*. Obtenido de Repositorio espe:
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/8052/1/T-ESPE-047587.pdf>
- MARCOS, A. C., & CUBA, M. J. (2018). *repositorio universidad de las americas*. Obtenido de repositorio universidad de las americas:
[http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/501/EDUCACION%20FINANCIERA%20Y%20USO%20DE%20LAS%20TARJETAS%20DE%20CR%3%89DITO%20EN%20LOS%20CLIENTES%20DEL%20BANCO%20DE%20CR%3%89DITO%20DEL%20PER%3%9a%20%28BCP%29%20SEDE%20GRAU%20LA%20VICTORIA-mis](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/501/EDUCACION%20FINANCIERA%20Y%20USO%20DE%20LAS%20TARJETAS%20DE%20CR%3%89DITO%20EN%20LOS%20CLIENTES%20DEL%20BANCO%20DE%20CR%3%89DITO%20DEL%20PER%3%9a%20%28BCP%29%20SEDE%20GRAU%20LA%20VICTORIA-mis%20finanzas%20personales.co)
- mis fnanzas personales.co*. (marzo de 2020). Obtenido de mis fnanzas personales.co:
<https://misfinanzaspersonales.co/mejores-tarjetas-de-credito-colombia/>
- Monterrosa, H. (10 de julio de 2019). *La república*. Obtenido de La república:
<https://www.larepublica.co/finanzas/cada-dia-se-emiten-mas-de-12000-tarjetas-de-credito-y-15000-de-debito-2882840>
- Negocios, E. y. (3 de mayo de 2017). *El tiempo* . Obtenido de El tiempo :
<https://www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/consumo-de-tarjetas-de-credito-en-colombia-84218>
- oficial, d. (27 de diciembre de 2019). *sistema único de información normativa* . Obtenido de sistema único de información normativa : <http://www.suin-juricol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30038697>

- Olivos, S. R. (2005). *Repositorio Javeriana*. Obtenido de Repositorio Javeriana:
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7485/Tesis211.pdf?sequence=1>
- Pabón, A. M. (julio de 2007). *scielo*. Obtenido de scielo:
<http://www.scielo.org.co/pdf/espe/v25n55/v25n55a03.pdf>
- república, B. d. (s.f.). *Banco de la república de Colombia*. Obtenido de Banco de la república de Colombia: <https://www.banrep.gov.co/es/politica-credicia>
- Restrepo, M. (16 de enero de 2020). *Rankia* . Obtenido de Rankia :
<https://www.rankia.co/blog/ranking-tarjetas-credito-debito/3135949-mejores-tarjetas-credito-2020>
- Sarmiento, H. (1991). tarjeta de credito bancaria . En R. S. López, *tarjeta de credito bancaria* (pág. 16). santiago de chile : juridica de chile .
- scotiapolpatria. (2020). *scotiabank*. Obtenido de scotiabank:
<https://www.scotiabankcolpatria.com/personas/tarjetas-de-credito/definicion>
- superintendencia financiera*. (31 de diciembre de 2018). Obtenido de superintendencia financiera :
<https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1036932/evoluciontarifasfinancierasdic2018.pdf>
- universalctg, e. (26 de enero de 2020). *El universal* . Obtenido de El universal :
<https://www.eluniversal.com.co/colombia/conozca-los-bancos-con-menos-intereses-en-tarjetas-de-credito-FI2291340>
- Villacrés, E. F., Parra, M. H., & Encalada, P. P. (agosto de 2015). *Revista: Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de Revista: Caribeña de Ciencias Sociales:
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2015/08/tarjetas-credito.html>
- visa. (s.f.). *visa* . Obtenido de visa : <https://www.visa.com.co/legal/politica-informacion-personal.html>
- Vitale, A. E. (1991). aspectos generales de la tarjeta de credito . En R. S. López, *tarjeta de credito bancaria* . santiago de chile: juridica de chile .

Anexos