



**PROPENSIÓN DE LOS CLIENTES DE TARJETA DE CRÉDITO DEL BANCO DE BOGOTÁ  
HACIA LA EDUCACIÓN FINANCIERA**

**ANGIE YISELL ESGUERRA ALFONSO  
DIANA KATERINE NIÑO CASTELLANOS**

**Tutora:  
DIANA CAROLINA FERREIRA HERRERA**

**UNIMINUTO – CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN FINANZAS  
BOGOTA D.C COLOMBIA  
2017**

## ÍNDICE TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	6
<b>PROPENSIÓN DE LOS CLIENTES DE TARJETA DE CRÉDITO DEL BANCO DE BOGOTÁ HACIA LA EDUCACIÓN FINANCIERA .....</b>	<b>7</b>
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	7
JUSTIFICACIÓN.....	7
OBJETIVOS .....	8
OBJETIVO GENERAL .....	8
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
MARCO DE REFERENCIA .....	9
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....	9
<i>La Tarjeta de Crédito</i> .....	9
<i>Colocación de las Tarjetas de Crédito en Colombia (2012-2016)</i> .....	9
<i>Cancelaciones de Tarjetas de Crédito en Colombia (2012-2016)</i> .....	12
<i>La Tarjeta de Crédito frente a la Cartera de Consumo</i> .....	14
<i>La Educación Financiera en Colombia</i> .....	15
ANTECEDENTES.....	16
<i>Iliás, Dolores, Santelí y Galo (2014)</i> .....	16
<i>Castro y Diz, (2014)</i> .....	18
<i>Moreno y Rodríguez (2015)</i> .....	19
<i>Ramírez (2015)</i> .....	20
METODOLOGÍA .....	21
RESULTADO 1 .....	23
CARACTERIZACIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL BANCO DE BOGOTÁ.....	23
COMPORTAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO A MAYO DE 2017.....	32
COMPORTAMIENTO DE LOS CLIENTES DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO DE BOGOTÁ.....	36
RESULTADO 2 .....	43
CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO DE LOS CLIENTES CON TARJETA DE CRÉDITO DEL BANCO DE BOGOTÁ.....	43
RESULTADO 3 .....	51
CANALES DE PREFERENCIA DE LOS CLIENTES CON TARJETA DE CRÉDITO DEL BANCO DE BOGOTÁ.....	51
RESULTADO 4.....	53
PROPUESTA DE UNA HERRAMIENTA QUE RESPONDA A LAS NECESIDADES DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS CLIENTES DEL BANCO DE BOGOTÁ.....	53
CONCLUSIONES.....	55
BIBLIOGRAFÍA.....	57

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<b>Gráfica 1. Tarjetas Vigentes a Diciembre de 2012.....</b>	<b>10</b>
<b>Gráfica 2. Tarjetas Vigentes a Diciembre de 2016.</b>	
Fuente: <a href="https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&amp;lTipo=publicaciones&amp;lFuncion=loadContenidoPublicacion&amp;id=60952">https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&amp;lTipo=publicaciones&amp;lFuncion=loadContenidoPublicacion&amp;id=60952</a> .	
Elaboración propia.....	11
<b>Gráfica 3. Tarjetas de Crédito Canceladas a diciembre de 2012.</b>	
Fuente: <a href="https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&amp;lTipo=publicaciones&amp;lFuncion=loadContenidoPublicacion&amp;id=60952">https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&amp;lTipo=publicaciones&amp;lFuncion=loadContenidoPublicacion&amp;id=60952</a> .	
Elaboración propia.....	13
<b>Gráfica 4. Tarjetas de Crédito Canceladas a 31 de diciembre de 2016.</b>	
Fuente: <a href="https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&amp;lTipo=publicaciones&amp;lFuncion=loadContenidoPublicacion&amp;id=60952">https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&amp;lTipo=publicaciones&amp;lFuncion=loadContenidoPublicacion&amp;id=60952</a> .	
Elaboración propia.....	14
<b>Gráfica 5. Tarjetas de Crédito Vigentes a la Fecha de Corte: 2017-05-31.</b>	
Fuente: <a href="https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&amp;lTipo=publicaciones&amp;lFuncion=loadContenidoPublicacion&amp;id=60952">https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&amp;lTipo=publicaciones&amp;lFuncion=loadContenidoPublicacion&amp;id=60952</a> .	
Elaboración propia.....	33
<b>Gráfica 6. Tarjetas de Crédito Canceladas a la fecha de Corte: 2017-05-31.</b>	
Fuente: <a href="https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&amp;lTipo=publicaciones&amp;lFuncion=loadContenidoPublicacion&amp;id=60952">https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&amp;lTipo=publicaciones&amp;lFuncion=loadContenidoPublicacion&amp;id=60952</a> .	
Elaboración propia.....	34
<b>Gráfica 7. Tarjetas de Crédito Bloqueadas a la Fecha de Corte: 2017-05-31.</b>	
Fuente: <a href="https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&amp;lTipo=publicaciones&amp;lFuncion=loadContenidoPublicacion&amp;id=60952">https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&amp;lTipo=publicaciones&amp;lFuncion=loadContenidoPublicacion&amp;id=60952</a> .	
Elaboración propia.....	35
<b>Gráfica 8. Colocación de Tarjetas de Crédito-Megalinea S.A.- Corte: 25 de julio 2017. Clientes Ciudad de Bogotá. Fuente: Bases Clientes/Aseguramiento de la Calidad/Megalinea S.A.....</b>	<b>37</b>
<b>Gráfica 9. Megalinea S.A. Motivo de Cancelación de Tarjetas de Crédito. Del 18 al 25 de julio de 2017. Clientes Ciudad de Bogotá. Fuente: Bases Clientes/Aseguramiento de la Calidad/Megalinea S.A.....</b>	<b>39</b>
<b>Gráfica 10. Megalinea S.A. Cobranzas. No Pago. Corte 25 de julio de 2017. Clientes a Nivel Nacional del Banco de Bogotá. Fuente: Bases Clientes/Aseguramiento de la Calidad/Megalinea S.A.....</b>	<b>41</b>
<b>Gráfica 11. Caracterización sociodemográfica de las Personas Encuestadas.....</b>	<b>43</b>
<b>Gráfica 15. Conocimiento del Funcionamiento del Producto.....</b>	<b>44</b>
<b>Gráfica 16. Conocimientos de los Beneficios del Producto.....</b>	<b>45</b>
<b>Gráfica 17. Conocimiento de los Costos del Producto.....</b>	<b>45</b>
<b>Gráfica 18. Conocimiento de las Características del Producto.....</b>	<b>46</b>
<b>Gráfica 19. Conocimiento de Datos del Producto.....</b>	<b>46</b>
<b>Gráfica 20. Conocimiento de las Consecuencias del no pago.....</b>	<b>47</b>
<b>Gráfica 21. Tiempo de Pertenencia del Producto.....</b>	<b>47</b>
<b>Gráfica 22. Frecuencia del Uso del Producto.....</b>	<b>48</b>
<b>Gráfica 23. Tipo de Compras con el Producto.....</b>	<b>48</b>
<b>Gráfica 24. Mora en los Pagos del Producto.....</b>	<b>49</b>

<b>Gráfica 25. Tiempo de Mora en los Pagos del Producto.....</b>	<b>49</b>
<b>Gráfica 26. Conocimiento de la Educación Financiera del Banco de Bogotá. ....</b>	<b>51</b>
<b>Gráfica 27. Preferencia de Medios de Comunicación de la Educación Financiera. ....</b>	<b>52</b>
<b>Gráfica 28. Flujograma propuesta de educación financiera. Elaboración propia. ....</b>	<b>54</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Tarjetas Vigentes a Diciembre de 2012.....</b>	<b>10</b>
<b>Tabla 2. Tarjetas Vigentes a Diciembre de 2016.....</b>	<b>11</b>
<b>Tabla 3. Aumento de Tarjetas de Crédito para diciembre de 2016. ....</b>	<b>12</b>
<b>Tabla 4. Tarjetas de Crédito Canceladas a diciembre de 2012. ....</b>	<b>12</b>
<b>Tabla 5. Tarjetas de Crédito Canceladas a 31 de diciembre de 2016.....</b>	<b>13</b>
<b>Tabla 6. Tarjetas de Crédito Para Empresas.....</b>	<b>24</b>
<b>Tabla 7. Tarjeta Unicentro Cali Banco de Bogotá.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 8. Tarjeta Biomax Banco de Bogotá. ....</b>	<b>26</b>
<b>Tabla 9. Tarjeta Andrés Carne de Res Banco de Bogotá. ....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 10. Tarjetas Movistar Banco de Bogotá.....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 11. Tarjetas Latam Banco de Bogotá.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 12. Tarjetas de Crédito Banco de Bogotá 1 parte.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 13. Tarjetas de Crédito Banco de Bogotá 2 parte.....</b>	<b>32</b>
<b>Tabla 14. Tarjetas de Crédito Banco de Bogotá 3 parte.....</b>	<b>32</b>
<b>Tabla 15. Reporte de Tarjetas de Crédito. Fecha de Corte: 2017-05-31.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 16. Tarjetas de Crédito Vigentes a la Fecha de Corte: 2017-05-31.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 17. Tarjetas de Crédito Canceladas a la Fecha de Corte: 2017-05-31.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 18. Tarjetas de Crédito Bloqueadas Temporalmente a la Fecha de Corte: 2017-05-31.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 19. Colocación de Tarjetas de Crédito-Megalinea S.A.- Corte: 25 de julio 2017.Clientes Ciudad de Bogotá .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 20. Megalinea S.A. Motivo de Cancelación de Tarjetas de Crédito. Del 18 al 25 de julio de 2017. Clientes Ciudad de Bogotá. ....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 21. Megalinea S.A. Cobranzas. No Pago. Corte 25 de julio de 2017. Clientes a Nivel Nacional del Banco de Bogotá. ....</b>	<b>40</b>

## Introducción

La presente investigación tiene como finalidad, determinar la propensión de los clientes de tarjetas de crédito del Banco de Bogotá hacia la educación financiera, teniendo en cuenta que actualmente las personas adquieren productos pero desconocen sus características generando inconvenientes en el ciclo de vida de sus tarjetas de crédito. Para empezar hablar sobre educación financiera de las tarjetas de crédito es importante conocer su caracterización y es por esto que gracias a la página web del Banco de Bogotá y su filial Megalinea S.A se relacionan los productos y sus características.

Por medio un instrumento de recolección de información (Encuesta) que se compone de 13 preguntas se evaluó información importante basada en el nivel de conocimiento de los clientes frente a sus tarjetas de crédito, adicionalmente se evaluaron temas como el uso que se brinda a las mismas, y por último se generan dos preguntas que permiten concluir la preferencia frente a la educación financiera de los productos, lo anterior aplicado a clientes del Banco de Bogotá en la ciudad de Bogotá de manera física.

La cantidad de clientes encuestados fueron 50 con lo que se realiza una conclusión de la investigación para responder la pregunta de investigación; ¿Cuál es la propensión de los clientes de tarjeta de crédito del Banco de Bogotá hacia la educación financiera?

# **PROPENSIÓN DE LOS CLIENTES DE TARJETA DE CRÉDITO DEL BANCO DE BOGOTÁ HACIA LA EDUCACIÓN FINANCIERA**

## Planteamiento del Problema

El crecimiento en la preferencia de los ciudadanos por las tarjetas de crédito ha ido en aumento durante los últimos años, presentando cifras de 10.843.779 tarjetas vigentes en diciembre de 2012 a 14.933.713 durante el mismo mes del 2016 (Superintendencia Financiera de Colombia, 2012 y 2016). Pero, este incremento va relacionado directamente con cancelaciones, impago, mora y demás situaciones que llevan a considerar el conocimiento acerca de información financiera que tienen los clientes acerca de sus productos financieros, más exactamente sus tarjetas de crédito.

## Pregunta de investigación

¿Cuál es la propensión de los clientes de tarjeta de crédito del Banco de Bogotá hacia la educación financiera?

## Justificación

El Banco de Bogotá fue el primer banco de Colombia. Ocupa el tercer lugar en el número de puntos presenciales por entidad con 760 oficinas, más de 1.700 cajeros automáticos y 1.920 datafonos donde sus usuarios pueden realizar todas sus operaciones financieras. A mayo de 2017 presentó una cantidad de tarjetas vigentes de 1.066.152 (Asobancaria, 2017).

Una de las filiales del Banco de Bogotá, encargada de la colocación de tarjetas de crédito, Megalinea S.A. ha presentado peticiones de los usuarios para la cancelación de estos instrumentos financieros, alegando su asombro por el desconocimiento de los cobros inherentes a las tarjetas de crédito. A su vez, cierto porcentaje de los clientes presentan mora e impago de los costos de estos productos. Por esta causa, se pretende determinar la propensión hacia la información financiera de los clientes de tarjetas de crédito del Banco de Bogotá.

## Objetivos

### Objetivo general

Determinar la propensión de los clientes de tarjeta de crédito del Banco de Bogotá hacia la educación financiera con el fin de diseñar estrategias que fortalezcan el uso y manejo correcto de las mismas.

### Objetivos específicos

1. Caracterización del portafolio actual de tarjeta de crédito del banco de Bogotá, con el fin de establecer la oferta y demanda de las mismas.
2. Determinar el nivel de conocimiento del producto de los clientes con tarjeta de crédito Banco de Bogotá a través de un instrumento de recolección de información.
3. Establecer los canales de preferencia de los clientes con tarjeta de crédito del Banco de Bogotá para la difusión de información financiera.
4. Diseñar una propuesta de herramienta que responda a las necesidades de educación financiera de los clientes con tarjeta de crédito del Banco de Bogotá.



## Marco de Referencia

## Marco Teórico y Conceptual

### La Tarjeta de Crédito

De acuerdo a la información expresada en la sección de educación financiera sobre el funcionamiento de las tarjetas del crédito que incluye la página web del Banco de Bogotá, la tarjeta de crédito es un instrumento financiero útil dentro de los establecimientos de comercio que las aceptan como medio de pago, para realizar compras, gracias a que proporcionan efectivo en el momento que se desee.

El proceso que maneja la tarjeta de crédito inicia desde el acuerdo entre el banco y las compañías comerciales para permitir el uso de ellas en sus establecimientos. Y el titular del producto quien a cambio de múltiples beneficios, cuyo principal es la aprobación de un cupo de efectivo disponible, debe cancelar periódicamente costos inherentes y gastos relacionados al manejo que se le den a estas, como cuotas de manejo y comisiones.

Las cuotas de manejo, son los cobros periódicos que pide el banco por brindarle el beneficio de tener una tarjeta de crédito. Y las comisiones bancarias, son los cobros teniendo en cuenta todas las transacciones realizadas con este instrumento financiero.

Los cupos de las tarjetas de crédito que el banco autoriza al cliente van disminuyendo a medida que se va utilizando, pero cuando el usuario cancela lo que ha usado, vuelve a tener acceso al cupo aprobado inicialmente. (Banco de Bogotá, 2017).

### Colocación de las Tarjetas de Crédito en Colombia (2012-2016)

Tomando como referencia cifras publicadas por la Superintendencia Financiera de Colombia en su reporte de tarjetas de crédito con corte a diciembre de 2012. La cantidad de tarjetas de crédito vigentes a la fecha de corte suman un total de 10.843.779, de las cuales la Franquicia

Credibanco-Visa lidera la colocación de tarjetas con 3.475.088 plásticos, representando un 32,05% del total de tarjetas vigentes. A continuación, el rubro Otras Tarjetas ocupa la segunda posición con 3.412.203 tarjetas simbolizando el 31,47% del total de tarjetas vigentes. MasterCard, ocupa el 26,72% de las tarjetas colocadas con una cantidad de 2.897.781. American Express vende 586.244 tarjetas a diciembre de 2012 significando el 5,41% del total de tarjetas colocadas y por último, Diners con cifras de 472.463 tarjetas ocupando el 4,36% del total de tarjetas de crédito expedidas para el año 2012. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2012 y 2016)

*Tabla 1. Tarjetas Vigentes a Diciembre de 2012.*

Vigentes a la Fecha de Corte					
CREDIBANCO-VISA	OTRAS TARJETAS	MASTERCARD	AMERICAN EXPRESS	DINERS	Total Establecimientos de Comercio
3.475.088	3.412.203	2.897.781	586.244	472.463	10.843.779

*Fuente: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60952>. Elaboración propia.*



*Gráfica 1. Tarjetas Vigentes a Diciembre de 2012.*

*Fuente: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60952>. Elaboración propia.*

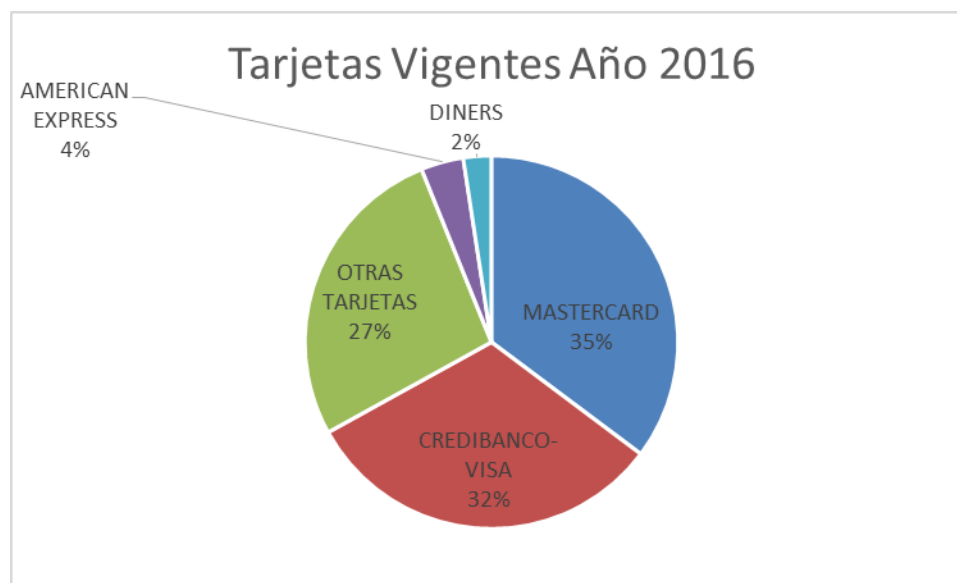
De la misma manera, para el 31 de diciembre 2016 el reporte de la Superintendencia Financiera de Colombia acerca de tarjetas de crédito muestra la siguiente información: Las tarjetas vigentes a la fecha de corte suman 14.933.713.

Liderando la colocación se encuentra MasterCard con 5.260.743 tarjetas representando un 35,23% del total de plásticos. Continúa, Credibanco-Visa con 4.740.939, un 31,75% de representación del total. Otras tarjetas suman 4.017.767, un 26,90%. American Express cuenta con 551.784 tarjetas significando 3,69% del total de plásticos. Y Diners presenta un 2,43% del general con 362.480 tarjetas de crédito. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2012 y 2016)

*Tabla 2. Tarjetas Vigentes a Diciembre de 2016.*

Vigentes a la Fecha de Corte					
MASTERCARD	CREDIBANCO-VISA	OTRAS TARJETAS	AMERICAN EXPRESS	DINERS	Total Establecimientos de Comercio
5.260.743	4.740.939	4.017.767	551.784	362.480	14.933.713

*Fuente: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60952>. Elaboración propia.*



*Gráfica 2. Tarjetas Vigentes a Diciembre de 2016.*

*Fuente: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60952>. Elaboración propia.*

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se evidencia el aumento en la colocación de tarjetas de crédito en Colombia del año 2012 al 2016 de 37,72%, una cantidad de 4.089.934 tarjetas.

**Tabla 3. Aumento de Tarjetas de Crédito para diciembre de 2016.**

Total Tarjetas de Crédito Vigentes a la Fecha de Corte			
2012	2016	(2016-2012)	%
10.843.779	14.933.713	4.089.934	37,72%

Fuente: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60952>. Elaboración propia.

#### Cancelaciones de Tarjetas de Crédito en Colombia (2012-2016)

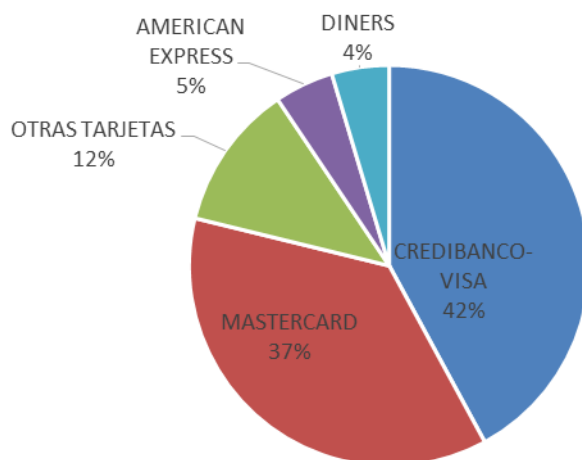
Las cancelaciones de tarjetas de crédito para el año 2012 fueron de 154.044 tarjetas, estas representan un 1,42% de las tarjetas vigentes a la fecha de corte (Diciembre 2012), las cuales Credibanco-Visa lidera la lista con 42,08% de las tarjetas canceladas (64.828), seguida de MasterCard con 56.586 (36,73%). Otras Tarjetas presenta una cancelación del 11,76% (18.109). American Express y Diners representan el 4,78% (7.365) y 4,65% (7.156) respectivamente de tarjetas canceladas en el 2012.

**Tabla 4. Tarjetas de Crédito Canceladas a diciembre de 2012.**

Canceladas a la Fecha de Corte			Canceladas a la Fecha de Corte					Total Establecimientos de Comercio
Vigentes a la Fecha de Corte	Canceladas a la Fecha de Corte	%	CREDIBANCO-VISA	MASTERCARD	OTRAS TARJETAS	AMERICAN EXPRESS	DINERS	
10.843.779	154.044	1,42%	64.828	56.586	18.109	7.365	7.156	154.044

Fuente: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60952>. Elaboración propia.

### Tarjetas Canceladas Año 2012



**Gráfica 3. Tarjetas de Crédito Canceladas a diciembre de 2012.**

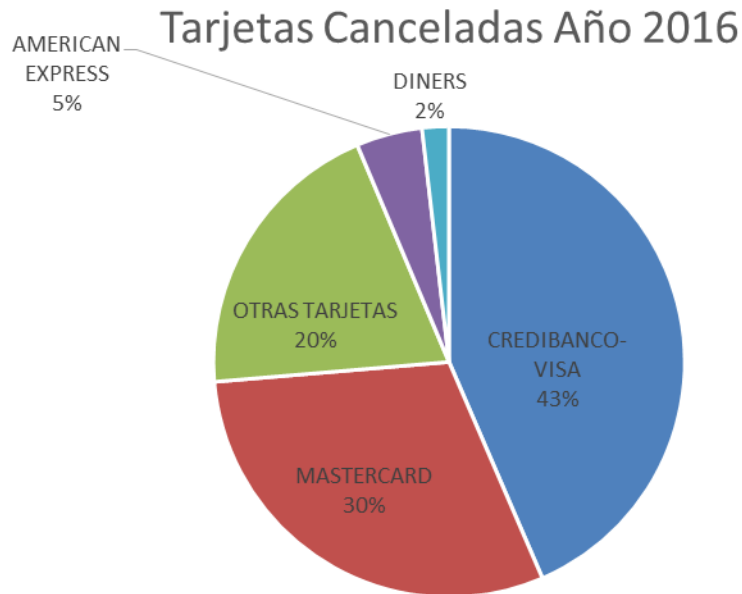
*Fuente: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60952>. Elaboración propia.*

Para el 2016, las cancelaciones representan el 1,95% (291.247) del total de tarjetas de crédito vigentes a la fecha de corte. Comparado con el 2012, existió un aumento del 0,53%. Para este año, Credibanco-Visa presenta un porcentaje de 43,51% (126.731). Seguida de MasterCard con 30,14% (87.795) de tarjetas canceladas. El tercer lugar, lo ocupa Otras Tarjetas con el 19,97% (58.165) y American Express y Diners cuentan con el 4,53% y 1,84% (13.206 y 5.350) respectivamente de tarjetas canceladas a 31 de diciembre de 2016.

**Tabla 5. Tarjetas de Crédito Canceladas a 31 de diciembre de 2016.**

Canceladas a la Fecha de Corte			Canceladas a la Fecha de Corte					Total Establecimientos de Comercio
Vigentes a la Fecha de Corte	Canceladas a la Fecha de Corte	%	CREDIBANCO-VISA	MASTERCARD	OTRAS TARJETAS	AMERICAN EXPRESS	DINERS	
14.933.713	291.247	1,95%	126.731	87.795	58.165	13.206	5.350	291.247

*Fuente: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60952>. Elaboración propia.*



**Gráfica 4. Tarjetas de Crédito Canceladas a 31 de diciembre de 2016.**

*Fuente: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?!Servicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60952>. Elaboración propia..*

#### La Tarjeta de Crédito frente a la Cartera de Consumo

Asobancaria presenta en su *Informe de Tipificación. La Banca Colombiana en 2016*, un panorama general y detallado de los rubros de los establecimientos bancarios en cuanto a su crecimiento durante los últimos años y su comportamiento durante el año 2016, con respecto a sus activos, pasivos, patrimonio, rentabilidad, entre otros. A continuación, se tomará en cuenta la información acerca del activo de la cartera de crédito, más específicamente, la cartera de consumo dentro de la cual se encuentra la tarjeta de crédito.

El activo de los establecimientos bancarios está conformado por la cartera de créditos, inversiones y otros activos, en donde la cartera total de créditos representa un 69% del total activo, la cual tuvo un aumento con respecto del año 2015 del 12%. Igualmente, La cartera de crédito del Banco de Bogotá, tiene una participación del 62% del total de sus activos para el 2016.

Esta cartera se conforma por cuatro tipos de cartera. La cartera comercial, la cartera de consumo, la cartera de vivienda y la cartera de microcréditos. La participación de cada

una de ellas son 58%, 27%, 13% y 3% respectivamente. Para el Banco de Bogotá, la cartera comercial cuenta con un porcentaje del 76%, la cartera de consumo un 19% y la cartera de vivienda un 5%.

El Banco de Bogotá dentro de ese 27% de cartera de consumo, ocupa el 9,2% de participación sobre el total de entidades bancarias. Una de las líneas de productos de la cartera de consumo es la tarjeta de crédito. Este producto, dentro de la cartera de consumo del total de entidades bancarias ocupa un 21%. Asimismo, en el Banco de Bogotá la tarjeta de crédito dentro de la cartera de consumo compone el 24% del total, emitiendo un total de 1.069.927 tarjetas de crédito a diciembre de 2016. (Asobancaria, 2016)

## La Educación Financiera en Colombia

En Colombia y el mundo se han realizado múltiples trabajos que demuestran el déficit en la promoción de la educación financiera en nuestro país, como lo muestra la edición 1030 de Asobancaria, titulado *Educación Económica y Financiera: Motor de Crecimiento y Desarrollo Sostenible*. Aquí presenta entre otros, algunos estudios y encuestas acerca de la educación financiera con que cuentan los colombianos, mencionados a continuación.

Una de ellas son las pruebas PISA aplicadas en el año 2012, en la cual se incluyeron una serie de preguntas relacionadas con la educación financiera de los jóvenes, evaluando sus competencias en este campo. Entre las preguntas se incluían los siguientes temas:

- Dinero y transacciones,
- Planificación y gestión de las finanzas,
- Riesgo y beneficio, y
- Panorama financiero

Los resultados de esta prueba llevaron a evidenciar el pésimo conocimiento en materia financiera con que cuentan los colombianos, ocupando el último lugar sobre el total de países participantes.

En la encuesta sobre Capacidades Financieras del Banco de la República y el Banco Mundial en el año 2013, se muestra que de las personas mayores de 18 años, solo el 37% realizan planeación financiera.

Asimismo, una encuesta de la CAF, *Capacidades Financieras*, en el 2014. Revela que dos tercios de la población presentan dificultades para cubrir sus gastos y el 39% no se encuentra ahorrando.

El estudio por parte de la Banca de Oportunidades en el 2015, *Demanda para Analizar la Inclusión Financiera en Colombia*. Determinó que al ser aplicados programas de educación financiera al público, 9 de cada 10 personas concluyen que resulta muy útil. Sin embargo, estos esfuerzos no son suficientes puesto que, tan solo el 8% de los microempresarios y el 3% de las personas han tenido contacto con estos programas.

De igual manera, un sondeo realizado por el Banco de la República, después de la reforma financiera del 2009, afirman que las entidades financieras son las que más realizan programas de educación financiera.

Igualmente, en el sistema financiero se han adoptado normas a favor de la educación financiera, como la ley 1328 del 2009, la cual presenta principios y reglas que rigen la protección de los consumidores y el decreto 457 de febrero del 2014, el cual creó la Comisión Intersectorial de Educación Económica y Financiera. (Asobancaria, 2016)

#### Antecedentes

Existen una serie de investigaciones relacionadas al tema concerniente a esta investigación, algunas de ellas son:

Ilías, Dolores, Santelí y Galo (2014)



Iías, Dolores, Santelí y Galo (2014), presentan un informe sobre el trabajo de investigación titulado: *Uso de la Tarjeta de Crédito de los Estudiantes de la UPNFM*. De la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán- Tegucigalpa, Honduras- 2014. Pretenden determinar el uso e impacto financiero que tienen las tarjetas de crédito en los estudiantes de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán del primer periodo del 2014 en la modalidad presencial, por medio de encuestas.

Con respecto a varias fuentes consultadas en diferentes países como Costa Rica, Perú, México y Estados Unidos compara el aumento en el uso de las tarjetas de crédito por parte de estudiantes universitarios frente a su país. En donde, contrario con los demás países (exceptuando E.E.U.U.) los estudiantes universitarios en su país sí prefieren utilizar las tarjetas de crédito hasta para cancelar sus matrículas educativas. Aseguran que la causa es por la baja educación financiera que se les brinda y al terminar sus carreras, presentan una gran deuda por este concepto.

Realizaron encuestas a una muestra de 400 estudiantes, frente a un universo de 5.061 estudiantes en la modalidad presencial del primer periodo de 2014. Algunos de sus principales resultado son:

1. Con respecto a la adquisición de la tarjeta de crédito de los encuestados:
  - El 15,9% De los encuestados posee tarjetas de crédito.
  - 36,1% No utilizan tarjetas de crédito.
  - 25,1% No consideran que sea una necesidad.
  - 12% Dejó de usar tarjeta de crédito porque no tienen trabajo.
2. De acuerdo a la casa matriz de las tarjetas:
  - 15,9% Prefieren Visa.
  - 6,6% MasterCard.
  - 1,8% American Express.
3. En relación con el uso de la tarjeta de crédito:
  - 73% Lo utilizan para uso personal.
  - 14% Para uso educativo.

- 13% Entretenimiento.
- 16,6% Utilizan más en el supermercado. El 7,4% lo utilizan de 7 a 10 veces al mes.
- 11,5% Lo utilizan en el combustible.
- 11% Restaurantes

Adicional, es relevante decir que en varias ocasiones los autores mencionan la importancia de la educación financiera para evitar el descontrol en el uso de la tarjeta de crédito y al implementarla producir un adecuado manejo del producto financiero, generando beneficios para los clientes de las tarjetas de crédito.

Castro y Diz, (2014)

Castro y Diz, (2014), presentan la investigación titulada: *Determinantes del Mercado de Tarjetas de Crédito en Colombia (2002-2012)*, en la Universidad De Cartagena – 2014. En esta investigación se pretende determinar los factores que influenciaban el mercado de tarjetas de crédito en Colombia durante el periodo 2002-2012, por medio de modelos económicos aplicados a la oferta y la demanda de este producto financiero. Con lo cual, se concluyó lo siguiente:

1. Los integrantes del mercado de tarjetas de crédito son los consumidores, quienes utilizan las tarjetas como medio de pago. Los comerciantes, que reciben en sus establecimientos las tarjetas. El banco adquiriente, el cual se encarga de desembolsar el dinero aportado por los consumidores a los comerciantes. Y el banco emisor, por medio del cual se expide la tarjeta de crédito.
2. Durante este periodo evaluado se presentó un crecimiento en los productos financieros obtenidos en Colombia de una cifra cercana a los 2.000.000 de tarjetas en el 2002 a una cantidad superior a los 8.000.000 de tarjetas de crédito en el 2011.
3. Los determinantes de la oferta de tarjetas de crédito durante el periodo señalado principalmente son: La cartera de consumo, los títulos emitidos por los bancos y el PIB. El primer factor se relaciona de manera positiva aumentando en la misma proporción que el aumento en la tarjeta de crédito hasta llegar a un punto en el cual no se proporcionarán más créditos por saturación de la cartera. El segundo factor

afecta de manera negativa, convirtiéndose en sustituto de la tarjeta de crédito. Del mismo modo, el último factor incide negativamente cuando se presenta un aumento en los índices de crecimiento que promueve que mengue el mercado de tarjetas de crédito.

4. Los factores primordiales de la demanda de tarjetas de crédito en Colombia son el PIB, el cual a mayor crecimiento se presenta menor colocación de tarjetas. El aumento en la tasa de colocación que incide de manera contraria, disminuyendo las tarjetas de crédito. Y el aumento del desempleo propone una disminución en la colocación de las tarjetas, de tal manera que los bancos se abstienen de conceder créditos a las personas desempleadas.

De esta manera es relevante para esta investigación, en el sentido que revela el panorama acerca de la oferta y la demanda de las tarjetas de crédito en Colombia, siendo apoyo en materia conceptual del mismo.

Moreno y Rodríguez (2015)

Moreno y Rodríguez (2015), en su trabajo de grado titulado: *Análisis del Uso de las Tarjetas de Crédito y su Incidencia en la Inflación de Colombia (2007-2013)*. Para la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga-2015. Buscan determinar si el uso de las tarjetas de crédito incide en el comportamiento de la inflación tomando como referencia el periodo entre el 2007 al 2013, por medio de la aplicación de un modelo econométrico a las variables: IPC (Índice de Precios al Consumidor), TIBR (Tasa de Intervención del Banco de la República), CTC (Colocación de Tarjetas de Crédito), CC (Cartera de Consumo de Tarjetas de Crédito), ITC (Tasas de Interés de Tarjetas de Crédito), OTC (Operaciones con Tarjetas de Crédito) y el agregado económico M2. Sus aportes principales son:

1. Las tarjetas de crédito promueven un incremento en el ingreso nominal de las personas, produciendo a su vez un incremento en el nivel general de precios.
2. La balanza comercial, crece de manera positiva en la economía colombiana al igual que la inversión extranjera directa produciendo una disminución en el IPC y

provocando bajas tasas de desempleo, incremento en el salario mínimo y el PIB, dando a pronosticar un buen futuro en el crecimiento de la economía del país.

3. El modelo económico dio como resultado:
  - a. OTC: Por punto porcentual, el IPC aumenta un 1,25%
  - b. M2: Por punto porcentual, el IPC aumenta un 1,25%
  - c. TIBR: Por punto porcentual, el IPC disminuye un 1,08%
  - d. CC: Por punto porcentual, el IPC aumenta un 4,22%
  - e. ITC: Por punto porcentual, el IPC aumenta un 2,65%
4. Como recomendación, expresan que el gobierno debe promover herramientas de control sobre el uso de las tarjetas de crédito, para evitar que las entidades financieras y su baja responsabilidad y las familias colombianas con su poco conocimiento de este producto, produzcan un incremento en la inflación.

Al evidenciar la incidencia del uso de las tarjetas de crédito en la economía colombiana, es imperativo entender la importancia de la educación financiera hacia los clientes de los productos financieros y todas las personas de la sociedad.

Ramírez (2015)

Ramírez (2015), en su proyecto de grado titulado: *El Impacto del Manejo Inapropiado de las Tarjetas de Crédito en la Economía de los Hogares Colombianos*. A la Universidad Militar Nueva Granada-2015. Presenta las causas y efectos de la utilización de las tarjetas de crédito por parte de los hogares colombianos. Expone que las tarjetas de crédito a los colombianos les permite aumentar su flujo de caja, pero no lo utilizan adecuadamente, porque se presenta un desconocimiento de las características inherentes a estas. Adicionalmente, presenta un modelo para el buen manejo de los productos financieros, con énfasis en estas tarjetas.

## Metodología

La metodología de investigación que se plantea es analítica, de tipo cualitativo y cuantitativo teniendo en cuenta que con el fin de diseñar estrategias que fortalezcan el uso y manejo correcto de las tarjetas de crédito del Banco de Bogotá se debe determinar la propensión de los clientes para identificar la educación financiera que poseen.

Por medio de la información de la página del Banco de Bogotá y de la filial Megalinea S.A, se pretende caracterizar cada uno de los productos de tarjeta de crédito especificando temas de información como tasas, cuotas de manejo, beneficios vigentes, entre otros; con el fin de identificar el portafolio actual, y se genera un análisis de la cantidad de clientes que adquieren este producto, porcentaje de cancelación e impago del mismo para identificar oferta, demanda y comportamiento.

Asimismo, para determinar el nivel de conocimiento del producto de los clientes con tarjeta de crédito del Banco de Bogotá se utiliza el instrumento de recolección de información por medio de encuesta descriptiva con tipo de respuesta cerrada de manera escrita a los clientes del Banco de Bogotá ubicados en la ciudad de Bogotá de la siguiente manera: las primeras 6 preguntas se contestarán por medio de la escala de Likert evaluando el nivel de conocimiento de 1 a 5 siendo 5 el más alto y 1 el más bajo, y las 7 preguntas restantes son de selección múltiple con única respuesta. Con el fin de determinar la muestra se utiliza la herramienta de estadística Netquest determinando que con un tamaño del universo 4.614 (muestra de clientes de Bogotá mes Julio) se genera una muestra de 50 personas encuestadas con un margen de error de 11,34% y un nivel de confianza del 90%.

Del mismo modo se busca establecer los medios de mayor uso y preferencia de los clientes para la difusión de información financiera, esto se realiza con los resultados de la encuesta.

Por ultimo con la investigación y resultado de la encuesta se busca diseñar una propuesta de herramienta que responda a las necesidades de educación financiera de los clientes con tarjeta de crédito del Banco de Bogotá.

A continuación se presenta el formato de encuesta a utilizar:

ENCUESTA TARJETA DE CREDITO DEL BANCO DE BOGOTA

EDAD	GENERO	PROFESIÒN	NIVEL DE INGRESOS

Conteste las primeras 6 preguntas por medio de la escala de Likert: de 1 a 5 evaluando su nivel de conocimiento frente a sus tarjetas de crédito, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto:

PREGUNTA	1	2	3	4	5
Funcionamiento de su tarjeta de crédito					
Ventajas ,beneficios y alianzas que tiene con su tarjeta de crédito					
Costos que implica tener y usar su tarjeta de crédito					
Características de su tarjeta de crédito, como cupo, cuota de manejo, porcentaje de avances, ciclo de facturación y fechas de pago.					
Tasa de interés actual de su tarjeta de crédito					
Implicaciones del no pago oportuno					

Las siguientes preguntas son de selección múltiple con única respuesta según su caso:

1. ¿Hace cuánto tiempo tiene su tarjeta de crédito?
  - a. Entre 1 y 6 meses
  - b. Entre 7 meses y 1 año
  - c. Entre 1 y 3 años
  - d. Más de 3 años
2. ¿Con que frecuencia usa su tarjeta de crédito?
  - a. Siempre
  - b. Algunas veces
  - c. Lo necesario
  - d. Nunca
3. ¿Cuál es el tipo de compras que más utiliza?
  - a. Compras por internet
  - b. Compras directamente en el establecimiento
  - c. No aplica
4. ¿En algún momento ha presentado mora en sus pagos?
  - a. Si
  - b. No
5. Si la respuesta anterior es SI, por favor responda, ¿por cuánto tiempo?
  - a. Menos de 1 mes
  - b. Entre 1 mes y 6 meses
  - c. Entre 6 meses y 1 año
  - d. Más de un año
6. ¿Tiene conocimiento de la educación financiera que brinda el Banco de Bogotá?, ¿Por qué medio la conoce?
  - a. No la conozco
  - b. Si, por redes sociales
  - c. Si, página web del Banco de Bogotá
  - d. Si, anuncios de radio y tv
  - e. Si, otros ¿Cuál? \_\_\_\_\_
7. ¿Cuál es el medio de su preferencia para brindarle una educación financiera?
  - a. Redes sociales
  - b. MSN texto
  - c. Correo electrónico
  - d. Medios audiovisuales
  - e. Volantes
  - f. Charlas presenciales
  - g. Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

## Resultado 1

Caracterización de las Tarjetas de Crédito ofrecidas por el Banco de Bogotá.

El Banco de Bogotá cuenta con diversas clases de tarjetas de crédito, con múltiples características teniendo en cuenta las diferentes necesidades de cada uno de sus clientes.

Unas de sus características principales son las franquicias que manejan las cuales son Visa y MasterCard.

A continuación se describen cada una de ellas con sus características principales con el objetivo de presentar estos productos financieros, base de nuestra investigación.

### TARJETAS DE CRÉDITO BANCO DE BOGOTÁ

#### 1. PARA EMPRESAS

- 1.1. Tarjeta de Crédito Logros.
- 1.2. Tarjeta de Crédito Crecer.
- 1.3. Tarjeta de Crédito Negocios.
- 1.4. Tarjeta Corporativa.

**Tabla 6. Tarjetas de Crédito Para Empresas.**

	Descripción	Cuota de Manejo	Ventas Anuales	Características	Requisitos	Tasas y Tarifas Junio 2017		
TARJETA DE CRÉDITO LOGROS	Tarjeta de crédito creada para que los microempresarios separen sus gastos personales de los empresariales.	\$16.000 Mes Anticipado.	Desde \$36 millones hasta 299 millones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 100% del cupo.</li> <li>- Tasa de interés preferencial.</li> <li>- Registros de cada transacción de compras menores.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales.</li> <li>- Financiación sin intereses hasta de 45 días en compras diferidas a una cuota.</li> <li>- Cupo desde \$500.000</li> <li>- Liquidación de intereses de acuerdo a tasa de interés vigente.</li> <li>- Franquicias Visa y MasterCard.</li> </ul>	Personas Naturales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato Radicación Proyecto Crediticio.</li> <li>- Solicitud Servicios Financieros.</li> <li>- Estados Financieros.</li> <li>- Certificado Cámara de Comercio.</li> <li>- Declaración de Renta.</li> <li>- Consulta Data Crédito.</li> <li>- Carta Aclaratoria Reportes Adversos en Centrales de Riesgos.</li> </ul>	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
					Personas Jurídicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato Radicación Proyecto Crediticio.</li> <li>- Solicitud Servicios Financieros.</li> <li>- Estados Financieros.</li> <li>- Certificado Cámara de Comercio.</li> <li>- Declaración de Renta.</li> <li>- Consulta CIFIN.</li> <li>- Carta Aclaratoria Reportes Adversos en Centrales de Riesgos.</li> <li>- Relación Accionistas del Deudor.</li> <li>- Composición Accionaria.</li> </ul>	Tarifas	\$16.000 Mes Anticipado
TARJETA DE CRÉDITO CRECER	Tarjeta de crédito creada para promover el crecimiento de los empresarios.	\$19.200 Mes Anticipado.	Desde \$300 millones hasta 999 millones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 30% del cupo.</li> <li>- Registros de cada transacción de compras menores.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales.</li> <li>- Financiación sin intereses hasta de 45 días en compras diferidas a una cuota.</li> <li>- Cupo desde \$500.000</li> <li>- Franquicias Visa y MasterCard.</li> </ul>	Personas Naturales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato Radicación Proyecto Crediticio.</li> <li>- Solicitud Servicios Financieros.</li> <li>- Estados Financieros.</li> <li>- Certificado Cámara de Comercio.</li> <li>- Declaración de Renta.</li> <li>- Consulta Data Crédito.</li> <li>- Carta Aclaratoria Reportes Adversos en Centrales de Riesgos.</li> </ul>	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
					Personas Jurídicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato Radicación Proyecto Crediticio.</li> <li>- Solicitud Servicios Financieros.</li> <li>- Estados Financieros.</li> <li>- Certificado Cámara de Comercio.</li> <li>- Declaración de Renta.</li> <li>- Consulta CIFIN.</li> <li>- Carta Aclaratoria Reportes Adversos en Centrales de Riesgos.</li> <li>- Relación Accionistas del Deudor.</li> <li>- Composición Accionaria.</li> </ul>	Tarifas	\$19.200 Mes Anticipado
TARJETA DE CRÉDITO DE NEGOCIOS	Tarjeta de crédito creada para grandes empresarios Pymes.	\$22.800 Mes Anticipado.	Desde \$1.000 millones hasta 20.000 millones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 100% del cupo.</li> <li>- Tasa de interés preferencial.</li> <li>- Registros de cada transacción de compras menores.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales.</li> <li>- Financiación sin intereses hasta de 45 días en compras diferidas a una cuota.</li> <li>- Cupo desde \$500.000</li> <li>- Liquidación de intereses de acuerdo a tasa de interés vigente.</li> <li>- Plan de Puntos para Redimir en Premios por cada USD Facturado.</li> <li>- Franquicias Visa y MasterCard.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud Servicios Financieros.</li> <li>- Estados Financieros.</li> <li>- Certificado Cámara de Comercio.</li> <li>- Declaración de Renta.</li> <li>- Consulta CIFIN.</li> <li>- Relación Accionistas del Deudor.</li> <li>- Composición Accionaria.</li> </ul>	Tasas	2.367% Mes Vencido 32.400% Efectivo Anual	
						Tarifas	\$22.800 Mes Anticipado	
TARJETA DE CRÉDITO CORPORATIVA	Tarjeta de crédito creada para la administración y conciliación de los gastos de representación de los ejecutivos de las empresas.	\$73.800 Trimestre Anticipado.	\$73.800 Trimestre Anticipado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 100% del cupo.</li> <li>- 5 ciclos de facturación.</li> <li>- Registros de cada transacción de compras menores.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales nacionales o internacionales.</li> <li>- Financiación sin intereses hasta de 45 días en compras diferidas a una cuota.</li> <li>- Cupo desde \$500.000</li> <li>- 1 año de cuota de manejo exenta.</li> <li>- Planes de Seguros.</li> <li>- Franquicia Visa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato Vinculación Persona Jurídica.</li> <li>- Formato Vinculación Persona Natural.</li> <li>- Fotocopia del RUT.</li> <li>- Escritura de Constitución.</li> <li>- Fotocopia Cédulas Representante Legal y quienes van a firmar.</li> <li>- Estados Financieros.</li> <li>- Cámara de Comercio.</li> <li>- Declaración de Renta.</li> <li>- Consulta CIFIN.</li> </ul>	Tasas	2.431% Mes Vencido	
						Tarifas	33.400% Efectivo Anual	

Fuente: <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/productos/para-ti/tarjetas-de-credito/todas-las-tarjetas-credito/> Elaboración propia.



## 2. TARJETA UNICENTRO CALI BANCO DE BOGOTÁ

- 2.1. Tarjeta de Crédito Clásica Unicentro Cali.
- 2.2. Tarjeta de Crédito Platinum Unicentro Cali.
- 2.3. Tarjeta de Crédito Gold Unicentro Cali.

**Tabla 7. Tarjeta Unicentro Cali Banco de Bogotá.**

	Descripción	Cuota de Manejo	Ingresos-Salarios Mínimos	Características	Tasas y Tarifas Junio 2017	
TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA UNICENTRO CALI	Tarjeta de crédito creada para los clientes de Unicentro Cali.	\$20.200 Mes Anticipado.	1 S.M.L.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 40% del cupo.</li> <li>- Plazo hasta 36 meses por compras nacionales.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales.</li> <li>- Financiación sin intereses hasta de 45 días en compras diferidas a una cuota.</li> <li>- Cupo desde \$1.500.000 hasta \$3.499.000.</li> <li>- Compra de cartera.</li> <li>- Seguro de Protección de Precios.</li> <li>- Franquicia Visa.</li> </ul>	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
					Tarifas	\$20.200 Mes Anticipado
TARJETA DE CRÉDITO PLATINUM UNICENTRO CALI	Tarjeta de crédito creada para los clientes de Unicentro Cali.	\$26.300 Mes Anticipado.	10 S.M.L.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 100% del cupo.</li> <li>- Plazo hasta 36 meses por compras nacionales.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales a nivel nacional e internacional.</li> <li>- Bono de Bienvenida.</li> <li>- Cupo desde \$10.000.000.</li> <li>- Compra de cartera.</li> <li>- Franquicia Visa.</li> </ul>	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
					Tarifas	\$26.300 Mes Anticipado
TARJETA DE CRÉDITO GOLD UNICENTRO CALI	Tarjeta de crédito creada para los clientes de Unicentro Cali.	\$23.700 Mes Anticipado.	6 S.M.L.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 60% del cupo.</li> <li>- Plazo hasta 36 meses por compras nacionales.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales a nivel nacional e internacional.</li> <li>- Protección Compras y Seguro de Garantía Extendida.</li> <li>- Bono de Bienvenida.</li> <li>- Cupo desde \$3.500.000 hasta \$9.999.000.</li> <li>- Compra de cartera.</li> <li>- Franquicia Visa.</li> </ul>	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
					Tarifas	Tarifas \$23.700 Mes Anticipado

Fuente: <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/productos/para-ti/tarjetas-de-credito/todas-las-tarjetas-credito/> Elaboración propia.

### 3. TARJETA BIOMAX BANCO DE BOGOTÁ

3.1. Tarjeta de Crédito Biomax Clásica.

3.2. Tarjeta de Crédito Biomax Gold.

**Tabla 8. Tarjeta Biomax Banco de Bogotá.**

	Descripción	Cuota de Manejo	Ingresos-Salarios Mínimos	Características	Tasas y Tarifas Junio 2017	
TARJETA DE CRÉDITO BIOMAX CLÁSICA	Tarjeta de crédito creada para los clientes de las estaciones de servicio Biomax y Brio.	\$20.200 Mes Anticipado.	1 S.M.L.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 20% del cupo.</li> <li>- Plazo hasta 36 meses por compras nacionales.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales nacionales e internacionales.</li> <li>- Financiación sin intereses hasta de 45 días en compras diferidas a una cuota.</li> <li>- Cupo desde \$500.000 hasta \$3.499.000.</li> <li>- Compra de cartera.</li> <li>- Seguro de Vida Deudores.</li> <li>- Franquicia Visa.</li> </ul>	Tasas	33.400% Efectivo Anual
					Tarifas	\$20.200 Mes Anticipado
TARJETA DE CRÉDITO BIOMAX GOLD	Tarjeta de crédito creada para los clientes de las estaciones de servicio Biomax y Brio.	\$23.700 Mes Anticipado.	6 S.M.L.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 20% del cupo.</li> <li>- Plazo hasta 36 meses por compras nacionales.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales nacionales e internacionales.</li> <li>- Financiación sin intereses hasta de 45 días en compras diferidas a una cuota.</li> <li>- Cupo desde \$3.500.000 hasta \$3.499.000.</li> </ul>	Tasas	33.400% Efectivo Anual
					Tarifas	\$23.700 Mes Anticipado

*Fuente: <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/productos/para-ti/tarjetas-de-credito/todas-las-tarjetas-credito/> Elaboración propia.*

### 4. TARJETAS ANDRÉS CARNE DE RES BANCO DE BOGOTÁ

4.1. Tarjeta de Crédito Andrés Carne de Res Estándar.

4.2. Tarjeta de Crédito Andrés Carne de Res Gold.

4.3. Tarjeta de Crédito Andrés Carne de Res Platinum.

4.4. Tarjeta de Crédito Andrés Carne de Res Black.

**Tabla 9. Tarjeta Andrés Carne de Res Banco de Bogotá.**

	Descripción	Cuota de Manejo	Ingresos-Salarios Mínimos	Características	Tasas y Tarifas Junio 2017	
TARJETA DE CRÉDITO ANDRÉS CARNE DE RES ESTÁNDAR	Tarjeta de crédito creada para los clientes de los restaurantes Andrés@.	\$20.200 Mes Anticipado.	1.5 S.M.L.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 60% del cupo.</li> <li>- Sin cuota de manejo durante los primeros 6 meses.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales nacionales e internacionales.</li> <li>- Beneficios dentro de los restaurantes Andrés al utilizar la tarjeta.</li> <li>- Cupo desde \$1.500.000.</li> <li>- Seguro de Vida Deudores.</li> <li>- Franquicia MasterCard.</li> </ul>	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
					Tarifas	\$20.200 Mes Anticipado
TARJETA DE CRÉDITO ANDRÉS CARNE DE RES GOLD	Tarjeta de crédito creada para los clientes de los restaurantes Andrés@.	\$23.700 Mes Anticipado.	6 S.M.L.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 60% del cupo.</li> <li>- Sin cuota de manejo durante los primeros 6 meses.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales nacionales e internacionales.</li> <li>- Beneficios dentro de los restaurantes Andrés al utilizar la tarjeta.</li> <li>- Cupo desde \$3.500.000.</li> <li>- Seguro de Vida Deudores.</li> <li>- Franquicia MasterCard.</li> </ul>	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
					Tarifas	\$23.700 Mes Anticipado
TARJETA DE CRÉDITO ANDRÉS CARNE DE RES PLATINUM	Tarjeta de crédito creada para los clientes de los restaurantes Andrés@.	\$26.300 Mes Anticipado.	10 S.M.L.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 100% del cupo.</li> <li>- Sin cuota de manejo durante los primeros 6 meses.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales nacionales e internacionales.</li> <li>- Beneficios dentro de los restaurantes Andrés al utilizar la tarjeta.</li> <li>- Membresía Gratuita al Programa Priority Pass.</li> <li>- Cupo desde \$10.000.000.</li> <li>- Seguro de Vida Deudores.</li> <li>- Franquicia MasterCard.</li> </ul>	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
					Tarifas	\$26.300 Mes Anticipado
TARJETA DE CRÉDITO ANDRÉS CARNE DE RES BLACK	Tarjeta de crédito creada para los clientes de los restaurantes Andrés@.	\$32.600 Mes Anticipado.	30 S.M.L.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 100% del cupo.</li> <li>- Sin cuota de manejo durante los primeros 6 meses.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales nacionales e internacionales.</li> <li>- Beneficios dentro de los restaurantes Andrés al utilizar la tarjeta.</li> <li>- Membresía Gratuita al Programa Priority Pass.</li> <li>- Cupo desde \$20.000.000.</li> <li>- Franquicia MasterCard.</li> </ul>	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
					Tarifas	\$32.600 Mes Anticipado

Fuente: <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/productos/para-ti/tarjetas-de-credito/todas-las-tarjetas-credito/> Elaboración propia.

## 5. TARJETAS MOVISTAR BANCO DE BOGOTÁ

- 5.1. Tarjeta de Crédito Movistar Aliada.
- 5.2. Tarjeta de Crédito Movistar Clásica.
- 5.3. Tarjeta de Crédito Movistar Gold.
- 5.4. Tarjeta de Crédito Movistar Platinum.

**Tabla 10. Tarjetas Movistar Banco de Bogotá.**

	Descripción	Cuota de Manejo	Ingresos-Salarios Mínimos	Características	Tasas y Tarifas Junio 2017	
TARJETA DE CRÉDITO ALIADA MOVISTAR	Tarjeta de crédito creada para los clientes de telefonía celular de Movistar.	\$18.500 Mes Anticipado.	1 S.M.L.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 100% del cupo.</li> <li>- Plazo hasta 36 meses por compras nacionales.</li> <li>- Compra de cartera.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales nacionales e internacionales.</li> <li>- Beneficios de Movistar al utilizar la tarjeta.</li> <li>- Financiación sin intereses hasta de 45 días en compras diferidas a una cuota.</li> <li>- Cupo desde \$500.000 hasta \$1.499.000.</li> <li>- Franquicia MasterCard.</li> </ul>	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
					Tarifas	\$18.500 Mes Anticipado
5.2. TARJETA DE CRÉDITO MOVISTAR CLASICA	Tarjeta de crédito creada para los clientes de telefonía celular de Movistar.	\$20.200 Mes Anticipado.	1.51 S.M.L.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 60% del cupo.</li> <li>- Plazo hasta 36 meses por compras nacionales.</li> <li>- Compra de cartera.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales nacionales e internacionales.</li> <li>- Beneficios de Movistar al utilizar la tarjeta.</li> <li>- Financiación sin intereses hasta de 45 días en compras diferidas a una cuota.</li> <li>- Cupo desde \$1.500.000 hasta \$3.499.000.</li> <li>- Precios Especiales Banco de Bogotá.</li> <li>- Franquicia MasterCard.</li> </ul>	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
					Tarifas	\$20.200 Mes Anticipado
TARJETA DE CRÉDITO MOVISTAR GOLD	Tarjeta de crédito creada para los clientes de telefonía celular de Movistar.	\$23.700 Mes Anticipado.	6 S.M.L.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 60% del cupo.</li> <li>- Plazo hasta 36 meses por compras nacionales.</li> <li>- Compra de cartera.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales nacionales e internacionales.</li> <li>- Beneficios de Movistar al utilizar la tarjeta.</li> <li>- Financiación sin intereses hasta de 45 días en compras diferidas a una cuota.</li> <li>- Cuota de manejo Gratis los primeros 6 meses.</li> <li>- Cupo desde \$3.500.000 hasta \$9.999.000.</li> <li>- Franquicia MasterCard.</li> </ul>	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
					Tarifas	\$23.700 Mes Anticipado
TARJETA DE CRÉDITO MOVISTAR PLATINUM	Tarjeta de crédito creada para los clientes de telefonía celular de Movistar.	\$26.300 Mes Anticipado.	10 S.M.L.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 100% del cupo.</li> <li>- Plazo hasta 36 meses por compras nacionales.</li> <li>- Compra de cartera.</li> <li>- Beneficios de Movistar al utilizar la tarjeta.</li> <li>- Membresía Gratuita al Programa Priority Pass.</li> <li>- Cuota de manejo Gratis los primeros 6 meses.</li> <li>- Cupo desde \$10.000.000.</li> <li>- Franquicia MasterCard.</li> </ul>	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
					Tarifas	\$26.300 Mes Anticipado

Fuente: <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/productos/para-ti/tarjetas-de-credito/todas-las-tarjetas-credito/> Elaboración propia.

## 6. TARJETAS LATAM BANCO DE BOGOTÁ

6.1. Tarjeta de Crédito Clásica LATAM Pass.

6.2. Tarjeta de Crédito Gold LATAM Pass.

6.3. Tarjeta de Crédito Platinum LATAM Pass.

6.4. Tarjeta de Crédito Signature LATAM Pass.

**Tabla 11. Tarjetas Latam Banco de Bogotá.**

	Descripción	Cuota de Manejo	Características	Tasas y Tarifas Junio 2017	
TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA LATAM PASSR	Tarjeta de crédito creada para los clientes de LATAM.	\$20.200 Mes Anticipado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 60% del cupo.</li> <li>- Plazo hasta 36 meses por compras nacionales.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales nacionales e internacionales.</li> <li>- Compra de cartera.</li> <li>- Beneficios de LATAM al utilizar la tarjeta.</li> <li>- Cupo desde \$1.500.000 hasta \$3.499.999.</li> <li>- Franquicia Visa.</li> </ul>	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
				Tarifas	\$20.200 Mes Anticipado
TARJETA DE CRÉDITO GOLD LATAM PASS	Tarjeta de crédito creada para los clientes de LATAM.	\$23.700 Mes Anticipado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 60% del cupo.</li> <li>- Plazo hasta 36 meses por compras nacionales.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales nacionales e internacionales.</li> <li>- Membresía Gratuita al Programa Priority Pass.</li> <li>- Compra de cartera.</li> <li>- Beneficios de LATAM al utilizar la tarjeta.</li> <li>- Cupo desde \$3.500.000 hasta \$9.999.999.</li> <li>- Franquicia Visa.</li> </ul>	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
				Tarifas	\$23.700 Mes Anticipado
TARJETA DE CRÉDITO PLATINUM LATAM PASS	Tarjeta de crédito creada para los clientes de LATAM.	\$26.300 Mes Anticipado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 100% del cupo.</li> <li>- Plazo hasta 36 meses por compras nacionales.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales nacionales e internacionales.</li> <li>- Membresía Gratuita al Programa Priority Pass.</li> <li>- Compra de cartera.</li> <li>- Beneficios de LATAM al utilizar la tarjeta.</li> <li>- Cupo desde \$10.000.000 hasta \$19.999.999.</li> <li>- Franquicia Visa.</li> <li>- 10 S.M.L.V.</li> </ul>	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
				Tarifas	\$26.300 Mes Anticipado
TARJETA DE CRÉDITO SIGNATURE LATAM PASS	Tarjeta de crédito creada para los clientes de LATAM.	\$32.600 Mes Anticipado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 100% del cupo.</li> <li>- Plazo hasta 36 meses por compras nacionales.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales nacionales e internacionales.</li> <li>- Membresía Gratuita al Programa Priority Pass.</li> <li>- Compra de cartera.</li> <li>- Beneficios de LATAM al utilizar la tarjeta.</li> <li>- Cupo desde \$20.000.000.</li> <li>- Franquicia Visa.</li> <li>- 30 S.M.L.V.</li> </ul>	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
				Tarifas	\$32.600 Mes Anticipado

Fuente: <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/productos/para-ti/tarjetas-de-credito/todas-las-tarjetas-credito/> Elaboración propia.

## 7. TARJETAS BANCO DE BOGOTÁ

7.1. Tarjeta de Crédito Aliada.

7.2. Tarjeta de Crédito Joven.

7.3. Tarjeta de Crédito Clásica.

7.4. Tarjeta de Crédito Economía.

**Tabla 12. Tarjetas de Crédito Banco de Bogotá 1 parte.**

	Descripción	Cuota de Manejo	Ingresos-Salarios Mínimos	Características	Requisitos	Tasas y Tarifas Junio 2017	
TARJETA DE CRÉDITO ALIADA	Tarjeta de crédito del Banco de Bogotá.	\$18.500 Mes Anticipado.	1 y 1.5 S.M.L.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en efectivo del 100% del cupo.</li> <li>- Plazo hasta 36 meses por compras nacionales.</li> <li>- Seguro de Vida Deudores.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales.</li> <li>- Cupo desde \$500.000 hasta \$1.499.000.</li> <li>- Liquidación de intereses de acuerdo a tasa de interés vigente.</li> <li>- Franquicias Visa y MasterCard.</li> </ul>	- Fotocopia de Documento de Identidad.	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
					Personas Asalariadas o Pensionadas - Declaración de Renta. - Certificado de Ingresos y Retenciones. - Certificación Laboral. - Comprobantes de Pago de Nómina.		
TARJETA DE CRÉDITO JOVEN	Tarjeta de crédito del Banco de Bogotá para personas entre 18 y 25 años.	\$14.000 Mes Anticipado.	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personalización de la tarjeta.</li> <li>- Aplica por internet para adquirir la tarjeta.</li> <li>- Plazo hasta 36 meses por compras nacionales automáticamente.</li> <li>- Selección de beneficios por parte del cliente.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales nacionales e internacionales.</li> <li>- Cupo desde \$1.000.000.</li> <li>- Incluye asistencias y seguros.</li> <li>- Franquicias Visa y MasterCard.</li> </ul>	- Solicitud de Servicios Financieros. - Formato Solicitud Tarjeta Joven. - Solicitud de Tarjeta de Crédito amparada firmada por amparador y amparado. - Documento de Identidad,	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
					Tarifas	\$14.000 Mes Anticipado	
TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA	Tarjeta de crédito del Banco de Bogotá.	\$60.600 Trimestre Anticipado.	1.5 S.M.L.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Primeros 6 meses sin cuota de manejo.</li> <li>- Avances en efectivo del 60% del cupo.</li> <li>- Plazo hasta 36 meses por compras nacionales.</li> <li>- Seguros y asistencias gratuitas.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales a nivel mundial.</li> <li>- Cupo desde \$1.500.000.</li> <li>- Franquicias Visa y MasterCard.</li> </ul>	- Fotocopia de Documento de Identidad.	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
					Personas Asalariadas o Pensionadas - Declaración de Renta. - Certificado de Ingresos y Retenciones. - Certificación Laboral. - Comprobantes de Pago de Nómina.		
TARJETA DE CRÉDITO ECONOMÍA	Tarjeta de crédito del Banco de Bogotá.	\$20.300 Mes Anticipado.	1.5 S.M.L.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Primeros 6 meses sin cuota de manejo.</li> <li>- Avances en efectivo del 60% del cupo.</li> <li>- Plazo hasta 36 meses por compras nacionales.</li> <li>- Compra de cartera tasa preferencial.</li> <li>- Seguro de protección de precios.</li> <li>- Seguro de Vida Deudores.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales a nivel mundial.</li> <li>- Cupo desde \$1.500.000.</li> <li>- Franquicias Visa.</li> </ul>	- Declaración de Renta. - Extractos Bancarios. - Resumen de Entrevista o Visita.	Tarifas	\$20.300 Mes Anticipado
					Personas Asalariadas o Pensionadas - Declaración de Renta. - Certificado de Ingresos y Retenciones. - Certificación Laboral. - Comprobantes de Pago de Nómina.		

Fuente: <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/productos/para-ti/tarjetas-de-credito/todas-las-tarjetas-credito/> Elaboración propia.

7.5. Tarjeta de Crédito Gold.

**Tabla 13. Tarjetas de Crédito Banco de Bogotá 2 parte.**

	Descripción	Cuota de Manejo	Ingresos-Salarios Mínimos	Características	Requisitos	Tasas y Tarifas Junio 2017
TARJETA DE CRÉDITO GOLD	Tarjeta de crédito del Banco de Bogotá.	\$71.200 Trimestre Anticipado.	6 S.M.L.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Primeros 6 meses sin cuota de manejo.</li> <li>- Avances en efectivo del 60% del cupo.</li> <li>- Plazo hasta 36 meses por compras nacionales.</li> <li>- Seguros y asistencias gratuitas.</li> <li>- Compras en todos los establecimientos comerciales a nivel mundial.</li> <li>- Cupo desde \$3.500.000.</li> <li>- Franquicias Visa y MasterCard.</li> </ul>	- Fotocopia de Documento de Identidad.	Tasas 2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
					Personas Asalariadas o Pensionadas - Declaración de Renta. - Certificado de Ingresos y Retenciones. - Certificación Laboral. - Comprobantes de Pago de Nómina.	
					Independientes - Declaración de Renta. - Extractos Bancarios. - Resumen de Entrevista o Visita.	Tasas \$71.200 Trimestre Anticipado

Fuente: <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/productos/para-ti/tarjetas-de-credito/todas-las-tarjetas-credito/> Elaboración propia.

- 7.6. Tarjeta de Crédito Platinum.
- 7.7. Tarjeta de Crédito Signature y Black.
- 7.8. Tarjeta de Crédito Infinite.

**Tabla 14. Tarjetas de Crédito Banco de Bogotá 3 parte.**

TARJETA DE CRÉDITO PLATINUM	Tarjeta de crédito del Banco de Bogotá.	\$78.800 Trimestre Anticipado.	10 S.M.L.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Primeros 6 meses sin cuota de manejo.</li> <li>- Membresía gratuita Priority Pass.</li> <li>- Avances en efectivo del 100% del cupo.</li> <li>- Compra de cartera.</li> <li>- Seguro de Vida Deudores.</li> <li>- Seguros y asistencias gratuitas.</li> <li>- Cupo desde \$10.000.000.</li> <li>- Franquicias Visa y MasterCard.</li> </ul>	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
					Tarifas	\$71.200 Trimestre Anticipado
TARJETA DE CRÉDITO SIGNATURE Y BLACK	Tarjeta de crédito del Banco de Bogotá.	\$101.800 Trimestre Anticipado.	30 S.M.L.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acumulación de puntos.</li> <li>- Membresía al programa Priority Pass.</li> <li>- Primeros 6 meses sin cuota de manejo.</li> <li>- Avances en efectivo del 100% del cupo.</li> <li>- Seguro de Vida Deudores.</li> <li>- Seguros y asistencias gratuitas.</li> <li>- Cupo desde \$20.000.000.</li> <li>- Franquicias Visa y MasterCard.</li> </ul>	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
					Tarifas	\$101.800 Trimestre Anticipado
TARJETA DE CRÉDITO INFINITE	Tarjeta de crédito del Banco de Bogotá.	\$36.600 Mes Anticipado.	60 S.M.L.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencias en hoteles exclusivos.</li> <li>- Acumulación de puntos.</li> <li>- Membresía al programa Priority Pass.</li> <li>- Avances en efectivo del 100% del cupo.</li> <li>- Seguro de Vida Deudores.</li> <li>- Seguros y asistencias gratuitas.</li> <li>- Cupo desde \$50.000.000.</li> <li>- Franquicias Visa.</li> </ul>	Tasas	2.431% Mes Vencido 33.400% Efectivo Anual
					Tarifas	\$36.600 Mes Anticipado

Fuente: <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/productos/para-ti/tarjetas-de-credito/todas-las-tarjetas-credito/> Elaboración propia.

(Banco de Bogotá, 2017)

Comportamiento de Tarjetas de Crédito a mayo de 2017.



Por otra parte, se presentará un análisis acerca de su comportamiento con corte a mayo de 2017 tomando como referencia información de la Superintendencia Financiera de Colombia.

**Tabla 15. Reporte de Tarjetas de Crédito. Fecha de Corte: 2017-05-31**

ENTIDAD	NÚMERO DE TARJETAS DE CRÉDITO											
	CREDIBANCO - VISA				MASTERCARD				TOTAL			
	Vigentes a la fecha de corte	Vigentes durante el mes	Canceladas	Bloqueadas temporalmente	Vigentes a la fecha de corte	Vigentes durante el mes	Canceladas	Bloqueadas temporalmente	Vigentes a la fecha de corte	Vigentes durante el mes	Canceladas	Bloqueadas temporalmente
Banco De Bogota	670.876	14.343	15.784	68.620	395.276	8.839	9.725	43.126	1.066.152	23.182	25.509	111.746

Fuente: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60952>. Elaboración propia.

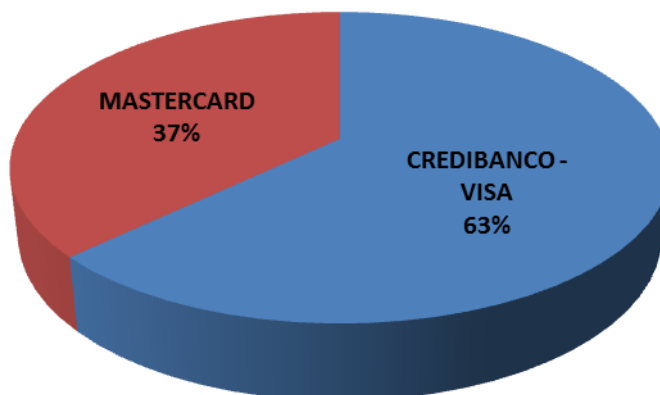
**Tabla 16. Tarjetas de Crédito Vigentes a la Fecha de Corte: 2017-05-31**

### TARJETAS DE CREDITO VIGENTES A LA FECHA DE CORTE

<b>CREDIBANCO - VISA</b>	670.876	62,92%
<b>MASTERCARD</b>	395.276	37,08%
<b>TOTAL</b>	1.066.152	100%

Fuente: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60952>. Elaboración propia.

### TARJETAS DE CREDITO VIGENTES A LA FECHA DE CORTE



**Gráfica 5. Tarjetas de Crédito Vigentes a la Fecha de Corte: 2017-05-31.**

Fuente: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60952>. Elaboración propia.

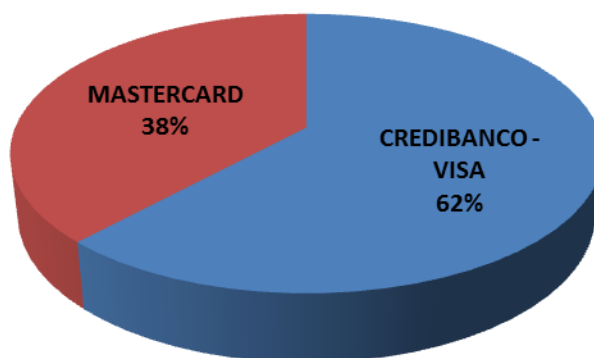
Tabla 17. Tarjetas de Crédito Canceladas a la Fecha de Corte: 2017-05-31

**TARJETAS CANCELADAS A LA FECHA DE CORTE**

<b>CREDIBANCO - VISA</b>	15.784	61,88%
<b>MASTERCARD</b>	9.725	38,12%
<b>TOTAL</b>	25.509	100%

Fuente: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60952>. Elaboración propia.

**TARJETAS CANCELADAS A LA FECHA DE CORTE**



Gráfica 6. Tarjetas de Crédito Canceladas a la fecha de Corte: 2017-05-31.

Fuente: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60952>. Elaboración propia.

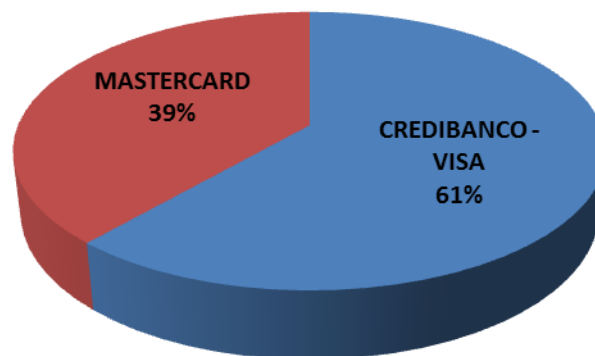
Tabla 18. Tarjetas de Crédito Bloqueadas Temporalmente a la Fecha de Corte: 2017-05-31

**TARJETAS BLOQUEADAS TEMPORALMENTE A LA FECHA DE CORTE**

<b>CREDIBANCO - VISA</b>	68.620	61,41%
<b>MASTERCARD</b>	43.126	38,59%
<b>TOTAL</b>	111.746	100%

Fuente: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60952>. Elaboración propia.

## TARJETAS BLOQUEADAS A LA FECHA DE CORTE



*Gráfica 7. Tarjetas de Crédito Bloqueadas a la Fecha de Corte: 2017-05-31.*

*Fuente: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60952>. Elaboración propia.*

Con lo anterior, el Banco de Bogotá realiza colocación de tarjetas de crédito de franquicias Visa y MasterCard en donde se evidencia que con corte al 31 de mayo del 2017 la tarjeta habiente con más demanda es la visa con un 62,92% mientras que el 37,08% son MasterCard para un total de 1.066.152 tarjetas de crédito vigentes.

En cuanto a la cancelación de las tarjetas de crédito del Banco de Bogotá se identifica un porcentaje proporcional a la cantidad de tarjetas vigentes, de esta manera la mayor cantidad de cancelaciones son de la franquicia Visa con un 61,88%, y la MasterCard que representa un 38,12% del total de 25.509.

Asimismo, se muestra el porcentaje de tarjetas con bloqueos temporales que corresponden a bloqueos por moras, extravío, reexpedición, en donde hasta la fecha se encuentran 111.746, de los cuales la mayor cantidad de tarjetas de crédito bloqueadas corresponden a la visa con el 61,41% y el 38,59% a MasterCard.

Finalmente, con la información obtenida de la superintendencia financiera se refleja que de la totalidad de clientes 1.066.152 que tiene actualmente el Banco de Bogotá, más del

50% se inclina por la tarjeta de crédito con franquicia Visa, que adicional de ofrecer seguros, asistencias, protección de compras, ofrece descuentos que varían en cada país y en función de los hábitos y gustos del cliente, es aceptada en más de 30 establecimientos en 170 países y opera en más de 2.1 millones de cajeros automáticos en el mundo sin embargo no es solamente sus beneficios sino sus costos, por lo tanto también puede ser la preferencial por sus características, tales como menor tasa de interés, comisiones bajas, cuotas al plazo que se desee, y demás condiciones que se ajustan a las necesidades dependiendo del tipo de cliente.

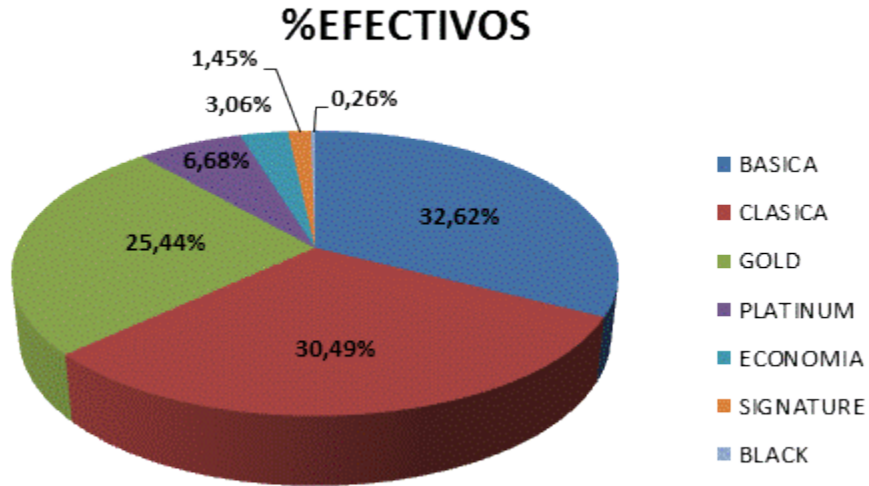
#### Comportamiento de los Clientes de Tarjetas de Crédito del Banco de Bogotá.

Por último, se expone la siguiente información de datos del mes de Julio de 2017 sobre la colocación, cancelación y mora de los clientes del Banco de Bogotá gestionados de manera telefónica en Megalinea S.A filial del banco.

*Tabla 19. Colocación de Tarjetas de Crédito-Megalinea S.A.- Corte: 25 de julio 2017.Clientes Ciudad de Bogotá*

<b>BIN</b>	<b>CLIENTES GESTIONADOS</b>	<b>CONTACTOS DIRECTOS</b>	<b>EFFECTIVOS</b>	<b>%EFFECTIVOS</b>
<b>BASICA</b>	26.157	13.654	1.505	32,62%
<b>CLASICA</b>	19.317	10.346	1.407	30,49%
<b>GOLD</b>	21.117	10.698	1.174	25,44%
<b>PLATINUM</b>	7.918	4.003	308	6,68%
<b>ECONOMIA</b>	3.932	1.071	141	3,06%
<b>SIGNATURE</b>	666	326	67	1,45%
<b>BLACK</b>	574	309	12	0,26%
<b>TOTAL</b>	<b>79.681</b>	<b>40.407</b>	<b>4.614</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Bases Clientes/Aseguramiento de la Calidad/Megalinea S.A.*



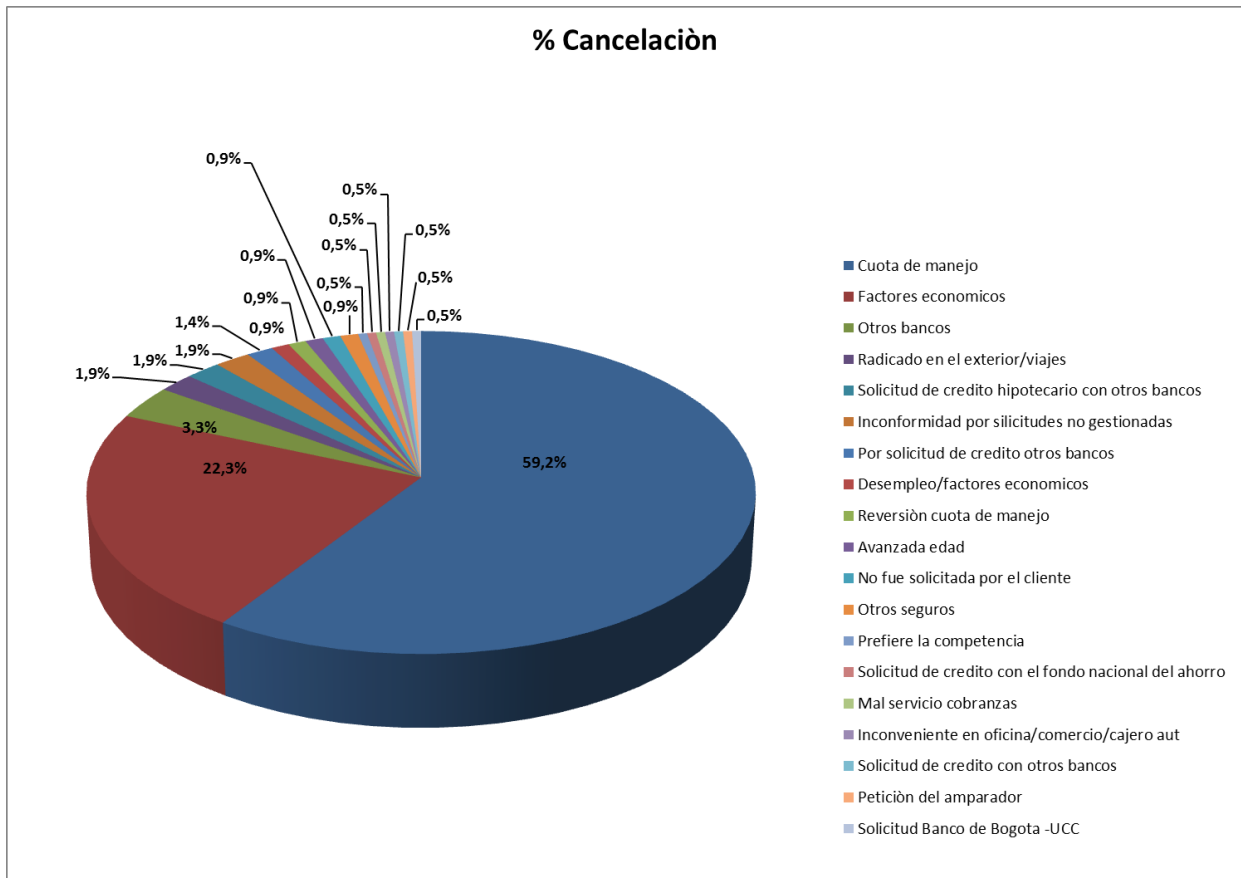
*Gráfica 8. Colocación de Tarjetas de Crédito-Megalinea S.A.- Corte: 25 de julio 2017. Clientes Ciudad de Bogotá.  
Fuente: Bases Clientes/Aseguramiento de la Calidad/Megalinea S.A.*

Desde el departamento de ventas del call center Megalinea S.A se genera durante el mes de Julio con corte al 25 una colocación de 4.614 clientes en la ciudad de Bogotá, evidenciando que dentro de su portafolio las mayores ventas están en tarjetas con Bin Básicas y Clásicas con 32% y 30% respectivamente sin embargo se debe tener en cuenta que la Signature y Black generan mayor rentabilidad al Banco de Bogotá por sus montos aprobados.

*Tabla 20. Megaline S.A. Motivo de Cancelación de Tarjetas de Crédito. Del 18 al 25 de julio de 2017. Clientes Ciudad de Bogotá.*

Motivo de cancelación	Cantidad clientes	% Cancelación
Cuota de manejo	125	59,2%
Factores economicos	47	22,3%
Otros bancos	7	3,3%
Radicado en el exterior/viajes	4	1,9%
Solicitud de credito hipotecario con otros bancos	4	1,9%
Inconformidad por silicitudes no gestionadas	4	1,9%
Por solicitud de credito otros bancos	3	1,4%
Desempleo/factores economicos	2	0,9%
Reversión cuota de manejo	2	0,9%
Avanzada edad	2	0,9%
No fue solicitada por el cliente	2	0,9%
Otros seguros	2	0,9%
Prefiere la competencia	1	0,5%
Solicitud de credito con el fondo nacional del ahorro	1	0,5%
Mal servicio cobranzas	1	0,5%
Inconveniente en oficina/comercio/cajero aut	1	0,5%
Solicitud de credito con otros bancos	1	0,5%
Petición del amparador	1	0,5%
Solicitud Banco de Bogota -UCC	1	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Bases Clientes/Aseguramiento de la Calidad/Megalinea S.A.*



**Gráfica 9. Megalinea S.A. Motivo de Cancelación de Tarjetas de Crédito. Del 18 al 25 de julio de 2017. Clientes Ciudad de Bogotá. Fuente: Bases Clientes/Aseguramiento de la Calidad/Megalinea S.A.**

En cuanto a la cancelación de las tarjetas de crédito, se genera una muestra de cancelaciones de clientes en Bogotá desde los días 18 al 25 de Julio, en donde se refleja que el 59,2 % que corresponde a 125 clientes generan cancelación de su tarjeta de crédito por cuota de manejo siendo esta la mayor causal de cancelación, allí los clientes manifiestan no están de acuerdo con las cuotas de manejo que se le están cobrando en su tarjeta de crédito, en otras ocasiones no tienen en cuenta las fechas de exoneraciones si se han generado cobros por lo cual se encuentran molestos, o le indicaron condiciones diferentes. La segunda causal más importante son los factores económicos que reflejan un 22,3% que corresponde a 44 clientes que deciden desistir de sus productos por sus condiciones.

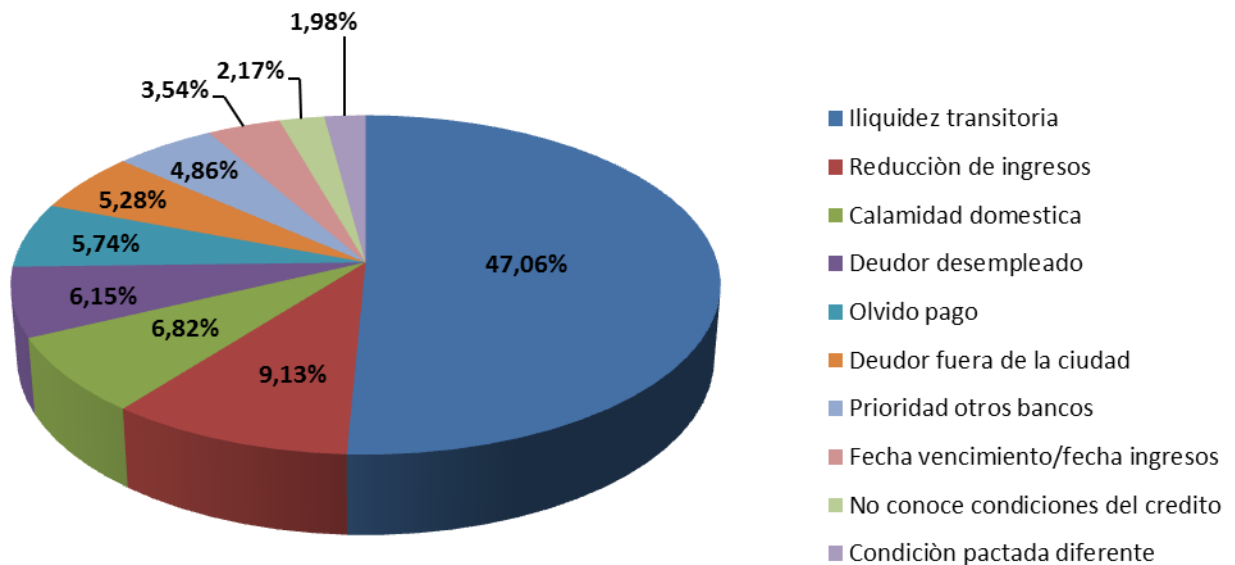
*Tabla 21. Megalinea S.A. Cobranzas. No Pago. Corte 25 de julio de 2017. Clientes a Nivel Nacional del Banco de Bogotá.*

Motivo de no pago	Cantidad clientes	% Mora
Iliquidez transitoria	22.700	47,06%
Reducción de ingresos	4.405	9,13%
Calamidad domestica	3.292	6,82%
Deudor desempleado	2.969	6,15%
Olvido pago	2.770	5,74%
Deudor fuera de la ciudad	2.549	5,28%
Prioridad otros bancos	2.343	4,86%
Fecha vencimiento/fecha ingresos	1.708	3,54%
No conoce condiciones del credito	1.046	2,17%
Condición pactada diferente	954	1,98%
No recibe extractos	914	1,89%
Iliquidez total	907	1,88%
Deudor reclamación tramite	317	0,66%
Deudor veredal	307	0,64%
Incapacidad parcial/permanente	158	0,33%
Pago no aplicado	124	0,26%
Negociación en tramite	92	0,19%
Deudor sobreendeudado	90	0,19%
Cliente embargado	86	0,18%
Sin voluntad	66	0,14%
Fallecimiento deudor	57	0,12%
Deudor no vive en el pais	52	0,11%
Divorcio/separación	38	0,08%
Deudor desaparecido	33	0,07%
Problemas operativos	31	0,06%
Recibo extracto posterior	23	0,05%
Deudor sin capacidad de pago	21	0,04%
Paso a pensión	20	0,04%
Ascenso	18	0,04%
Cancelación del producto	18	0,04%
Reclamación seguro	16	0,03%
Gastos de cobranzas	14	0,03%
Desistematización	13	0,03%
Colocación fraudulenta	11	0,02%
Desvinculado	10	0,02%
Desplazado	9	0,02%
Afectado situación frente	9	0,02%
Deudor en la carcel	8	0,02%
Priv derecho civil	7	0,01%
Emergencia social	7	0,01%
Debito automatico pendiente	6	0,01%
Pendiente documentos	4	0,01%
Fuera pais/ciudad/viaje	4	0,01%
Deudor suplantado	3	0,01%
Deudor secuestrado	3	0,01%
Documentos pendientes	3	0,01%
Descuido	2	0,00%
Victimas de la violencia	1	0,00%
Deudor en cobro juridico	1	0,00%
Reclamo	1	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>48.240</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente: Bases Clientes/Aseguramiento de la Calidad/Megalinea S.A.*



## % Mora



*Gráfica 10. Megalinea S.A. Cobranzas. No Pago. Corte 25 de julio de 2017. Clientes a Nivel Nacional del Banco de Bogotá. Fuente: Bases Clientes/Aseguramiento de la Calidad/Megalinea S.A.*

Desde el departamento de cobranzas se genera un reporte del mes de Julio con corte al 25 donde se evidencia gestión de cobro de clientes con mora mayor a 30 días a nivel nacional, encontrando las 10 causales más significativas del no pago de tarjeta de crédito. Con lo anterior, el primer motivo de no pago es la iliquidez transitoria donde los clientes indican que por el momento no tienen el dinero pero cancelarán después representando un 47,06% que corresponde a 22.700 clientes, en cuanto a la reducción de los ingresos el 9,13% manifiestan cambio de condiciones. El 6,82% presentan alguna calamidad doméstica que impide su pago puntual, mientras que el 6,15% correspondiente a 2.969 clientes que indican están desempleados. Así mismo el 5,74% confirman olvidaron su pago, el 5,28% están fuera de la ciudad y el 4,86% tienen carteras más altas con otras entidades financieras por lo cual dejan como prioridad otros bancos. Por último, los clientes manifiestan motivos directamente con el crédito como el 3,54% quienes indican tienen una fecha de vencimiento de su crédito diferente a la de sus ingresos por lo tanto tienden a presentar moras, el 2,17% indican no conocen las condiciones del crédito por lo tanto no desean cancelar, y un 1,98% confirman la condición pactada es diferente, evidenciando falencias de la colocación de las tarjetas de

crédito en cuanto a la información brindada y conocimiento del cliente de sus condiciones y obligaciones.

En conclusión, el resultado 1 muestra los ejemplares de tarjetas de crédito ofrecidas por el Banco de Bogotá para sus diferentes tipos de usuarios con sus múltiples características.

Además, al corte de mayo de 2017, la Superintendencia Financiera de Colombia refleja que el Banco de Bogotá colocó 1.066.152 tarjetas de crédito de sus dos franquicias Visa y MasterCard, de las cuales el 62,92% de los clientes prefieren Visa y el 37,08% MasterCard. De esta cantidad se presenta una cancelación del 61,88% y 38,12% para Visa y MasterCard respectivamente, unas 25.509 tarjetas a la fecha de corte.

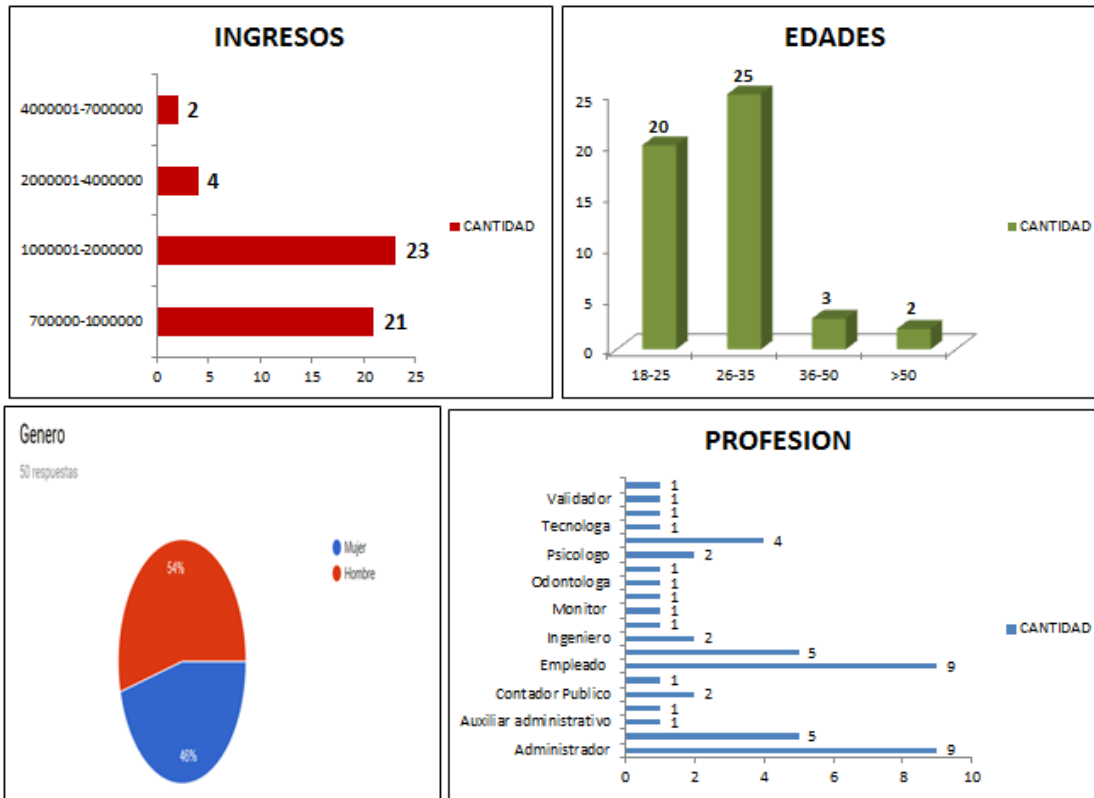
Conjuntamente, la filial del Banco de Bogotá Megalinea S.A. con corte a julio de 2017, presenta una colocación de tarjetas de crédito en la ciudad de Bogotá de 4.614. Igualmente, para esta fecha se presenta cancelaciones del producto financiero por parte de los clientes. Las dos principales causas son por la cuota de manejo con 59,2% y el 22,3% por factores económicos inesperados. Otro factor importante a tener en cuenta es la mora por el incumplimiento en las fechas pactadas para el pago de su obligación, presentando periodos mayores a 30 días, las principales razones son por iliquidez transitoria (47,06%) y reducción de los ingresos del cliente (9,13%). (Megalinea S.A., 2017)

## Resultado 2

### Conocimiento del producto de los clientes con tarjeta de crédito del Banco de Bogotá

La siguiente información revela los datos adquiridos mediante un sistema de recolección de información (Encuesta) sobre una muestra de 50 personas clasificadas como clientes del Banco de Bogotá en la ciudad de Bogotá acerca de la información financiera relacionada a las tarjetas de crédito.

Se realizó la encuesta a 50 personas clientes del Banco de Bogotá que actualmente tienen tarjetas de crédito. De esta manera se genera un análisis demográfico así:



Gráfica 11. Caracterización sociodemográfica de las Personas Encuestadas.

Fuente: <https://docs.google.com/forms/d/1DwPEIVrmxNjMKWCOPYVRRRUayyIISftgNsgAGwUpHg/edit#responses>

Los clientes encuestados presentan edades desde los 20 años hasta 65 años, y se evidencia que más del 50% tienen edades entre los 24 y 33 años aproximadamente, lo que indica que son personas jóvenes.

De los 50 clientes encuestados el 54% son hombres quienes son los que más tienen tarjeta de crédito y un 46% perteneciente a las mujeres.

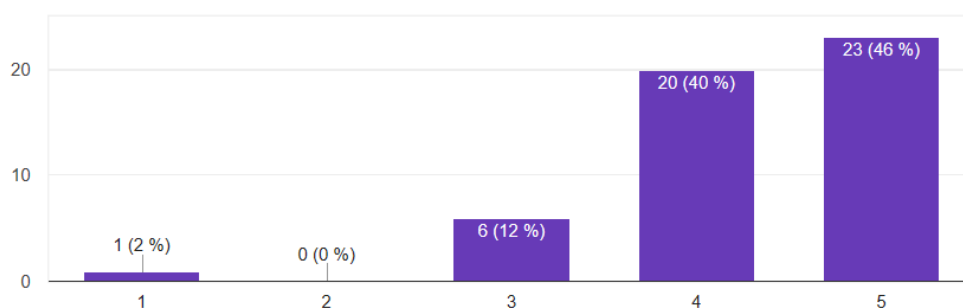
De las 50 personas encuestadas se encuentran varias profesiones sin embargo las más destacadas son los estudiantes quienes son los que más adquieren tarjetas de crédito en un 14%, así como también administradores y empleados. Los ingresos oscilan entre el SMMLV hasta 6.200.000, sin embargo de los clientes del Banco de Bogotá encuestados un 14% tienen ingresos de 1.000.000, un 12% 900.000, y otro 12% 1.500.000 aproximadamente.

Con lo anterior se puede concluir que de los 50 clientes encuestados del Banco de Bogotá más del 50% son hombres, con edades entre los 24 y 33 años aproximadamente con profesiones como administradores y empleados.

A continuación se generaron los resultados de la encuesta aplicada con el fin de evaluar el nivel de conocimiento de los clientes con tarjeta de crédito del Banco de Bogotá:

### 1. Funcionamiento de sus tarjetas de crédito

50 respuestas



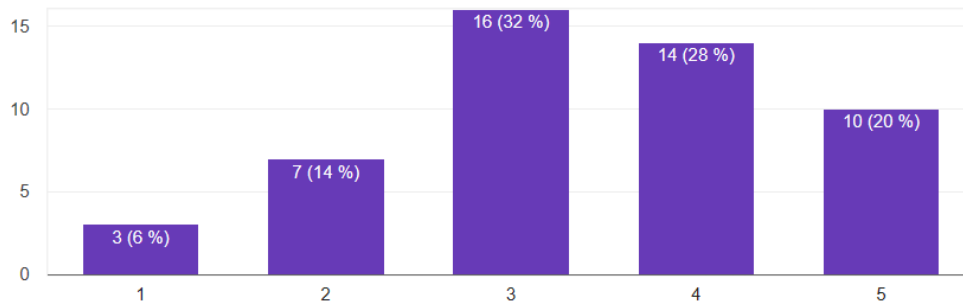
**Gráfica 12. Conocimiento del Funcionamiento del Producto.**

**Fuente:** <https://docs.google.com/forms/d/1DwPEIVrmxNJmKWCOPYVRrRUayyIISftgNsgAGwUpHG/edit#responses>

Más del 50% de los clientes no tienen totalmente claro el funcionamiento de sus tarjetas de crédito o presentan algunas dudas mientras que un 46% conoce muy bien su tarjeta.

## 2. Ventajas ,beneficios y alianzas que tiene con su tarjeta de crédito

50 respuestas



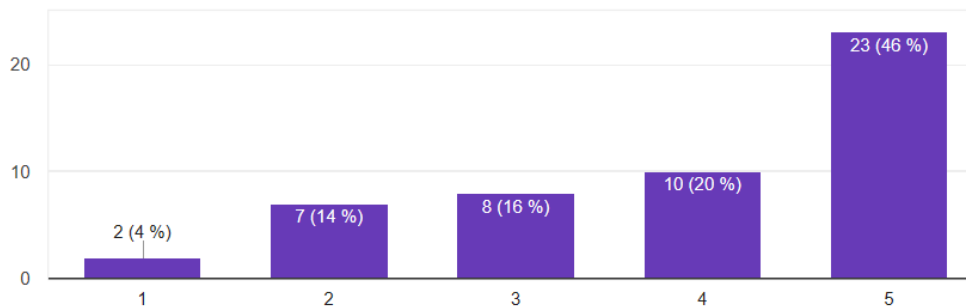
**Gráfica 13. Conocimientos de los Beneficios del Producto.**

**Fuente:** <https://docs.google.com/forms/d/1DwPEIVrmxNJmKWCOPYVRRrRUayyIISftgNsgAGwUpHg/edit#responses>

Un 32% de los clientes encuestados manifiestan no tienen pleno conocimiento de las ventajas, beneficios y alianzas que tienen con sus tarjetas de crédito y un 14% y 6% indican que es muy poca la información que tienen frente a estos temas, con lo cual se evidencia hay desinformación.

## 3. Costos que implica tener y usar su tarjeta de crédito

50 respuestas



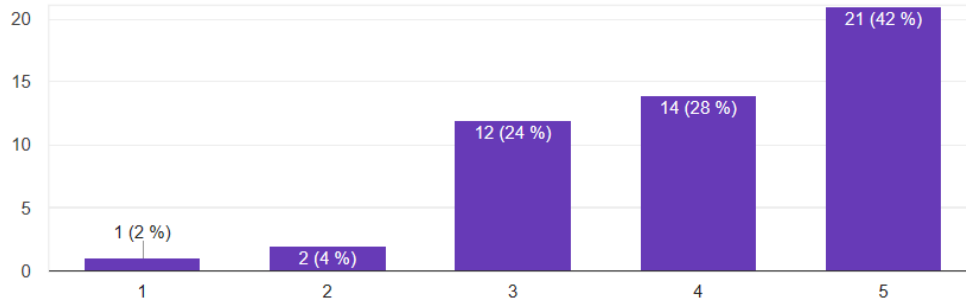
**Gráfica 14. Conocimiento de los Costos del Producto.**

**Fuente:** <https://docs.google.com/forms/d/1DwPEIVrmxNJmKWCOPYVRRrRUayyIISftgNsgAGwUpHg/edit#responses>

En cuanto a los costos que implica tener y usar la tarjeta de crédito los clientes tienen una información más clara como se muestra en la gráfica, confirmando que un 46% de los encuestados indican conocer totalmente este tema.

#### 4. Características de su tarjeta de crédito como: cupo, cuota de manejo, porcentaje de avances, ciclo de facturación y fechas de pago

50 respuestas



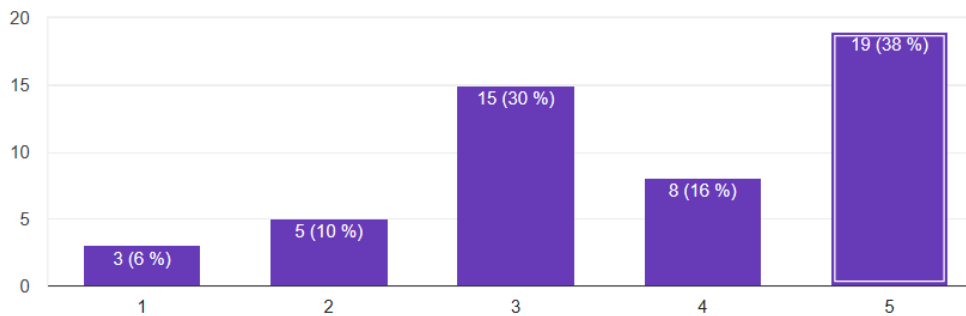
Gráfica 15. Conocimiento de las Características del Producto.

Fuente: <https://docs.google.com/forms/d/1DwPEIVrmxNJmKWCOPYVRRrRUayyIISftgNsgAGwUpHg/edit#responses>

Asimismo, los clientes tienen conocimiento de esta información en un 42%, sin embargo se evidencia que la mayoría en un 52% presenta algunas dudas o desconocimiento frente a las características de las tarjetas de crédito como cupos, cuotas de manejo, etc.

#### 5. Tasa de interés actual de su tarjeta de crédito

50 respuestas



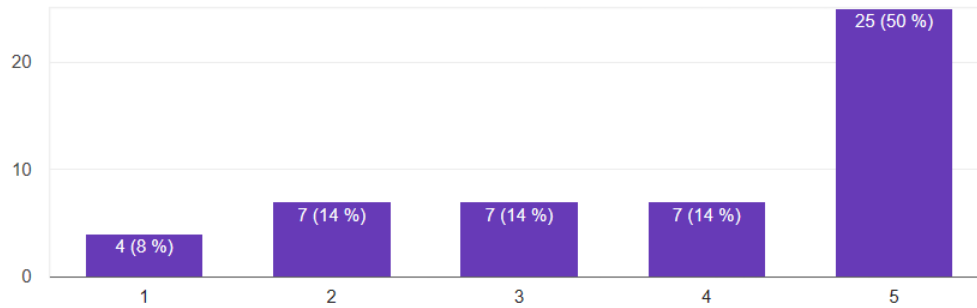
Gráfica 16. Conocimiento de Datos del Producto.

Fuente: <https://docs.google.com/forms/d/1DwPEIVrmxNJmKWCOPYVRRrRUayyIISftgNsgAGwUpHg/edit#responses>

Como se muestra en la gráfica tan solo el 38% tienen claro la tasa de interés que manejan actualmente con su tarjeta de crédito, y el 62% no tienen totalmente el conocimiento de esta información.

## 6. Implicaciones del no pago oportuno

50 respuestas



Gráfica 17. Conocimiento de las Consecuencias del no pago.

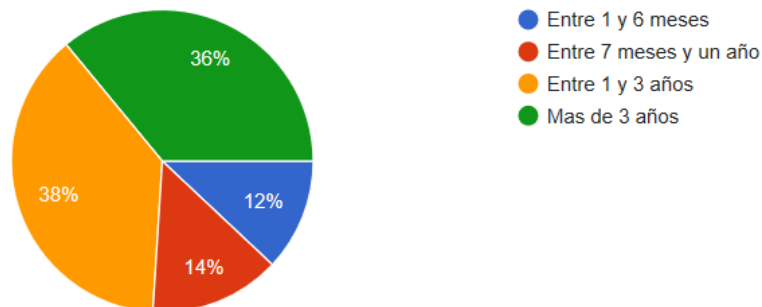
Fuente: <https://docs.google.com/forms/d/1DwPEIVrmxNJmKWCOPYVRRRUayy1ISftgNsgAGwUpHg/edit#responses>

Por último se evidencia que el 50% tienen claro las implicaciones del no pago oportuno en sus tarjetas de crédito, y un tan solo un 8% no conoce sobre el tema, sin embargo el 42% restante presentan dudas frente a esta información.

Con estas 6 preguntas formuladas en la encuesta se destaca que más del 50% de los clientes con tarjetas de crédito del Banco de Bogotá no conoce al 100% los productos adquiridos y sus características, por lo tanto es importante reforzar el tema de educación financiera para mitigar riesgos en cuanto a cancelaciones futuras o impagos de la misma. Para conocer un poco más sobre el uso de las tarjetas de los clientes del Banco de Bogotá se generaron las siguientes preguntas evidenciando lo siguiente:

### 7. ¿Hace cuanto tiempo tiene su tarjeta de crédito ?

50 respuestas



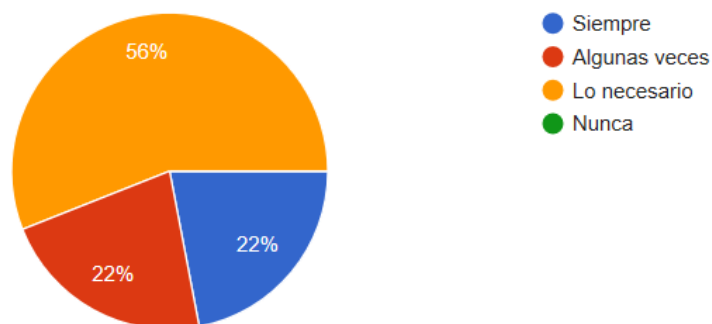
Gráfica 18. Tiempo de Pertenencia del Producto.

Fuente: <https://docs.google.com/forms/d/1DwPEIVrmxNJmKWCOPYVRRrRUayyIISfltgNsgAGwUpHg/edit#responses>

Más del 50% de los encuestados cuentan con sus tarjetas de crédito hace más de un año y tan solo un 12% son clientes nuevos que adquirieron sus productos hace poco tiempo.

### 8.¿Con que frecuencia usa su tarjeta de crédito?

50 respuestas



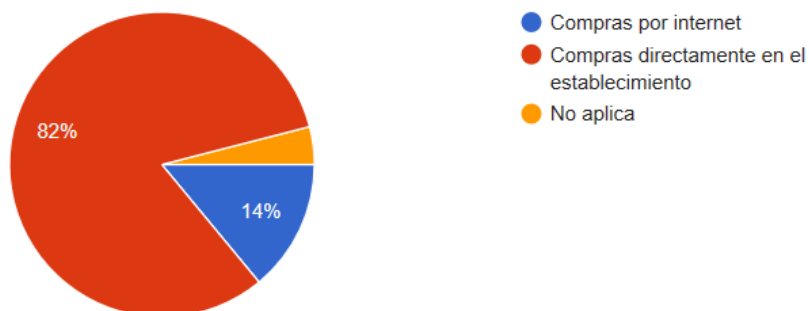
Gráfica 19. Frecuencia del Uso del Producto.

Fuente: <https://docs.google.com/forms/d/1DwPEIVrmxNJmKWCOPYVRRrRUayyIISfltgNsgAGwUpHg/edit#responses>

Se evidencia que el 100% de los clientes encuestados utilizan sus tarjetas de crédito y más del 50% son prudentes en su uso utilizando sus productos solamente lo necesario. Un 22% la utilizan siempre para todos sus gastos y el otro 22% algunas veces.

### 9.¿Cual es el tipo de compras que mas utiliza?

50 respuestas



Gráfica 20. Tipo de Compras con el Producto.

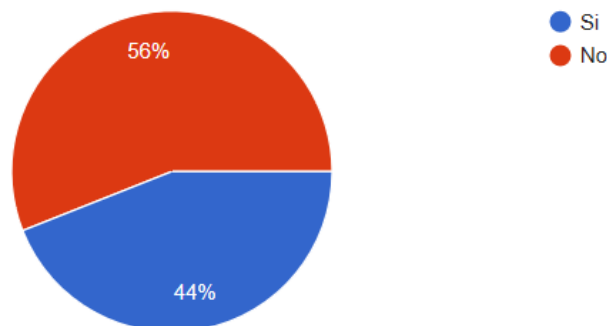
Fuente: <https://docs.google.com/forms/d/1DwPEIVrmxNJmKWCOPYVRRrRUayyIISfltgNsgAGwUpHg/edit#responses>



De los 50 clientes encuestados el 82% generan sus compras directamente en el establecimiento, es importante tener en cuenta que los clientes lo realizan por las promociones y descuentos que se generan en cuanto a las alianzas que manejan las tarjetas de crédito.

### 10. ¿En algún momento ha presentado mora en sus pagos?

50 respuestas



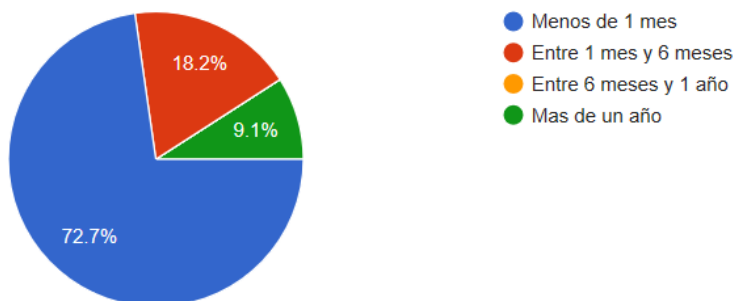
Gráfica 21. Mora en los Pagos del Producto.

Fuente: <https://docs.google.com/forms/d/1DwPEIVrmxNJmKWCOPYVRRuayy1ISfltNsgAGwUpHg/edit#responses>

Un 56% de los clientes encuestados manifiestan no han presentado mora hasta el momento, mientras que un 44% manifiestan que sí, lo cual es un alto porcentaje.

### 11. Si la respuesta anterior es SI, por favor responda, ¿por cuanto tiempo?

22 respuestas



Gráfica 22. Tiempo de Mora en los Pagos del Producto.

Fuente: <https://docs.google.com/forms/d/1DwPEIVrmxNJmKWCOPYVRRuayy1ISfltNsgAGwUpHg/edit#responses>

Evaluando el 44% de los clientes encuestados con tarjeta de crédito del Banco de Bogotá que han quedado en mora, se evidencia que el 72% solamente quedan en mora por

un tiempo menor a un mes , el 18% entre 1 y 6 meses , y solo el 9,1 pasan a cobros jurídicos con mora mayor a un año.

Teniendo en cuenta la información adquirida a través de las encuestas, se puede evidenciar que los usuarios con tarjetas de crédito del Banco de Bogotá no cuentan con un conocimiento total acerca de su producto financiero. La mayoría de la población encuestada son hombres estudiantes entre los 24 a 33 años. Las características de este producto en donde se presenta el menor conocimiento son las ventajas y beneficios, tasa de interés actual y características como cupo, cuota de manejo, porcentaje de avances, ciclo de facturación, entre otros. Los cuales alcanzan hasta el 32% de la población encuestada. Y solamente hasta el 50% de los encuestados logran tener conocimientos completos acerca de las implicaciones del no pago oportuno, características principales del producto y funcionamiento del mismo.

Igualmente, la mayoría de los encuestados poseen sus tarjetas de crédito desde hace más de un año, la frecuencia de su uso va dependiendo a su necesidad y prefieren utilizarlas directamente en los establecimientos de comercio. Por último, la encuesta revela que el 44% de los clientes encuestados ha presentado mora en sus pagos no mayores a un mes.

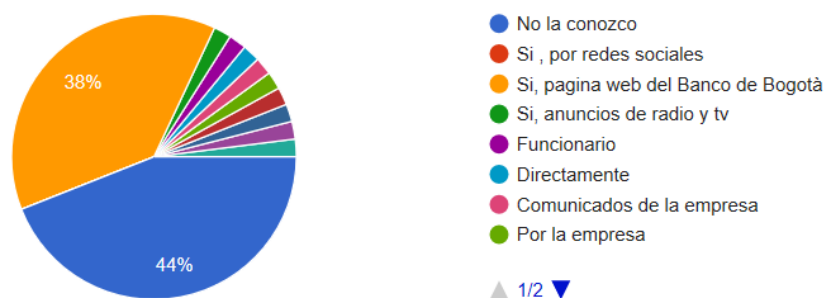
### Resultado 3

#### Canales de preferencia de los clientes con tarjeta de crédito del banco de Bogotá

Por medio de las siguientes preguntas aplicadas en la encuesta a los usuarios del Banco de Bogotá, se presentará un análisis acerca del conocimiento de las herramientas de educación financiera por parte del banco y su preferencia para recibir esta información, permitiendo identificar la propensión de los clientes del Banco de Bogotá acerca de la educación financiera:

#### 12. ¿Tiene conocimiento de la educación financiera que brinda el Banco de Bogotá?, ¿por que medio la conoce?

50 respuestas



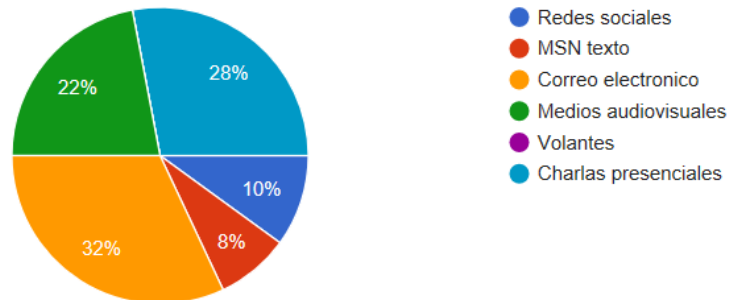
Gráfica 23. Conocimiento de la Educación Financiera del Banco de Bogotá.

Fuente: <https://docs.google.com/forms/d/1DwPEIVrmxNJmKWCOPYVrRrRUayyIISfltgNsgAGwUpHg/edit#responses>

Con la aplicación de la encuesta se puede evidenciar que el 44% de los clientes no conocen la educación financiera que brinda el Banco de Bogotá, es decir que no la utilizan porque desconocen que existe, lo cual es un problema que genera en primer lugar un mal uso de las tarjetas de crédito, al desconocer algunos temas y no resolverlos los clientes caen en mora, etc.

### 13. ¿Cuál es el medio de su preferencia para brindarle una educación financiera?

50 respuestas



**Gráfica 24. Preferencia de Medios de Comunicación de la Educación Financiera.**

**Fuente:** <https://docs.google.com/forms/d/1DwPEIVrmxNJmKWCOPYVrRrRUayy1ISftgNsgAGwUpHg/edit#responses>

Teniendo en cuenta que la edad promedio de la mayoría de encuestados se encontraba en 24 y 33 años se logra evidenciar que un 32% de los clientes prefieren el correo electrónico como medio de preferencia para brindarle una educación financiera. En segundo lugar el 28% prefieren que se generen por medio de charlas presenciales, de esta manera pueden resolver dudas más concretas, y por último el 22% desean medios audiovisuales.

En este resultado, se determinó que los usuarios de tarjetas de crédito del Banco de Bogotá encuestados en un 44% no conocen la información financiera aportada por el banco por ningún medio de comunicación y los que sí la conocen en su mayoría es desde la página del Banco de Bogotá. Igualmente, declaran que los medios de mayor preferencia para recibir la información financiera son el correo electrónico, charlas presenciales y medios audiovisuales.

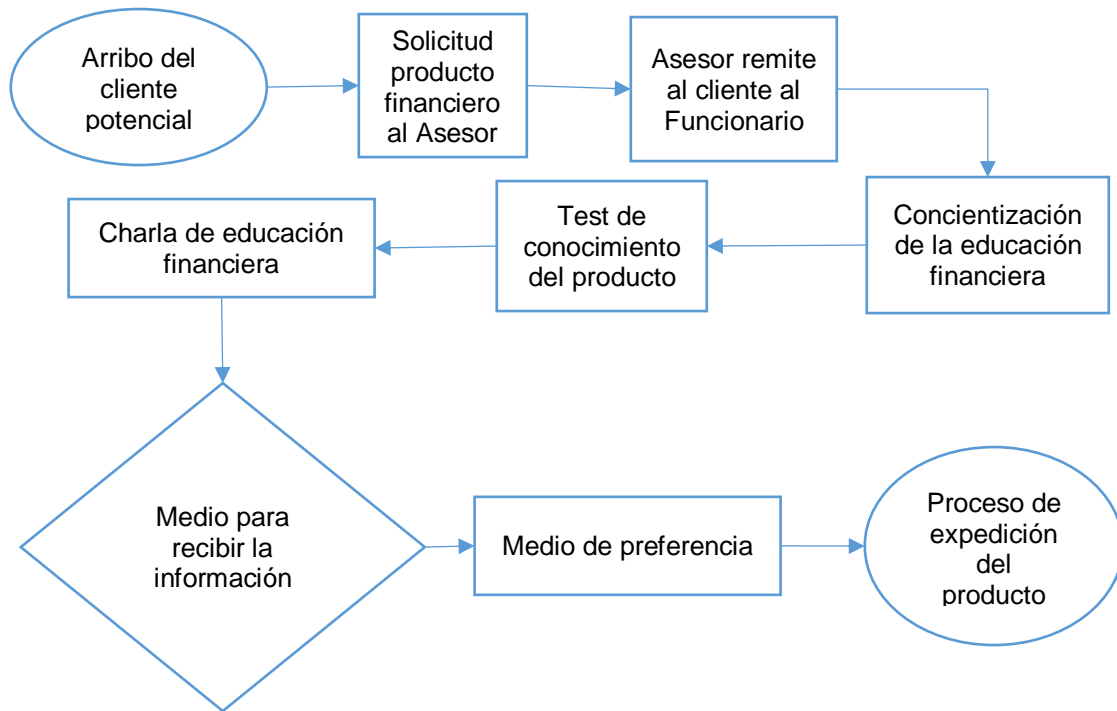
## Resultado 4

Propuesta de una Herramienta que Responda a las Necesidades de Educación Financiera de los Clientes del Banco de Bogotá.

De acuerdo a los resultados aportados en las encuestas por los clientes de tarjeta de crédito del Banco de Bogotá, es imperativo recomendar la adaptación de la educación financiera al proceso de colocación de las mismas, teniendo en cuenta el canal de preferencia de los usuarios. Para esto, es necesario recordar los resultados de la pregunta número 13, que trata del medio de preferencia del cliente para brindarle la educación financiera, donde el 32% prefiere el correo electrónico como medio predilecto para recibir adiestramiento financiero. Siguiendo las charlas presenciales (28%) y medios audiovisuales (22%).

La herramienta de educación financiera que se propone se compone de dos pasos. La primera, es la realización de un test que permita al usuario reconocer su nivel de conocimiento frente al producto a adquirir durante el trámite de la expedición de la tarjeta de crédito para el caso de los nuevos clientes y los antiguos en el momento pertinente. La segunda parte, consiste en brindarle la educación financiera por medio de una charla en ese momento y posteriormente entregarle vía correo electrónico o por el medio que prefiera, un manual con esta información.

Para la anterior propuesta, se recomienda la implementación de personal especializado para la concientización y aplicación de las herramientas de educación financiera a los usuarios y clientes potenciales de tarjetas de crédito del Banco de Bogotá.



*Gráfica 25. Flujograma propuesta de educación financiera. Elaboración propia.*

La información que comprenderá esta propuesta es:

- Aspectos generales sobre el funcionamiento y los costos de su tarjeta de crédito.
- Tips acerca de ventajas, beneficios y alianzas de las tarjetas de crédito.
- Características de su tarjeta de crédito (Cupo, Cuota de Manejo, Porcentaje de Avances, Ciclo de Facturación y Fechas de Pago).
- Implicaciones del no pago y mora.

Igualmente, actualizar al cliente la tasa de interés vigente a la fecha.

## Conclusiones

Actualmente las tarjetas de crédito son uno de los medios de pago más utilizados por las personas para generar compras o utilizar el dinero cuando no cuentan con efectivo, por ello según un informe dado a conocer por la Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de Oportunidades al final del año 2016 25,7 millones de adultos contaban por lo menos con un producto financiero.

Como lo muestra la edición 1030 de Asobancaria, hay un déficit en la promoción de la educación financiera con que cuentan los colombianos y esto se debe a que las personas desean adquirir sus tarjetas de crédito porque tienen alguna necesidad para suplir sin embargo no tienen presente y desconocen sus obligaciones al adquirir los productos con las entidades bancarias.

De este modo y con las encuestas aplicadas a clientes del Banco de Bogotá se evidencia que el 44% desconocen la información financiera brindada por la entidad, esto se debe a que hace falta identificar cual es el medio de preferencia de los clientes para recibir este tipo de información, además de profundizar antes de colocar las tarjetas de crédito y es que esto es un tema bastante importante para analizar ya que pensando no solo en la colocación sino en el ciclo de vida de los productos, es primordial que los clientes tengan claras sus obligaciones y uso del producto como tal, evitando así futuras reclamaciones (PQRS), impago de las tarjetas, tener que generar gestión de cobro, o que el cliente desee cancelar por inconformidad con la misma.

Con lo anterior y según el resultado de la encuesta los 3 medios de educación financiera que prefieren los clientes son el correo electrónico, en segundo lugar están las charlas presenciales y los medios audiovisuales, hay que tener en cuenta que el Banco de Bogotá actualmente muestra su educación financiera por medio de la página web siendo este el medio al que tienen más acceso las personas sin embargo de los encuestados solo el 38% lo conoce y el 62% o no lo conocen o utilizan otros medios y como resultado prefieren algo diferente.

Es así como con lo anterior se debe generar un mayor análisis de cómo es más efectivo llegar a los clientes para que tengan de primera mano una excelente educación financiera y es por ello que se genera una propuesta para que Banco de Bogotá se enfoque en esta información e identifique que los medios preferidos son el correo electrónico y las charlas presenciales las cuales se pueden unificar e implementar desde la colocación de las tarjetas de crédito para brindar un mejor servicio y mitigar mayor impago o cancelación de los clientes.

Para terminar, es necesario decir que los clientes de tarjetas de crédito del Banco de Bogotá y en general del sector financiero, cuentan con un nivel medio de conocimiento del producto financiero, el cual puede ser mejorado si las entidades financieras implementan los medios de comunicación adecuados para la eficaz transmisión de la información financiera, puesto que como lo evidencia la encuesta, las herramientas utilizadas no son las más adecuadas para la entrega de esta información. Para esto, es necesario analizar la cultura y las preferencias para la recepción de información de los ciudadanos colombianos.



## Bibliografía

- Asobancaria. (12 de 2016). *Asobancaria*. Obtenido de [http://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2017/06/Web\\_LibroTipificaci%C3%B3nAsobancaria2016\\_01.pdf](http://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2017/06/Web_LibroTipificaci%C3%B3nAsobancaria2016_01.pdf)
- Asobancaria. (15 de 02 de 2016). *Asobancaria*. Obtenido de <http://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2016/02/4664743.pdf>
- Asobancaria. (Mayo de 2017). *Asobancaria*. Obtenido de Asobancaria: [http://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2017/06/Web\\_LibroTipificaci%C3%B3nAsobancaria2016\\_01.pdf](http://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2017/06/Web_LibroTipificaci%C3%B3nAsobancaria2016_01.pdf)
- Banco de Bogotá. (Agosto de 2017). *Banco de Bogotá*. Obtenido de <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/educacion-financiera/articulos-educacion-financiera/credito-endeudamiento/como-funcionan-las-tarjetas-de-credito>
- Banco de Bogotá. (2017). *Banco de Bogotá*. Obtenido de <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/productos/para-ti/tarjetas-de-credito/todas-las-tarjetas-credito/>
- Megalinea S.A. (06 de 2017). Bases Clientes/Aseguramiento de la Calidad/Megalinea S.A. Bogotá D.C., Colombia.
- Superintendencia Financiera de Colombia. (31 de Diciembre de 2012 y 2016). *Superintendencia Financiera de Colombia*. Obtenido de Superintendencia Financiera de Colombia: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60952>