

# ¿Porqué es necesario mejorar la regulación existente en tarjetas de crédito?

Cynthia Zapata C.

Directora de Apoyo al Consumidor

Ministerio de Economía, Industria y

Comercio, Costa Rica



# Agenda

**1** Cultura financiera del tarjeta-habiente.

**2** El mercado hoy.

**3** Una normativa insuficiente.

**4** Problemática actual





Cultura  
financiera  
del tarjeta-  
habiente

# Hechos

**Asimetría informativa.**

**Consumidor poco educado.**

**Estado es quién educa.**

**Entidades hacen pocos esfuerzos.**

**Acceso inexistente o complicado a la información**



Poca  
educación

+

Poca  
información

=

Ausencia de cultura financiera

A hand holding a pen is positioned over a document, suggesting a signing or approval process. The document is partially visible, showing some text and a blue vertical bar on the right side. The overall scene is set against a light blue background with a subtle pattern of horizontal lines.

El mercado  
hoy

¿Qué ha pasado?

**Desmaterialización del dinero.**

**Crecimiento acelerado crédito de consumo.**

**Pérdida de poder del consumidor.**



Costarricense promedio  
maneja más de **2** tarjetas de crédito

La **mora** ha aumentado..



Algunos  
datos  
relevantes  
del  
mercado

**4.5 millones** de habitantes

Ingreso per cápita: **\$450** (236.000)

**1.3 millones** de tarjetas.

Deuda total 2007: **400 mil millones**

**8 mil millones** irrecuperables.



**Junio 2009**

**570.000 millones**

127.000 colones per cápita

**Octubre 2007**

**400.000 millones**

89.000 colones per cápita



Si tomamos la población  
plenamente ocupada...

PPE: **1.4 millones**

Deuda per cápita  
**400 mil colones**

Debemos **más del doble**  
de lo que **recibimos**

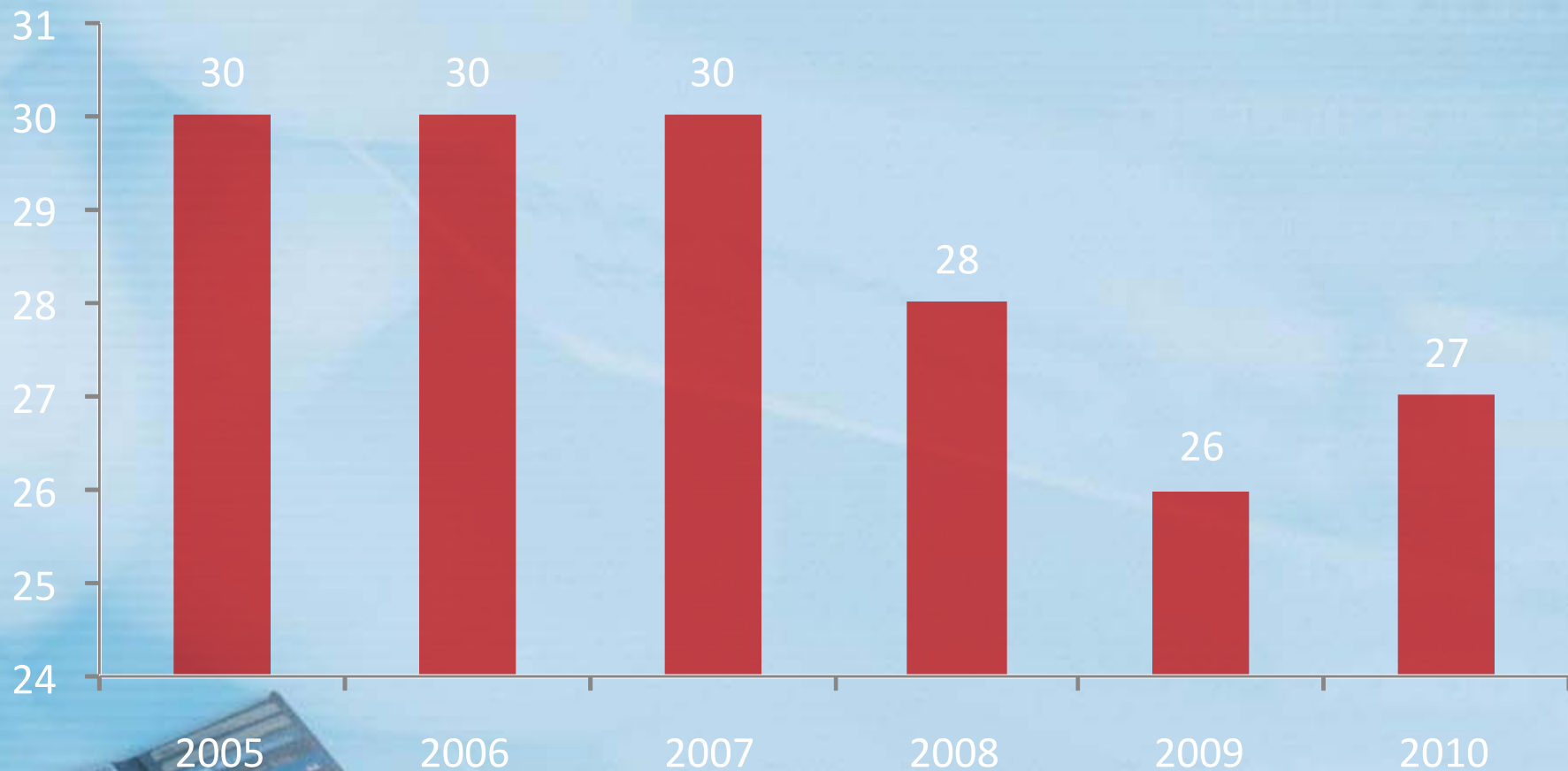


# Cantidad de tipos de tarjetas 2005-2010



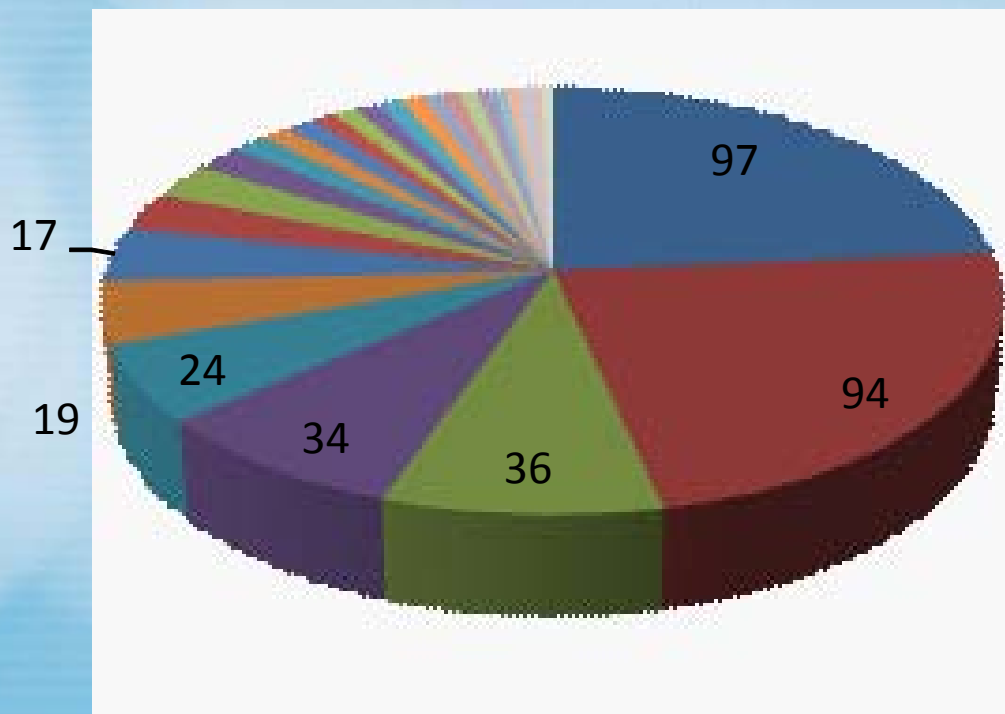
FUENTE: Elaboración propia, según datos de la Dirección de Estudios Económicos

# Cantidad de emisores 2005-2010



FUENTE: Elaboración propia, según datos de la Dirección de Estudios Económicos

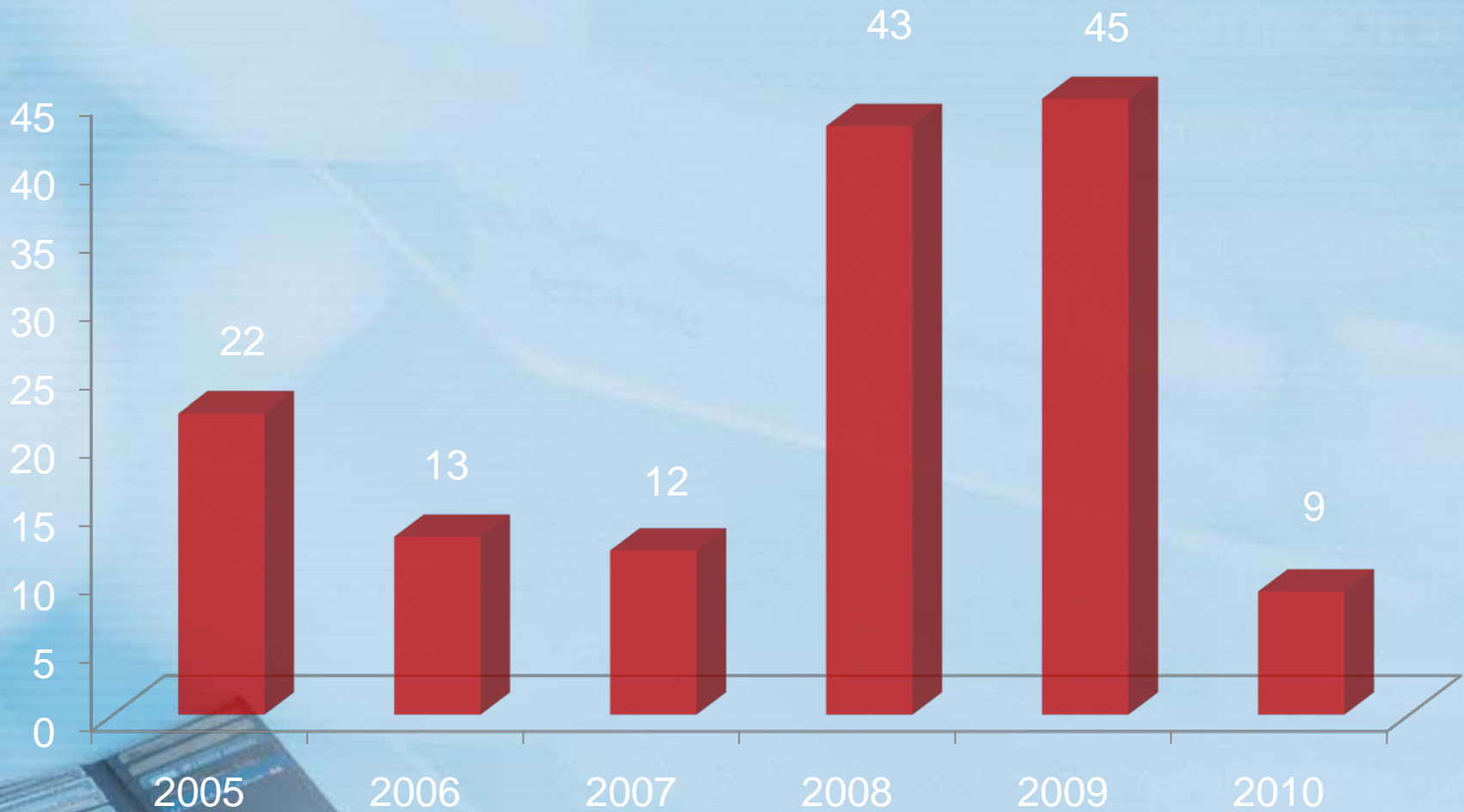
# Cantidad de tarjetas por emisor 2005-2010




- Credomatic
- Citi Tarjetas
- Bancrédito
- Banco Nacional de Costa Rica
- Promerica
- HSBC

FUENTE: Elaboración propia, según datos de la Dirección de Estudios Económicos

# Cantidad de denuncias por tarjeta de crédito ingresadas 2005-2010



FUENTE: Elaboración propia, según datos de la Dirección de Estudios Económicos

A hand holding a pen is positioned over a document, suggesting a process of signing or reviewing. In the foreground, a blue folder is open, revealing several documents. The background is a light blue, slightly blurred surface, possibly a desk or table. The overall scene conveys a professional or administrative context.

Una  
normativa  
insuficiente

# ¿Qué se debe informar?

## Información

**Debe ser previa: Folleto explicativo.**

**Durante la ejecución: Estados de cuenta.**

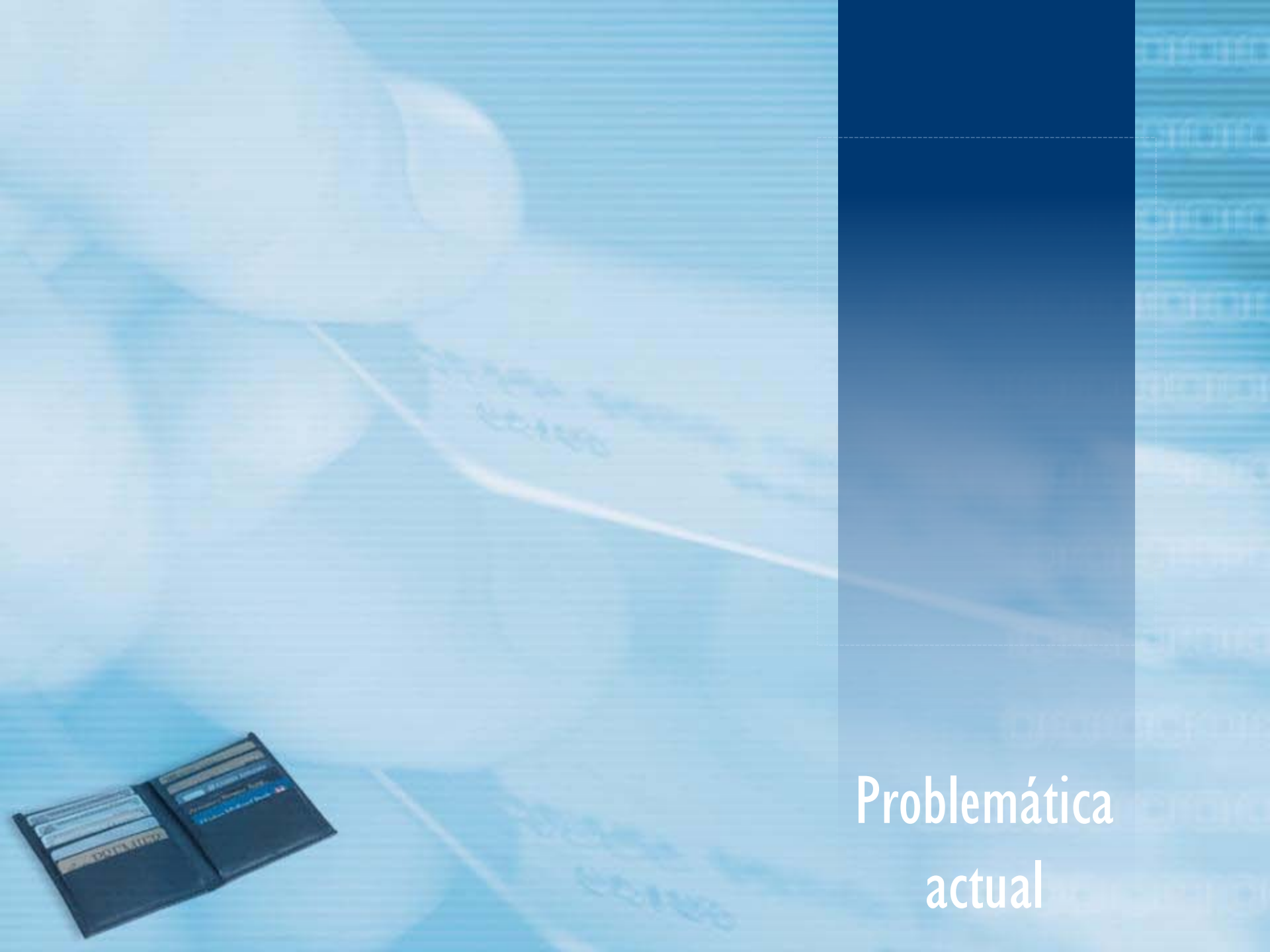
**Modificaciones al contrato.**

**Premios y promociones.**

**¿Qué hacer en caso de robo o pérdida?**

**Cargos adicionales o automáticos**



A hand holding a pen is positioned over a document, suggesting a process of writing or editing. The document is partially visible, showing some text and a blue vertical bar on the right side. The overall scene is set against a light blue background with a subtle grid pattern.

Problemática  
actual

# Nueva problemática

Asimetría de información

Estrategias de colocación y comercialización,

Disponibilidad de información previa: Folleto.

Tratamiento de la información para contratar.

Problemas en la ejecución de los contratos.

Información en los estados de cuenta.

Solución de disputas y tiempos de respuesta.



El tarjeta-habiente se enfrenta con:

**Servicio despersonalizado.**

**Personal poco instruido.**

**Imposibilidad de consultas antes de la firma.**

**Imposibilidad de consultar información previa.**

**Firma del contrato fuera de establecimiento.**

**Derecho de retracto**

Estrategias de  
colocación y  
comercialización



Información  
previa  
Folleto explicativo

Pocos lo tienen.

Redacción poco clara.

No está toda la información relevante.

Limitaciones, alcance de servicios mínimos. cobros de comisiones y tasas, etc.

Información desagregada. Poco útil.



## Información en el contrato

**Letras ilegibles o muy pequeñas.**

**Lenguaje técnico poco claro.**

**Poco o ningún tiempo para leer.**

**Imposibilidad de solicitar asistencia.**

**Ventajas o beneficios no detallados.**

**Posibilidad de emisor de cambiar contenido.**



## En la ejecución de los contratos

**Plazos y cálculos no claros.**

**Fechas de corte y de pago no uniformes.**

**Pagos de contado.**

**Otras comisiones o penalizaciones.**

**Pago de anualidades (reversión por reclamo).**

**Formas de resolución y rescisión contractual.**



En la ejecución  
de los contratos

**Procedencia de los cargos por seguros.**

**Ventas atadas y publicidad engañosa.**

**Cargos no autorizados.**

*Procedimientos de reversión y tiempos de respuesta.*

**Cargos automáticos.**

*Procedimiento para su rechazo y la devolución de lo cobrado al estado anterior al cargo.*

**Cargos duplicados, indebidos o fraudes.**

**Pérdidas o extravío de tarjetas.**



En la ejecución  
de los contratos

**No se tiene control adecuado de pagos aplicados a capital e intereses.**

**Intereses aparecen sumarizados.**

**Cobros ilegítimos de intereses.**

**La corrección de saldos por cobros improcedentes se realiza en la cuenta principal.**



En los estados  
de cuenta

**No se informa sobre cambios (destacado).**

**Intereses se sumarizan.**

**Mezcla de cuentas con reglas de imputación de cargos e intereses distintas.**

**Programas de fidelidad o millas.**

**Imposibilidad de distinguir comisiones o penalizaciones separadamente.**

**Formas de resolución y rescisión contractual.**



## Soluciones de disputas y atención de reclamos

No existe procedimiento único e informado.

Tiempos de respuesta variados según cliente.

Ausencia de procedimiento para resolución de reclamos.

**Cobros no autorizados, indebidos o por fraudes en caso de seguros.**

No hay información sobre alcance de seguros y la forma de accederlos.



## En resumen

- Existe poca educación.
- Información es poco útil.
- Conducta agresiva de colocación.
- Pocos procedimientos amigables para atender las consultas o reclamos.
- Abundante publicidad engañosa.
- Programas de fidelización poco profundos y de poca duración.
- Poca consistencia entre las políticas de servicio al cliente y la respuesta efectiva.

Oportunidades de mejora..

**Oportunidades  
de mejora**



# Generamos relaciones de colaboración con la contraparte

El empresario corporativo debe  
tomar conciencia de su papel  
colaborativo en el mercado



# Llamado a mejorar en...

Su papel de educación al cliente

El manejo en la **atención** efectiva y eficiente de **reclamos**

**Estrategias** de mercadeo y **ventas**

**Publicidad**



# Reforzamiento de prácticas sanas de **tele-mercadeo**

Evitar **acoso**

Uso de bases de datos  
**depuradas**

Pautas para el uso de  
**información  
personal**



# Tratamiento de quejas

Procesos **sencillos**

Plazos **oportunos**

**Acercamiento** a  
clientes con problemas



# Manual de buenas prácticas

## Programa de auto-regulación empresarial



# Manual de buenas prácticas

Afiliación 100% **voluntaria**

**Promesa** de la  
empresa a consumidores

Fuerza de **contrato**



A close-up photograph of a hand holding a credit card over a document. The background is a light blue, slightly blurred surface. The hand is positioned in the upper left, with the credit card held horizontally. The document below has some faint, illegible text. In the bottom left corner, there is a small, dark, rectangular object, possibly a wallet or a small folder, containing several items.

Contactos: Cynthia Zapata C.  
Dirección de Apoyo al consumidor.  
Ministerio de Economía. Costa Rica  
(506) 2284-8803 (8842)  
czapata@consumo.go.cr