



Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia  
Licenciatura en Ciencias Jurídicas y de la Justicia

**Legalidad de políticas bancarias en procedimiento de  
análisis y aprobación de tarjetas de crédito**

(Tesis de Licenciatura)

Ana Victoria Salanic Xicó

Guatemala, noviembre 2023

Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia  
Licenciatura en Ciencias Jurídicas y de la Justicia

**Legalidad de políticas bancarias en procedimiento de  
análisis y aprobación de tarjetas de crédito**  
(Tesis de Licenciatura)

Ana Victoria Salanic Xicó

Guatemala, noviembre 2023

Para los efectos legales y en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 1º, literal h) del Reglamento de Colegiación del Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala, **Ana Victoria Salanic Xicó**, elaboró la presente tesis, titulada **Legalidad de políticas bancarias en procedimiento de análisis y aprobación de tarjetas de crédito.**

**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y JUSTICIA**

**Dr. Enrique Fernando Sánchez Usera**

Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia

Guatemala, 03 de mayo de 2023

Señores Miembros  
Consejo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados señores:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, haciendo referencia a mi nombramiento como asesor del estudiante Ana Victoria Salanic Xico, ID 000131769.

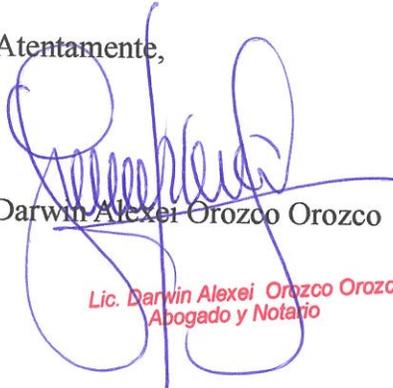
Al respecto se manifiesta que:

- a) Brinde acompañamiento al estudiante en referencia durante el proceso de elaboración de la tesis denominada Legalidad de políticas bancarias en procedimiento de análisis y aprobación de tarjetas de crédito.
- b) Durante ese proceso le fueron sugeridas correcciones que realizó conforme los lineamientos proporcionados.
- c) Habiendo leído la versión final del documento, se establece que el mismo constituye un estudio serio en torno al tema investigado, cumpliendo con los requerimientos metodológicos establecidos por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia para esta modalidad académica.

En virtud de lo anterior, por este medio emito DICTAMEN FAVORABLE para que se continúe con los trámites de rigor.

Se hace la aclaración que el estudiante es el único responsable del contenido de la tesis ya indicada.

Atentamente,



Darwin Alexei Orozco Orozco

Lic. Darwin Alexei Orozco Orozco  
Abogado y Notario

Guatemala, 16 de julio de 2023.

**Señores Miembros  
Consejo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia  
Universidad Panamericana  
Presente.**

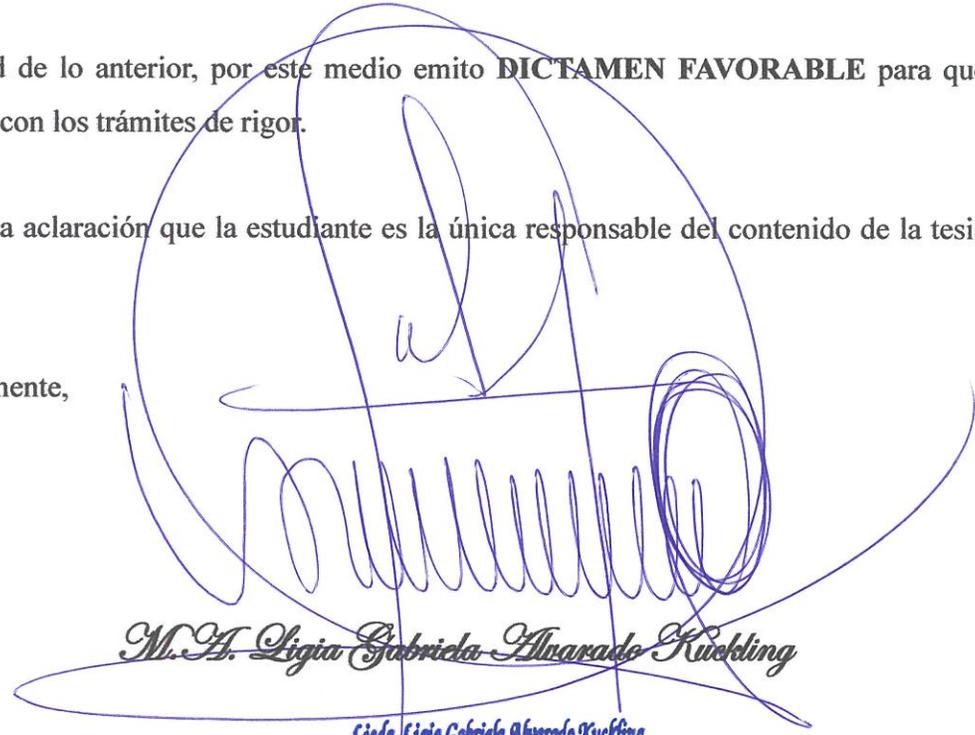
Estimados señores.

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, haciendo referencia a mi nombramiento como revisora metodológica de la tesis de la estudiante **Ana Victoria Salanic Xicó, ID 000131769**, titulada **“Legalidad de políticas bancarias en procedimiento de análisis y aprobación de tarjetas de crédito”**. Al respecto me permito manifestarles que, la versión final de la investigación fue objeto de revisión de forma y fondo, estableciendo que la misma constituye un estudio serio que cumple con los requerimientos metodológicos establecidos por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia para esta modalidad académica.

En virtud de lo anterior, por este medio emito **DICTAMEN FAVORABLE** para que se continúe con los trámites de rigor.

Se hace la aclaración que la estudiante es la única responsable del contenido de la tesis ya indicada.

Atentamente,



*M. A. Ligia Gabriela Alvarado Kuehling*

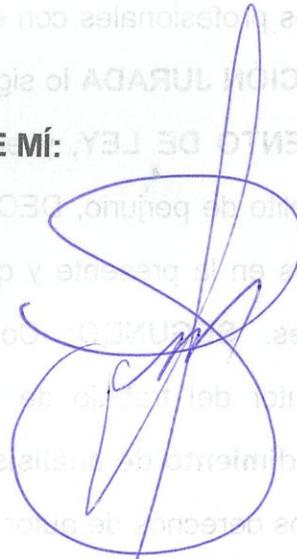
Ligia Gabriela Alvarado Kuehling  
ABOGADA Y NOTARIA

En el municipio de Puerto Barrios, departamento de Izabal, el día nueve de octubre del año dos mil veintitrés, siendo las diez horas con treinta minutos, yo, **LUIS FERNANDO RAMÍREZ ALONZO**, Notario, número de colegiado diecinueve mil setenta y cinco (19,075), me encuentro constituido en Bufete Jurídico ubicado en sexta avenida entre once y doce calle, Puerto Barrios Izabal, soy requerido por **Ana Victoria Salanic Xicó**, de treinta y cuatro años de edad, soltera, guatemalteca, bachiller en computación, de este domicilio, quien se identifica con Documento Personal de Identificación -DPI- con Código Único de Identificación -CUI- un mil seiscientos veintisiete espacio setenta y un mil ochocientos veintisiete espacio cero cuatrocientos uno (1627 71827 0401), extendido por el Registro Nacional de las Personas de la República de Guatemala, Centroamérica, quien requiere mis servicios profesionales con el objeto de hacer constar a través de la presente **DECLARACIÓN JURADA** lo siguiente: **PRIMERO:** La requirente, **BAJO SOLEMNE JURAMENTO DE LEY**, y enterado por el infrascrito notario de las penas relativas al delito de perjurio, **DECLARA** ser de los datos de identificación personal consignados en la presente y que se encuentra en el libre ejercicio de sus derechos civiles. **SEGUNDO:** Continúa declarando bajo juramento el requirente: i) ser autor del trabajo de tesis titulado: **“Legalidad de políticas bancarias en procedimiento de análisis y aprobación de tarjetas de crédito”**; ii) haber respetado los derechos de autor de las fuentes consultadas y reconocido los créditos correspondientes; y iii) aceptar la responsabilidad como autor del contenido de la presente tesis de licenciatura. No habiendo nada más que hacer constar, finalizo el presente instrumento en el mismo lugar y fecha de inicio, treinta minutos después, la cual consta en una hoja de papel bond tamaño oficio, impresa en ambos lados, que firmo y sello, a la cual le adhiero los timbres para cubrir los

impuestos correspondientes que determinan las leyes respectivas: un timbre notarial del valor de diez quetzales con serie BK y número cero setecientos doce mil ochocientos ochenta (BK-0712880) y un timbre fiscal del valor de cincuenta centavos con número de registro ocho millones novecientos ochenta mil ochocientos noventa y seis (8980896). Leo íntegramente lo escrito al requirente, quien, enterado de su contenido, objeto, validez y demás efectos legales, la acepta, ratifica y firma con el Notario que autoriza. **DOY FE DE TODO LO EXPUESTO.**

f) 

ANTE MÍ:



col 19077

LICENCIADO  
LUIS FERNANDO RAMÍREZ ALONZO  
ABOGADO Y NOTARIO





**ORDEN DE IMPRESIÓN DE TESIS DE LICENCIATURA**

Nombre del Estudiante: **ANA VICTORIA SALANIC XICÓ**

Título de la tesis: **LEGALIDAD DE POLÍTICAS BANCARIAS EN  
PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y APROBACIÓN DE TARJETAS  
DE CRÉDITO**

**El Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia,**

**Considerando:**

**Primero:** Que previo a otorgársele el grado académico de Licenciada en Ciencias Jurídicas y de la Justicia, así como los títulos de Abogada y Notaria, la estudiante ya mencionada, ha desarrollado el proceso de investigación y redacción de su tesis de licenciatura.

**Segundo:** Que tengo a la vista el dictamen favorable emitido por el tutor, Licenciado Darwin Alexei Orozco Orozco, de fecha 3 de mayo del 2023.

**Tercero:** Que tengo a la vista el dictamen favorable emitido por la revisora, M.A Ligia Gabriela Alvarado Kuckling, de fecha 16 de julio del 2023.

**Cuarto:** Que tengo a la vista el acta notarial autorizada en el municipio de Puerto Barrios, departamento de Izabal, el día 9 de octubre del 2023 por el Notario Luis Fernando Ramírez Alonzo que contiene declaración jurada de la estudiante, quien manifestó bajo juramento: *ser autor del trabajo de tesis, haber respetado los derechos de autor de las fuentes consultadas y reconocido los créditos correspondientes; y aceptar la responsabilidad como autor del contenido de su tesis de licenciatura.*

**Por tanto,**

Autoriza la impresión de la tesis elaborada por la estudiante ya identificada en el acápite del presente documento, como requisito previo a la graduación profesional.

Guatemala, 8 de noviembre de 2023

*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

  
  
**Dr. Enrique Fernando Sánchez Usera**  
Decano de la Facultad de Ciencias  
Jurídicas y Justicia

**Nota:** Para efectos legales, únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.

# Índice

Resumen	i
Palabras clave	ii
Introducción	iii
Las tarjetas de crédito en Guatemala	01
Procedimiento de aprobación de tarjetas de crédito en Guatemala	29
Políticas bancarias de tarjetas de crédito	47
Conclusiones	68
Referencias	70

## **Resumen**

En el estudio monográfico se abordó la legalidad de políticas bancarias en procedimiento de análisis y aprobación de tarjetas de crédito. El objetivo general, fue establecer que políticas son utilizadas por las entidades emisoras de tarjetas de crédito, que para su análisis y aprobación tienen el aval de la Superintendencia de Bancos –SIB-. El primer objetivo específico consistió en determinar el rol de las entidades emisoras de tarjetas de crédito dentro del procedimiento de análisis y aprobación de tarjetas de crédito. Asimismo, el segundo objetivo se refirió a identificar el procedimiento que utiliza una entidad emisora de tarjetas de crédito para analizar y aprobar tarjetas.

Luego de analizar la doctrina y legislación en materia mercantil y bancaria aplicable se concluyó que cada banco del sistema en base a la libertad de comercio puede contar con políticas para la aprobación de tarjetas de crédito, pero al ser entidades controladas por la Superintendencia de Bancos –SIB- esta debe darle un aval en base a la política bancaria del país. En ese contexto; si bien los bancos tienen cierta libertad para establecer sus políticas de aprobación de tarjetas de crédito, deben obtener el aval de la Superintendencia de Bancos (SIB) en base a la política bancaria del país, la cual busca asegurar un marco regulatorio adecuado para el funcionamiento del sistema financiero y la protección de los usuarios.

## **Palabras clave**

Políticas bancarias. Tarjetas de crédito. Procedimiento.

## **Introducción**

En esta investigación se abordará la legalidad de políticas bancarias en procedimiento de análisis y aprobación de tarjetas de crédito. El objetivo general de la investigación será establecer que políticas son utilizadas por las entidades emisoras de tarjetas de crédito, que para su análisis y aprobación tienen el aval de la Superintendencia de Bancos –SIB-. El primer objetivo específico es determinar el rol de las entidades emisoras de tarjetas de crédito dentro del procedimiento de análisis y aprobación de tarjetas de crédito; mientras que el segundo objetivo es identificar el procedimiento que utiliza una entidad emisora de tarjetas de crédito para analizar y aprobar tarjetas. Las razones que justifican el estudio de la legalidad de políticas bancarias en procedimiento de análisis y aprobación de tarjetas de crédito. Para el desarrollo del trabajo, la modalidad de la investigación resulta ser monográfico.

En cuanto al contenido, en el primer subtítulo se estudiará las tarjetas de crédito en Guatemala, en el segundo, el procedimiento de aprobación de tarjetas de crédito en Guatemala y finalmente en el tercero las políticas bancarias de tarjetas de crédito. En el primer subtítulo se abordará el tema de las tarjetas de crédito en Guatemala. Se discutirá qué son las tarjetas de crédito, cómo funcionan y cuáles son las características principales de estas tarjetas en el contexto guatemalteco. También se explorarán los diferentes tipos de tarjetas de crédito disponibles en el

mercado guatemalteco y se proporcionará información sobre las instituciones financieras que ofrecen estos productos. En el segundo subtítulo se analizará el procedimiento de aprobación de las tarjetas de crédito en Guatemala. Se examinarán los requisitos y documentos necesarios para solicitar una tarjeta de crédito en el país.

Además, se describirá el proceso de evaluación que llevan a cabo los bancos u otras instituciones financieras para determinar si una persona es elegible para obtener una tarjeta de crédito. También se podrán abordar temas como la verificación crediticia y otros factores que pueden influir en la aprobación de la tarjeta de crédito. En el tercer subtítulo se tratarán las políticas bancarias relacionadas con las tarjetas de crédito en Guatemala. Se explorarán las tasas de interés, los cargos y las comisiones asociadas con el uso de las tarjetas de crédito en el país. También se discutirán las políticas de pago, los límites de crédito y otros aspectos relevantes que los bancos pueden tener en cuenta en relación con las tarjetas de crédito. Además, se podrán abordar temas como la protección al consumidor y los derechos y responsabilidades de los usuarios de tarjetas de crédito en Guatemala.

## *Las tarjetas de crédito en Guatemala*

Tradicionalmente las entidades bancarias tienen una serie de políticas internas y de requisitos que utilizan para medir el nivel de riesgo para establecer a que cliente o usuario resulta idóneo acreditar una tarjeta de crédito. Los requisitos comunes a solicitar para dicha emisión y aprobación de la figura antes aludida, por lo general, van desde los datos que identifican la información personal del requirente, así como información que acredita cuáles son las fuentes económicas que devenga o percibe el solicitante, esto para verificar mediante un análisis si tiene la capacidad de pago y de recursos necesarios para cancelar su obligación crediticia; conexo a ello el sistema bancario y la entidades emisoras de dichos contratos utilizan la información crediticia del solicitante para analizar si puede o no optar a un producto financiero; en ese caso tarjeta de crédito.

Ciertamente las entidades bancarias, se enfocan en analizar a fondo cuales son los ingresos promedio mensuales de las personas que la solicitan, esto con el objeto de verificar si es posible la sana utilización de las mismas, para asegurar el retorno del dinero brindado por medio de la misma. Muchas veces utilizan una serie de parámetros jurídicos, lejos de acercarse a lo que la ley establece en concepto de aprobación de las tarjetas de crédito, por lo que se genera una vulneración a los usuarios que pretenden ser tenedores de la misma. Por lo general los aspectos que

se han hecho costumbre para ser beneficiado, es generar un buen récord crediticio, lo cual se va dando conforme se vaya utilizando, lo que hace una extensión de crédito constante, en ese mismo sentido, siempre que ya sea usuario o tarjetahabiente.

En Guatemala no existe legislación o regulación administrativa que establezca las políticas de aprobación de una tarjeta de crédito, esto se debe a la libertad de comercio que otorga la norma suprema a los comerciantes; pero es allí donde se debe hacer énfasis, si bien, cualquier comerciante puede hacer uso de la libertad de comercio, es decir, vender productos y servicios que no sean considerados como ilegales; sin embargo, en caso de las tarjetas de crédito, si existe una ilegalidad en cuanto a las políticas, ya que, como tal existe una entidad que controla y regula las actividades bancarias, de esa cuenta deben existir parámetros que dicten cuales son las políticas mínimas de aprobación de dicho contrato, para que de allí en adelante cada ente emisor haga uso de su libertad de comercio.

Las tarjetas de crédito han sido un instrumento bancario que ha beneficiado en gran parte a la población, ya que les brinda a los tarjetahabientes la posibilidad de adquirir bienes, según sea la necesidad y la clase de los mismos, para su aprovechamiento, sin contar con el dinero en ese momento, con lo que pueden hacer el pago de lo utilizado en diversas fechas dentro de un periodo determinado. En este apartado

es importante hablar de lo relativo a las generalidades de las tarjetas bancarias, ya que son temas muy necesarios para poder comprender el fondo de algo tan importante, es de esa manera que se puede decir que son una herramienta física de plástico chipiada; para comprender de una mejor manera, resultan ser dinero electrónico o mejor dicho prestamos electrónicos.

De esa misma forma se menciona lo relacionado a la naturaleza de las tarjetas de crédito, al respecto Manguillo (2018) expone son: “Un negocio jurídico complejo conformado de una unidad de relaciones jurídicas diversas donde cada relación entre los intervinientes tiene una regulación” (p.23). De tal manera, surge un negocio jurídico entre la entidad bancaria y el cliente, por lo que dicho negocio entra en la clasificación de los contratos mercantiles, ya que prácticamente es un acuerdo de voluntades celebrado entre el emisor y el consumidor, por lo que se debe abarcar lo relativo al contrato mercantil de las tarjetas de crédito; que está basado en la voluntad de las partes, y eso hace parte del negocio jurídico en general.

En ese mismo sentido Manguillo (2018) en cuanto a la naturaleza jurídica del contrato de tarjeta de crédito continúa exponiendo: “Es un instrumento utilizado para adquirir bienes y servicios que los empresarios se hayan comprometido a brindar a los clientes de los emisores, de acuerdo con el contrato base firmado entre el emisor y

comerciante” (p.25). En consecuencia, estos contratos básicamente son todo tipo de relaciones en las que existen dos o más sujetos que tienen una serie de derechos y obligaciones en común, de las cuales van surgiendo según la ejecución de determinadas acciones; está clasificado dentro de los contratos bancarios, dicho de esta forma surgen obligaciones y derechos para ambas partes, ya que es justamente de esa relación que surgen todo tipo de prestaciones futuras, una de ellas es la solicitud de un contrato de mutuo entre la entidad emisora.

Sin embargo, las tarjetas de crédito van más allá de dicha relación, ya que se ubican en la categoría de contratos mercantiles de adhesión, ya que el cliente o futuro tarjetahabiente, no incluye dentro del negocio jurídico sus puntos de vista, ni pretensiones, sino que simplemente se adhiere a lo que la entidad bancaria tiene previamente redactado, dónde únicamente hace la incorporación de los datos de identificación o personales del sujeto. En sentido, se consideran contratos mercantiles de adhesión, lo que significa que el cliente no participa activamente en la redacción de los términos y condiciones del contrato. En lugar de eso, el cliente se adhiere a lo que la entidad bancaria ha establecido previamente.

Al respecto Ossorio (2020) expone:

Esto con el objeto de que se comprenda mejor el mismo una típica y cada vez más frecuente modalidad de la contratación, que se caracteriza porque es una de las partes la que fija las cláusulas o condiciones, iguales para todos, del contrato, cuya celebración se propone, sin que quienes quieran participar de él tengan otra alternativa que aceptarlo o rechazarlo en su totalidad (p.274).

Por lo que es necesario hacer un análisis de todos los contratos que deben surgir o nacer previamente a la celebración del contrato, ya que para darse dicha relación debe haber una base, ello significa que dentro del contrato de tarjeta de crédito deben incluirse otros contratos que de cierta forma son atípicos en Guatemala, lo cual es lógico, ya que, la figura antes aludida como su nombre lo indica, posee un mutuo, que debe ser pagado en plazos previamente establecidos, pero con la diferencia de otros préstamos, en que, la cantidad de dinero es otorgada de forma digital o electrónica; siendo utilizada por el cliente de la misma forma, también el pago de la misma puede ser en efectivo o bien electrónicamente o cablegráfica (transferencias de cuentas del mismo banco u otros bancos); en ese sentido se considera lo siguiente:

Contratos relativos con la emisión de la tarjeta de crédito: En este punto se debe hacer énfasis que tiene relación o similitud tanto con el contrato de cuenta corriente, como con el contrato de apertura de crédito, esto debido a que las tarjetas de crédito lo que contienen en el fondo es la relación obligatoria de la entidad bancaria de acreditar cierta cantidad de dinero en dicho plástico, para uso del tarjetahabiente, quién puede

cancelar la cuota utilizada como disponga, pero dentro del plazo establecido; los contratos relativos con la emisión de la figura antes aludida, suelen empezar a surtir efectos desde el momento en que se realiza la solicitud, como tal, ya que, el cliente se adhiere a las condiciones de la entidad emisora, en ese sentido se puede indicar que este lleva conexas la apertura de una cuenta corriente.

Contrato de relación entre el establecimiento afiliado y el sujeto activo: Este tipo de contrato lo que busca es la aceptación de todos los establecimientos afiliados con el sujeto activo, esto ya que para poder usar de manera efectiva el instrumento plástico, deben existir una variedad de lugares en los cuales acepten la misma como método de pago por los bienes o servicios que se pretenden adquirir, en ese orden de ideas, se debe contratar o pactar previamente; para comprender este apartado lo que tiene que ver con los contratos en relación entre el establecimiento afiliado y el sujeto activo; resulta ser que, la entidad bancaria para emitir dicho documento, como tal lo hace a través de una marca externa, es decir, la entidad emisora celebra contrato con marcas a nivel mundial para que le den un aval a la marca compartida.

En estos dos contratos, se puede observar la relación existente y necesaria entre los sujetos que intervienen en la utilización o circulación, dentro de los distintos territorios, actualmente en Guatemala, la mayoría de los locales comerciales han contratado con las distintas entidades

bancarias para poder realizar los cobros mediante dinero plástico. Otro aspecto que hace evidente una duda es que hace muchos años la frase o pregunta realizada en los distintos locales comerciales, es que siempre mencionan la manera en que se efectuará el pago por el servicio o bien adquirido, actualmente Guatemala se ha enfocado en brindar un orden o régimen jurídico para todo lo que surge continuadamente, es por ello que se mencionan una serie de instrumentos legales dónde se protege la utilización de dicho plástico.

La Constitución Política de la República de Guatemala (1985), en su artículo 132 establece: “Es potestad exclusiva del estado, emitir y regular la moneda, así como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional.” En tal sentido el Estado de Guatemala se debe encargar de crear mejoras en el comercio nacional, haciendo modalidades y dando los permisos necesarios para la comercialización más efectiva entre la relación cliente-comerciante. En ese mismo sentido lo que la norma suprema busca es darle validez a lo que se conoce como intermediación financiera; la cual es exclusiva del sistema bancario y todas aquellas sociedades anónimas análogas.

De conformidad con la ley suprema del país, al respecto se regula:

“La Junta Monetaria tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional”; además en el mismo artículo regula que “La Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga. (artículo 133).

Como parte de las entidades que supervisa la Superintendencia de Bancos, se encuentran las entidades emisoras, sociedades anónimas especiales que emiten plásticos; en ese sentido, resulta procedente indagar en la definición de dicho contrato. Son instrumentos financieros que permiten a los usuarios realizar compras o realizar pagos de bienes y servicios, tanto en establecimientos físicos como en línea. Son emitidas por entidades financieras, como bancos o cooperativas de préstamos, y están respaldadas por una línea de crédito que se otorga al tarjetahabiente. Cuando se utiliza una tarjeta de crédito, el titular puede realizar compras hasta el límite establecido en el contrato y por la entidad emisora.

Es por ello que, el Código de Comercio de Guatemala (1970), establece:

Las tarjetas de crédito deberán ser emitidas a personas individuales o jurídicas y no serán negociables. Deberán contener el nombre de quien las expide, la firma autógrafa de la persona a cuyo favor se extienden, el plazo de vigencia y si la misma tiene validez nacional o internacional, siendo aplicable a las mismas en lo que corresponda las normas de las cartas órdenes. Por el financiamiento a través de tarjetas de crédito se aplicará la tasa de interés que se indica en el artículo 757 bis de este Código (artículo 757).

En ese orden de ideas, se puede verificar que el contrato de tarjetas de crédito es bastante complejo, ya que se compone de una serie de requisitos contractuales previos al mismo, ya que involucra a varios sujetos para que pueda generarse el uso adecuado del dinero plástico por lo que las políticas de cada entidad bancaria, así como las propietarias de las tarjetas, que son varios grupos, necesitan que los tarjetahabientes cumplan con todos ellos, ya que se debe analizar toda la información para ver la aptitud de los sujetos. Al quedarse derogada la Ley de Tarjetas de Crédito por inconstitucional, este contrato desde un punto de vista jurídico, vuelve a ser un contrato muy escueto, en donde el sistema bancario posee el control, lo cual se relaciona con las políticas de tarjetas de crédito.

Las entidades bancarias deben hacer una extensa investigación y análisis, según sus políticas internas, para verificar la posibilidad de ser emitidas al sujeto, atendiendo sus circunstancias. Este proceso se basa en las políticas internas de cada entidad y tiene como objetivo verificar la capacidad de pago y la solvencia del potencial tarjetahabiente. Durante este proceso de evaluación, la entidad bancaria analiza diversos factores, como el historial crediticio del solicitante, sus ingresos y gastos, su estabilidad laboral y financiera, y cualquier otra información relevante que pueda influir en la capacidad de pago. El historial crediticio juega un papel importante en la evaluación de la solicitud dicho contrato.

Al respecto la Ley de Bancos y Grupos Financieros (2002) establece:

Los bancos, antes de conceder financiamiento, deben cerciorarse razonablemente que los solicitantes tengan la capacidad de generar flujos de fondos suficientes para atender el pago oportuno de sus obligaciones dentro del plazo del contrato. Asimismo, deberán hacer un seguimiento adecuado a la evolución de la capacidad de pago del deudor o deudores durante la vigencia del financiamiento. Los bancos exigirán a los solicitantes de financiamiento y a sus deudores, como mínimo, la información que determine la Junta Monetaria mediante disposiciones de carácter general que dicte para el efecto... (artículo 50).

Un aspecto que llama la atención es el hecho que las entidades supervisoras de las entidades bancarias no cumplen siempre con su función, ya que muchas veces extienden las tarjetas de crédito a personas que carecen de las posibilidades de pago, de tal manera que lo hacen con el dolo de causar una deuda considerable a estas personas, por su falta de pago, algo que se ha vuelto muy común dentro de la población. En relación a aspectos más relacionados con las tarjetas de crédito y su ley especial, se debe desarrollar en el numeral siguiente, ya que encierra parte de su historia, en conclusión, en Guatemala han sido una herramienta de vital importancia, ya que su extensión dentro de la población ha hecho una economía más variable, esto claro con las personas que le han sabido dar un uso adecuado, ya que hay quienes han fracasado al utilizar de manera ineficaz las mismas.

## Surgimiento

Este tipo de instrumentos, tienen antecedentes desde hace muchos años, como un método tradicional, sin tanta tecnología como actualmente se tiene la idea de lo que son y cómo funcionan, es por ello que tiene antecedentes desde que se originó el crédito humano, como las primeras prácticas de comercio entre las distintas sociedades, dónde existía únicamente la figura del trueque o intercambio de beneficios-bienes; de esa manera puede decirse que el mutuo o préstamo es la dación de un bien o servicio con anterioridad a su pago o intercambio, ya que se creaba la obligación de devolver lo dado de una u otra manera. El termino tarjetas de crédito ha tenido familiaridad con la sociedad desde hace más de un siglo, ya que las conocían como un papel dónde el gobierno respaldaba y emitía una suma de dinero a los trabajadores, para que estos pudieran comprar sus insumos básicos.

Para comprender el surgimiento de las tarjetas de crédito, es necesario hacer uso de la doctrina; al respecto Lewis (2018) manifiesta que:

Así como que el año 1914 fue de vital importancia para que se pudiera afianzar la tarjeta de crédito dentro del mundo moderno, por así decirlo, ya que la empresa Western Unión se esmeró en la creación e incorporación dentro de la sociedad de una tarjeta que protegía y expresaba una cantidad de dinero a una clase de personas con total exclusividad, para que estos pudiesen adquirir sus bienes y servicios de manera más eficiente y con un trato más ameno por los distintos comercios. Fue sino hasta años más tarde cuando tomaron fuerza las tarjetas de crédito, ya que muchos almacenes comerciales propusieron hacer divulgación de hacer uso de tarjetas de crédito, para evitar contar con el dinero en efectivo, por cualquier problema que pudiera darse (p.10).

Según la cita de Lewis (2018), el año 1914 fue crucial para afianzar las tarjetas de crédito en el mundo moderno. En ese año, la empresa Western Unión se esforzó por crear e introducir en la sociedad una tarjeta que permitía a un grupo exclusivo de personas proteger y expresar una cantidad de dinero, facilitando así la adquisición de bienes y servicios de manera más eficiente y con un trato más amigable por parte de los comercios. Es importante tener en cuenta que la evolución de la figura aludida ha sido un proceso gradual y ha involucrado a varias instituciones financieras y empresas en su desarrollo. A lo largo del tiempo, se han convertido en un medio de pago ampliamente aceptado y utilizado en todo el mundo, brindando comodidad y flexibilidad a los consumidores y facilitando las transacciones comerciales.

En ese mismo sentido, Lewis (2018) también agrega:

Pero el crédito como incorporador y creador de las tarjetas de crédito como son conocidas actualmente, bajo un sistema similar, se lo lleva Frank McNamara ya que en el año 1950 inició con la tarjeta Diner's club, dentro de una empresa financiera, la cual tenía la idea de incorporarla dentro de los restaurantes, especialmente en el que se ubica dentro del Nueva York Empire State. La industria de las tarjetas de crédito, la historia. McNamara se enteró de que uno de sus mejores clientes tenía el hábito de cobrar por medio de crédito a su clientela, su negocio consistía en una farmacia, y le brindaba este servicio a las personas que no podían conseguir un crédito por su propia cuenta (p.11).

De esa cuenta se fueron extendiendo a diversidad de rubros dentro de la sociedad, haciéndose más común el uso de las mismas, por lo que se tuvieron que tomar otras medidas para la emisión de las mismas, haciéndolas más accesibles al resto de la sociedad; en relación al

surgimiento de las tarjetas de crédito, nace como un nuevo producto financiero, es decir, una forma de comprar o adquirir productos y servicios; no con la finalidad de sustituir el dinero en papel, pero si un medio electrónico que puede ser aceptado en cualquier lugar del mundo, siempre y cuando el banco emisor permita el uso internacional (ciertamente todos los bancos prestan este servicio); actualmente las tarjetas de crédito no han cambiado tanto, ya que, su forma de funcionar sigue siendo muy parecido, lo que sí ha cambiado son sus protecciones tecnológicas para evitar la clonación y robo de información.

En ese sentido Munguillo (2018) expone que:

El éxito del pago con dinero plástico fue tan exitoso, que otra empresa originalmente dedicada al turismo decidió incorporar ese nuevo sistema, apareciendo así la tarjeta de crédito de *American Express Corporate*. Esta empresa logró un desarrollo tan notable, que en el año de 1982 su solidez financiera y su empuje había comenzado a desplazar a la anterior (p.6).

Prácticamente fueron las primeras dos entidades en darle seguimiento, para poderse posicionar en toda la sociedad, de alguna manera hicieron las bases para que nuevas empresas a nivel global tomaron su idea, por lo que pretendían la erradicación de los cheques, ya que era una herramienta muy utilizada para sus épocas. Ahora bien, resulta procedente indagar, en cuanto a la forma en que las tarjetas de crédito surgieron de manera interna. De manera general, el surgimiento se basó en la colaboración entre las entidades financieras y los comercios para establecer acuerdos de aceptación de dinero plástico. A medida que

crecía la demanda y la infraestructura de procesamiento de pagos se desarrollaba, se volvieron cada vez más populares y se crearon redes de pagos globales para facilitar las transacciones con tarjeta de crédito en todo el mundo.

En ese sentido, el surgimiento de las tarjetas de crédito en Guatemala Corado (2015) expone:

A nivel nacional el punto de vista es distinto, ya que en Guatemala la primera tarjeta de crédito en ser introducida fue por parte de la Sociedad Anónima Empresa Cuentas, en 1961, la cual inició con un capital nacional. En un inicio la población guatemalteca la negaba, ya que muchas veces para las personas utilizar algo nuevo, de lo que carece conocimiento para su época, es algo que genera desconfianza, es por ello que basado en la desconfianza y en los escasos recursos económicos de las personas, fue difícil la incorporación dentro del territorio. Fue en el año 1975 cuando se instauró una nueva sociedad en Guatemala, denominada TACRE S.A., la cual tuvo la idea de obtener la exclusividad de la empresa Diner's Club, y ser la única en Guatemala, que pudiera emitir las tarjetas de crédito. (p. 11-12).

De esa manera la empresa Credomatic, o banco Credomatic, como lo conoce la mayoría de las personas, obtuvo y tiene hasta la fecha la exclusividad sobre las tarjetas Master Card dentro de Guatemala. Actualmente existen diversas empresas encargadas de brindar el servicio para que el usuario posea el instrumento plástico, las cuales son brindadas según el contrato que se tenga con cada banco, así como también la serie de empresas afiliadas a ellas, por lo que se mencionan las siguientes, según la entidad que las brinda, ya que cada entidad bancaria emite y troquela las tarjetas de crédito, pero estas no son propiedad de la entidad emisora de tarjetas de crédito nacionales, sino

que son propiedad de comerciantes que operan a nivel internacional, según el contrato que cada banco del sistema tenga con Visa, Master Card o en su defecto American Express.

En la actualidad las políticas relacionadas a la emisión, han cambiado considerablemente, ya que se toman en consideración determinados aspectos para poder aprobar las mismas, así como los métodos en los cuales puede utilizarse, algo que mejoró sustancialmente el tráfico comercial a nivel global; sin embargo, a la fecha, la Superintendencia de Bancos conjuntamente con la Junta Monetaria no se ha manifestado, de hecho cada institución bancaria adapta las políticas de aprobación a sus propios intereses y beneficios obviamente económicos, en donde lo que menos importa es el tarjetahabiente; con las políticas de las tarjetas de crédito lo que busca es que el sistema bancario opere bajo la legalidad y cada uno de los beneficios que ofrece cada banco sirva para captar mayor cantidad de clientes.

## Definición

En relación a la definición precisa de las tarjetas de crédito, Alonso (2020) expone que son: “Un documento de plástico que incorpora una serie de datos (PIN) en la banda magnética, nombre de la tarjeta, de su emisor o gestor o de ambos, nombre del titular, firma del mismo y fecha de caducidad” (p. 692). Siendo un aporte muy aceptado, ya que son un

instrumento físico, el cual consta en un solo elemento plástico una serie de datos, banda magnética, en algunos casos un chip, con todos los datos que brindó el usuario al momento de su solicitud, información que se conecta con el sistema de cómputo del banco emisor y con el terminal del punto de venta que cada uno de los comerciantes posee en forma física o electrónica con el cual ha firmado de un contrato de terminal de punto de venta –POS-.

Por otro lado, Roberto Muguillo (2018) en relación de las tarjetas de crédito opina:

Cualquier placa o elemento similar emitido a favor de un usuario-consumidor, que por reunir determinadas condiciones requeridas por la entidad emisora, permite a ese usuario obtener dinero, bienes o servicios a crédito con extensión o diferimiento de su pago según los casos (p.20).

De esa manera se puede establecer de que, son una mezcla de elementos, moldeados en forma de tarjeta que deben cumplir con el contrato que se ha celebrado entre las partes, el cual consiste en la prestación de dinero por determinado tiempo, con obligación de pago continuo y en tiempo fijado, esto para evitar controversias económicas. En ese sentido, la tarjeta de crédito en sí misma es un objeto físico, generalmente de plástico, que permite a su titular acceder a una línea de crédito preestablecida por el banco emisor. Tiene una serie de datos y características, como el número de cuenta, el nombre del titular, la fecha de vencimiento y un código de seguridad. Al solicitarla y utilizarla, el

titular y el banco emisor celebran un contrato que establece los términos y condiciones de uso del dinero plástico.

Bellini (2018) en relación a las tarjetas de crédito, que, por su naturaleza, refiere:

Existen diversas relaciones jurídicas entre los bancos o entidades financieras, empresas comerciales o entidades específicas, que emiten a favor de sus clientes tarjetas en las que consta un número visible y detectable electrónicamente, algunas veces tienen también un código de seguridad (también llamado de resguardo), el nombre del emisor y del cliente, así como la firma de este último. Incluso éstas pueden ser de distintos colores, de acuerdo con el tipo de crédito o garantía que otorguen o el monto del mismo (p.12).

Por la manera en que funciona el tráfico mercantil, en cuanto al uso y curso legal de las tarjetas de crédito al momento de realizar las transacciones comerciales, se encuentran diversas empresas en relación, ya que, su utilización genera una relación en cadena, de tal manera que dichos plásticos son el elemento para tráfico comercial facilitado; al indicar que funcionan de manera concatenada, ello se debe a que, el usuario, es quien decide el uso que le va dar, pero para que este pueda poder utilizarla, debe existir una terminal punto de venta física o en su defecto electrónica, terminal que se comunica con el banco emisor del plástico y este a su vez con la marca de la tarjeta de crédito, es decir, el verdadero dueño del plástico que el sistema bancario le ha proporcionado al tarjetahabiente.

Al respecto Contreras (2015) define las tarjetas de crédito, como:

El contrato es el negocio jurídico bilateral, constituido por el acuerdo pleno, consciente y libre de voluntades de dos o más personas particulares, iguales ante la ley, que fundado en una causa lícita produce efectos jurídicos idóneos para crear, modificar, transmitir o extinguir obligaciones de naturaleza patrimonial (p.207).

De tal manera que es muy aceptado que representan la negociación de varias partes, dónde se obligan de mutuo consentimiento al cumplimiento de sus obligaciones, ya que una parte llamado emisor, brinda el dinero para que la otra haga uso del mismo, llamado titular de la tarjeta, dónde un tercero llamado proveedor, se compromete a aceptarla como método de pago, por haberse afiliado a dicha empresa; las tarjetas de crédito dentro de cualquier transacción mercantil resulta ser uno de las formas de pago más ágiles que existen, de hecho, el tarjetahabiente puede hacer sus pagos al contado o bien por lo que se conoce como visa cuotas; estas últimas va depender de las políticas del comercio en donde se está realizando la compra del producto o la adquisición del servicio.

En ese sentido Bollini (2018) expone que:

Un acuerdo oneroso por el cual la entidad financiera o comercial autorizada por la autoridad competente, denominada emisor, conviene con la otra parte, denominada titular o usuario de la tarjeta de crédito, el otorgamiento de la tarjeta, habilitándolo para celebrar negocios jurídicos de adquisición y locación de bienes, servicios u obras o cualquier otra operación especificada en el contrato, con aquellos comercios, instituciones o personas adheridas al sistema, llamados proveedores, abonando el correspondiente importe al emisor en una fecha determinada o financiando el pago según alguna de las estipulaciones contractuales (p.12).

El contrato de tarjeta de crédito lleva anejo un contrato de adhesión ya que el sujeto que pasará a formar parte del sistema de tarjetahabientes, debe adherirse al sistema de las entidades comerciales y bancarias, de esa manera se puede hacer uso de todos los beneficios que brinda tener dicho instrumento; actualmente en Guatemala todos los contratos de tarjeta de crédito operan bajo la modalidad de adhesión, es decir, el cliente se adhiere a las condiciones que impone el sistema bancario; de hecho dentro de la adhesión existe una particularidad, el límite de préstamo, el cual puede ser modificado a solicitud del cliente, sin embargo, cuando la solicitud radica en una reducción la entidad emisora no pone objeciones, caso contrario sucede cuando se solicita un aumento, de hecho se le realiza un nuevo análisis crediticio.

Otra definición muy aceptada, la brinda Muguillo (2018), quién refiere:

Contrato complejo de características propias, que establece una relación triangular entre un comprador, un vendedor y una entidad financiera, posibilitando al primero la adquisición de bienes y servicios que ofrece el segundo, mediante la promesa previa formulada a la entidad emisora de abonar el precio de sus compras en un plazo dado por esta última, la que se hará cargo de la deuda abonando inmediatamente el importe al vendedor, previa deducción de las comisiones que hayan estipulado entre ambos por acercamiento de la demanda (p.23).

Tomando el punto de vista de dicho autor, se puede deducir que por su particularidad las tarjetas de crédito forman una relación múltiple, por lo que muchos sujetos tienen acceso a los recursos, mediante una sola transacción, dándole un giro al sistema comercial, facilitando las adquisiciones de una manera más eficiente, ya que los tarjetahabientes

adquieren mediante un crédito. Para comprender de forma simple lo que el autor citado trata de exponer, dentro de las tarjetas de crédito intervienen cuatro elementos indispensables; el tarjetahabiente quien es el que posee el plástico y decide realizar la compra; el comercio decide la forma en que se puede pagar, es decir, al contado o por cuotas; la terminal de punto de venta sociedad anónima que brinda el servicio de pagos electrónicos y la entidad emisora, quien le ha emitido el plástico al usuario.

Por otro lado, Bonet (2017), que la tarjeta de crédito:

Es aquel contrato mediante el cual la entidad emisora y/o gestora de la tarjeta se obliga frente al titular de la misma a poner a su disposición una cierta cantidad de dinero, en concepto de crédito, que ha de pagar a los establecimientos afiliados al sistema (p.795).

Siendo prácticamente un contrato de mutuo entre la entidad bancaria con el tarjetahabiente, ya que la primera se obliga a poner en la tarjeta de crédito una cantidad de dinero para el uso del segundo, quién debe cancelar lo utilizado dentro de un plazo, con ello se genera una obligación bilateral. Además del contrato de mutuo, también se establecen otros términos y condiciones, como tasas de interés, cargos por pagos atrasados, límites de crédito y otros aspectos relacionados. Estos términos y condiciones suelen ser establecidos por la entidad bancaria y se convierten en parte del contrato entre ambas partes. De manera general el contrato de tarjeta de crédito establece una obligación bilateral entre la entidad bancaria y el usuario. La entidad bancaria se

compromete a proporcionar una línea de crédito, y el tarjetahabiente se compromete a utilizarlo y pagar el monto utilizado dentro de un plazo determinado.

La Ley de Tarjetas de Crédito (2015) norma ya derogada, la cual es necesario traer a colación, ya que, la definición que aporta es en base a lo establecido al Código de Comercio; establece:

Tarjeta de crédito. Instrumento material, nominativo e intransferible, que contiene dispositivos o medios magnéticos, electrónicos o de cualquier otra tecnología, que le permite a la persona individual o jurídica, utilizar una línea de crédito, o como medio de pago para la adquisición de bienes, servicios o para el retiro de dinero en efectivo y otros servicios ... (artículo 2).

En ese mismo sentido el Código de Comercio de Guatemala (1970) establece:

Las tarjetas de crédito deberán ser emitidas a personas individuales o jurídicas y no serán negociables. Deberán contener el nombre de quien las expide, la firma autógrafa de la persona a cuyo favor se extienden, el plazo de vigencia y si la misma tiene validez nacional o internacional, siendo aplicable a las mismas en lo que corresponda las normas de las cartas órdenes. Por el financiamiento a través de tarjetas de crédito se aplicará la tasa de interés que se indica en el artículo 757 bis de este Código. A los créditos originados por el uso de las tarjetas de crédito, se aplicarán las reglas de los pagarés, a excepción de la tasa de interés convencional (artículo 757).

Se puede deducir que las tarjetas de crédito resultan ser un medio de pago electrónico, ágil e inmediato y efectivo, ya que, lo que contienen son los datos de la entidad financiera, para poder ejecutar las acciones que el tarjetahabiente desee, si la entidad lo ha permitido, dónde su relación jurídica comercial va más allá de un simple instrumento. En el

caso de tarjetas de crédito electrónicas o de cualquier otra tecnología, contendrán los elementos que disponga el emisor, quien debe proporcionar al usuario como mínimo, el número de tarjeta, el número de identificación personal asignado, la clave de acceso, y los códigos u otros dispositivos de seguridad; sin lugar a duda el contenido de las tarjetas de crédito con avance de lo tecnológico comprende mucho más aspectos identificables para el cobro y para el comerciante que tiene terminal punto de venta.

### Características

Están compuestas de una gran categoría de características, ya que, por su particularidad dentro del tráfico mercantil, se enfocan en varios objetivos, sin embargo, se debe tener presente que encajan dentro de los negocios jurídicos en general o mejor dicho en los negocios jurídicos mercantiles, ya que los únicos que pueden emitir tarjetas de crédito son sociedades anónimas especiales que deben estar bajo el control estricto de la Superintendencia de Bancos –SIB-; en ese sentido se puede indicar que las principales características, se relacionan con la contratación en general; utilizando de forma supletoria lo aplicable a todos los negocios jurídicos para uso civil y comercial, tanto típicos como no atípicos.

Contrato bilateral: Por su particularidad, ya que surgen derechos y obligaciones para ambas partes, de tal manera que se deben pactar sus pretensiones para llegar a un acuerdo; si bien es cierto el contrato de tarjeta de crédito resulta ser por su naturaleza un contrato de adhesión bancario o bien como algunos bancos del sistema lo identifican, contrato de servicios electrónicos; dentro de este negocio jurídico tarjetahabiente y entidad emisora poseen derechos y obligaciones, por ende, es bilateral, el usuario se compromete en tiempo determinado todos los débitos que sean realizados en su favor; por otro lado, el ente emisor, debe otorgar el límite en dinero al que se ha comprometido.

Es oneroso: Tiene esta característica, por sus elementos y formalidades, pretensiones jurídicas y económicas, genera de una forma un lucro en cadena, ya que son varias personas las que hacen uso de dinero según el sujeto y posición que tomen dentro de la relación comercial. Al ser un contrato mercantil el lado oneroso siempre va estar inmerso, ya que, lo que se pretende el sistema bancario es obtener una ganancia, aunque aquel tarjetahabiente que está al día con sus pagos, como tal no genera una ganancia económica, pero si a nivel producto activo; por otro lado cuando el usuario no paga en tiempo pero en tiempo vencido el cobro de intereses resulta ser un lucro muy rentable para quien ha emitido el plástico, se cobran intereses, cargos por mora inclusive cargos administrativos.

Es principal: No requieren de un contrato anterior para poder surtir efectos legales, ya que sus preceptos jurídicos nacen entre las partes desde el momento en que se ha firmado y aceptado el contenido del contrato. Se dice que el contrato de tarjetas de crédito es principal, por el simple hecho que surge a la vida jurídica sin necesidad de otro contrato, no es cierto del todo, ya que, conjuntamente con el contrato de tarjeta de crédito surge a la vida jurídica el contrato de apertura de crédito, ya que, al tarjetahabiente la entidad emisora de tarjetas de crédito le está proporcionando dinero, pero bajo una modalidad de pago muy distinta a la de un mutuo bancario o cualquier otro tipo de préstamo; inclusive el cálculo de interés, es muy distinto a la de un préstamo.

Es conmutativo: Esto debido al hecho que cuando las partes van a consentir el contenido del contrato, estas, están bien enteradas del contenido del mismo, y los efectos legales que van a surgir de la misma. Ambas partes desde el momento en que se materializa el contrato hacen que sea conmutativo; el tarjetahabiente lo hace con la solicitud de tarjeta de crédito el contrato como tal, pero lo termina materializando con la recepción, es decir, la firma de recibido del plástico; es irónico pero este tipo de contrato no obliga a la persona a recibir el plástico, inclusive a activarlo mucho menos a utilizarlo; ya que, sin la boleta de recepción como tal el contrato de tarjeta de crédito no se ha perfeccionado; por otra parte la entidad emisora materializa este contrato, desde que el plástico es troquelado (impreso) y el cliente lo recibe.

Es típico: Esto debido a que el contrato tiene su fundamento jurídico dentro de la legislación guatemalteca, respaldado por el Código de Comercio y la Ley de Tarjetas de Crédito (norma ya derogada, pero de vital importancia en la investigación); el Código de Comercio de Guatemala le da la tipicidad al contrato de tarjetas de crédito, es decir, que está regulado dentro del ordenamiento jurídico mercantil; cabe recalcar que la Ley de Bancos y Grupos Financieros también le da tipicidad al contrato de tarjeta de crédito, pero no lo regula expresamente; ya que, esta norma lo ubica dentro de las operaciones que realiza el sistema bancario; por el contrato de tarjeta de crédito resulta ser una operación activa de cualquier grupo financiero, banco o entidad emisora, se dice que es activo, ya que, al ser un préstamo repercute una ganancia para la entidad que emite el plástico.

Es consensual: El contrato de tarjetas de crédito para poder perfeccionarse y surtir efectos jurídicos, la característica principal es que las partes deben aceptar y consentir el contenido del mismo, estableciendo sus puntos de vista, esto va más enfocado para la entidad bancaria, ya que el cliente únicamente se adhiere a lo establecido por la misma. Este tiene una íntima relación con la conmutación; sin embargo, el contrato resulta perfeccionándose desde el momento en que el tarjetahabiente opta por activar su plástico, desde ese momento el sistema le asigna su fecha de corte y fecha de pago, inclusive se puede

considerar perfeccionado el contrato sin que el cliente hubiese realizado determinada compra.

Es nominado: Esto debido a que dicho contrato, tiene establecido previamente su nombre comercial, ya que esta, identificado como contrato de tarjeta de crédito, así como que generalmente toda la población lo conoce como tal; esta característica se relaciona con la de tipicidad, como tal en Guatemala se identifican bajo un contrato exclusivo entre el sistema bancario, entidades emisoras de tarjetas de crédito y grupo financiero con el tarjetahabiente/solicitante que cumpliendo con las políticas de aprobación puede ser candidato a poseer un plástico con determinado monto en compras y en cuotas el cual debe ser pagado dentro de la fecha establecida de pago; se dice que dentro de la fecha límite de pago, ya que, el tarjetahabiente puede usar la tarjeta de crédito hoy y pagarla mañana y así sucesivamente.

Es un contrato de crédito: Esto con el hecho que la tarjeta de crédito lleva aneja la prestación de un mutuo, ya que el cliente hace uso del dinero de la institución con la obligación de devolverlo, con los intereses anejos a dicha prestación; como ya se mencionó en repetidas ocasiones conexo a este contrato surge una línea de crédito que el sistema bancario pone a disposición del tarjetahabiente, de hecho, existe la particularidad en la tarjetas de crédito de que, el crédito como tal, es inmediato, ello significa que, a un plástico se le pueden deber por ejemplo cinco mil

quetzales y son pagados el día hoy, este límite vuelve a estar disponible y volverse a utilizar; aunque el nombre ideal para esta características debería ser un crédito sin necesidad de solicitud previa, el pago hace posible la renovación del límite.

Es un contrato de adhesión: Únicamente la pueden adquirir los usuarios, si aceptan las condiciones y cláusulas establecidas previamente por la institución en el contrato como tal; en ese mismo sentido el contrato de tarjetas de crédito es puramente en su modalidad adhesión, el sistema bancario utiliza contratos ya impresos, solo para que el solicitante signe e inicie el trámite de análisis y aprobación, sin embargo, en la práctica como tal no puede ser considerado por adhesión las cláusulas del límite y el costo de los seguros por robo, pérdida o extravío; primero porque, el límite puede ser ampliado a solicitud del cliente, segundo el servicio de seguros puede ser cancelado, ya que, al momento de una clonación sí o sí el banco debe cumplir, por el simple hecho de que el tarjetahabiente no el dueño de la tecnología la cual es susceptible de copia.

Rol de las entidades emisoras de tarjetas de crédito dentro del procedimiento de análisis y aprobación de tarjetas de crédito

La mayoría de las entidades bancarias operan en colaboración con las entidades emisoras de las tarjetas de crédito, en este sentido, ya poseen el contrato escrito, únicamente para agregar los datos de los posibles

usuarios, dónde deben aceptar el contenido, la entidad emisora debe analizar la información del futuro cliente para determinar la posibilidad de aprobar la misma. Las entidades bancarias por lo regular toman aspectos generales de los clientes, para poder brindarles asesoría en la contratación de la tarjeta de crédito, esto con la idea de que conozca la manera en que operan las mismas, únicamente para que la entidad emisora, pueda aprobarlas al momento de analizar la información; cabe mencionar que el tarjetahabiente muy rara vez tiene el conocimiento de las entidades emisoras de tarjetas de crédito.

Por lo general estas empresas tienen su sede principal en el extranjero, en Guatemala tienen un agente que se encarga de las operaciones necesarias para poder brindar dicho servicio contractual, pero deben sujetarse a todas las estipulaciones jurídicas vigentes, que actualmente son muchas, ya que van desde las establecidas para el régimen financiero, así como en cuanto a la recaudación de tributos. Las entidades encargadas de la emisión, tienen un régimen muy particular, ya que únicamente se enfocan en el análisis de los datos que brindan los sujetos que pretenden obtener la misma, para poder determinar la posibilidad de aprobar la misma, con el objeto de que el cliente o tarjetahabiente haga uso de la misma, generándose de esa forma la finalidad de las tarjetas; lo cual es adquirir productos y servicios al crédito, dinero en efectivo en cajeros automáticos o pagos a cuotas.

Se ha pensado que estas entidades se encargan de verificar los datos y al cabo de unos días según su análisis, se notifica la aprobación de la misma, con el saldo acreditado que han considerado suficiente según las posibilidades de los usuarios. Sin embargo, quien realiza todo el análisis es el banco que dirige al grupo financiero, es por ello, que desde un punto de vista general el rol de las entidades emisoras de tarjetas de crédito se debe a estas en su mayoría forman parte de un grupo financiero, en donde la principal entidad comercial resulta ser el banco y a través de este se gestiona el proceso de solicitud, sin embargo, el rol dentro de la aprobación recae en que son las sociedades anónimas autorizadas para emitir plásticos; pero sus políticas deben regirse al tenor de lo indicado por el grupo financiero, siendo este el que dirige la política de activos y pasivos de todas las sociedades que integran al grupo financiero.

### ***Procedimiento de aprobación de tarjetas de crédito en Guatemala***

Dentro del procedimiento relacionado con la aprobación de tarjetas de crédito en Guatemala, intervienen determinados sujetos, de hecho son indispensables; el primero radica en el Banco de Guatemala, esta persona jurídica posee la información crediticia de todos los habitantes de la república; el segundo es la institución financiera (banco del sistema

y entidad emisora) quien posee un personal especializado y contratado para el efecto; conexo a ello están los asesores de tarjetas de crédito quienes se dedican a la colocación de productos financieros en nombre del banco; el tercero es el solicitante del producto, persona que debe de llenar los requisitos mínimos para optar a cualquiera de las tarjetas de crédito que ofrece la entidad emisora de la figura antes aludida.

La Superintendencia de Bancos –SIB- y su rol en análisis y aprobación de tarjetas de crédito

De conformidad con el artículo 133 de la Constitución Política de la República de Guatemala (1985), en su tercer párrafo: “La Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.” Esta entidad en términos generales y por disposición constitucional, resulta poseer el carácter de órgano de control de todo el sistema bancario y las sociedades anónimas conexas a este o en su defecto análogas; con la finalidad de inspeccionar el actuar de las mencionadas sociedades anónimas; control al cual se encuentran sujetas dichas entidades, dado el estricto cumplimiento de su norma y disposiciones internas el cual se relaciona con la política monetaria, bancaria y crediticia del país, como parte de la economía nacional.

La Superintendencia de Bancos en Guatemala, tiene como finalidad promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero del país, para ello realiza sus funciones de acuerdo a los más riguroso y actualizados estándares internacionales además de ser la entidad responsable de que las instituciones sujetas a su vigilancia y supervisión cumplan las leyes, reglamentos y resoluciones aplicables velando también que las mismas mantengan la liquidez y solvencia que les permita realizar sus funciones y cumplir con sus obligaciones en todas las operaciones que realicen dentro del mercado de banca nacional e internacional y que las mismas transmitan la confianza crediticia a la población en general, para tal fin cuenta con capacidades en cuanto a su funcionalidad en la prevención de riesgos y sanción a las entidades que bajo su supervisión, no cumplan con lo establecido en la ley.

En ese sentido La Ley de Supervisión Financiera (2002), establece:

Naturaleza y objeto. La superintendencia de bancos es un órgano de Banca Central, organizado conforme esta ley; eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan. La superintendencia de bancos tiene plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, goza de independencia funcional necesaria para el cumplimiento de sus fines, y para velar porque las personas sujetas a su vigilancia e inspección cumplan con sus obligaciones legales y observen las disposiciones normativas aplicables en cuanto liquidez, solvencia ... (artículo 1).

Al realizar su función supervisora, la Superintendencia de Bancos, únicamente se limita a que las entidades que por disposición legal, deban estar bajo la misma, adecuen su actuar a lo que la ley determine, es decir, únicamente se limita al estricto control sobre la legalidad de sus funciones y actividades, procurando en todo momento mantener la certeza y seguridad jurídica sobre los servicios que los bancos, grupos financieros, empresas afianzadoras de seguros presten a la población dentro de un mercado bancario activo, promoviendo en todo momento la liquidez y solvencia de las mismas. Es necesario indicar que la Superintendencia de Bancos en ningún momento asume responsabilidades de las gestiones que puedan provocar crisis financiera y crediticia de las entidades sujetas a su supervisión.

Por ello se establece únicamente la capacidad supervisora, tanto preventiva y sancionadora de la Superintendencia de Bancos. El rol de la Superintendencia de Bancos, en cuanto al análisis que debe realizarse por parte de las entidades emisoras para la aprobación de una tarjeta de crédito, se deriva de las funciones que el ordenamiento jurídico le establece, las cuales son únicamente las de supervisión y evaluación de los procedimientos que sean utilizados por los emisores para el otorgamiento al interesado, en tal sentido, la Superintendencia de Bancos, no tiene ninguna injerencia directa sobre la aprobación o denegatoria que una institución financiera pueda determinar para una persona individual o jurídica que desee adquirir una tarjeta de crédito.

Por tal razón la Ley de Supervisión Financiera (2002) regula:

Para cumplir con su objeto la Superintendencia de Bancos ejerce, respecto de las personas sujetas a su vigilancia e inspección, las funciones siguientes: Evaluar las políticas, procedimientos, normas y sistemas de las entidades, y en general, asegurarse que cuenten con procesos integrales de administración de riesgo...” (artículo 3 literal i).

En virtud de lo anterior puede determinarse que la emisión de tarjetas de crédito, en cuanto al procedimiento por parte de las entidades emisoras se regula por lo establecido en el respectivo contrato para la emisión, entre la entidad emisora y la persona individual o jurídica que solicita dicho servicio, dejando únicamente a la Superintendencia de Bancos, su rol de entidad supervisora de los procedimientos y evaluación de los mecanismos que se consideren necesarios para la aprobación de una tarjeta de crédito. Cabe mencionar que la Superintendencia de Bancos - SIB- de manera implícita tiene jurisdicción a nivel nacional sobre la vigilancia y supervisión de las personas jurídicas que encajan en su control. Por ende, vela por el riesgo que estas pueden tener, riesgo que se relaciona con el asunto financiero del comerciante y con el lavado de dinero y otros activos.

Marco jurídico en la aprobación y análisis de tarjetas de crédito

De conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala, en su artículo 43, “Libertad de industria, comercio y trabajo. Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las

limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes.” El comercio, es la actividad por medio de la cual personas realizan actos de intercambio de bienes y servicios, con el propósito de lucro, y de cuyas actividades se generan derechos y obligaciones que son legalmente exigibles. En Guatemala al ser reconocido el comercio, se otorga la facultad a las personas individuales o jurídicas para que de conformidad con las leyes mercantiles desarrollen su actividad comercial y con ello puedan generar lucro, en tal sentido al ser la tarjeta de crédito un instrumento mercantil, que se encuentra dentro del tráfico comercial.

En ese sentido el Código Civil (1964), establece: “Hay contrato cuando dos o más personas convienen en crear, modificar o extinguir una obligación” (artículo 1517). el contrato es el negocio jurídico en virtud del cual dos o más personas, atendiendo a su voluntad y encontrándose en el libre ejercicio de sus derechos deciden adquirir derechos y contraer obligaciones, en cuanto al comercio, nos encontramos ante los contratos mercantiles, que son los que se otorgan entre comerciantes y no comerciantes y de los que se derivan derechos y obligaciones entre las partes involucradas. En relación a las tarjetas de la emisión de las mismas se deriva del otorgamiento y nacimiento a la vida jurídica del contrato de tarjetas de crédito.

Al respecto Barutel (2018), expone:

Aquel acuerdo de voluntades que nace entre el emisor y el titular de la tarjeta, que tiene por objeto producir derechos y obligaciones entre ambos, y derivado de la relación jurídica contractual a que se da nacimiento una vez aceptados los términos y condiciones impuestos por el emisor al titular de la tarjeta. El emisor concede al titular la facultad de disfrutar de diversos servicios, principalmente financieros, la mayoría de los cuales se activan o utilizan mediante un instrumento denominado tarjeta de pago. El emisor de la tarjeta atribuye esta facultad al titular a cambio de una o más contraprestaciones que libremente estipulan (p. 303).

El contrato de emisión de tarjeta de crédito, al ser de naturaleza mercantil, se rige bajo el principio de poco formalismo, es decir que no se encuentra sujeto a mayores formalidades para su validez, lo que significa que las partes involucradas pueden obligarse en la manera y términos que se consigne dentro del mismo, únicamente cumpliendo que su redacción sea en idioma español cuando sus efectos hayan de producirse dentro del territorio de Guatemala, en tal sentido, contractualmente es muy accesible que una persona pueda adquirir dicho plástico, pues nuestra normativa se encuentra muy limitada y condicionada a lo establecido en el código de comercio, situación que genera en muchos casos que personas que no tienen la solvencia patrimonial puedan obtener una tarjeta de crédito.

La Ley de Bancos y Grupos Financieros establece y determina las operaciones de los bancos, de tal manera que, dentro de las operaciones activas; al respecto regula: “Operaciones y servicios. Los bancos, autorizados conforme esta ley podrán efectuar operaciones en moneda

nacional o extranjera y prestar los servicios siguientes... Operaciones activas... Emitir y operar tarjetas de crédito.” (artículo 41). Para que un banco pueda emitir y operar tarjetas de crédito previamente, debe constituirse como una sociedad anónima especial de acuerdo a lo establecido en el código de comercio y además cumplir con los requisitos establecidos en la referida ley de bancos y grupos financieros, contar con la autorización de la Junta Monetaria previo dictamen de la Superintendencia de Bancos, con lo anterior, una entidad bancaria podría empezar a colocar servicios de tarjetas de crédito en el mercado nacional.

Situación que se regirá por sus políticas internas, las cuales en cuanto al procedimiento o mecanismo que empleen será supervisado únicamente por la Superintendencia de Bancos, sin que la misma tenga mayor incidencia en la aprobación de la misma al tarjetahabiente. En Guatemala, también es permitido comercialmente que empresas especializadas en servicios financieros que no forman parte de un grupo financiero puedan emitirla, situación que no implica que no se encuentren bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos, en tal sentido deben cumplir dichas empresas especializadas por lo indicado por la Junta Monetaria que tiene por objeto regular la autorización de operaciones de los emisores de tarjetas de crédito, los cuales deberá constituirse como persona jurídica y tener como objeto social de forma exclusiva la emisión de tarjetas de crédito.

Al respecto Resolución de la JM 24-2016 (2016), establece:

Solicitud. La entidad solicitante para obtener la autorización de inicio de operaciones deberá presentar a la Superintendencia de Bancos solicitud suscrita por el representante legal, la que deberá contener la información siguiente: Datos generales del representante legal, dirección para recibir notificaciones, razón social y nombre comercial, petición en términos precisos, lugar y fecha de la solicitud, firma del solicitante legalizado por notario, detalle de los documentos adjuntos a la solicitud (artículo 3).

Presentada la solicitud y documentación requerida, la superintendencia de Bancos dentro de los 30 días siguientes deberá resolver, otorgando o denegando la autorización para el inicio de operaciones, en el caso de ser autorizada, la empresa especializada en servicios financieros tendrá el plazo de un año desde la notificación para el inicio de sus operaciones, adecuando sus actividades y funcionamiento a las normas legales que le puedan ser aplicables, a partir de este punto, puede colocar los servicios de tarjetas de crédito dentro del mercado nacional, situación que también al no haber un estricto control en cuando al análisis para su otorgamiento y aprobación, resulta que las mismas sean otorgadas a personas que no tienen la capacidad patrimonial adecuada, lo que generara problemas de endeudamiento al tarjetahabiente dañando su historial crediticio.

Criterios jurídicos bajo los cuales se analiza y aprueba una tarjeta de crédito

En Guatemala, existen criterios bajo los cuales las entidades emisoras, deben establecer previamente a su aprobación y otorgamiento al futuro tarjetahabiente, como primer criterio, es la de determinar la capacidad de ejercicio de la persona con quien se pretende celebrar un contrato de prestación de servicios de tarjeta de crédito, en tal sentido, la capacidad de ejercicio es la facultad que tiene una persona para adquirir derechos y contraer obligaciones en nombre propio y la cual se adquiere con la mayoría de edad, es decir a los dieciocho años, en tal virtud únicamente se puede celebrar este tipo de contratación con personas que son civilmente capaces y es obligación de la entidad emisora corroborar esta información de vital importancia para continuar con el otorgamiento de una tarjeta de crédito.

Para efectos de establecer quienes gozan de capacidad de ejercicio el Código Civil (1964), contempla lo siguiente:

Capacidad. La capacidad para el ejercicio de los derechos civiles se adquiere por la mayoría de edad. Son mayores de edad los que han cumplido dieciocho años. Los menores que han cumplido catorce años son capaces para algunos actos determinados por la ley (artículo 8).

Como segundo criterio, es importante señalar que los contratos, como negocios jurídicos, requieren para su validez, capacidad legal de los sujetos que intervienen y declaran su voluntad, que exista

consentimiento que no adolezca de vicio, y que el objeto del mismo sea lícito, es decir que se encuentre dentro de los bienes permitidos en el comercio; el negocio jurídico es la expresión de la voluntad de las personas quienes tienen el deseo de contratar y obligarse, por consiguiente adquirir derechos y contraer obligaciones recíprocas, situación que se materializa con el contrato en términos generales, una entidad emisora de tarjetas de crédito, propone este contrato a las personas mayores de edad, civilmente capaces quienes atendiendo a su voluntad pueden aceptar o denegar ser parte del mismo.

Otro criterio importante a observar, dentro de la juridicidad en el otorgamiento del contrato de prestación de servicios de tarjetas de crédito, es el de la libertad de contratación, muy relacionado con los criterios anteriores, pero este se enfoca más al derecho mercantil, el cual bajo los principios de la verdad sabida, la buena fe guardada y el de poco formalismo, hace accesible y sencillo el nacimiento a la vida jurídica de este tipo de contratos, el cual puede ser aceptado a través de una comunicación por vía teléfono móvil, por mencionar un ejemplo, esta particularidad de la libertad de contratación se materializa de conformidad con lo establecido en el Código de Comercio (1970), el cual preceptúa: “Libertad de Contratación Nadie puede ser obligado a contratar, sino cuando el rehusarse a ello constituya un acto ilícito o abuso de derecho.” (artículo 681).

Con los tres criterios anteriores, los bancos o las empresas especializadas en prestación de servicios financieros pueden proponer a las personas el adquirir una tarjeta de crédito, situación que será determinada por las políticas internas de cada institución, las cuales varían de acuerdo al tipo de tarjeta de crédito que se ofrezca, ante esta situación la Superintendencia de Bancos se limita a evaluar si tales procedimientos se ajustan a lo descrito en la ley, bajo su actividad de supervisión, pero ante la falta de un ordenamiento que determine los criterios bajo los cuales se podría autorizar, se permite que las mismas sean proporcionadas a personas que no cumplen el perfil adecuado, generando problemas a futuro al patrimonio de todos los involucrados en este tipo de contratación del derecho mercantil, es necesario que Guatemala adopte las medidas y preceptos legales que tiendan a la protección de los intereses de la población.

Los bancos, grupos financieros y demás empresas autorizadas para la emisión, determinan los criterios y políticas internas, sobre las cuales ofrecen, autorizan y otorgan una tarjeta de crédito a los interesados, quienes pueden ser o no clientes de los mismos, en nuestro medio es tan accesible poder obtenerla, pues en la mayoría de ocasiones los emisores solamente requieren los datos de identificación del futuro tarjetahabiente, verificación del historial crediticio y sus ingresos promedios mensuales y anuales, cumpliendo lo anterior, es probable que se haga entrega de la misma sin brindar mayor información sobre

aspectos tan importantes como intereses y demás cobros administrativos que la relación contractual podría derivar, situación que puede provocar lesiones y daños patrimoniales a futuro a las personas que poseen el plástico.

La Junta Monetaria y sus resoluciones relacionadas con el análisis y aprobación de tarjetas de crédito

De manera general, la Junta Monetaria, como la autoridad de jerarquía superior del Banco de Guatemala ejerce la dirección suprema del mismo y es el órgano encargado del correcto funcionamiento de la política monetaria, cambiaria y crediticia del Estado velando por la solvencia del sistema bancario nacional, por tal razón entre sus atribuciones principales, se encuentra la de emitir los reglamentos que de conformidad con la ley le corresponde, y; en cuanto a lo relacionado con la emisión de tarjetas de crédito, debe aprobar las disposiciones, normas o instrumentos legales que someta a su consideración la Superintendencia de Bancos -SIB-. Cabe mencionar que, como tal no existen políticas detalladas con la aprobación de tarjeta de crédito, por lo que, actualmente, cuenta las siguientes resoluciones de la Junta Monetaria.

En ese sentido la Resolución Junta Monetaria 22-2016 sometida a consideración de este órgano colegiado por la Superintendencia de Bancos mediante oficio 2620-2016, de fecha 2 de marzo del año 2016, tuvo la finalidad, la de aprobar un proyecto de Reglamento del Contrato de Extrafinanciamiento en Tarjetas de crédito, el cual pretende regular los aspectos mínimos que deben observarse en cuanto a los derechos y obligaciones entre emisor y el tarjetahabiente, en todo lo relacionado a los parámetros de la cuota mensual, fecha de pago y saldo pendiente de pago. Con la finalidad de indicarle directrices al sistema bancaria en lo referente al tema de extrafinanciamiento. Dicha resolución fue publicada en el diario oficial el día 14 de marzo de 2016, y entre los aspectos más importantes de la misma se puede señalar.

Al respecto la Resolución JM-22-2016 (2016), establece: “Objeto. Este reglamento tiene por objeto establecer los aspectos mínimos que deben cumplir los emisores de tarjetas de crédito en los contratos de extrafinanciamiento que formalicen con los tarjetahabientes” artículo 1). Cabe mencionar que dentro el asunto del extrafinanciamiento, si bien, es cierto la Junta Monetaria ha intervenido en cuanto aspectos mínimos en los contratos relacionados con el extrafinanciamiento; este límite va inmerso en el contrato principal, el cual se relaciona con el límite de crédito autorizado; algunas entidades emisoras, ofrecen un cien por ciento al usuario, otros le brindan un monto proporcional entre el veinticinco y cincuenta por ciento; y en casos estrictamente especiales,

hay entidades emisoras de tarjetas de crédito, que se basan en el historial crediticio del cliente para otorgar tal monto.

En ese mismo sentido la Resolución JM 22-2016 (2016), de la Junta Monetaria, contempla una serie de derechos y obligaciones en el contrato de extrafinanciamiento, siendo de interés los siguientes: Indicación de las partes que intervienen, número de tarjeta de crédito a la cual está vinculado, plazo, monto otorgado y tipo de moneda, tasa de interés, monto de la cuota a pagar. fecha de pago, condiciones para la cancelación anticipada, firma de las partes que intervienen en el contrato (artículo 2). Es por ello por lo que, el contrato debe identificar claramente las partes involucradas, es decir, la entidad bancaria emisora y el tarjetahabiente. En ese mismo sentido, se debe especificar el número de la tarjeta de crédito a la cual está vinculado el contrato de extrafinanciamiento.

Las anteriores disposiciones legales tienen como objeto producir los efectos jurídicos necesarios para que tanto emisores de tarjetas de crédito y tarjetahabientes tengan la certeza jurídica en cuanto a sus derechos patrimoniales en todo lo relacionado a este tipo de contratación derivado del otorgamiento y los cuales deben ser observados en todo momento, en nuestro país, tal situación no es llevada o realizada por los emisores de este instrumento de esta manera, en la mayoría de ocasiones otorgan extrafinanciamientos con solamente una

llamada telefónica, dejando de lado todas las formalidades que deben ser observadas, situación que coloca en una posición de desventaja al usuario quien acepta las condiciones sin poder tener mayor información sobre este contrato.

En ese mismo sentido existe la Resolución JM 23-2016; con fecha 2 de marzo de 2016, mediante oficio número 2620-2016, la Superintendencia de Bancos, pone a consideración de la Junta Monetaria un proyecto de Reglamento de Premios o Bonificaciones de Tarjetas de Crédito, esto con la finalidad de regular y supervisar las operaciones por medio de este instrumento de crédito, las cuales se derivan de la relación contractual entre emisor y tarjetahabiente, por el uso que este último realiza de la tarjeta de crédito, por tal razón es necesario que dichos premios y bonificaciones se encuentren dentro de un marco legal que busque preservar y otorgar de certeza jurídica la forma de canje y reclamo por parte de los usuarios, dicho reglamento aprobado por la Junta Monetaria fue publicado en el Diario Oficial, el día 14 de marzo de 2016.

Al respecto la Resolución JM 23-2016 (2016) de la Junta Monetaria establece: “Objeto. Este reglamento tiene por objeto establecer las condiciones generales que deben observar los emisores de tarjetas de crédito relacionadas con los programas de premios o bonificaciones por el uso de la tarjeta de crédito” (artículo 1). La Resolución JM 23-2016

de la Junta Monetaria, emitida en 2016, tiene como objetivo establecer las condiciones generales que deben ser cumplidas por los emisores de tarjetas de crédito con respecto a los programas de premios o bonificaciones por el uso de la tarjeta de crédito. Esto significa que los emisores deben cumplir con ciertas normas y reglamentos para ofrecer programas de premios o bonificaciones a los usuarios.

En ese mismo sentido la Resolución JM 23-2016 (2016) establece:

Obligaciones del emisor. Los programas de premios o bonificaciones y sus respectivos reglamentos que implementen los emisores de tarjetas de crédito deberán ser aprobados por el Gerente General o quien haga sus veces, debiendo contener como mínimo lo siguiente: Identificación del programa, requisitos para participar en el programa, forma de calcular o asignar los premios o bonificaciones, fecha de inicio y finalización del programa, descripción de los premios o bonificaciones ofrecidos... (artículo 3).

Resulta procedente traer a colación la Resolución Junta Monetaria 24-2016; la Superintendencia de Bancos mediante oficio número 2620-2016, de fecha 2 de marzo de 2016, eleva a consideración de la Junta Monetaria el proyecto de Reglamento para autorizar el inicio de operaciones de emisores de tarjetas de crédito con la particularidad de que tales entidades no forman parte de un banco o grupo financiero, es decir que son empresas especializadas en prestación de servicios financieros, las cuales para poder emitir tarjetas de crédito deben contar con la autorización respectiva, es importante señalar que tales empresas están bajo supervisión de la Superintendencia de Bancos y se registrarán en lo aplicable a lo establecido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros,

por las disposiciones de la Junta Monetaria y de la Superintendencia de Bancos, dicho reglamento fue publicado en el Diario Oficial el 14 de marzo de 2016.

Al respecto la Resolución Junta Monetaria 24-2016 (2016) establece:

Objeto. Este reglamento tiene por objeto regular la autorización de inicio de operaciones de los emisores de tarjetas de crédito, en adelante la entidad solicitante, por parte de la Superintendencia de Bancos ... Objeto Social Exclusivo. La entidad solicitante deberá ser persona jurídica y tener como objeto social exclusivo ser emisor de tarjetas de crédito (artículos 1 y 2). Cabe mencionar que para, que una entidad emisora de tarjeta de crédito pueda iniciar operaciones necesita autorización especial, en ese mismo sentido, esta entidades especiales o sociedades anónimas especiales operan bajo la supervisión de lo que se conoce como grupo financiero.

Las resoluciones de la Junta Monetaria que se han señalado de manera expresa regula asuntos extrafinanciamientos y bonificaciones que se otorgan en el contrato, situación que pone en evidencia la escasa regulación en esta materia, lo que genera que tales relaciones contractuales se vean influenciadas en mayor manera por las disposiciones unilaterales de los emisores de tarjetas de crédito, quienes ante el vacío legal existente, se aprovechan fijando tasas de interés a su conveniencia, generando cobros desmedidos y pagos por membresía por la utilización de la misma, es necesario que los legisladores aprueben un proyecto de ley que regule todo lo pertinente a la emisión y control, procurando tener la equidad entre emisores y tarjetahabientes, garantizando la seguridad jurídica, el patrimonio y sobre todo el bien común de la sociedad como fin supremo del Estado de Guatemala.

## ***Políticas bancarias de tarjetas de crédito***

Desde un punto de vista general, las políticas bancarias que se utilizan para la emisión, son muy complejas, en cuanto a los requisitos y modos en que estas son operadas tanto por los particulares (tarjetahabientes) como por los emisores, debido a que se califican determinados aspectos sociales y económicos para su emisión, esto con el objeto primordial de que se pueda asegurar el efectivo pago de los clientes, pero está claro que no siempre será de esa manera, ya que, los clientes en la mayoría de casos omiten darle un uso debido a la misma, por lo que siempre serán adquirentes de problemas económicos futuros por el mal uso de las mismas. Cabe mencionar que las políticas bancarias en tarjetas de crédito son indispensables dentro del proceso de aprobación de tarjetas de crédito, ya que, a la entidad emisora, le brindan los parámetros de aprobación y contar una cartera sana.

En consecuencia las políticas bancarias son los mecanismos utilizados por las agencias bancarias de las instituciones bancarias que están operando dentro del país, que bajo reglamentos internos son aplicados para el manejo adecuado de todas las operaciones de intermediación financiera con los clientes, siendo estos el elemento sustancial para su operatividad dentro de la sociedad, es por ello que estas políticas no deben ser controversiales y restringidas para los sujetos, para efectos de adquirir las tarjetas de crédito de forma eficaz, y el indebido y mal uso

que se le destine dependerá de los tarjetahabientes, ya que a estos se les hace ver, se les recalca las consecuencias del mal uso de ellas, es por esto que las políticas bancarias lo que buscan es que los clientes sean responsables, para que ellos procuren estar siempre al día de los pagos que se generan por su uso.

Desde el inicio, cuando surgieron las tarjetas de crédito, como un método alternativo de pago, o de poseer dinero consigo, de manera más segura, se originaron determinadas políticas a seguirse para el uso adecuado de las mismas, ya cuando estas pasaron a formar parte del sistema bancario como intermediario de las mismas, se contó con otra modalidad o serie de políticas, las cuales se basaban en un análisis retroactivo de historiales crediticios y la forma en que la persona percibe ingresos, con el objetivo primordial de poder verificar la manera en que los futuros tarjetahabientes sean personas que puedan hacer efectivo el pago del dinero utilizado, ya que el mal uso y manejo indebido motivará a un adeudado muy alto para el usuario, debido a las políticas de interés que las entidades bancarias utilizan.

Cada institución bancaria utiliza una serie de políticas al momento de surgir una solicitud de tarjeta de crédito, bajo normativas de índole superior a dicha institución, le incitan y obligan a que posea determinados márgenes políticos internos para que esta sea expedida al posible tarjetahabiente, con la tarea de que se averigüe y determine la

factibilidad del cliente de poder darle el manejo adecuado a la misma, es debido a ello que algunas entidades bancarias por operar de manera legal y objetiva, no emiten el plástico, a personas que carecen de posibilidades de pago, con la finalidad de no perjudicarles más adelante. La Superintendencia de Bancos -SIB- no cuenta con regulación en donde al sistema bancario se le imponga que las políticas deben estar acorde a las políticas generales que debería dictaminar la entidad estatal controladora del sistema bancario; cada grupo financiero posee sus propias políticas de aprobación.

Ahora bien, al hablar fuera de lo relacionado con la aprobación de las tarjetas de crédito, las políticas bancarias son muy específicas, ya que se emplean determinados aspectos objetivos para su operación, ya cuando el cliente ha obtenido la misma, bajo el contrato de tarjeta de crédito, esto debido a que este debe seguir determinados lineamientos tanto legales como los que internamente utiliza la institución bancaria, en muchos países las políticas que utilizan las entidades bancarias y las que rigen la misma cuando el cliente la obtiene son menos drásticas con el usuario, debido a las leyes que regulan su contenido, pero ya si se habla de Guatemala estas van encaminadas a la protección de la entidad bancaria, más no de los tarjetahabientes.

Por lo general, lo que hacen las entidades bancarias con su serie de políticas a calificar para poder brindar a una persona (solicitante) una tarjeta de crédito, es hacer una clasificación de su perfil económico social, en base a ello, con los datos que las personas proporcionan a dichas entidades, estas pueden dar inicio a su calificación, ya con la información estas proceden a evaluar al cliente, en cuyo caso este cumpla con todos los lineamientos requeridos, en base a la posibilidad de pago, según los ingresos percibidos por este ya sea dentro de un mes, año calendario y otros métodos de posición, se puede proceder a brindar la misma al cliente, dónde se le hacen ver cuáles serán las políticas de uso, ya con esto el usuario (tarjetahabiente) deberá manejarla de forma adecuada, con el objeto de evitar daños en su patrimonio al no poder hacer efectivo el cumplimiento de los pagos, por las deudas adquiridas.

### Generalidades y definición

Las políticas bancarias en cuanto a la aprobación de las tarjetas de crédito, manejan una serie de parámetros muy propios, (cada grupo financiero posee sus propias reglas) dentro de los cuales las personas pueden ser beneficiadas con una de ellas o bien no pueden llenar los requisitos establecidos, pero por otro lado, entre los aspectos más generales de estas, están cuáles son sus características propias, los principios bajo los cuales deben operar, así como una serie de objetivos, basados según las entidades y parámetros que califican, de forma

generalizada internacionalmente, por la tarea económica financiera, en ese sentido, las políticas bancarias, en cuanto a la aprobación, son aquellas reglas que utiliza el banco del sistema para indicar si un cliente es apto o no para troquelación de tarjeta de crédito, políticas que están provistas de los siguientes requisitos:

Costo por utilización, este es aplicado regularmente de forma anual, aunque varía dependiendo del Estado en que sea obtenida y las políticas propias de la entidad bancaria, encerrando así mismo toda la serie de gastos que puede originar su uso. Interés efectivo, este es un porcentaje que será aplicado a los usuarios (tarjetahabientes) cuando no hagan el pago del saldo utilizado dentro del término bajo el cual se ha instaurado su utilización, según el contrato y políticas bancarias internas que haya aceptado el cliente. Requisitos solicitados, esto va encaminado a lo que se busca con la investigación, ya que dependiendo del Estado en que sea requerida la tarjeta, cada entidad bancaria podrá aplicar y requerir una serie de documentos y requisitos mínimos a analizar para verificar la posibilidad de poder aprobar la tarjeta de crédito al cliente, basándose en muchos aspectos económicos sociales.

Cobertura, dentro de las políticas bancarias de las tarjetas de crédito, se encuentran determinados aspectos muy sobresalientes y de análisis crítico por los tarjetahabientes, según el ámbito de la cobertura de las mismas, le pueden ser útil o ser de uso innecesario, ya que por lo general

deben solicitar tarjetas que sean utilizables tanto en el ámbito nacional como en el extranjero. Comisiones, este es un porcentaje mínimo que la entidad bancaria requiere a los usuarios cada determinado tiempo, por el uso de estas, ya que por lo general estas no tienen ninguna ganancia si las personas no son irresponsables y no se atrasan en los pagos del pasivo. Límite de crédito, cada entidad bancaria cuenta con una política muy propia, la cual dependerá de cuál será el monto bajo el cual será emitida una tarjeta de crédito, según el historial crediticio de una persona.

Seguro, esto dependerá mucho de las políticas internas del uso y aprobación de las tarjetas de crédito de cada entidad bancaria, ya que según la necesidad de proteger al tarjetahabiente pueden agregar este de manera automática y bajo un costo mínimo, pero hay otras que lo adicionan bajo un costo muy elevado, por lo que dependerá mucho del cliente si desea proteger el uso que le da a la tarjeta de crédito. Promociones, éstas son ventajas que posee todo cliente, que le otorga la entidad bancaria, la cual va incluida en sus políticas, para que los usuarios puedan gozar de descuentos en la adquisición de determinados productos, en determinados puntos de venta, así como la regalía de alguna compra en específico como millas por consumo, entre muchas más opciones que goza todo usuario, en especial en las que son más específicas.

Otras comisiones, estas son políticas propias en el uso bajo el cual fue aprobada la tarjeta de crédito, hecho que se le hace saber al tarjetahabiente desde el momento en que se entrega al titular de la misma, ya que por darle un uso especial a la misma, puede ser acreedor de un gasto extra, ya que esto no estaba incluido en su contrato principal, entre estos manejos que dan origen a una comisión extra pueden ser, disponer del dinero en efectivo en cajeros automáticos, las reposiciones de tarjetas por los casos establecidos en las políticas internas de las entidades bancarias, entre muchas más que para la entidad emisora son considerables extraordinarias según el uso cotidiano para el cual fue expedida al usuario; cabe mencionar que dentro de las políticas bancarias de aprobación, las otras comisiones, resulta ser un aspecto que el propio sistema bancario no le aclara al cliente.

Principios, estos son propios de las políticas bancarias en cuanto a la aprobación de las tarjetas de crédito, ya que van encaminados a la sana y legal aplicación de reglas para la determinación de quién puede adquirir y bajo cuales regímenes debe utilizarse, entre ellos se encuentran los siguientes. Objetividad, las políticas que emplean las entidades bancarias para la aprobación y uso de las tarjetas de crédito, por regla general tienen que ir encaminadas bajo las normas mínimas de asegurar un uso adecuado de la misma, sin que las personas se endeuden por su uso inadecuado sobre las mismas, es debido a ello que las entidades bancarias deben ser objetivas al analizar los datos proporcionados por

los clientes que pretenden obtener una tarjeta de crédito, así mismo deben efectuar su labor con total apego a sus políticas internas, sin basarse en criterios personales para aplicarlos en desventaja de los clientes.

Protección, las políticas bancarias de aprobación de las tarjetas de crédito de las instituciones bancarias o financieras son aplicadas bajo un régimen de protección de los usuarios, ya que se debe pasar un filtro informativo dónde estos deben llenar todos los requisitos mínimos, bajo los cuales se pueda determinar la posibilidad de uso y pago adecuado y el tiempo de la tarjeta de crédito, ya con todo ello evitar futuros procesos ejecutivos dónde los clientes no hagan efectivo el pago de lo adeudado a la entidad bancaria, en este caso dicho principio es más benéfico para el tarjetahabiente, que para la entidad bancaria. Legalidad, todo lo que utilizan las entidades bancarias para calificar a los futuros usuarios debe estar fundamentado en las leyes internas de cada Estado, lo cual será una herramienta útil para poder elaborar internamente sus políticas básicamente debe estar guiado en una norma jurídica que regule.

Lucrativo, las políticas bancarias van encaminadas básicamente a la obtención de un ingreso por parte de los tarjetahabientes, en determinado plazo dentro de un año calendario, por lo que este ingreso podrá aumentarse, pero siempre estará encerrado en un mínimo, el cual es utilizado para los manejos comunes de las tarjetas de crédito, en base a

ello, este interés lucrativo de la entidad bancaria puede dar paso a un aspecto muy afectante para el tarjetahabiente, ya que cuando se enfrenta este, a los interés de las mismas, se expone a la capitalización de interés, algo que resultará perjudicial para el mismo, debido a que el pago de lo adeudado cada vez será más complicado de hacer efectivo, es por ello que la lucratividad de las entidades bancarias con las políticas de sus tarjetas de crédito, tiene fundamento legal y debe estar su política basada en dicha legalidad.

Necesidad, por lo general las políticas bancarias para la aprobación y uso de las tarjetas de crédito deben verificar que su solicitud deba surgir por una necesidad objetiva del cliente, ya que muchas veces estas son solicitadas para una situación afectante del mismo, dónde el cliente se verá afectado por no poder hacer efectivos los pagos de la misma, en tal caso la necesidad siempre debe basarse en la supresión del dinero en efectivo, para darle un mejor manejo al dinero, con más confianza y de manera más factibles para todas las partes que intervengan en la circulación, prácticamente este principio es protector tanto para la entidad bancaria, como para los tarjetahabientes que han adquirido una tarjeta de crédito; cabe mencionar que la política de tarjetas de crédito relacionada con la necesidad del cliente, no es analizada por el sistema bancario, ya que, se otorgan límites no acordes a los ingresos del solicitante.

Objetivos, En este aspecto las políticas bancarias de aprobación y uso de las tarjetas de crédito que manejan las entidades financieras, se basan primordialmente en que es lo que busca con la prestación de dicho servicio, que por lo general, según lo que se establece en su contrato mercantil, es la intermediación financiera, bajo la modalidad de suplir el dinero físico de las personas, para que dispongan de un dinero impropio durante determinado plazo, dónde finalizado el mismo estos hagan efectivo el pago de lo utilizado, más un determinado monto por su uso, sin llegarse a ser acreedor de intereses y obligaciones con la entidad bancaria, es por ello que por lo general estas entidades buscan aprobar dichas tarjetas únicamente a personas que sean responsables y devenguen un salario aceptable para sus políticas internas calificadoras.

Asimismo, viene la idea de poder brindar una definición aceptable en relación a que son las políticas bancarias, tanto de forma generalizada, como en el aspecto de aprobación y análisis de las tarjetas de crédito, ya que dependiendo de lo que se trate estas varían, ya que no son aspectos iguales, porque uno es una especialidad del otro, es por ello que muchas veces se confunden, de tal manera que en el ámbito bancario, debe recalcarse y analizarse de forma específica todos los contenidos tanto internos de una institución, los legales, para poder estar preparado, tanto para brindar un juicio calificativo de los mismos, así su aplicabilidad en un caso en concreto por problemas derivados del uso de una tarjeta de crédito.

De esa forma queda claro que las políticas bancarias, son los lineamientos y parámetros utilizados por todas las instituciones bancarias o financieras que ejecuten cualquiera de las actividades que son motivo de sus funciones, tales como la intermediación financiera, dónde captan dinero de los usuarios que tienen un contrato con ellas, dónde éstas lo utilizan para otras funciones propias de su tráfico comercial de inversión, ejecutando una serie de actos distintos o diferentes al simple cuidado del dinero de los particulares, ya que lo usan para otorgar créditos, obtener acciones y demás actos que les produzcan un beneficio lucrativo para su posterior utilización, rigiéndose por sus políticas bancarias internas y externas (siendo estas las que se encuentran reguladas en las leyes que representan la manera de organización de los bancos y grupos financieros).

Las políticas bancarias que se enfocan meramente en el análisis y aprobación de las tarjetas de crédito se caracterizan por poseer caracteres distintos a las políticas propias de la entidad bancaria, esto debido a que van encaminadas a buscar la manera adecuada de poder establecer un lineamiento propio, dónde se califiquen determinados aspectos del solicitante, según sus posibilidades y circunstancias dentro de la sociedad, por su posición económica la entidad bancaria podrá aprobar o no la tarjeta de crédito, ya que estas políticas lo que hacen es calificar al cliente de que es apto para el uso de la misma, ya que no se entrega dicho dinero plástico a una persona que por principio no podrá darle un

uso adecuado a la tarjeta y se endeudará en un futuro cercano, dónde fácilmente puede la persona tener la capacidad económica de hacer el pago de lo adeudado o no, en ese sentido las políticas protegen tanto al usuario como a la entidad financiera.

## Políticas bancarias en Guatemala para el análisis y aprobación de tarjetas de crédito

En el marco guatemalteco de las entidades bancarias, las políticas o sistemas difusos aplicados, son diferentes en comparación a los utilizados a nivel internacional, debido a que cada país posee una regulación legal distinta en comparación con otros países, debido a ello en Guatemala las distintas entidades financieras se pronuncian bajo diversidad de políticas propias y autónomas en comparación con otras financieras, un claro ejemplo es que las políticas utilizadas por el grupo financiero industrial, no es lo mismo con el que utiliza el grupo de desarrollo rural, es por ello que a manera de poder llegar a un aspecto basto y eficiente del sistema financiero en relación a lo establecido para la aprobación de las tarjetas de crédito, deben analizarse varias entidades bancarias, según su finalidad.

A manera de poder comprender de mayor manera este asunto, con las políticas bancarias en Guatemala, se deben mencionar algunos grupos financieros, esto con el objeto de analizar cuáles son los factores que se

toman en cuenta para analizar la información brindada por los futuros tarjetahabientes, en cuanto a la posibilidad de aprobar una tarjeta de crédito, atendiendo distintas circunstancias, las cuales dependerán mucho siempre de la entidad bancaria en la que se pretenda hacer la solicitud de la misma, pero por lo general, siempre trabajan bajo un mismo ente internacional, siendo este por lo general, en la mayor parte de los casos para Guatemala, Visa y MasterCard por su gran influencia en la sociedad y la confiabilidad que ha brindado a todos sus clientes a lo largo de los años.

Banco de América Central (BAC): Antes de continuar con el desarrollo de las políticas que utiliza para la respectiva aprobación del contrato es importante mencionar generalidades de este, como el hecho que es manejado por el conglomerado colombiano, denominado Grupo Aval, pero su surgimiento se remonta al año 1952 en Nicaragua. En cuanto a la información requerida por esta entidad bancaria, teniendo en cuenta que existen diversas modalidades de las tarjetas de crédito, resulta complejo abarcar todos los aspectos, pero se hablará del producto que adquiere comúnmente la persona promedio; de manera específica, fuera de la información meramente personal del solicitante, los requisitos esenciales a tomar en cuenta para el análisis y aprobación de la tarjeta de crédito siendo los siguientes:

Documento Personal de Identificación; Número de Identificación Tributaria; Estados de cuenta bancarios completos de los últimos 3 meses; Recibo reciente de agua; Recibo reciente de luz; Demostrar estabilidad en un puesto de trabajo, como mínimo por 1 año; Constancia de ingresos, por un contador público; Relativo a las referencias personales y familiares 2 por cada grupo. Los requisitos mencionados tienen una importancia significativa al solicitar una tarjeta de crédito, ya que permiten a la entidad bancaria evaluar la capacidad de pago y la solvencia del solicitante. La estabilidad laboral es un factor importante para evaluar la capacidad de pago del solicitante. Si el solicitante ha estado empleado de manera estable durante al menos un año, esto puede ser considerado como un indicador de su capacidad para mantener un ingreso regular y cumplir con los pagos.

Banco Industrial (BI): Este grupo financiero es el más importante dentro de Guatemala debido a su gran influencia y posicionamiento a nivel centroamericano, lo más resaltante del mismo es que tuvo su surgimiento gracias a un ex gobernante guatemalteco que influyó de manera radical en el país, tanto por sus aportes económicos y empresariales como los legales, siendo este Enrique Peralta Azurdia, quién logró dar inicio con el mismo en el año 1968, estando vigente y cada vez con mayor poder adquisitivo dentro de Centroamérica. En cuanto al desarrollo de las políticas que utiliza para la aprobación de las tarjetas de crédito, teniendo en cuenta que existen diversas modalidades

de las tarjetas de crédito, como fuera ya referido, en este medio es complejo abarcar todos los aspectos, los requisitos esenciales a tomar en cuenta para el análisis y aprobación de la tarjeta de crédito siendo los siguientes:

Tener cumplidos como mínimo los 18 años; Documento Personal de Identificación; Número de Identificación Tributaria; Ingreso mensual mínimo de Q3,000.00; Demostrar estabilidad en un puesto de trabajo, como mínimo por 1 año. Estos requisitos adicionales son importantes para establecer la elegibilidad y la capacidad financiera del solicitante al solicitar una tarjeta de crédito. El ingreso mensual mínimo de Q3,000.00, resulta ser un factor muy determinante para determinar el nivel mínimo de ingresos mensuales que el solicitante debe demostrar. Esto ayuda a la entidad bancaria a evaluar la capacidad del solicitante para realizar los pagos y mantener una buena gestión.

Banco Promerica: Antes de continuar con el desarrollo de las políticas que utiliza para la aprobación de las tarjetas de crédito es importante hablar generalidades del mismo, principiando con que es parte del Grupo Promerica, el cual surgió en el año 1991, en Nicaragua, gracias a Ramiro Ortiz Mayorga, quién le dio vida junto a otros 133 socios. Para efectos de ilustración sobre esta entidad bancaria se hablará del producto que adquiere comúnmente la persona promedio; de manera específica, fuera de la información meramente personal del solicitante, los requisitos

esenciales a tomar en cuenta para el análisis y aprobación de la tarjeta de crédito siendo los siguientes:

Documento Personal de Identificación; Estados de cuenta bancarios completos de los últimos 3 meses; Recibo reciente de agua; Recibo reciente de luz; Demostrar estabilidad en un puesto de trabajo, como mínimo por 1 año; Llenar un formulario de solicitud hacia la IVE (Intendencia de Verificación Especial); Ingresos fijos mensuales, de por lo menos Q3,200.00. Estos requisitos se utilizan para evaluar la capacidad financiera y la solvencia del solicitante, así como para verificar su identidad y cumplir con los requisitos legales. Al recopilar esta información, la entidad bancaria puede tomar decisiones informadas sobre la aprobación de la tarjeta de crédito y establecer límites de crédito adecuados para cada solicitante.

Banco de Desarrollo Rural (BANRURAL): Este es el banco de uso más común por toda la población guatemalteca, debido a que el Estado lo utiliza comúnmente para el pago de los salarios de empleados, entre otra serie de instituciones que lo utilizan, debido a su estabilidad a lo largo de los años, fue fundado en el año 1998. En cuanto a sus políticas de aprobación de tarjetas de crédito, se tomará como base el producto que adquiere comúnmente la persona promedio; de manera específica, fuera de la información meramente personal del solicitante, los requisitos

esenciales a tomar en cuenta para el análisis y autorización de la tarjeta de crédito siendo los siguientes:

Documento Personal de Identificación; Recibo reciente de agua; Recibo reciente de luz; Estado de cuenta (monetarios y/o ahorros); Estabilidad laboral para asalariados por 1 año y de propietarios por 2 años; Ingresos mínimos asalariados de Q3,000.00; Ingresos mínimos propietarios, jubilados y pensionados de Q3,500.00; Edad de entre 20 y 75 años; Llenar un formulario de solicitud hacia la IVE (Intendencia de Verificación Especial). Los requisitos mencionados son importantes al solicitar una tarjeta de crédito, ya que permiten a la entidad bancaria evaluar la elegibilidad y capacidad financiera del solicitante. En ese sentido, la información recopilada a través de estos requisitos ayuda a la entidad bancaria a tomar decisiones informadas sobre la aprobación de una tarjeta de crédito y establecer los términos y límites adecuados para cada solicitante.

Luego de haberse brindado la información anterior, las distintas entidades bancarias o financieras, entre otras que se omitieron dentro de dicha clasificación, deberán de analizar los datos aportados por todos los clientes, con el afán de determinar y medir si dentro de sus políticas internas dichos datos son calificativos para poder aprobar la tarjeta de crédito, atendiendo un monto en específico a dar al solicitante, dando origen de esa forma al contrato de tarjeta de crédito, es por ello que las

personas se estresan con las políticas de las entidades financieras, debido a que pueden ser demasiado exigentes, pero dicha exigibilidad tiene su fundamento en el hecho que las personas a quienes se les apruebe, le den un uso adecuado a la misma y cuente con los recursos para poder subsumir de alguna obligación adquirida.

Marco jurídico de políticas bancarias en el análisis y aprobación de tarjetas de crédito

En Guatemala la única norma legal que se enfoca en establecer cuáles son las políticas propias de las entidades bancarias en cuanto a lo relacionado para el análisis y aprobación de las tarjetas de crédito, es el Código de Comercio de Guatemala Decreto número 2-70 del Congreso de la República De Guatemala la cual se encarga de enmarcar de forma genérica cuales son los requisitos demás parámetros que deben atender las instituciones bancarias o financieras para su debida autorización, veamos entonces que determina el segundo considerando de dicho cuerpo legal que es necesario establecer un marco jurídico para las actividades relacionadas con la emisión y uso de tarjeta de crédito, dentro de un esquema equitativo que garantice los derechos y la transparencia en las relaciones entre los emisores, los tarjetahabientes y los establecimientos afiliados.

Cabe mencionar que en Guatemala como tal no existen parámetros legales, es decir, políticas de aprobación de tarjetas de crédito, que están supervisada, controladas y autorizadas por la Superintendencia de Bancos -SIB- o bien, políticas que la entidad estatal mencionada emita y que, cada banco del sistema pueda competir otorgando mejores beneficios al tarjetahabiente. Actualmente el sistema bancario utiliza una nueva forma de aprobación de tarjetas de crédito, lo cual se relaciona a lo que ellos le llaman aprobación por referencias. Significa que si la persona que está solicitando una tarjeta de crédito, ya posee, dos o más tarjetas el banco emisor le otorga el promedio de las tarjetas ya aprobadas, resulta ser una política mucho más favorable para el cliente, pero aun, se basa en límites que otros bancos a otorgado que posiblemente no estén acorde a los ingresos del cliente.

### Rol de la Superintendencia de Bancos –SIB-

Básicamente el rol principal de la Superintendencia de Bancos radica que es el órgano encargado de la supervisión y análisis de todos los contratos de tarjetas de crédito que emiten las entidades bancarias. Este órgano de permanencia que funge determinadas atribuciones y funciones dentro del Estado, para poder controlar las políticas financieras y bancarias en relación a todos los rubros que puedan llegar a prestar dichas entidades financieras, está encaminado de dirigir y verificar que sus actuaciones sean ejecutadas en relación a lo que disponen distintas

leyes especiales, para determinados casos, es por ello que de todas las operaciones que realicen las mismas, deben hacer llegar un informe detallado de lo que están pronto a realizar.

En Guatemala, la Superintendencia de Bancos -SIB- tiene un rol fundamental en la regulación y supervisión de las políticas de tarjeta de crédito. Algunas de las funciones específicas que realiza recaen directamente en: Regulación y supervisión, establece las normas y regulaciones que deben seguir las instituciones financieras en cuanto a la emisión, uso y administración de tarjetas de crédito. Asimismo, supervisa y fiscaliza el cumplimiento de estas normas, para garantizar que se respeten los derechos e intereses de los consumidores. Protección al consumidor, trabaja para proteger los derechos de los usuarios de tarjetas de crédito, velando por la transparencia y la adecuada información sobre las condiciones de contratación, las tasas de interés, las comisiones y demás cargos que se puedan generar en el uso de estos instrumentos financieros.

Monitoreo de riesgos, monitorea los riesgos que puedan presentarse en el uso de tarjetas de crédito, tanto para los consumidores como para las instituciones financieras que las emiten. Esto implica llevar a cabo análisis de la calidad crediticia de los usuarios, la evaluación de los procedimientos de origen y aprobación de créditos, así como la revisión de los sistemas de control interno y prevención de fraudes. Promoción

de la competencia, también promueve la competencia entre las instituciones financieras en el mercado de tarjetas de crédito, a fin de garantizar que los consumidores tengan acceso a una oferta diversa y de calidad, con condiciones justas y competitivas. Para ello, fomenta la entrada de nuevos competidores en el mercado, y supervisa que se respeten las normas antimonopolio y de libre competencia.

## Conclusiones

En relación con el objetivo general que se refiere a establecer que políticas son utilizadas por las entidades emisoras de tarjetas de crédito para su análisis y aprobación tienen el aval de la Superintendencia de Bancos –SIB-, se concluye que; cada banco del sistema o grupo financiero opera en la aprobación de tarjetas de crédito bajo sus propias políticas de conformidad con sus intereses y objetivos económicos; no existiendo un aval de la Superintendencia de Bancos -SIB- por ende, no se cumple con el monitoreo de riesgos. Sin embargo, es importante destacar que las entidades emisoras de tarjetas de crédito están sujetas a la regulación y supervisión de la Superintendencia de Bancos (SIB) u otra entidad reguladora financiera en cada país. La SIB establece marcos regulatorios y lineamientos generales para el funcionamiento de las entidades financieras, incluyendo la emisión y gestión.

El primer objetivo específico que consiste en determinar el rol de las entidades emisoras de tarjetas de crédito dentro del procedimiento de análisis y aprobación de tarjetas de crédito, al realizar el presente trabajo de investigación, se arribó a la siguiente conclusión; las entidades emisoras de tarjetas de crédito como tal dentro de los procesos de aprobación de tarjetas no cuentan con ningún rol, es el grupo financiero quien se encarga de tal función, la entidad emisora solo figura dentro del contrato de tarjeta de crédito, ya que, es la sociedad especial que posee

la facultad de realizar ese tipo de intermediación financiera. Es importante tener en cuenta que la relación entre el grupo financiero y la entidad emisora de la tarjeta de crédito puede variar según el país y la estructura del sistema financiero.

Con relación al segundo objetivo específico que consiste en identificar el procedimiento que utiliza una entidad emisora de tarjetas de crédito para analizar y aprobar tarjetas, se concluye que; cada banco del sistema tiene su propio procedimiento de aprobación de tarjeta de crédito; por ende, sus propias políticas; en ese sentido el procedimiento varía de banco a banco, sin embargo, cualquier procedimiento de aprobación de tarjetas de crédito inicia con la solicitud de parte del tarjetahabiente o en algunos casos la misma entidad emisora de tarjetas de crédito, proceso de análisis que realizan el ente emisor de la tarjeta de crédito, troquelación del plástico y entrega del mismo. Es importante destacar que este procedimiento puede incluir otras etapas o requisitos adicionales, dependiendo de las políticas y regulaciones específicas de cada entidad emisora.

## Referencias

- Alonso Ureba, A. (2020). *Derecho del Mercado Financiero*, Tomo II, Operaciones Bancarias de Activo y Pasivo. Editorial Civitas S.A.
- Barutel Manuat, C. (2018). *Las tarjetas de pago y crédito*. Editorial Bosh.
- Bollini Shaw, C. (2018). *Tarjetas de crédito, análisis contractual, problemática procesal y penal*. Editorial Abeledo-Perrot.
- Bonet Sánchez, J. I. (2017). *Contratos mercantiles*. Ediciones Francis Lefebvre, S.A.
- Contreras Ortiz, R. A. (2015). *Obligaciones y negocios jurídicos civiles, parte general*. Editorial Serviprensa, S.A.
- Corado, J. (2015). *Las tarjetas de crédito en Guatemala*. (s.e.)
- Ossorio, M. (2020). *Diccionario de ciencias jurídicas políticas y sociales*. Editorial Heliasta.

## **Legislación**

Asamblea Nacional Constituyente. (1985). *Constitución Política de la República de Guatemala*.

Congreso de la República de Guatemala. (1970). *Código de Comercio de Guatemala*. Decreto número 2-70.

Congreso de la República de Guatemala. (2015). *Ley de Tarjetas de Crédito*. Decreto Número 7-2015.

Congreso de la República de Guatemala. (2002). *Ley de Bancos y Grupos Financieros*. Decreto número 19-2002.

Congreso de la República de Guatemala. (2002). *Ley de la Supervisión Financiera*. Decreto número 18-2002.

Jefe de Gobierno, Enrique Peralta Azurdia. (1964). *Código Civil*. Decreto Ley número 106.

Junta Monetaria. (2016). *Reglamento para Autorizar el Inicio de Operaciones de Emisores de Tarjetas de Crédito*. Resolución número 24-2016.

Junta Monetaria. (2016). *Reglamento de Premios o Bonificación de Tarjetas de Tarjetas de Crédito*. Resolución número 23-2016.

Junta Monetaria. (2016). *Reglamento de Contrato de Extrafinanciamiento de Tarjetas de Tarjetas de Crédito*. Resolución número 22-2016.