

Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Estudios de Posgrado

MAESTRÍA EN FINANZAS

TRABAJO FINAL DE MAESTRÍA

Aportes para mejorar el uso de tarjetas de crédito de
los asalariados argentinos

AUTOR: LIC. FACUNDO COPELLO GARCÍA MIGUEZ

DIRECTOR: PROF. DRA. DIANA SCHULMAN

JUNIO 2019

Resumen

En este proyecto analizaremos el uso de las tarjetas de crédito como herramienta crediticia utilizada por algunos usuarios financieros, específicamente la población asalariada que se encuentra bancarizada y tiene acceso al uso de estas tarjetas por cobrar su sueldo a través de bancos. Tomaremos la situación de la Argentina en la actualidad, con el objetivo de comprender las causas que llevan al sobreendeudamiento de este grupo de consumidores, y aportar herramientas para lograr un uso más saludable de este instrumento.

Como veremos, el endeudamiento con el uso de esta operatoria financiera suele ser desmedidamente alto en función de los ingresos de nuestro grupo de interés quienes a partir del año 2003 cobran sus salarios de forma bancarizada. Se parte del supuesto de que estos individuos no tienen información suficiente y adecuada para una comprensión clara sobre el funcionamiento de las tarjetas de crédito asociadas a sus cuentas sueldo y el endeudamiento que ellas generan.

A partir de ello y del análisis de las preferencias de consumo, intentaremos proponer un uso más saludable de dicho instrumento, con el objeto de evitar que estos usuarios lleguen a endeudarse muy por encima de su capacidad de pago.

Se sugerirá un porcentaje respecto de los ingresos hasta el cual sería recomendable endeudarse, junto con la confección de un presupuesto que contenga los ingresos y gastos mensuales, para mejorar las prácticas en el uso de la tarjeta de crédito en el marco de las finanzas personales. Complementariamente, podrían sugerirse otros modos de financiación y manejo de la economía familiar de este grupo de interés, que podría redundar en un beneficio para el mercado minorista.

Sería interesante analizar a futuro, si este endeudamiento por parte de los usuarios financieros, es alentado por los gobiernos de turno, para aumentar la actividad económica, aún a costa de que se produzca un sobreendeudamiento por parte de los usuarios financieros, quienes a futuro, y quizás bajo otro gobierno, deberían tener que pagar con altos costos / intereses los consumos desmedidos realizados.

Palabras clave: bancarización, asalariados, sobreendeudamiento, tarjetas de crédito.

Índice

1. Introducción.....	4
2. Planteamiento del tema/problema.....	6
3. Marco teórico	8
3.1. Marco de referencia para la utilización de las herramientas crediticias por parte de los asalariados bancarizados	8
3.2. La utilización de la tarjeta de crédito como herramienta única de financiación	16
3.3. Teoría de las Finanzas Conductuales.....	19
3.4. Políticas sociales y modalidades de endeudamiento en Argentina	21
4. Metodología	23
5. Hallazgos/desarrollo	26
5.1. La bancarización de los asalariados.....	33
5.2. Los hábitos de consumo de los asalariados bancarizados y la expansión del crédito	39
5.3. Tipo de endeudamiento que contraen los usuarios financieros asalariados en Argentina	45
5.4. Algunas recomendaciones acerca de las implicancias del uso de la Tarjeta de Crédito	54
5.5. Propuesta para un uso más saludable de la tarjeta de crédito	62
6. Conclusiones/reflexiones finales	78
7. Referencias bibliográficas	80

1. Introducción

A partir del 1/9/2001, por Resolución 360 del Ministerio de Trabajo, es obligatorio el pago de salarios y otras remuneraciones a través de cuentas bancarias. Esta obligación de "bancarizar" los pagos de salarios ya regía desde hace años para grandes y medianas empresas, y ahora se extiende a firmas que empleen a menos de 25 trabajadores, pero incluso afecta también a empleadores individuales. La disposición se instrumenta mediante la apertura de las llamadas "cuentas sueldos", cajas de ahorro que deberán ser gratuitas para los trabajadores y para los propios empresarios.

La medida produjo un gran impacto y su objetivo fue y es, fundamentalmente, eliminar el pago en negro de los salarios. Se estima que había en el 2001 un millón de trabajadores en relación de dependencia que se desempeñaban en firmas que tenían menos de 10 empleados, y otro medio millón en empresas que tenían entre 10 y 25 empleados.

En ese marco, los asalariados disponen además de la caja de ahorro, de una tarjeta de crédito, que funciona en muchos casos como herramienta crediticia, no siempre bien utilizada. Describir y analizar el uso y funcionamiento que hacen los asalariados bancarizados de las tarjetas de crédito, aportará un marco analítico sobre el cual los usuarios podrían tomar mejores decisiones al momento de endeudarse, y ayudaría a determinar en qué momento se debería frenar la adquisición de deuda, para no llegar a una situación de sobreendeudamiento.

Las presiones realizadas por la publicidad para que el consumo aumente, muchas veces pasan desapercibidas, pero tienen un alto impacto en los usuarios financieros, quienes influenciados por estos estímulos aumentan su consumo y endeudamiento a través del uso de las tarjetas de crédito, lo que puede contribuir a realizar un mal uso de esta herramienta crediticia, provocando un sobreendeudamiento.

Comprender los hábitos de consumo de nuestro grupo de interés, es fundamental para determinar qué conductas podrían llegar a corregirse para realizar un mejor uso de las tarjetas de crédito, y que esta herramienta se convierta en un beneficio y no en un perjuicio.

En relación a la estructura que seguiremos a lo largo del trabajo, comenzaremos con una descripción del contexto de consumo, haciendo hincapié en la publicidad, para luego pasar a la situación específica de los asalariados bancarizados, estudiando el endeudamiento que se produce para cubrir necesidades habituales, y el aumento de la utilización de los medios de pago bancarios.

Luego nos adentraremos en la expansión del crédito, el entendimiento del uso que hacen los asalariados de la tarjeta de crédito, el trastorno de compra compulsiva como una de las razones, entre otras, que resultan facilitadoras del endeudamiento/sobreendeudamiento, realizando por último una propuesta para un mejor uso de la tarjeta de crédito.

2. Planteamiento del tema/problema

Los usuarios financieros que no poseen conocimientos sobre el uso de la tarjeta de crédito como herramienta crediticia tienden a sobreendeudarse. En este marco abordaremos la bancarización de los asalariados a partir del año 2003 y hasta el 2018, el endeudamiento en relación al ingreso, la utilización de las tarjetas de crédito como herramienta potencial de sobreendeudamiento, y se propondrán algunas pautas para un uso correcto, entendiendo esta situación como un problema.

Trataremos de responder los siguientes interrogantes:

¿Qué resultados produce la bancarización de los asalariados a partir del 2003?

¿Cuáles son los hábitos de consumo de los asalariados bancarizados en Argentina?

¿Por qué los usuarios financieros individuales se inclinan a financiarse y endeudarse a través del uso de tarjetas de crédito?

¿Es posible lograr un uso más saludable de las tarjetas de crédito?

Objetivo general

Estudiar los hábitos de consumo que en general tienen los usuarios asalariados bancarizados, y la forma de financiamiento del mismo a través del uso de tarjetas de crédito, analizando las causas que los llevan al sobreendeudamiento, para proponer un uso más adecuado de esta herramienta.

Objetivos específicos

- a) Analizar las consecuencias de la bancarización en los hábitos de financiación de gastos, de los asalariados desde el año 2003 hasta el 2018.
- b) Estudiar los hábitos de consumo de nuestro grupo de interés.

- c) Analizar el tipo de endeudamiento que contraen dichos usuarios financieros.
- d) Proponer un posible uso de las tarjetas de crédito más saludable.

La hipótesis planteada para este trabajo es la siguiente:

La falta de conocimiento e información por parte de los usuarios asalariados bancarizados acerca de las posibles consecuencias del uso de las tarjetas de crédito en Argentina en la actualidad, los lleva a situaciones de sobreendeudamiento, posibles de evitar a través del mejoramiento del uso de dichas herramientas crediticias y financieras.

3. Marco teórico

3.1. Marco de referencia para la utilización de las herramientas crediticias por parte de los asalariados bancarizados

Tal como veremos a continuación, a partir del año 2001 el gasto del Estado disminuyó a raíz de la crisis, lo que generó que la población debiera recurrir a algunas operatorias financieras para cubrir ciertas necesidades habituales.

Al disminuir el gasto del Estado en el ámbito social en relación a la vivienda, la salud, la educación y las pensiones entre otros, el acceso a estos diferentes bienes se logró a través de herramientas de tipo financieras, como instrumentos de deuda, los créditos o las tarjetas de crédito, ampliándose la oferta del crédito al consumo (Wilkis, 2014).

Comenzó entonces a gestarse un proceso de endeudamiento, a través de operatorias bancarias, por lo que el porcentaje de créditos para el consumo creció aproximadamente siete veces desde el año 2003 al 2007, teniendo una tasa promedio de crecimiento interanual del orden del 60%, superando al crecimiento de cualquier otro instrumento financiero. Si analizamos la evolución de este tipo de créditos, podremos ver que el crecimiento del mercado, se debió en gran medida al aporte de estos créditos, ya que su stock aumento 8,6 veces en el período de 2003-2007, mientras que por otro lado podemos comentar que la deuda de titulares de tarjeta de crédito creció 4,7 veces (D'Onofrio, 2008).

Lo mencionado por estos autores nos muestra el nivel de endeudamiento alcanzado por los usuarios financieros en Argentina, y la utilización de operaciones crediticias para cubrir necesidades que el Estado no cubre.

Como mostraremos a continuación, es imprescindible entender que el endeudamiento con tarjetas de crédito, entre otras operatorias financieras, son herramientas que generan una situación de vulnerabilidad para los asalariados de Argentina, si no son comprendidos sus términos y se utilizan incorrectamente.

En un estudio realizado en el año 2001 se llegó a la conclusión de que, de los individuos endeudados en el primer año, la mitad continuaba estando endeudada en el

siguiente año. Adicionalmente, un dato a resaltar es que los individuos solteros que mantienen un hogar sin ayuda de otra persona, tienen una tendencia a endeudarse de forma crónica. A su vez, podemos decir que existen variables económicas que pueden orientarnos sobre los niveles de endeudamiento, pero los factores psicológicos, específicamente el autocontrol y la actitud hacia la deuda, optimizan la precisión en el pronóstico del endeudamiento (Ortega y Rodríguez, 2005).

Si la gente utiliza la financiación para complementar su salario en compras de primera necesidad a lo largo del tiempo, estaría frente a una situación de alto riesgo. Cuando se tiene que tomar una decisión financiera, el ingreso que se percibe en el hogar es un parámetro esencial. Un ingreso que se encuentre por debajo de la media respecto de sus necesidades, claramente empujará al individuo a la utilización de alternativas que complementen sus ingresos para ayudarle en el mantenimiento de su hogar.

Es de resaltar que el nivel de ingreso que se tenga, puede llegar a limitar, en caso de tratarse de un ingreso bajo, o aumentar en el caso de tenerse un ingreso alto, la posibilidad de acceder a alternativas de financiamiento por parte de los bancos (Denes, Maya, Repetto y Grosman, 2011).

Para comprender los hábitos de consumo de nuestro grupo de interés, es necesario tomar en cuenta conceptos tales como la baja autoestima, la búsqueda de la felicidad, y el endeudamiento que se contrae en búsqueda de un bienestar personal.

La búsqueda de la felicidad por parte del individuo es constante, y para alcanzarlo intenta satisfacer necesidades a través del consumo, con motivo de cubrir inseguridades en relación a la autoestima o la autorrealización, y esta acción de consumo se encuentra relacionada con el alcanzar la felicidad (Torrejón Lazcano, 2017).

Es interesante observar los resultados de una encuesta realizada en Chile, a un grupo de 32 personas con acceso a financiamiento, en la que se les consulta acerca de las compras compulsivas y la felicidad:

Cuadro 1, Compras impulsivas/compulsivas y la felicidad.

¿Creen ustedes que las compras impulsivas/compulsivas provocan felicidad? Explique su respuesta		Resultados Transversales
Grupo 1	Si cuando te das un gusto. Al pagarlo no. No compras compulsivas, no generan expectativas. Pueden o no hacer felicidad.	La mayoría de los entrevistados consideran que las compras compulsivas o impulsivas si generan felicidad, aunque sea momentánea. También describen que esta felicidad es momentánea, sobre todo, si se tendrán dificultades para pagar.
Grupo 2	Si se puede sí. Depende si se puede pagar, si generan felicidad momentánea.	
Grupo 3	Si, es un estado de felicidad momentánea. Luego vienen los remordimientos.	
Grupo 4	Quizás dan un pick de felicidad, es un momento. No es felicidad sino satisfacción momentánea. Causan Frustración si no se pueden pagar.	

Fuente: Torrejón Lazcano, 2017, p. 82.

Todos los individuos consideran que las compras compulsivas les generan felicidad al momento de hacerlas, pero al caer en un endeudamiento desmedido, su nivel de satisfacción disminuye, ya que se les está generando una situación económicamente desfavorable que en el futuro deberán afrontar, por contraer deuda por encima de sus ingresos.

En relación a esto, es que podríamos deducir que a partir del año 2003 en Argentina, cuando los asalariados fueron bancarizados, al darles la posibilidad de obtener un financiamiento a través de tarjetas de crédito, el aumento del endeudamiento en relación a los sueldos comienza a subir de forma estrepitosa, ya que se considera que un aumento del consumo, aumentará el bienestar del individuo, lo que lo lleva a endeudarse de forma desmedida (Vega Lacorte y Watkins Fassler, 2013).

Es de destacar que, los hábitos y formas de consumo fueron mutando a partir del avance de las tecnologías y la aparición de internet.

Con el avance en el uso de la telefonía móvil, y la posibilidad de comprar con la utilización de un celular inteligente, se abrió un mundo de posibilidades para las empresas de publicidad, quienes avasallan continuamente a los usuarios con incentivos de descuentos

y promociones, lo que desembocó en un aumento del consumo con tarjetas de crédito, a través de plataformas de ventas on line (Makar, 2013).

Por otro lado, la bancarización de los asalariados, acrecentó el número de personas que tienen acceso a las operatorias de endeudamiento con tarjetas de crédito. En el año 2018 se contabilizaron un total de trabajadores registrados de 12,18 millones (Ministerio de Producción y Trabajo, 2019).

El cambio hacia la bancarización de las remuneraciones, tuvo fuertes efectos sobre la población. A través de esta nueva operatoria, los individuos asalariados en relación de dependencia ingresaron al sistema financiero, transformándose automáticamente en clientes dependientes del sistema bancario y posibles usuarios de los productos y servicios que los bancos ofrecen, tales como los préstamos personales y las tarjetas de crédito (Figueiro, 2010).

Un aspecto interesante a considerar al momento de evaluar el uso de las tarjetas de crédito, es el comportamiento hacia la compra, y las características de personalidad que posee cada individuo.

Debido a ciertas insatisfacciones psicológicas, se genera un consumo excesivo, lo que es nocivo para el individuo, y termina en una compra compulsiva, que es un trastorno del comportamiento. A este trastorno, Lucero y Dueñas (2014) lo definen como “la acción de comprar lo que realmente no se necesita, con dinero que realmente no se posee”.

Al tratarse, de una herramienta que facilita el consumo y que permite el endeudamiento por parte del asalariado, éste puede correr el riesgo de realizar gastos de forma compulsiva, de los que tiempo más tarde, puede llegar a arrepentirse. Este riesgo de tomar deuda por encima de la capacidad de ingreso que el individuo posee, es una característica fundamental de las tarjetas de crédito.

Varios autores indican que la acción de compra compulsiva, es un trastorno asociado al control de los impulsos, relacionado a trastornos obsesivos compulsivos, o más bien trastornos afectivos, en donde se sugiere derivar al individuo a realizarse un tratamiento de tipo psicológico, con motivo de ayudar en la afectación de este trastorno. El

individuo intenta llenar un vacío emocional, con la sensación de adquirir, afectando en su mayoría a mujeres (Gómez Peña, M., Sans, B., Álvarez Moya, E. M., Neus Aymamí, M., y Jiménez Murcia, S., 2005).

Podríamos pensar entonces que diversos individuos pueden tener intenciones reiteradas de adquirir bienes y servicios que realmente no le son necesarios, pero que no logran reconocer ni frenar esta acción de compra.

A su vez, dado que esta compra no fue hecha con un objetivo específico, sino por el hecho de consumir asociado a una patología, podríamos decir que muchas veces a los bienes adquiridos no se les termina dando un uso, y luego de realizados estos consumos compulsivos, el individuo podría sufrir sensaciones de culpa o insatisfacción, y esto podría generarle connotaciones poco favorables tanto en su entorno económico como familiar.

Este caso de la compra compulsiva debe ser abordado desde una mirada psicológica y financiera, observando con cuidado el nivel de endeudamiento adquirido por el individuo, ordenando sus finanzas personales, bajando su deuda, y analizando su perfil psicológico con motivo de que esta patología pueda ser tratada y no se llegue a un sobreendeudamiento (Lucero, M., y Dueñas, D, 2014).

La llegada de internet a los hogares como vía de oferta para el consumo, ha favorecido el comportamiento de compra compulsiva, dado que ha facilitado e incentivado al usuario financiero a la utilización de su tarjeta de crédito desde su hogar, de forma rápida, en todo horario y momento.

La compra que se realiza de forma repetitiva e imparable, es lo que se llama compra compulsiva, y termina desencadenando efectos perjudiciales para el individuo en su ámbito laboral y personal, ocasionando problemas de tipo económicos (Lucero, M., y Dueñas, D, 2014).

El uso masivo de internet por parte de los asalariados, y los avances en telecomunicaciones, favorecieron la exaltación de este tipo de compra compulsiva o adicción a las compras, realizándose compras online de todo tipo, en cualquier momento y lugar.

Es interesante destacar que las compras on line facilitan al individuo, comprar sin que otra persona pueda observar lo que están realizando, pudiéndole generar un sentimiento de menor culpa, y realizando la acción de compra de forma más ágil. Esta conducta de compra compulsiva está asociada a las enseñanzas recibidas durante el crecimiento del individuo y su núcleo familiar, relacionada a carencia de afectividad, un uso abusivo de la autoridad de parte del padre o de la madre durante el crecimiento, o en muchos casos la influencia del grupo de amigos para aumentar el consumismo. La compra compulsiva está especialmente asociada a países en donde el consumo es muy elevado, que tienen una cultura orientada al consumo (Diez, D., Toledo, A., Aragay, N. y Casals, M., 2016).

En estos países, tal es el caso de Argentina, existen factores que empeoran esta situación, como el exceso de bienes y servicios disponibles, el disponer de tiempo de ocio y el acceso flexible y rápido al crédito.

Los consumos por internet, permiten realizar compras sin tener que entregar dinero físico a otra persona, lo que podríamos decir genera una sensación de que los gastos son poco reales, y el hecho de no tener que acercarse hasta un local comercial para realizar la compra, facilita el consumo descontrolado.

Las tarjetas de crédito son una herramienta de alto riesgo, que permiten tomar crédito, y que deben ser utilizadas con control y responsabilidad, ya que muchas veces permiten al usuario acrecentar su patología de compra compulsiva, dada su utilización en canales de compra como internet.

Así es que en un ámbito de imprevisibilidad, el individuo comenzó a consumir de forma impulsiva, y ya no de forma proyectada, acrecentando esta situación por el mayor uso de internet, pudiendo realizar compras de forma más rápida y ágil. La expansión de internet fomentó formas nuevas de llegar a los individuos, con estrategias de publicidad más agresivas, generando mayores estímulos en cualquier momento y lugar hacia los usuarios.

Durante los primeros años del siglo XXI, las compras y ventas con la utilización de plataformas de comercialización vía internet se intensificaron, atrayendo a nuevos

compradores, estimulándolos y presionándolos a consumir en un momento determinado ofreciéndoles ofertas y descuentos que debían ser utilizados en un período de tiempo específico o expiraban (Makar, J., 2013).

De esta forma la dinámica de llegada al cliente, y la forma de compra por parte del usuario cambió totalmente. La compra compulsiva se encuentra inducida por las ofertas recibidas vía internet, que deben ser utilizadas en el mismo momento en que se reciben, o de lo contrario se perderá el descuento.

Este nuevo consumidor, desarrollado a partir de internet, se maneja siguiendo diferentes descuentos y ofertas encontradas en la web, que muchas veces no resultan ser ofertas reales de descuentos de precios, sino que meramente son incentivos para que el individuo considere que está realizando una compra por debajo del precio habitual, y quiera aprovechar una oferta.

Así se generan compras excesivas, solamente por el hecho de aprovechar un descuento, pero sin pensar si realmente se cuenta con el dinero suficiente para pagarlas.

En Argentina la población tiene un alto índice de cantidad de celulares por habitante en comparación con países de la región, en donde el 24% de la población tiene un teléfono con acceso a la web, que le permite realizar compras a través de internet, posibilitando realizar una compra más ágil en cualquier momento y lugar. Esto les permite a los productores de bienes y servicios, realizar incentivos de publicidad mucho más agresivos, a través del envío de correos electrónicos que son recibidos instantáneamente, y considerando exactamente qué producto podría querer consumir ese usuario, según la localización de su celular. (Makar, J., 2013).

Por otro lado, el consumo muchas veces está asociado al deseo de pertenencia a un grupo social, y esto nos lleva a un gasto que puede estar por encima de nuestros ingresos, utilizando la tarjeta de crédito para tomar deuda.

Los grupos sociales con los que de forma habitual el individuo se relaciona, son en muchos casos un motor de consumo muy importante, ya que para mantenerse en estos

grupos o poder pertenecer, se debe tener un nivel de consumo particular, o bien se debe aumentar el nivel de consumo que se venía manteniendo.

El consumo también puede ser definido como una acción que se realiza de forma social, que nace en la sociedad moderna, y en donde su objetivo es brindar a la persona, una herramienta para diferenciarse de la población de otros niveles sociales. Lo que acá se plantea es una población con niveles jerárquicos, que son diferenciados por el poder adquisitivo, y a los que el hecho de consumir les brinda una identidad individual (Lucero, M., y Dueñas, D, 2014).

Cuando el consumir está sesgado por el grupo al cual pertenecemos, por lo que se espera que consumamos, lleva a consumir en mayor proporción y a tomar en cuenta cada vez mayor cantidad de factores en el momento de consumir.

Es interesante nombrar algunos de los factores que influyen en la compra, tales como los culturales, relacionados con el medio en donde se desenvuelve el individuo, o el estrato social al que pertenece, que hace referencia al grupo con el que tiene su sentido de pertenencia. Otro factor que influye es la tendencia a consumir un producto que la mayoría del entorno que rodea al individuo posee, y por último la necesidad de consumir un producto para la subsistencia.

El comportamiento hacia el consumo, puede dividir a los individuos que consumen en forma desmedida en diferentes categorías, agrupándolos según sus tendencias hacia el consumo. Una clasificación de consumidores, para entender por qué los usuarios financieros se endeudan de tal forma con las herramientas financieras, es propuesta por Lucero y Dueñas (2014) de la siguiente forma:

-Los individuos que poseen una falta de autoestima, consumen en forma desmedida, intentando cubrir un vacío relacionado a su personalidad, es así que se identifican con grupos o estereotipos, y consumen en función de lo que estos factores externos les demanden.

-Los medios televisivos y de comunicación, inducen a los individuos que no poseen una personalidad fuerte o formada, a consumir para obtener cuestiones de tipo psicológicas

relacionadas con el bienestar personal, aunque realmente no van a poder conseguirla de esta forma.

-También podemos observar individuos que buscan satisfacer sus necesidades de forma instantánea, que no consideran si realmente se están endeudando desmedidamente, y solo buscan a través de cualquier bien material o de servicios, satisfacer sus necesidades a cualquier precio. Este tipo de consumidor es el que gasta de forma desmedida, teniendo como medio el consumo para lograr un bienestar personal.

Por otro lado, podemos decir que el consumo en exceso no llegará a satisfacer a la persona, sino por el contrario la endeudará, trayéndole problemas a futuro para pagar esa deuda.

Todo este comportamiento de compra, termina desencadenando problemas de endeudamiento, los cuales impactan al usuario financiero y su familia. Como consecuencia de estos problemas, el individuo vuelve a consumir de forma compulsiva, intentando tapar el verdadero problema, y se forma un círculo vicioso, del cual es muy difícil salir.

3.2. La utilización de la tarjeta de crédito como herramienta única de financiación

Pagos de los consumos con tarjeta de crédito

En caso de tener una tarjeta de crédito, mensualmente el banco envía un resumen de cuenta. Lo que se puede observar en el mismo en relación al pago de lo consumido, son dos conceptos: pago mínimo (que implicará intereses sobre el saldo pendiente), y pago total del mes (cancelar el total sin pagar intereses). De esto se deduce que existen tres alternativas para pagar:

La primera, es el pago mínimo: hace referencia a la cantidad que se debe abonar antes de la fecha límite de pago para no caer en la categoría de moroso. Por lo general es entre el 5% y el 10% del total de la deuda. Si se paga el mínimo, se estará pagando más, ya que el saldo de la deuda genera intereses; por lo tanto, esta debe ser la última alternativa a tomar, y no una práctica habitual, como suele suceder.

La segunda, es pagar una cantidad mayor al mínimo requerido y menor al pago total del mes, quedando un saldo pendiente, sujeto a intereses. La tercera, es el pago total que es la que se debería utilizar de forma habitual, ya que permite financiar las compras entre la fecha de compra y la de pago sin pagar intereses.

Es de vital importancia entender que si se utiliza la primera alternativa, y se paga únicamente el mínimo de la deuda de la tarjeta de crédito, se estará pagando una gran cantidad de intereses. Actualmente, las tasas de intereses por pago mínimo rondan en el 80%.

Cuanto más tiempo se tarde en pagar el saldo adeudado, la deuda crece en forma desmesurada en un mercado con altas tasas de interés ya que el mismo prácticamente no disminuye al realizarse pequeños pagos. Del pago mínimo exigido por los bancos la parte mayoritaria se aplica al pago de intereses e IVA, y solamente el monto restante se aplica al pago de la deuda de la tarjeta de crédito.

Para ejemplificar esta situación del perjuicio que produce el pago mínimo mensual, a continuación se muestra un ejercicio con tres tarjetas, mostrando las diferencias entre pagar el mínimo o el doble de éste, sobre la base de un monto adeudado de \$6.000.

Cuadro 2, Comparación de tasas de tarjetas de crédito.

Conceptos	TARJETA 1		TARJETA 2		TARJETA 3	
	Cubriendo sólo el Pago Mínimo	Destinando el doble del Pago Mínimo	Cubriendo sólo el Pago Mínimo	Destinando el doble del Pago Mínimo	Cubriendo sólo el Pago Mínimo	Destinando el doble del Pago Mínimo
Monto del adeudo original			\$6,000.00			
Tasa de interés anual	29.57%		35.80%		44.40%	
Anualidad	\$460.00		\$500.00		\$440.00	
Pago mínimo	\$300.00	\$600.00	\$324.00	\$648.00	\$600.00	\$1,200.00
% Pago mínimo	5%	10%	5%	11%	10%	20%
Tiempo para liquidar el adeudo	6 años, 9 meses	1 año, 5 meses	Más de 15 años	1 año, 6 meses	Más de 15 años	9 meses
Costo total	\$17,800.35	\$8,561.68	Más de \$33,770.33	\$9,032.05	Más de \$22,522.24	\$7,558.66

Fuente: García y Corona, 2010, p. 31.

Los datos expuestos tienen la intención de ilustrar el pago excesivo de intereses, al recurrir al pago mínimo, teniendo en cuenta que las tasas por pago mínimo en la actualidad pueden ser muy elevadas y cambiantes, tal como comentamos anteriormente.

El cuadro anterior muestra claramente que, si solamente se paga el monto mínimo requerido por la tarjeta, se corre el riesgo de terminar pagando un monto mucho más elevado de lo que se había consumido por los intereses pagados, ya que la deuda se alarga en el tiempo, y el monto adeudado disminuye en una proporción muy pequeña.

Continuando con el ejemplo, en la Tarjeta 3 podemos observar que se abona el monto de \$7.558,66 en un período de 9 meses, y con la Tarjeta 2, se paga el monto de \$33.770,33 en un período de 15 años. La deuda se termina convirtiendo además del monto mucho mayor, en un crédito con un plazo parecido al de un crédito hipotecario, ilógico para el consumo corriente de una familia.

Habiendo expuesto los inconvenientes de realizar el pago mínimo, éste debería reservarse sólo para casos de urgencia, y no transformarse en un recurso habitual.

Conocimiento del funcionamiento de la tarjeta de crédito

De acuerdo con la perspectiva del Banco Citi (s.f), la tarjeta de crédito otorga el derecho a un tipo de préstamo personal, y tiene que ser manejado como tal. Considera que al entregar una tarjeta de crédito, está brindando un límite de crédito, hasta el que se puede endeudar el usuario financiero. Este usuario en el momento que está dando uso a la tarjeta de crédito, se está endeudando con dinero prestado por el banco, hasta que se realice su pago.

Se puede considerar a la tarjeta de crédito como una forma rápida y accesible para utilizar un crédito de forma continua, en el transcurso de la vida económica de las personas.

El usuario puede cancelar en un pago el total de la deuda, y en caso de realizar varios pagos mensuales, se le adicionarán interés por acceder a financiamiento de la deuda.

Se detallan a continuación algunos indicadores de alerta frente al uso de la tarjeta de crédito como medio de pago:

1-Desconocimiento de cuál es la deuda total que se tiene con el otorgante, es el inicio del descontrol de los consumos.

2-Los consumos del mes llegan a un valor igual o por encima de los ingresos totales que se posee.

3-Utilizar una tarjeta de crédito o un préstamo personal, para pagar otra tarjeta.

4-Realizar el pago mínimo del mes como mecánica habitual.

5-Llamados de los acreedores por pagos vencidos.

6-Obtener malas referencias crediticias, o haberse denegado una solicitud de crédito.

7-Tener un consumo igual al límite de crédito asignado.

En caso de que alguna de estas señales de alerta esté ocurriendo, se debe corregir lo más rápido posible el nivel de consumo, reduciendo los gastos que se tengan a lo mínimo indispensable, proyectando los consumos del período siguiente y ordenar las finanzas personales, eventualmente buscando alguna opción de financiamiento para salir del endeudamiento.

3.3. Teoría de las Finanzas Conductuales

En 1979 dos psicólogos, Kahneman y Tversky introducen y desarrollaron la Teoría de las expectativas, que plantea que, las personas toman decisiones en entornos de incertidumbre, a los cuales denominan atajos heurísticos o intuitivos. A partir de estos atajos es que cuestionan a la teoría económica tradicional en la que se plantea que el individuo toma decisiones totalmente racionales. Introducen, entonces, supuestos más

atados a la realidad respecto del razonamiento de las personas, y de cómo estas toman sus decisiones.

Kahneman y Tversky (1979) analizaron y plantearon que las personas poseen preferencias que no siempre son coherentes, tienen las mismas opciones pero en una situación distinta, por lo que se habla de una irracionalidad en el comportamiento económico.

Por ejemplo, cuando las personas van a una tienda lejana para obtener descuento por un artículo barato, pero no lo hacen por el mismo descuento en algo caro. También observaron que la reacción ante la pérdida es mucho más intensa que ante la ganancia, lo que originó el concepto de aversión a la pérdida. Se da menos importancia a los resultados meramente probables que a los seguros. Esto explica, porqué, un jugador con racha perdedora se niega a aceptar la pérdida y sigue apostando, con la esperanza de recuperar lo perdido (Garay Anaya, G. 2015, párr. 29).

Numerosas investigaciones y estudios, dan sustento a lo que llamamos economía del comportamiento, la cual observa y analiza las decisiones financieras en un ambiente en el que no hay un equilibrio y el mercado es ineficiente, con actores que toman de esta forma decisiones irracionales.

Los actores proyectan la realidad según su estructura mental, que es diferente en cada caso, la cual puede estar sesgada por estímulos emocionales, y esto termina desembocando en que se cometan errores al momento de tomar la mejor decisión posible.

De acuerdo a lo que plantea Garay Anaya (2015), desde el año 1950 aproximadamente, la teoría financiera vista desde la perspectiva del paradigma clásico, caracterizó a los mercados como eficientes, en base a individuos que invertían de forma racional y con información perfecta al alcance de todos, lo que derivaba en facilitarles el poder tomar decisiones igualmente racionales.

Sin embargo, y, como se verá a lo largo del TFM, estos se encuentran estimulados por medios publicitarios, factores de presión social (tales como llegar al éxito o sentimiento de pertenencia) y otros sesgos emocionales.

Otro autor que pone en duda la racionalidad de los individuos es Ariely (2008), quien analiza la economía desde una perspectiva psicológica, y este tipo de análisis da el comienzo a las llamadas finanzas conductuales. Se plantea que existe un gran distanciamiento entre lo que se planteaba años atrás respecto a los individuos racionales al momento de tomar decisiones y lo que es realmente el comportamiento que las personas desarrollan. Introduce la idea que los agentes toman decisiones de inversión de forma irracional constantemente, relacionando esto con estímulos e influencias de la sociedad, de sus impulsos emocionales, y todo tipo de miradas sesgadas que los llevan a la irracionalidad de las decisiones.

Estas ideas acerca de la toma de decisiones y las finanzas conductuales, resultan ser muy importantes para vincular con el comportamiento de los usuarios financieros a los que refiere nuestro TFM, ayudando a comprender por qué se puede llegar a niveles de endeudamiento del 40% respecto del sueldo, sin conocer los usos que debieran darle a las tarjetas de crédito.

Es en este punto donde para lograr un orden en las finanzas, propusimos pautas respecto a niveles de endeudamiento máximos del 30% respecto del sueldo, el uso de un presupuesto para visualizar ingresos y egresos, entender claramente cómo funcionan las tarjetas de crédito y que son un instrumento de endeudamiento que puede ser beneficioso si se lo utiliza correctamente, o un perjuicio si se lo utiliza irracionalmente.

3.4. Políticas sociales y modalidades de endeudamiento en Argentina

Una cuestión interesante de pensar es si podrían llevarse a cabo políticas públicas que ayudaran a resolver la problemática del excesivo endeudamiento de nuestro grupo de interés.

Sordini y Chahbenderian (2019) expusieron en el año 2019 en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, en el marco de la XIII jornada de Sociología, acerca de políticas sociales y modalidades de endeudamiento en Argentina.

En dicha ponencia se resalta la bancarización de población como los asalariados y los beneficiarios de planes sociales, los cuales se convierten en consumidores y sujetos de crédito a través de instrumentos bancarios de forma indirecta, por haber sido incluidos en un mercado laboral bancarizado o por cobrar un subsidio de forma bancarizada.

Por otro lado, se plantea que sería interesante analizar en futuros trabajos la forma en que estos nuevos usuarios financieros perciben a los instrumentos de financiamiento, si son considerados de forma errónea como una extensión del sueldo, y cuáles son los conocimientos que se deberían tener para manejar estos instrumentos, parte de los cuales hemos nombrado en el trabajo final de maestría (uso de home banking, de cajero automático, conocimiento del concepto de tasa de interés, etc.).

Se remarca el hecho de que el nivel de consumo podría aumentar como una política pública, impulsando el crecimiento de la economía, pero terminaría siendo contraproducente con los usuarios, ya que se endeudan con un instrumento financiero como las tarjetas de crédito, las cuales requieren de conocimientos específicos como el concepto de tasa de interés o el uso de home banking.

Es en este punto donde creemos que se podría proponer como política pública, con motivo de seguir trabajando a futuro sobre esta línea, que los bancos tuvieran la obligatoriedad de tener un área especializada en educación financiera para los asalariados, jubilados y otros usuarios obligados a bancarizarse sin ninguna experiencia en la temática.

4. Metodología

El estudio que realizaremos será de tipo exploratorio descriptivo, en el que la unidad de análisis será el uso de la tarjeta de crédito por parte de los asalariados bancarizados y el endeudamiento adquirido por los mismos.

Es importante comentar que, el TFM no contiene datos primarios y fue desarrollado en base a datos secundarios, por resultar imposible al momento del proceso de elaboración del mismo contar con una muestra representativa de usuarios financieros.

Respecto del primer objetivo específico, “Analizar las consecuencias de la bancarización en los hábitos de financiación de gastos, de los asalariados desde el año 2003 hasta la actualidad”, se tomarán como base las siguientes fuentes bibliográficas:

-Banco Central de la República Argentina (2018). Publicaciones y estadísticas. *Volumen de transacciones e instrumentos de pago, por tipo de depósito y canal*. Recuperado de <https://www.bcra.gob.ar/PublicacionesEstadisticas>

-Figueiro, P. (2010). Disponer las prácticas, consumo, crédito y ahorro en un asentamiento del Gran Buenos Aires. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, volumen 10*, 410-429. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html>

Se procesará la información recabada reflejando en distintos cuadros la evolución de las cuentas sueldo y la cantidad de transacciones con medios de pago electrónico a partir del año 2003, y el análisis de los rubros en los que se gasta en la actualidad con tarjetas de crédito.

Respecto del segundo objetivo específico, “Estudiar los hábitos de consumo de nuestro grupo de interés”, se tomará información de las siguientes fuentes:

-Wilkis, A. (2014). Sociología del crédito y economía de las clases populares. *Revista mexicana de sociología, volumen 76*. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/scielo.php>

-Vega Lacorte, J. y Watkins Fassler, K. (2013). Crédito al Consumo en Argentina Durante Períodos Normales y de Crisis Económicas. *Revista Panorama Económico*, volumen VIII, 51-76. Recuperado de <http://panoramaeconomico.mx/ojs.php>

Del análisis de la información recabada de los datos estadísticos, surgirá la evolución de los préstamos al consumo, y a partir de allí se analizarán los rubros en los que se gasta, y se observarán las situaciones de endeudamiento desmedido por parte de los usuarios financieros.

Respecto del tercer objetivo específico, “Analizar el tipo de endeudamiento que contraen dichos usuarios financieros”, se tomará información de las siguientes fuentes:

-Lucero, M., y Dueñas, D. (2014). *Consecuencias sociológicas del consumo en Argentina en la última década* (tesis de grado). Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales.pdf

-Torrejón Lazcano, K. R. (2017). *Estudio de validación del sobre-endeudamiento de la población chilena en bienes y servicios suntuarios como una consecuencia de la búsqueda de la autorrealización y felicidad, según el nivel socioeconómico al que pertenecen* (tesis de grado). Recuperado de <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle.pdf>

-Banco Central de la República Argentina (2018). Publicaciones y estadísticas. *Información de entidades financieras*. Recuperado de <http://www.bcra.gob.ar/PublicacionesEstadisticas>

Se observará (a partir de datos estadísticos del BCRA) y plasmará en cuadros el endeudamiento en relación al ingreso, la cantidad de titulares de tarjetas de crédito, y las razones del endeudamiento/sobreendeudamiento.

Respecto del cuarto objetivo específico, “Proponer un posible uso de las tarjetas de crédito más saludable”, se tomará información de las siguientes fuentes:

-Banco Citi (s.f). *Para el buen uso de tu Tarjeta de Crédito*. Recuperado de <https://www.citibank.com/Resources.pdf>

-Credimas (2018). *Resumen de cuentas*. Recuperado de http://www.credimas.com.ar/resumen_detalle

Con la información obtenida se elaborará una propuesta de presupuesto a utilizar, y una descripción de un posible mejor uso de la tarjeta de crédito.

5. Hallazgos/desarrollo

Como marco de referencia de la problemática estudiada, se muestran algunos cuadros y gráficos que muestran la situación argentina e incluso permiten compararla con otros países.

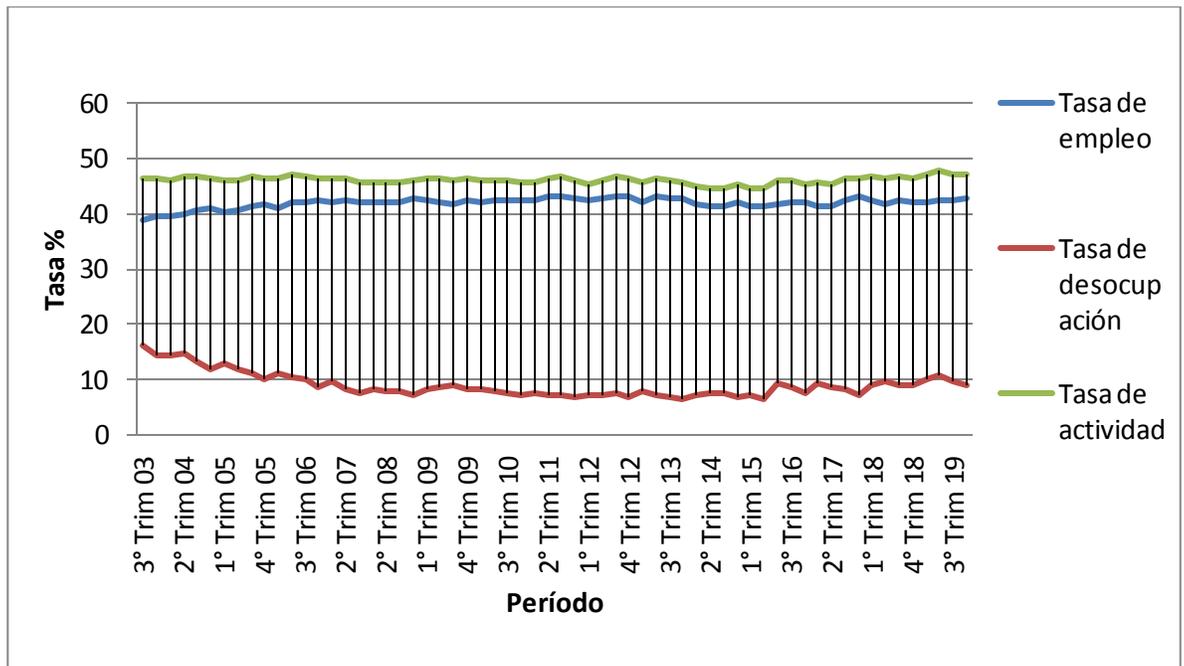
Respecto del marco macroeconómico en el período estudiado:

Sólo a modo de contextualización del período estudiado, que ha tenido diferentes gobiernos y diferentes políticas económicas, mostramos la evolución de algunos indicadores.

En el siguiente gráfico observaremos la tasa de empleo, y podemos decir que, a partir del año 2003 la misma comienza a crecer, lo que se podría relacionar con la bancarización de los asalariados, y el posible traspaso de empleados del mercado informal hacia el mercado formal.

La tasa de empleo se mantiene por arriba del 40 %, mientras que la tasa de desempleo que se encuentra a la baja desde el año 2003, se encuentra por debajo del 10%, llegando a sobrepasar este valor para el año 2019.

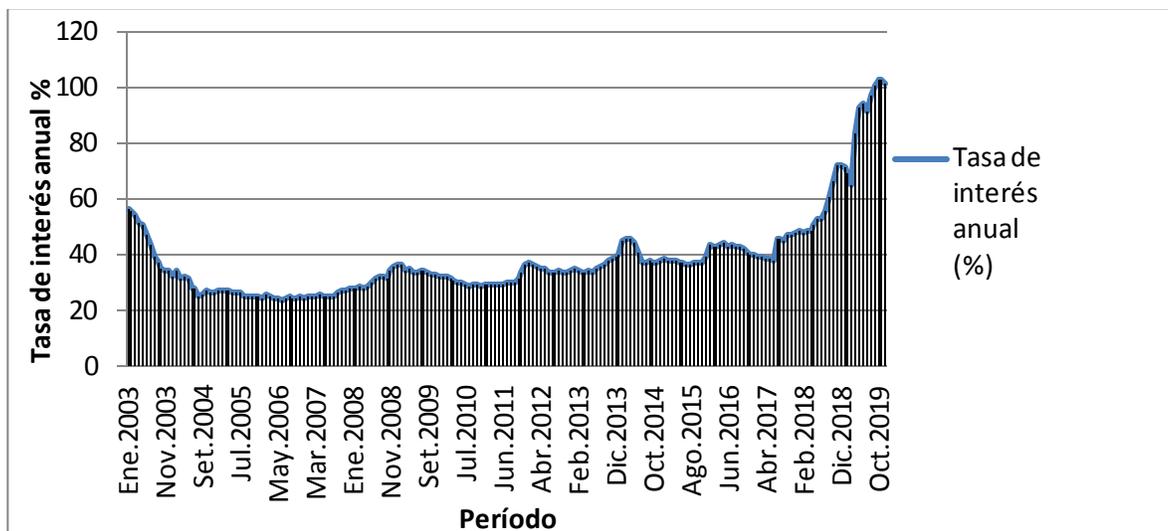
Gráfico 1. Tasa de empleo 2003 al 2019.



Fuente: Elaboración propia, en base a Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, 2019.

A continuación podemos visualizar las tasas de interés anual que el Banco Central de la República Argentina impone como límite máximo para financiar tarjetas de crédito. Es de resaltar que, si bien durante el año 2003 tuvieron una baja, quizás como política para incentivar el consumo a través de la bancarización, hacia el año 2017 comienza una suba de los mismos, que para el año 2019 llega al 100% de intereses.

Gráfico 2. Límite a las tasas de interés por financiaciones de tarjetas de crédito, impuestas por el BCRA, del año 2003 al 2019.



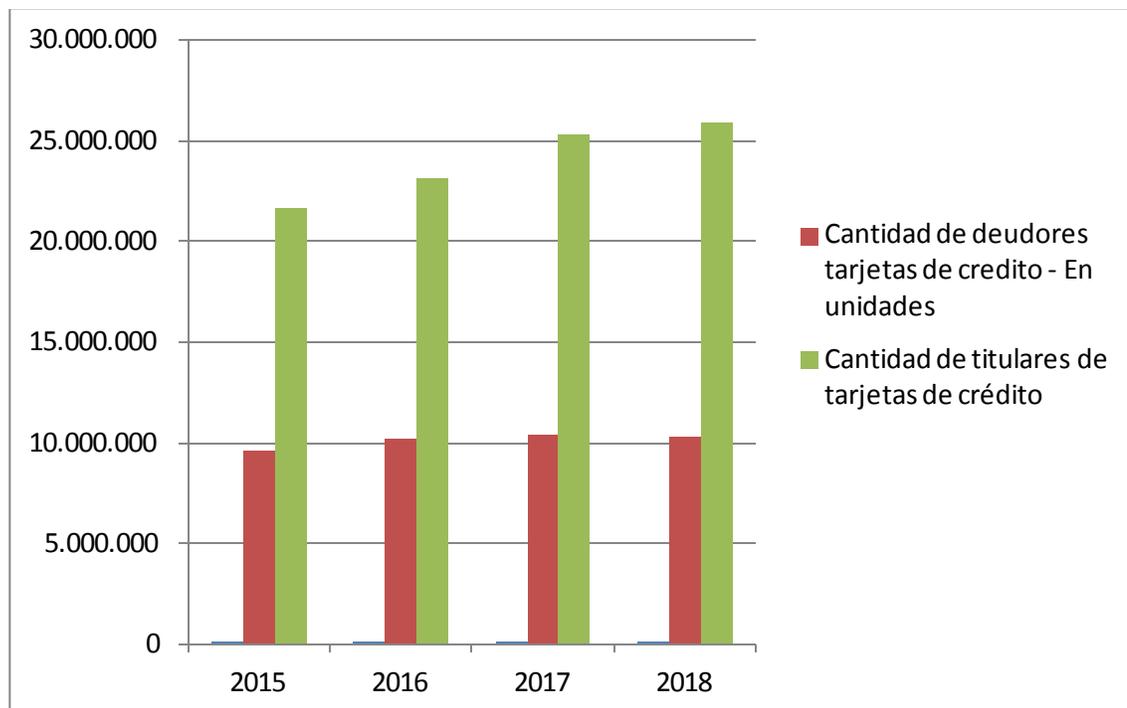
Fuente: Elaboración propia, en base a BCRA Publicaciones estadísticas, 2019.

En los siguientes gráficos visualizaremos estadísticas complementarias, tales como evolución del endeudamiento con tarjetas de crédito, medición de la educación financiera en Argentina comparada con otros países que nos ayudaran a enriquecer el análisis realizado en el TFM.

En el siguiente gráfico observamos la evolución del endeudamiento con tarjetas de crédito, donde se puede observar claramente una tendencia alcista, con un 40% aproximadamente de titulares de tarjetas de crédito endeudados.

Esto nos muestra el uso que se realiza de la tarjeta de crédito, y que el endeudamiento pareciera ser un factor habitual en los usuarios.

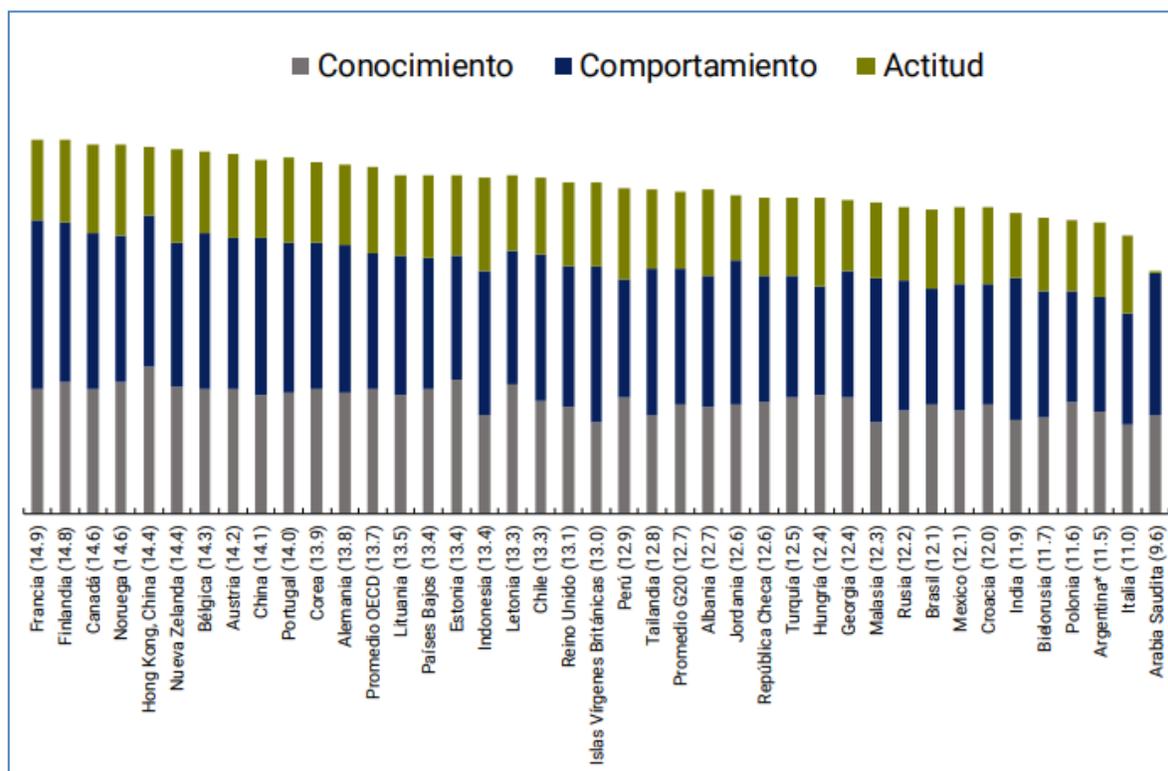
Gráfico 3. Evolución del endeudamiento con tarjetas de crédito, del año 2015 al 2018.



Fuente: Elaboración propia, en base a BCRA Publicaciones Estadísticas, 2018.

A continuación observamos la medición del puntaje de educación financiera, comparada internacionalmente, la cual arroja un valor bajo para Argentina.

Gráfico 4. Medición de puntajes de educación financiera. Comparación internacional.



Fuente: BCRA Publicaciones Estadísticas, 2019.

Este trabajo se basa en la metodología desarrollada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Fueron encuestadas 1.224 personas mayores a 18 años, de 25 regiones del país.

Para medir el nivel de educación financiera se utilizaron 3 índices, según detalla el BCRA (2019):

- **Conocimiento Financiero:** permite evaluar el nivel de comprensión de conceptos financieros y de cálculos de matemática básicos.
- **Comportamiento Financiero:** refiere a la tenencia y utilización de un presupuesto, el manejo de los recursos financieros, hábitos relacionados con el ahorro y la forma de elección de productos financieros.

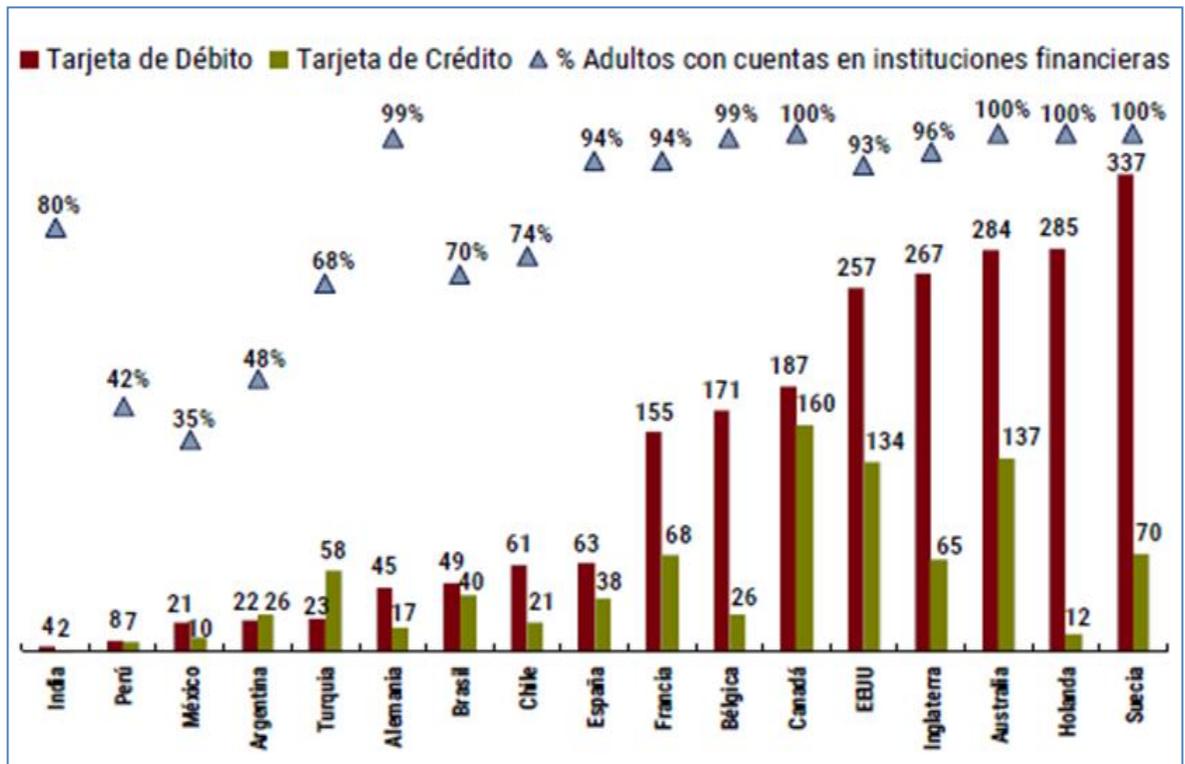
- **Actitud Financiera:** resume si los entrevistados prefieren una gratificación a corto plazo o una mayor seguridad a largo plazo.

Argentina obtuvo un puntaje de 11.5, ubicándose entre los países con menos educación financiera, por atrás de por ejemplo Brasil que obtuvo 12.2, o Chile con 13.3. Esto nos hace reflexionar y remarcar la importancia de los conceptos que expusimos en el trabajo final de maestría, como tasa de interés y uso de un presupuesto, y la posibilidad de encarar programas de formación financiera sobre la población como política pública, en futuros trabajos.

El siguiente gráfico nos muestra la cantidad de operaciones realizadas con tarjetas de débito y crédito por adulto, haciendo una comparación internacional. Observamos que solo el 48% del total de adultos de Argentina tiene una cuenta en una institución financiera, y se puede resaltar que Argentina y Turquía son los únicos países donde los usuarios financieros utilizan más las tarjetas de crédito que la de débito.

En promedio, los adultos realizaron 26 operaciones con tarjetas de crédito. Esto nos habla del comportamiento de los usuarios financieros frente al endeudamiento en donde se pondera el consumo actual en vez de mantener unas finanzas estables, y la necesidad de tomar crédito.

Gráfico 5. Cantidad de operaciones realizadas con tarjetas de débito y crédito por adulto. Comparación internacional.

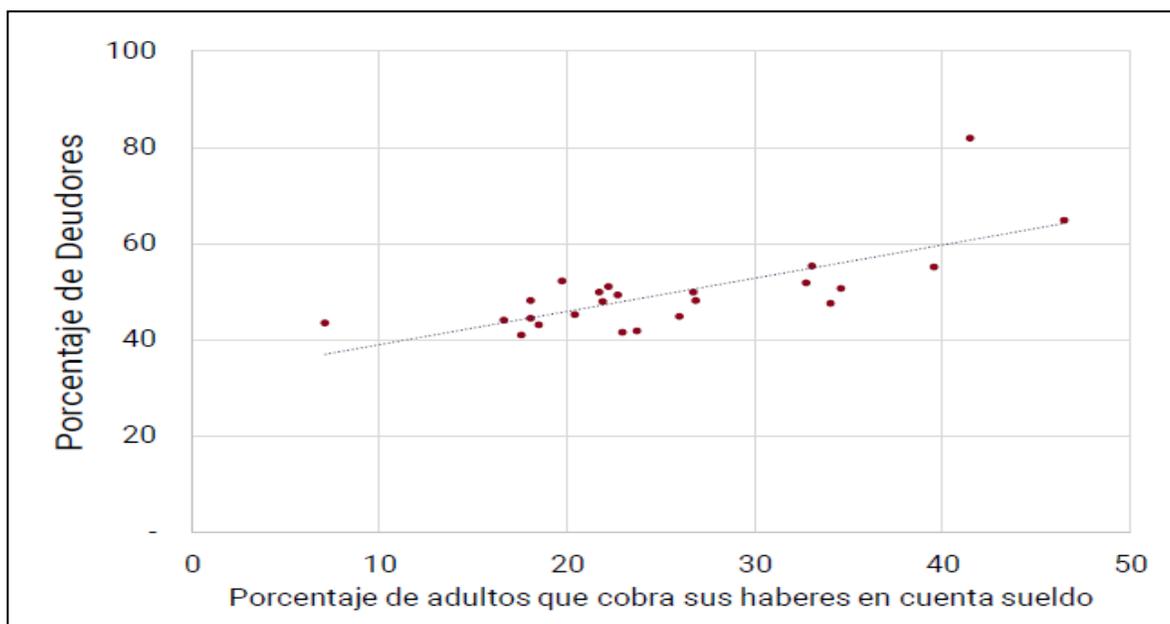


Fuente: BCRA Publicaciones Estadísticas, 2019.

Por último observamos en el siguiente gráfico el porcentaje de deudores en relación al porcentaje de adultos que cobra sus haberes en cuenta sueldo, y podemos decir que cuanto mayor es el porcentaje de adultos que cobran sus haberes en cuenta sueldo, mayor es el porcentaje de deudores.

Esto nos habla nuevamente del comportamiento de los asalariados hacia el uso de las tarjetas de crédito, y del no entendimiento del uso que se le debería dar a un instrumento de crédito como es este.

Gráfico 6, Deudores y acreditación de haberes en cuenta sueldo. Porcentaje sobre la población por provincia.



Fuente: BCRA Publicaciones Estadísticas, 2019.

Para concluir cabe destacar que según los gráficos expuestos, el nivel de educación financiera en Argentina es bajo en comparación a los otros países observados, por lo que el usuario financiero al obtener acceso a un instrumento financiero como son las tarjetas de crédito, opta por consumir y endeudarse, no teniendo en cuenta los riesgos que esto contrae y sin entender los conceptos básicos para utilizar una tarjeta de crédito.

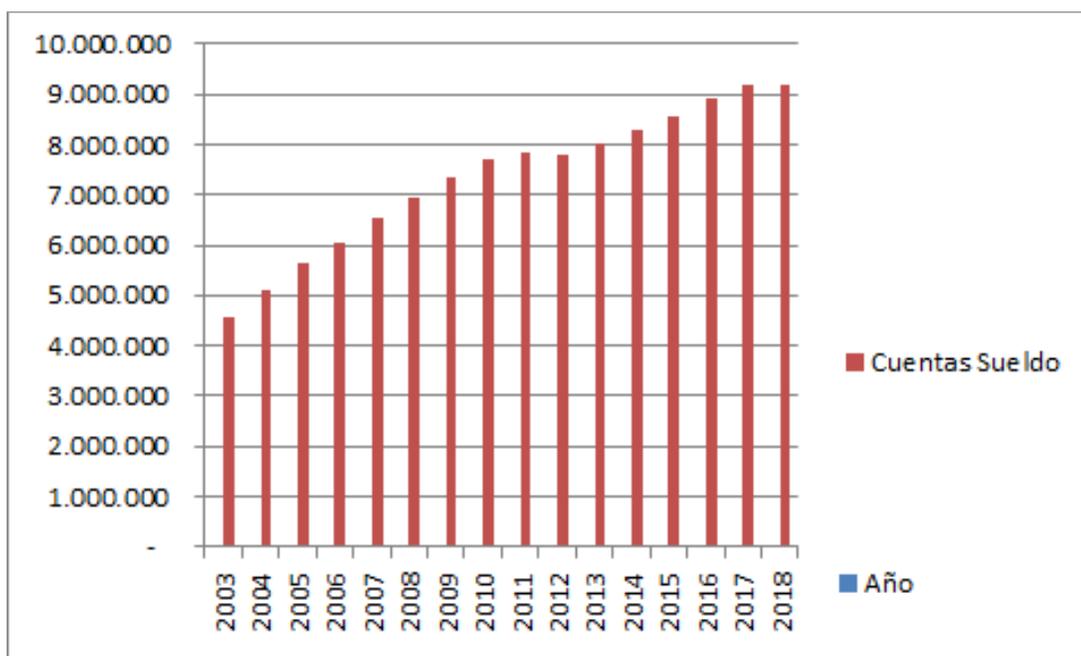
5.1. La bancarización de los asalariados

La bancarización de la población generó un potencial riesgo para la misma, dado su inexperiencia en el uso de los instrumentos financieros, los cuales acarrear un potencial riesgo de sobreendeudamiento.

Los asalariados como se mencionó anteriormente, al ser bancarizados, quedaron atrapados en una plataforma de información disponible en el sistema financiero, que

contiene una base de datos que permite observar la calificación crediticia de los deudores, y así otorgar o denegar créditos y otro tipo de servicios, a partir de la información crediticia que posee el Banco Central de la República Argentina. Además, se cuenta con el Veraz, que es una base de datos perteneciente a un ente privado de administración que es utilizada para mostrar y controlar las actividades crediticias de la población.

Gráfico 7, Evolución de la cantidad de cuentas sueldo para empleados en relación de dependencia, del año 2003 al 2018.



Fuente: Elaboración propia, en base a BCRA Publicaciones Estadísticas, 2018.

Observemos en el gráfico anterior cómo a partir del año 2003, la bancarización de los asalariados fue creciendo de forma continua, lo que implica que el sistema financiero dispone, de una gran base de datos para hacer ofrecimiento de productos financieros de todo tipo, como tarjetas de crédito y préstamos personales entre otros.

Estos trabajadores que fueron bancarizados, ingresaron en un mundo de posible endeudamiento, que puede superar sus posibilidades de pago, exponiéndolos a situaciones

que desconocen técnicamente. Entender el funcionamiento de las herramientas financieras que utilizan es un factor esencial para los hábitos económicos de los mismos.

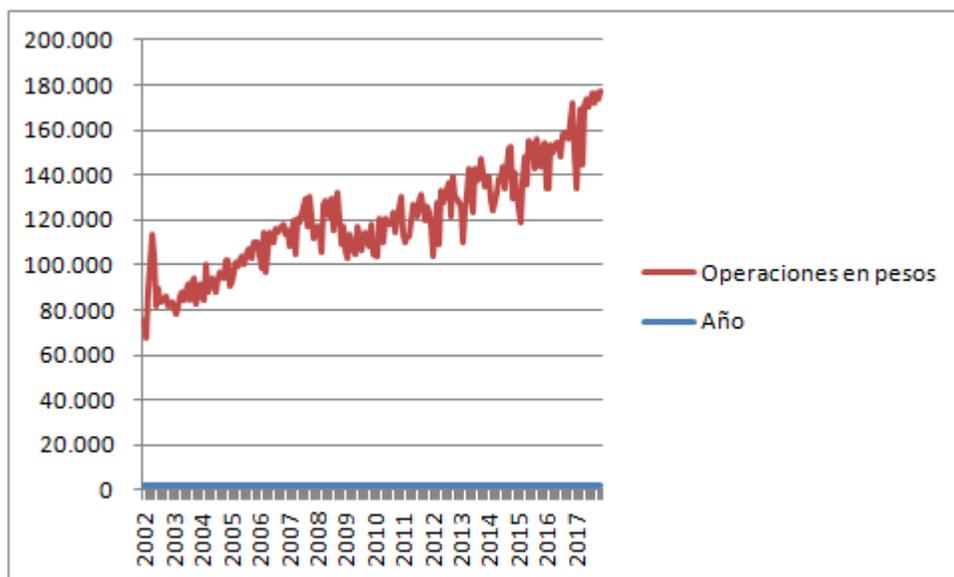
Dicho esto, es interesante plantear y analizar cuáles son los conocimientos que se deberían poseer, al momento de utilizar estas herramientas financieras.

Las prácticas de utilización de las tarjetas de crédito llevaron a situaciones precarias en muchos casos, lo que llevó al endeudamiento para cubrir necesidades del presente, sin considerar si se podría pagar en el futuro.

El sistema financiero penetró de esta forma en los sectores populares, a través de las tarjetas de crédito, en los que se percibe al crédito como una oportunidad de consumo para aprovechar, sin tener claridad sobre sus consecuencias a futuro.

En el cuadro siguiente, podemos observar cómo la cantidad de transacciones en Argentina con medios de pago electrónico, comienza a ascender a partir del año 2003, coincidentemente con la bancarización de los asalariados:

Gráfico 8, Cantidad de transacciones (en unidades) en Argentina, con medios electrónicos de pago 2003 – 2017.



Fuete: Elaboración propia, en base a BCRA Publicaciones y Estadísticas, 2018.

Esto sugiere claramente el fuerte impacto que tuvo en la forma de pago de los asalariados, el uso de medios de pago como la tarjeta de crédito. Podemos decir entonces, que el efectivo como medio de pago está tendiendo a reducirse, con el Estado incentivando una economía en blanco para lograr mayor recaudación de impuestos.

A continuación observamos esta misma situación, replicada en montos, donde podremos observar el ascenso de la curva a partir de 2003.

Gráfico 9, Montos (en millones de pesos) en Argentina, operados con medios electrónicos de pagos 2003 – 2017.



Fuente: Elaboración propia, en base a BCRA Publicaciones y Estadísticas, 2018.

La economía se favorece por el mayor uso de estas operatorias, ya que la economía informal disminuye, y la recaudación impositiva aumenta, pero esto podría llevar a los asalariados a una situación de vulnerabilidad crediticia.

Si visualizamos el cuadro siguiente, veremos que los consumos con tarjetas de crédito en el mes de octubre del año 2018, con una inflación de precios en suba y un receso del consumo en relación al mismo mes del año 2017, aumentaron un 7,3% la cantidad de transacciones utilizando este medio de pago electrónico.

Cuadro 3, Consumos con Tarjeta de Crédito. Comparación del mes de octubre de 2017, respecto de octubre de 2018.

Tarjetas de Crédito		
Rubros	Transacciones	Volumen (\$)
	Oct-18	Oct-18
	vs	vs
	Oct-17	Oct-17
Artículos del Hogar	-23.1%	5.4%
Farmacias y Perfumerías	10.1%	48.3%
Hiper. Supermercados y Afines	15.9%	45.5%
Indumentaria y Calzado	-10.0%	18.5%
Líneas Aéreas	24.6%	54.6%
Materiales Construcción y Hogar	-1.6%	34.2%
Misceláneo	12.3%	40.2%
Muebles y Colchones	-20.8%	8.1%
Pago de Servicios	0.7%	36.4%
Restaurantes y Fast Food	17.4%	48.1%
Servicios para el Automóvil	-1.8%	39.9%
Telefonía Celular	26.2%	57.0%
Turismo	24.5%	49.9%
Total	7.3%	36.4%

Fuente: ATACYC - Cámara de Tarjetas de Crédito y Compra

Fuente: Infobae, 2018.

Se puede resaltar que los rubros que tuvieron un menor consumo respecto de octubre de 2017, son Muebles y Colchones, Artículos del Hogar e Indumentaria y Calzado, todos prescindibles ya que no son de primera necesidad.

En el caso del resto de los rubros, como los relacionados a Farmacia y Supermercados, se trata de gastos en los cuales el usuario al no tener los ingresos

suficientes para cubrir sus necesidades, utiliza el financiamiento de la tarjeta de crédito para cubrirlos.

5.2. Los hábitos de consumo de los asalariados bancarizados y la expansión del crédito

Si nos retrotraemos a la crisis del año 2001 en Argentina, el concepto del uso del crédito para el consumo otorgado por los bancos, canalizado a través de las tarjetas de crédito y más precisamente a partir del año 2003, comienza a expandirse por sobre otros créditos, como por ejemplo los de tipo hipotecario.

Este tipo de financiación se expande y aumenta de forma exponencial, con el uso de las tarjetas de crédito y créditos personales desde el año 2003 al 2012.

En términos absolutos, los préstamos al consumo en pesos subieron de 4.540 millones en Enero de 2003 a 106.313 millones en Abril de 2012: una multiplicación por 23 veces en nueve años. En cuanto al lugar que toman estos créditos en relación con otras categorías, los dedicados al consumo en pesos, en relación con el total otorgado en enero de 2003, eran de 15.43%, mientras que 40.5% pertenecía a créditos comerciales (documentos, adelantos y otros) y 44% a los de garantía real (prendarios e hipotecarios). En abril de 2012, los de consumo pasaron a formar 41.2% del total de créditos en pesos, mientras que 40.76% pertenece a comerciales y 18% a los de garantía real (Wilkis, 2014, párr. 21).

Resumiendo lo antes mencionado:

Cuadro 4, Los créditos al consumo aumentan su participación, en relación con otras categorías, desde el año 2003 al 2012.

Fecha	Créditos al Consumo	Créditos Comerciales (documentos, adelantos y otros)	Créditos de Garantía real (prendarios e hipotecarios)
Enero de 2003	15,43%	40,50%	44%
Abril de 2012	41,20%	40,76%	18%

Fuente: Elaboración propia, en base a Wilkis, 2014.

Vemos entonces cómo a partir del año 2003, la deuda contraída por crédito para el consumo aumenta de forma desmedida.

Si estos nuevos usuarios financieros tomaran conciencia de que, por ejemplo, pagando el mínimo de la tarjeta de crédito, a largo plazo van a estar pagando una cantidad de intereses que podría llegar a superar el doble del monto utilizado para su consumo, podrían optar por utilizar otro método de pago o manejar sus pagos de la tarjeta de crédito de otra forma.

A continuación se muestran algunos comentarios de entrevistas realizadas en hogares de familias de trabajadores de clase baja, en el año 2011, en la periferia de la ciudad de Buenos Aires, con un endeudamiento del 40% de sus ingresos mensuales, las cuales intentan salir de esta situación para recomponer sus finanzas personales, deshaciéndose de la utilización de las tarjetas de crédito para no continuar contrayendo deuda en un escenario laboral inestable.

A pesar del intento de evitar utilizar las tarjetas de crédito, no conseguían parar de financiarse a través de ellas, ya que las mismas les permitían hacer frente a ciertos gastos, que sus escasos ingresos no lograban solventar.

"Pago mis cuentas y luego veo cuánta plata me quedó, y con eso voy tirando": esa frase recurrente en las entrevistas muestra qué lugar ocupan los pagos en los cálculos del dinero que organiza la economía de los hogares. "Salgo de una cuenta para entrar en otra", decía una entrevistada para describir la dinámica de endeudamiento en la estructura de su economía. Otra argumentaba: "Siempre estamos viendo qué crédito sacar y a quiénes le debemos". Esta preocupación predomina en las entrevistadas y se introduce como un elemento de la gestión económica de los hogares. Comentaba otra mujer: "Nunca nos conformamos con nada, porque compramos y ya queremos otra cosa" (Wilkis, 2014, párr. 89).

Analizando lo expuesto, vemos cómo algunas familias caen claramente en un espiral de endeudamiento del cual les es muy difícil salir, con un endeudamiento del 40%

respecto de sus ingresos mensuales, realizando consumos a crédito para cubrir gastos corrientes al resultar sus ingresos insuficientes, y a su vez habiendo realizado consumos que no son “necesarios” pero que resultan incentivados a veces por la publicidad.

Siguiendo con los resultados de la investigación, se ve que junto con la bancarización, nace una cultura del crédito que forma parte de la vida cotidiana de las personas. El estar endeudado en cuotas, ya sea con tarjeta de crédito o créditos personales, debería implicar que el individuo organice su economía familiar en función de la deuda adquirida.

"Con las tarjetas es la única posibilidad que tenemos de vivir bien": los entrevistados compartían esa máxima, al igual que la virtud de cuidar el dinero para acceder al consumo. El crédito constituía la condición de acceso a un buen vivir, por la financiación del consumo. La circulación del dinero del crédito arrastra un ethos de la responsabilidad. Las familias piensan y sienten los préstamos, cada día de sus vidas, como la vía al consumo (Wilkie, 2014, párr. 91).

Sin embargo, este vivir bien puede significar a futuro una situación difícil de afrontar.

El plantear un presupuesto máximo asignado para las cuotas de la tarjeta de crédito, podría resultar esencial para entender cuánta deuda se puede adquirir, y en qué punto o en qué porcentaje de endeudamiento en relación a los ingresos, la misma puede llegar a convertirse en un problema.

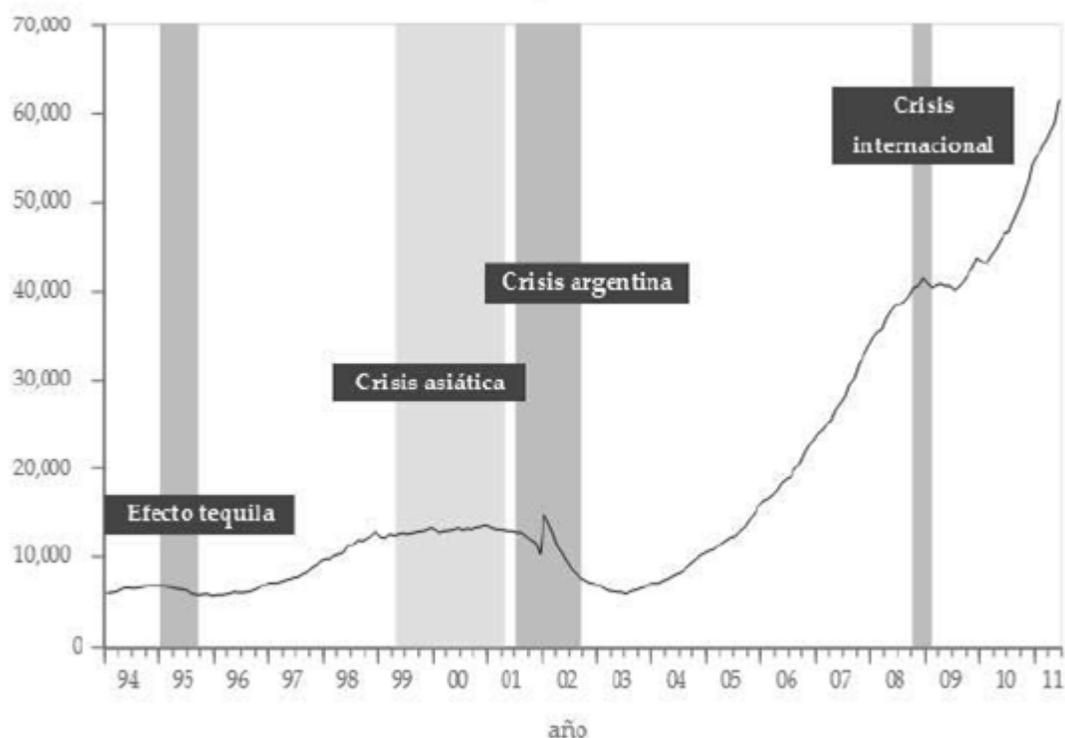
No es menor nombrar en este contexto a los registros de deudores, en donde los individuos incumplidores quedan registrados por no cumplir con sus obligaciones, perdiéndose la oportunidad a futuro de utilizar herramientas crediticias tales como créditos hipotecarios, por tener una mala reputación, lo que les impediría avanzar en su desarrollo económico. Además, una vez que entran en las bases de datos de deudores, tales como el Veraz, es muy difícil volver a ingresar en el sistema de créditos.

Podemos observar en el siguiente gráfico la evolución de préstamos al consumo, a partir del año 2003, que a posteriori de la crisis de 2001 en Argentina, sufre una gran alza, que luego baja por la crisis internacional del año 2008, que impacta de lleno en Argentina.

Si comparamos la crisis de 2001 la cual es netamente argentina con la de 2008 que es internacional, podremos ver que la que más afecta a los préstamos es la del año 2001, con una tendencia hacia la baja del uso de estas operatorias de endeudamiento.

Gráfico 10, Consumos realizados con préstamos en los años 1994-2011.

Préstamos al consumo en Argentina durante 1994-2011



La serie se expresa en millones de pesos reales deflactada con el IPC-GBA, base abril 2008.

Fuente: elaboración propia con base en datos del BCRA.

Fuente: Vega Lacorte y Watkins Fassler, 2013, p. 65.

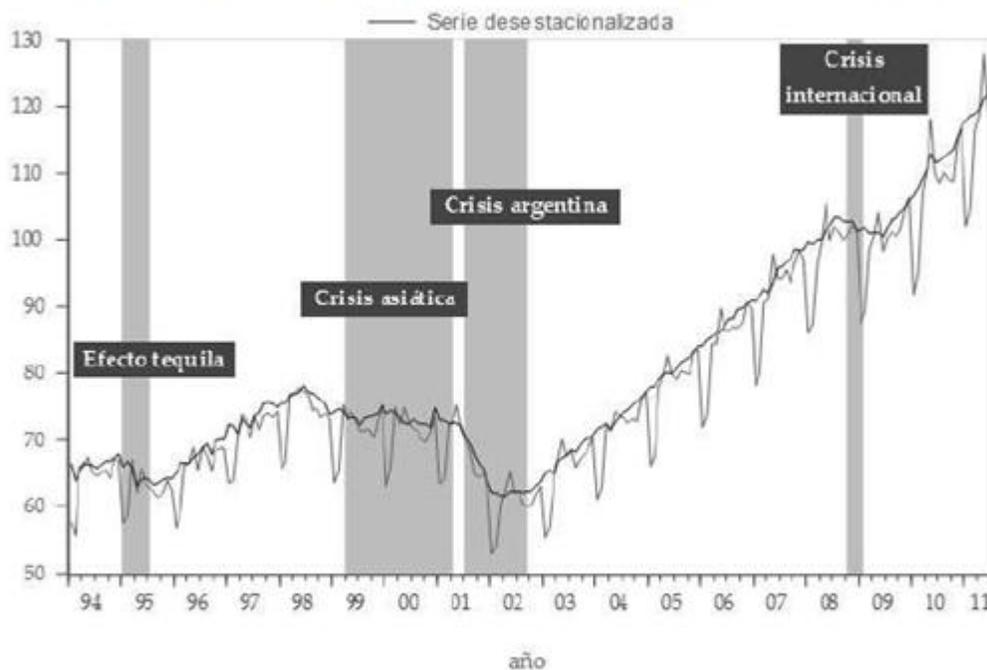
Es claro que en el año 2003 cuando se produce la bancarización de los asalariados, el nivel de endeudamiento comienza a subir. Si comparamos la evolución de las cuentas sueldo vistas en el anterior punto, junto con el gráfico recientemente expuesto de la evolución de los préstamos para el consumo, veremos cómo se relacionan directamente, y al producirse la bancarización, se produce la subida estrepitosa del endeudamiento.

Si observamos el gráfico de la actividad económica presentado a continuación, se ve a partir del año 2003 un aumento muy marcado de la actividad, con una disminución en los años de crisis de 2001 y 2008.

Se puede concluir que hay una correlación entre las tres variables: aumento de la bancarización, aumento de los préstamos al consumo, y aumento de la actividad económica, aunque hay otras variables que influyen en esta situación.

Gráfico 11, Actividad económica en los años 1994-2011.

Estimador Mensual de Actividad Económica en Argentina durante 1994-2011



La serie se expresa como un número índice con base abril 2008.
Fuente: elaboración con base en datos del BCRA.

Fuente: Vega Lacorte y Watkins Fassler, 2013, p. 65.

En el siguiente gráfico se muestra cómo en épocas de crisis, las tasas de interés aumentan en gran medida, pero esto no frena la demanda de crédito, ya que al poco tiempo el consumo vuelve a aumentar, y esto sucede debido a que el usuario financiero no observa las altas tasas que tiene que pagar por sus compras, concentrándose en los consumos presentes.

Gráfico 12, tasa de interés en préstamos para consumos 1994-2011.

Tasa de interés sobre préstamos personales en Argentina durante 1994-2011



Serie promedio expresada en términos reales con base abril 2008.

Fuente: elaboración con base en datos del BCRA.

Fuente: Vega Lacorte y Watkins Fassler, 2013, p. 66.

Si analizamos el gráfico de préstamos al consumo, considerando las crisis que impactaron a la Argentina en el período estudiado, es de resaltar que en momentos en que

el poder adquisitivo de los salarios baja, el endeudamiento vuelve a aumentar rápidamente, y esto se genera para no resignar consumos por parte de los usuarios financieros.

Observando la tendencia de los préstamos al consumo en Argentina, podemos concluir en que la predisposición es al alza, sobre todo a partir del 2003, lo que sugiere que el usuario financiero está inmerso en una cultura consumista, en la que se prioriza el consumo presente, no considerando los riesgos del sobreendeudamiento.

Uno de los grandes causantes del sobreendeudamiento a crédito, es la flexibilidad con que se entrega a los usuarios las tarjetas de crédito, y muchas veces estos tienen hasta dos o tres de ellas.

Acceder a una tarjeta de crédito, es realmente sencillo ya que se requieren unos pocos requisitos, y tiene un bajo control de política de crédito para saber si ese usuario podrá pagar a futuro el crédito que se le está otorgando.

Como se dijo, el avance de las nuevas tecnologías y la posibilidad de comprar en el exterior vía internet, ha permitido que los consumos con tarjetas de crédito puedan realizarse de forma más ágil, rápida y sin necesidad de estar físicamente en un local de compras.

Así es que, frente al sobreendeudamiento de los usuarios, potenciado muchas veces por el uso de más de una tarjeta de crédito, los bancos cobran altísimas tasas de interés, que impiden que el cliente pueda saldar su deuda, acumulándose de forma progresiva un saldo deudor igual o mayor a sus ingresos, que se vuelve muy difícil de pagar, y que puede terminar en muchos casos en una ejecución de sus bienes.

5.3. Tipo de endeudamiento que contraen los usuarios financieros asalariados en Argentina

Es posible observar que a pesar de que el país pueda estar en una potencial crisis económica, el consumo no se ve afectado, y continúa en aumento, lo que refleja una falta de comprensión del significado del endeudamiento. Si definiéramos el consumismo,

podríamos decir que es la propensión desenfrenada a obtener o consumir servicios y bienes, que quizás podrían no ser necesarios o esenciales.

Tomando como referencia el año 2014, en que la Argentina se encontraba con una devaluación de su moneda, conviviendo con un ambiente de poca estabilidad económica, con una restricción o cepo cambiario, y un arreglo en curso con los “fondos buitres”, no se alteró el consumo que estaban teniendo los usuarios, como veremos a continuación.

La población argentina, tiene como premisa que ante un contexto incierto, prefiere consumir en el presente a elegir por ahorrar, lo que desemboca en una falta de ahorro por parte de los ciudadanos, y explicaría por qué el consumo se mantiene constante o hasta aumenta en épocas de crisis, aunque también hay que decir que desde el Estado muchas veces se incentiva el consumo con motivo de promover la producción y por ende el empleo (Lucero, M., y Dueñas, D, 2014).

El choque de culturas, propiciado por la globalización y los medios de comunicación, genera impactos en las formas de vida. En los casos en los que el consumo tiende a elevarse de forma desmedida, la sociedad se ve afectada por esa nueva cultura consumista, no pudiendo responder con ingresos necesarios para solventar ese estilo de vida.

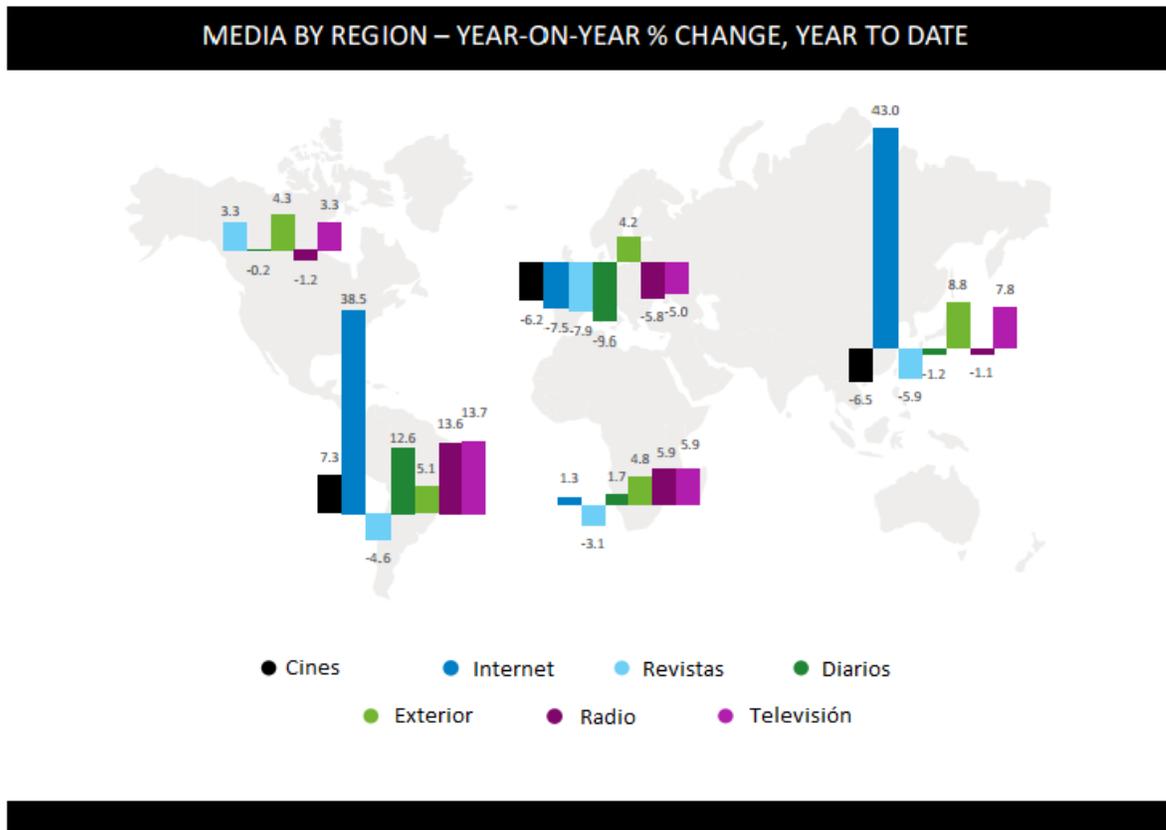
Los deseos de consumo son continuamente estimulados por la publicidad y los medios de comunicación, lo que genera un deseo de consumir en mayor medida. Esto desemboca en querer consumir por arriba del nivel que se produce, y genera que se tenga que trabajar más para satisfacer el deseo de consumo.

Es así que el individuo busca a veces saciar una necesidad inventada por la publicidad, con motivo de llegar a la meta de la felicidad y, al momento de consumir se da cuenta que no obtuvo lo que realmente necesitaba, se frustra y vuelve a consumir, generando un círculo vicioso de consumo, insatisfacción, consumo, sobreendeudamiento (Lucero, M., y Dueñas, D, 2014).

En el siguiente gráfico, podemos observar cómo en América Latina los medios de publicidad se están volcando a internet y a las redes sociales para llegar al individuo

intentando incentivarlo al consumo, ya que el uso de estos medios es altísimo y permanente por parte de los consumidores.

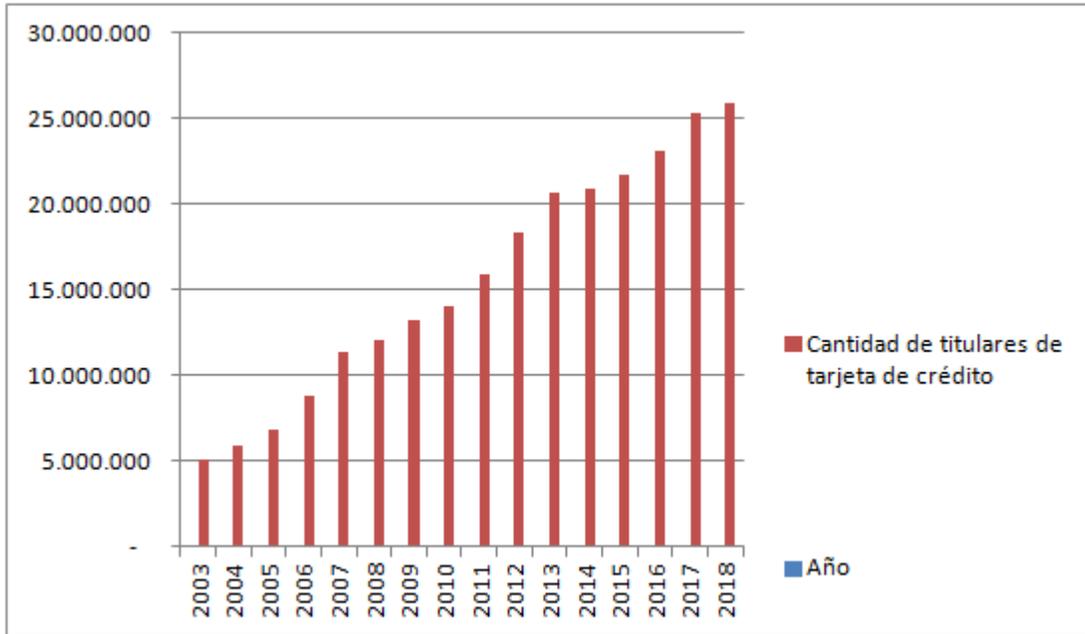
Gráfico 13, Gasto en publicidad en los distintos medios, en el año 2013, en América Latina.



Fuente: Lucero y Dueñas, 2014, p. 32.

Ahora pasamos a analizar algunos gráficos en los que podremos visualizar cómo la utilización de la tarjeta de crédito y por consiguiente la deuda generada con esta herramienta, fue creciendo en Argentina, y cómo el endeudamiento de cada usuario en relación a sus ingresos fue aumentando.

Gráfico 14, Cantidad de titulares de tarjeta de crédito, del año 2003 al 2018.



Fuente: Elaboración propia, en base a BCRA Publicaciones Estadísticas, 2018.

Observamos una creciente suba de tenedores de tarjetas de crédito desde el año 2003 al 2018. En el año 2003 había unos 5 millones de tenedores, llegando a los 25 millones en el año 2018.

Veamos ahora en el siguiente gráfico el nivel de endeudamiento en relación al ingreso, desde el año 2004 al 2008, período en el que se produjo una suba abrupta del nivel de endeudamiento de los usuarios financieros, que alcanza los 8,5 sueldos en promedio para el 2008.

Gráfico 15, Endeudamiento en relación al ingreso, del año 2004 al 2008.



Fuente: Lucero y Dueñas, 2014, p. 37.

Habiendo destacado anteriormente, el aumento del consumo con tarjetas de crédito y el gasto desmedido por parte de los usuarios, será interesante considerar más adelante posibles medidas como la disminución de la publicidad en favor del consumo, y hacer foco en resaltar los riesgos que lleva el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito, alentando al usuario financiero a tener un consumo medido y responsable.

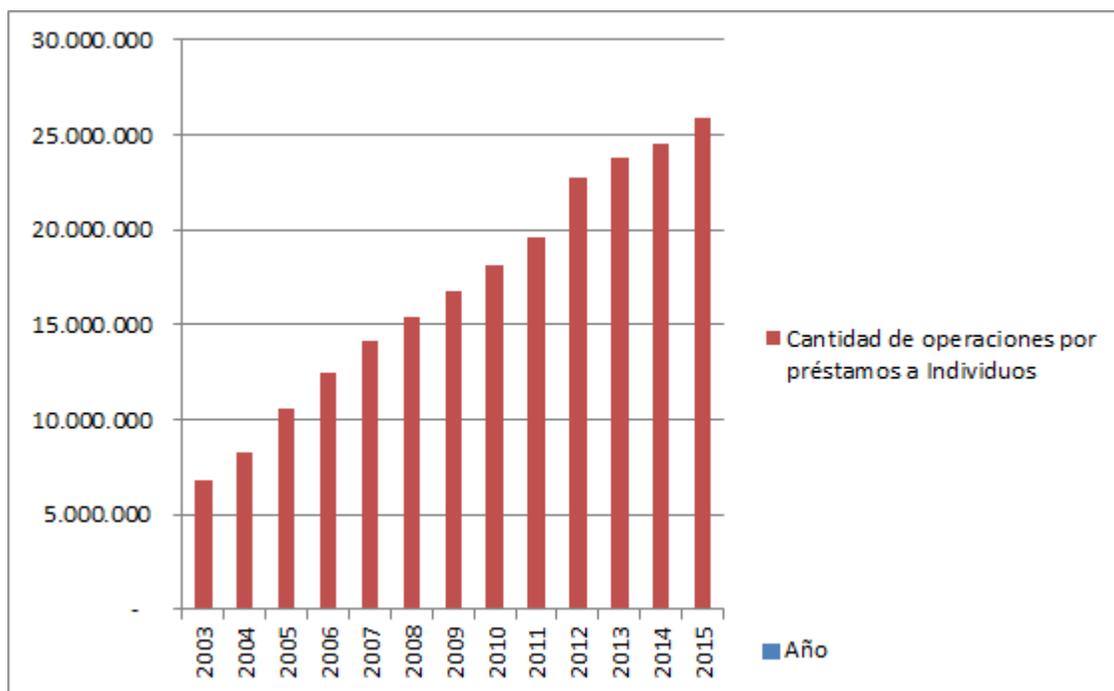
Es un símbolo de alarma, que el nivel de endeudamiento en relación al ingreso vaya en aumento, ya que va a llegar un momento en que el usuario financiero no podrá salir de la espiral generada.

Si consideramos los datos del BCRA del año 2018, en referencia a la cantidad de individuos deudores en el sistema financiero, respecto de tarjetas de crédito, el valor en unidades a finales del año 2018 es de 10.322.498.

Comparando este dato, con respecto a la cantidad de titulares de tarjetas de crédito en el año 2018, que está alrededor de los 25.000.000, podríamos decir que el 40% de titulares de tarjetas de crédito se encuentra endeudado.

Si analizamos el gráfico siguiente, podremos observar que la cantidad de operaciones por préstamos a individuos, va aumentando fuertemente a partir de 2003, lo que implica un riesgo mayor para los usuarios financieros, a no utilizar correctamente los instrumentos financieros, y caer en un sobreendeudamiento.

Gráfico 16, Cantidad de operaciones por préstamos a individuos, del año 2003 al 2015.



Fuente: Elaboración propia, en base a BCRA Publicaciones Estadísticas, 2018.

Considerando datos del BCRA hacia finales del año 2018, dicha entidad señaló que la mora de las financiaciones respecto de los individuos, se situó en el 3,8% de la cartera total a dicho sector en octubre. Realizando una comparación interanual respecto de diciembre de 2017, se resalta un incremento de un 0,8%. Esto lo atribuyen al aumento de la utilización de la línea de consumo, tales son los préstamos personales y las tarjeta de crédito.

Para comprender las razones del endeudamiento y el sobreendeudamiento, tomaremos como ejemplo una encuesta realizada a usuarios financieros, con el objeto de mostrar cuáles son las condiciones que pueden afectar a la conducta de los usuarios.

El siguiente cuadro contiene las respuestas obtenidas, en relación a una encuesta realizada a 32 personas con acceso a financiamiento, durante el año 2016.

Cuadro 5, ¿Cuáles son las razones del endeudamiento/sobreendeudamiento y consumismo?

Respuestas
Llegar al sentimiento de éxito.
La sociedad te estimula en búsqueda del éxito a través del consumo, y en un momento te encuentras sobreendeudado.
Los medios de comunicación reducen su mensaje a que el ser feliz se obtiene con el dinero.
El adquirir financiación y posteriormente llegar a un endeudamiento desmedido, se logra de forma sencilla.
Para adquirir deuda y financiarse, se fijan mal las prioridades.
Se crean necesidades que no existen, por parte de la publicidad.
El crédito se obtiene de forma muy rápida y cómoda.
Los usuarios financieros adquieren bienes y servicios sin tener una necesidad real.
Las tarjetas de crédito permiten demasiado endeudamiento.
El capitalismo y el consumismo.
Alcanzar los objetivos requeridos por la sociedad.
Una idealización de la sociedad, que se alcanza por medio del consumo.
Las empresas y organizaciones, son las que imponen nuevas necesidades.
La información que se transmite a través de los medios informativos.

Fuente: Elaboración propia, en base a Torrejón Lazcano, 2017.

Podríamos decir entonces que, en referencia a las prioridades, se prefiere el consumir y endeudarse, antes que tener una situación económicamente estable. A los medios de comunicación, se les atribuye el fomentar un modelo exitoso a seguir, a través del consumo, instaurando necesidades que no existen.

Al analizar el consumo en relación con el sentimiento de felicidad y el de sentirse exitoso, se muestra la fuerte conexión que existe entre ellos, lo que lleva a la sociedad a medir la felicidad y el éxito, a través de los consumos y objetos que se poseen.

De la encuesta se desprende que el excesivo consumo y endeudamiento desmedido de los usuarios financieros, es provocada por el impulso de alcanzar un bienestar a través del éxito externo, descuidando por completo lo que podría ser un progreso de tipo personal, y ponderando el crecimiento de la cantidad de bienes que posee, a costa de endeudarse de forma excesiva.

Es así que el contraer endeudamiento a través de tarjetas de crédito, posibilita al individuo gozar de un estilo de vida más elevado, pero solo de forma temporal y mientras que sus gastos no sobrepasen sus ingresos, ya que en el futuro deberá hacer frente a estas deudas.

Es interesante remarcar el hecho de un acceso fácil y rápido al crédito en cuotas, en donde la sociedad de consumo y la publicidad empujan a los individuos a consumir cada vez más.

El sentirse exitoso en una sociedad de consumo es prioritario para pertenecer a ella, es requisito cumplir con los estándares de consumo exigidos por las publicidades, en donde el progreso está relacionado al consumo y la obtención de bienes.

Podemos finalmente decir que el endeudamiento es utilizado en muchos casos como medio para alcanzar un bienestar, lo que en realidad es una fantasía porque no siempre éste es conseguido por medio del dinero.

5.4. Algunas recomendaciones acerca de las implicancias del uso de la Tarjeta de Crédito

Habiendo mostrado la inserción de los asalariados en el mundo de los bancos, más específicamente al de las tarjetas de crédito, vamos a introducirnos en algunas recomendaciones y criterios que deberían tenerse al utilizar este instrumento.

Es interesante resaltar las ventajas y desventajas de la utilización de las tarjetas de crédito, para lograr un mejor entendimiento de esta herramienta.

En relación a las ventajas, el usuario financiero puede con esta herramienta, obtener un crédito superior al que tendría solo con su cuenta corriente, ya que puede comprar en cuotas y con un límite de crédito bastante elevado en relación a sus ingresos.

Por otro lado, el hecho de poseer una tarjeta de crédito, brinda al usuario diferentes tipos de seguros y beneficios, tales como asistencias en caso de urgencias médica, o seguros para el viajero, lo que hace de esta herramienta muy útil como respaldo en caso de emergencias.

El monto adeudado por consumos con tarjetas de crédito, puede gozar de cero interés en caso que se cancele la deuda en el tiempo estipulado, esto es de gran ayuda para los casos de estar necesitando una línea de financiamiento para finales del mes, cuando el dinero del sueldo puede estarse acabando, y mediante la tarjeta se estaría obteniendo una financiación con cero costo.

A su vez, en caso de que lo adquirido con la tarjeta de crédito, como por ejemplo un servicio, no cumpla con las condiciones que esperaba el comprador, tiene la posibilidad de cancelar el pago.

En caso de no contar con la posibilidad de trasladarse hasta el centro de compras, la tarjeta de crédito permite realizar consumos vía web y telefónicamente, y además suele brindar diversos tipos de seguro, en caso que lo adquirido no sea lo que se ofertaba o tenga algún defecto.

El usuario financiero puede obtener un crédito de forma instantánea para consumir en diversos comercios, todo tipo de productos y servicios, sin haber tenido un vínculo previo con ese comercio.

Además, no es necesario que se traslade dinero en efectivo para los consumos, evitando riesgos de robo, pérdida o de insolvencia.

El hecho de poseer una tarjeta de crédito, otorga al usuario financiero un comprobante de que es económicamente responsable y solvente, y de que posee un registro crediticio positivo.

Es interesante tomar en cuenta que la tarjeta de crédito a fin de mes, brinda un resumen de todos los gastos consumidos, para que se pueda controlar en qué se consumió. De esta forma, también se puede tener un registro de todos los consumos realizados a lo largo de un año, para detectar si se están excediendo los consumos en algún rubro en específico.

Por último, en caso de encontrarse frente a una urgencia, y de no contar con efectivo, se puede utilizar la tarjeta para solucionar el imprevisto.

En relación a las desventajas, por tratarse de una herramienta de endeudamiento, se asume el riesgo de perder noción de la cantidad de consumos que se están realizando, y en el momento de hacer frente a la deuda se puede llegar a tener problemas para realizar el pago, lo que generará una gran cantidad de intereses a pagar.

El usuario financiero para que le otorguen la tarjeta de crédito, debe poseer algún tipo de ingreso comprobable y en blanco, lo que en economías informales dificulta el acceso a los trabajadores que se desempeñan en puestos informales.

Por otra parte, la entidad financiera para hacer entrega de la tarjeta de crédito, previamente hará una revisión del historial crediticio del interesado, el cual debe ser positivo, tomando como antecedente haber incumplido con pagos de obligaciones financieras anteriores.

El costo de mantenimiento de la tarjeta de crédito es un tema importante si se analizan los gastos que tiene el usuario financiero, ya que suele ser elevado y de forma mensual, lo que encarece su utilización.

Los consumos realizados con la tarjeta de crédito son considerados un crédito para el banco, por lo que en muchos casos en el momento en que no se cumpla con los montos y tiempos estipulados de pago, se deberán abonar intereses adicionales.

Por el uso de la tarjeta de crédito vía web o mismo en locales comerciales poco concurridos, se corre el riesgo que dupliquen los datos de la tarjeta de crédito, y así se genere una estafa.

A su vez, al realizar una compra con tarjeta de crédito por ejemplo en un local comercial, se debe realizar una aprobación previa, la cual genera un tiempo adicional que hay que dedicarle a esta operatoria.

Por último, en caso que no se lleve un control minucioso de los consumos, al tratarse de una herramienta de crédito que se refinancia automáticamente, se puede llegar a un sobreendeudamiento.

De lo descripto, se desprende que, es crucial el uso que se le dé a la tarjeta de crédito, ya que de este dependerá si se vuelva un beneficio o un perjuicio para el usuario financiero.

Es importante, previo a solicitar y utilizar una tarjeta de crédito, considerar el uso que se le daría a esta herramienta, y tener claro que si vamos a realizar compras habituales en cuotas como las del supermercado, corremos el riesgo de terminar en un sobreendeudamiento, y si no hacemos al menos el pago mínimo mensual, podríamos terminar en la lista de usuarios financieros morosos, lo que no nos favorecerá a futuro para solicitar otra herramienta financiera, como por ejemplo un crédito hipotecario.

Consideremos entonces algunas pautas a tener en cuenta en función de lo dicho:

-Cuando se solicita una tarjeta de crédito, se debe analizar cuál va a ser el uso que haremos con este instrumento de deuda.

-Es importante entender que la tarjeta de crédito otorga un monto de financiamiento para consumir, previo análisis realizado por la entidad bancaria, que muchas veces es muy superior a lo que el usuario podría hacerse cargo con su sueldo, y que el usuario financiero debe mantener su nivel de gasto y de consumo, acorde con lo que puede afrontar en relación a sus ingresos, más allá del límite establecido por el banco.

-En el momento del consumo, se debe contemplar si se está realizando una compra habitual, como por ejemplo los gastos del supermercado, en cuyo caso lo ideal es pagar en un solo pago, pero en el caso de estarse llevando adelante un consumo de un gasto fuera de lo normal, como la compra de un viaje o un electrodoméstico, podría optarse por el consumo en cuotas, ya que no se realizará este consumo todos los meses, sino que se trata de una compra puntual.

-Se debe analizar el nivel de consumos que se está teniendo, para no llegar al límite de lo que se puede pagar, por lo que es recomendable en caso de que esto suceda, frenar el consumo y saldar las deudas cuanto antes.

-Se tiene que optar por la alternativa de pago mínimo del monto total adeudado con la tarjeta de crédito, solo en casos excepcionales.

-El tener más de una tarjeta de crédito implica tener que realizar más controles sobre los gastos, por lo que lo aconsejable es tener una sola tarjeta. Si además se está utilizando una tarjeta para pagar los gastos de otra tarjeta, lo más probable es que se estén pagando altos intereses, y se esté cayendo en un sobreendeudamiento.

-La utilización de la tarjeta de crédito para extraer efectivo de los cajeros automáticos, puede ser una opción en caso de una urgencia, pero es necesario saber que los intereses que se cobran por esta operatoria son muy elevados, por lo que no debe realizarse de forma habitual.

-En caso de caer en un endeudamiento desmedido del cual es difícil hacerse cargo y saldar las deudas, la mejor práctica es realizar un análisis sobre los consumo realizados, y cancelar los gastos que no son imprescindibles.

-Comunicarse con la entidad financiera es una buena opción, para armar un plan de pagos que se adecue a la situación de cada usuario financiero.

En síntesis, no deberíamos utilizar la tarjeta de crédito para compras habituales como por ejemplo el pago de bienes alimenticios que se compran todos los meses con la idea de pagarlos en cuotas. Tampoco es una buena práctica cancelar una deuda utilizando otra tarjeta de crédito, ya que de esa forma no estaríamos cancelando la deuda, sino refinanciándola a altas tasas de interés.

Por otro lado, al utilizar una tarjeta de crédito, hay ciertas precauciones que deben tomarse, ya que se trata de una herramienta de endeudamiento, que puede ser manipulada de forma ilícita por un tercero.

Para disminuir los riesgos es importante tener en cuenta que:

-En el reverso de la tarjeta de crédito se encuentra un espacio en blanco para ser firmado, y es importante que el usuario de esta tarjeta lo firme, para que el vendedor pueda constatar que quien está realizando la compra es el titular.

-Al realizar un consumo, se debe corroborar que la tarjeta haya sido devuelta por la persona que está realizando el cobro, ya que de otra manera se corre el riesgo de extravíarla. Si fuera el caso debería denunciarla de inmediato al banco emisor. A su vez, la tarjeta de crédito es personal e intransferible, por lo que no debe ser entregada a un tercero para que haga uso de ella.

-En caso de tener más de una tarjeta de crédito es importante guardarlas en un espacio que no puedan acceder otras personas, para que no se realicen consumos sin consentimiento del dueño de la tarjeta.

-En caso de realizar compras de forma telefónica, debe asegurarse que realmente confía en la compañía a la cual se está ofreciendo los datos, ya que se está brindando información sensible.

-En cuanto al número de PIN, que es el número de seguridad utilizado para extracciones en cajeros automáticos, es importante saberlo de memoria, para evitar tenerlo anotado en un papel, que pudiera ser visto por un tercero

-Por último, las compras realizadas vía web no pueden ser realizadas por personas menores de edad, debido a que se puede contraer grandes volúmenes de deuda en poco tiempo.

Para controlar los consumos antes de recibir el resumen de cuenta en el domicilio, las tarjetas de crédito cuentan con el servicio web para poder visualizar el resumen de cuenta y otros temas relacionados con la tarjeta de crédito.

Es así que a través de home banking (acceso vía web), de la entidad financiera emisora de la tarjeta de crédito, se puede acceder a esta información en cualquier momento del día, para llevar un control permanente sobre los consumos realizados.

Tanto el resumen de cuenta que se recibe en el domicilio, como aquel que es visualizado vía web, debe ser revisado de forma minuciosa, para verificar que los gastos ahí detallados, sean los realizados por la persona dueña de la tarjeta de crédito.

En caso de encontrar algún consumo que no fue realizado por el titular de la tarjeta, se debe poner rápidamente en contacto con la entidad emisora de la tarjeta de crédito, ya sea telefónicamente a los teléfonos que figuran en el resumen de cuenta, o acercándose al establecimiento de forma personal.

Para realizar el reclamo, el usuario financiero cuenta con 30 días a partir de recibido el resumen de cuenta, para notificar a la entidad financiera de cualquier irregularidad, y que se cancele el consumo realizado, o que se le devuelva el dinero en caso de comprobarse que el gasto fue realizado en una situación de fraude.

En relación a las extracciones de efectivo utilizando la tarjeta de crédito, se sugieren sólo ante una emergencia. Éstas se realizan en los cajeros automáticos, con la utilización de un número de identificación personal denominado PIN, y habilita a extraer dinero hasta alcanzar el límite de crédito otorgado por la tarjeta. No debe ser transmitido a otras

personas, ya que es de uso individual, y en caso de que el número se pierda o haya sido hurtado, el usuario debe comunicarse con la entidad emisora de la tarjeta de crédito lo más rápido posible, para alertar el hecho.

Otra forma de realizar extracciones de dinero con la tarjeta de crédito, es acercarse a la entidad bancaria emisora de esa tarjeta de crédito junto con el DNI, para retirar efectivo.

En caso de tener que acudir a un cajero automático, se debe realizar en lugares bien iluminados y de ser posible en el horario de funcionamiento de la entidad bancaria. De tener más de una tarjeta de crédito de diferentes bancos, se debe verificar que se va a utilizar el PIN relacionado a la tarjeta de crédito que se pretende ingresar en el cajero, ya que si se completa el número de PIN de forma incorrecta, en una cantidad mayor a tres intentos, el sistema cancelará la clave, y retendrá la tarjeta.

Para lograr un uso correcto de la tarjeta de crédito, estos son algunos criterios a considerar:

-El gasto que se realiza con la tarjeta de crédito, es un monto de dinero que se le debe a la entidad emisora de la tarjeta, por lo tanto este consumo tiene que ser únicamente el que pueda solventarse con los ingresos percibidos, ya que de lo contrario se tendrán que pagar altos intereses por no pagar en tiempo y forma.

-Conservar los recibos de consumos y controlar los consumos en el resumen de cuenta, es de utilidad para hacer un reclamo, en caso que el banco haya imputado erróneamente un gasto.

-Los futuros cobros de la tarjeta de crédito, deben ser organizados junto con el pago de otros servicios habituales, como los servicios o alquiler de la vivienda, para poder planificar a tiempo los desembolsos de dinero y no caer en el pago de intereses adicionales.

-La opción de ejecutar el pago de los consumos realizados con la tarjeta de crédito, con anticipación a la fecha de su vencimiento, logrará que no se paguen intereses adicionales.

-Para no acumular intereses adicionales, y lograr disminuir la deuda que se tiene con la entidad financiera, se debe pagar un monto que supere al pago mínimo, para que el tiempo en que se va a devolver la deuda y el saldo deudor total, disminuyan.

-Tener presente la fecha de corte del período de la tarjeta, es de utilidad para consumir después de esta fecha, y que se tenga una mayor cantidad de días para su vencimiento y realizar la cancelación de lo consumido.

-Pagar el total de la deuda del mes garantizará no pagar intereses adicionales.

-Examinar el resumen de cuenta, sirve también para verificar que el banco haya cobrado todos los consumos realizados en el mes anterior, ya que de lo contrario podría llegar a imputarlo al mes siguiente, encontrándose el usuario financiero de esta forma con un consumo que no estaba pensado para ese período.

-Las entidades financieras suelen agregar a las tarjetas de crédito, cargos extra por servicios como seguros contra robo o médicos, en caso que no se requieran se deberían dar de baja para no incurrir en gastos adicionales.

-Tener en claro la fecha de caducidad de la tarjeta de crédito, es de utilidad ya que en caso que se venza, perderá validez y no podrá ser utilizada en un caso de emergencia.

En caso de utilizarse correctamente, la tarjeta de crédito puede ayudarnos en nuestras finanzas, ya sea obteniendo un descuento en algún servicio como la reserva de un hotel y así ahorrando dinero, o facilitándonos efectivo de un cajero automático en un momento de necesidad.

Para esto vamos a revisar algunos aspectos a tener en cuenta, al momento de utilizar la tarjeta de crédito en nuestras finanzas personales:

-Con la utilización de la tarjeta de crédito se puede acceder a ciertos servicios tales como compra de paquetes turísticos, compra de pasajes aéreos, entre otras cosas, y también se pueden pagar los servicios de la casa como el gas, la luz y el agua de una forma práctica a través de internet.

-En caso de requerir efectivo, desde un cajero automático en cualquier momento del día y todos los días del año, se puede retirar con la tarjeta de crédito.

-La tarjeta de crédito brinda la posibilidad de utilizar descuentos, que son ofrecidos por la entidad financiera emisora de la tarjeta, con rebajas en precios para el consumo de bienes o servicios, como por ejemplo en indumentaria o locales gastronómicos.

-Existen varios programas de beneficios, asociados a los consumidores que utilizan frecuentemente las tarjetas de crédito para sus gastos, en los que las entidades bancarias brindan la posibilidad de obtener rebajas adicionales en la compra de productos y servicios, a cambio de canjear puntos obtenidos por los consumos anteriores, premiando y alentando el consumo.

-Varias entidades financieras, brindan la alternativa de pactar una fecha de pago diferente a la estipulada para el pago de la tarjeta de crédito, trasladándola al momento en que se pueda realizar el pago.

-En el caso de viajes, la tarjeta de crédito brinda la posibilidad de realizar pagos en el exterior, además de brindar algunos seguros como el de extravío de maletas.

Observando lo anteriormente expuesto, podemos decir que la tarjeta de crédito puede ser una herramienta muy beneficiosa para las finanzas personales, en caso de ser entendida correctamente, ayudando al usuario financiero a sortear una situación de emergencia, o brindándole la posibilidad de acceder a un descuento adicional por ser usuario frecuente de esta herramienta.

5.5. Propuesta para un uso más saludable de la tarjeta de crédito

Para utilizar de forma adecuada la tarjeta de crédito, es necesario entenderla como una herramienta que permite endeudarse por encima de los ingresos que se poseen, pero no se debe considerar como un ingreso adicional al sueldo, ya que de esta forma, se estará corriendo el riesgo de adquirir más deuda de la que se puede pagar.

El endeudamiento adquirido por el usuario financiero no debe estar por encima del 30% de sus ingresos, ya que de otra forma le será difícil hacerse cargo de sus deudas, y lo empujará a tener problemas con sus pagos, llevándolo a situaciones de altas tasas de interés o de mora.

En el caso de realizar extracciones de dinero con la tarjeta de crédito, de cajeros automáticos, se debe tomar en cuenta que las tasas de interés a pagar serán muy elevadas, por lo que no es aconsejable esta operatoria.

Se debe considerar que el límite de crédito puede ser alcanzado o superado, por consumos desmedidos, así como también por intereses incurridos por realizar pagos mínimos de la tarjeta de crédito, lo que obliga de esta forma a tener que pagar una comisión por esta situación.

Es importante remarcar la importancia de tener un uso responsable y consciente de la tarjeta de crédito, evaluando y controlando los consumos que se realizan, para cumplir en tiempo y forma con las obligaciones de pago contraídas, ya que de lo contrario se podría perder el control de los consumos y caer en un sobreendeudamiento.

A continuación veremos una imagen de un Estado de Cuenta, para entender los conceptos que ahí aparecen y, utilizar esta información en beneficio del usuario financiero.

Imagen 1, Estado de Cuenta.

MULTIPREMIO

12/01/2014

12/01/2014

Resumen de Programa de Lealtad

Miles disponibles

1

Resumen de Pago

2

3

Resumen de Cuenta

	Cuentas	Dólares
Saldo Inicial	CS	1,310.50
Pagos y Créditos	CS	790.00
Consumos y Débitos	CS	190.00
Intereses	CS	110.10
Cargos por Servicio	CS	
Costo Extraordinario	CS	
Pago de Cuentas	CS	2,300.60

Resumen Extrínsecos

	Cuentas	Dólares
Saldo a la fecha de corte	CS	
Disponibles	CS	

Atención Importante

Para servirte 24 horas, 365 días al año
 2255-8000
 1-800-1122
 www.citi.com.ri

Información Importante

Ampliar tu futuro sería abarcarlo en el presente.
 En Citi teotamos mostrar la mejor opción para bancarlo.
 Visítanos en cualquiera de nuestras agencias, será un gusto atenderte.

Fecha de Transacción	Descripción	Cuentas		Dólares	
		Compras/Depositos	Pagos/Cargos	Compras/Depositos	Pagos/Cargos
11/24/2013	REG VISA	CS	21.54		
11/24/2013	REG MASTERCARD	CS	34.54		
11/24/2013	ALBERTO URSO - MONTES DE SALUD - ANUAL	CS	89.00		
12/01/2013	Transferencia por giro			CS	700.00
12/01/2013	INTERESES CORRIENTES	CS	110.10		
12/01/2013	Accidentes Personales Inicial	CS	40.00		
12/01/2013	Ahorro Reembolsos por Al. Salud	CS	17.00		
12/01/2013	Reg. Social de Tarjetas	CS	110.00	CS	700.00
	Reg. Social de Tarjetas	CS	110.00	CS	700.00

Las transacciones por Citi Card y Citi Card de Débito se procesan en Cuentas de Crédito y Cuentas de Débito de Citi. Dependiendo de cómo se configure el método de pago, las transacciones por Citi Card de Débito se procesan en Cuentas de Débito o en Cuentas de Crédito.

Fuente: Banco Citi, s.f., p. 4.

Lo primero que podemos visualizar en el margen superior izquierdo, es el Resumen de Pago.

Imagen 2, Resumen de Pago.

1

Resumen de Pago	
Número de Cuenta	XXXX-XXXX-XXXX
Fecha de Corte	26/07/2010
Fecha Límite de Pago	20/08/2010
Pago Mínimo	C\$ 189.00 \$
Monto en Mora (pague de inmediato)	C\$ \$
Límite de Crédito	\$ 600.00
Crédito Disponible	\$ 463.41

Resumen de Pago

Fuente: Banco Citi, s.f., p. 5.

Encontraremos datos básicos como el Número de Cuenta, el cual es siempre el mismo en todos los resúmenes, pero ocultando los primeros dígitos por cuestiones de seguridad en el caso que se extravíe el documento.

A su vez veremos el dato de la Fecha de Corte del período, esta fecha nos indica a partir de qué momento los consumos comienzan a cobrarse para el período siguiente, la cual cae el mismo día del mes para todos los períodos, y el dato de la Fecha Límite de Pago, que es la fecha final hasta la que se puede efectuar el pago total del período, o en caso de realizarse el pago mínimo, se deberán pagar elevados intereses, y de no realizar el pago para esta fecha, se caerá en mora.

También podremos observar el dato del Pago Mínimo, que es aquel pago que debe realizarse para no caer en mora y que la tarjeta siga habilitada para su uso, aunque el pagar el mínimo implica caer en pagos de intereses.

Adicionalmente veremos el dato del Monto en Mora, el cual indica el monto que quedó pendiente de pago en ciclos anteriores al actual y pasó al estado de mora, y por último observaremos el dato del Crédito Disponible, el cual indica el valor monetario que el usuario puede disponer para el período actual.

Por otro lado, en el apartado Resumen de Cuenta que veremos a continuación, encontraremos datos tales como el Saldo Inicial, el cual nos muestra los montos adeudados de pago de períodos anteriores.

Imagen 3, Resumen de Cuenta.

Resumen de Cuenta			
Saldo Inicial	C\$	3,319.55	\$
- Pagos y Créditos	C\$	700.00	\$
+ Consumos y Débitos	C\$	196.86	\$
+ Intereses	C\$	119.13	\$
+ Cargos por Servicio	C\$		\$
+ Cuota Extrafinanciamiento	C\$		\$
= Pago de Contado	C\$	2,926.54	\$

Fuente: Banco Citi, s.f., p. 6.

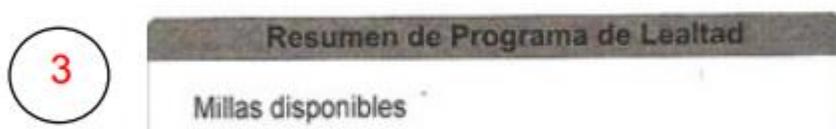
Asimismo veremos el dato de los Consumos y Débitos, que hacen referencia a los gastos ejecutados en el período hasta la fecha de corte, como también el dato de los Intereses que son aquellos montos que se agregan por no haber hecho el pago total de montos adeudados de períodos anteriores.

Seguido de esto, podremos observar el dato de los Cargos por Servicios, los cuales hacen referencia a los costos de mantenimiento de la tarjeta de crédito, y los costos administrativos por liquidación de la cuenta. Adicionalmente veremos el dato de la Cuota de Extra Financiamiento que es aquel monto que se cobra por haber solicitado un préstamo de dinero, por medio de la tarjeta de crédito, que por lo general tiene una tasa muy elevada de intereses.

Y por último el dato del Pago de Contado, que es aquel pago que se llama pago total, el cual salda por completo el monto a pagar del período, evitando pagar intereses adicionales, y es el monto que se debería pagar habitualmente.

Las tarjetas de crédito ofrecen diferentes Programas de Beneficios, entre los que se encuentra el sumar puntos o millas, para luego canjearlos por bienes o servicios como viajes. Las tarjetas de crédito, premian al usuario que más consume a través de esta modalidad.

Imagen 4, Programa de Beneficios.



Fuente: Banco Citi, s.f., p. 4.

En el resumen de cuenta se puede observar el Resumen de Programa de Lealtad, lo que nos hace referencia a la cantidad de puntos o millas acumulados.

Es de resaltar que este tipo de programas, son incentivos para aumentar el consumo, y que el usuario financiero perciba un gasto como un posible beneficio, dado que podrá a futuro utilizar esos puntos o millas para obtener bienes y servicios.

A continuación podremos analizar otro resumen de cuenta, en el que en la parte inferior, nos indica los planes de financiamiento a los que puede acceder el usuario, abonando en diferente cantidad de cuotas el pago total que se debería realizar.

Imagen 5, Estado de Cuenta, opción de pago en cuotas.

B 0001-27425643 Resumen N° 0201 Hoja 1

JUJUY
San Salvador de Jujuy, Avsar 816 :
San Pedro de Jujuy, Alsina 356 :
Libertador General San Martín, Av. Libertador 271 :

IVA RESPONSABLE INSCRIPTO C.U.I.T. N° 20-41994214-8 (S.Ger. Multibanco) N° 504-83078-9 - Caja Prov. (A.N. De S.) N° 41994014

2 **VENCIMIENTO RESUMEN**

Anterior: 01/09/17
Actual: 02/10/17
Próxima: 01/11/17

1 **FECHA CIERRE DE CONSUMOS**

Anterior: 23/09/17
Actual: 23/09/17
Próxima: 23/10/17

4 **Fecha Comp. Detalle Referencia Cuotas Importe Nov. Dic. Ene. Resto**

Fecha Comp.	Detalle	Referencia	Cuotas	Importe	Nov.	Dic.	Ene.	Resto
23/09/17	DEUDA TOTAL RESUMEN ANTERIOR			1.985,35				
12/09/17	SU PAGO			-1.985,35				
				0,00				
Operaciones de MARIA LUCILA								
24/06/17 127599	WARNES REPUESTOS	Plan FACIL	3/3	249,00				
26/08/17 398535	COMODIN	Plan FACIL	1/3	637,46	637,46		637,46	
24/06/17 063418	EFFECTIVO EN SUCURSAL	Adelanto en Efectivo	3/3	512,86				
24/08/17 066702	EFFECTIVO EN SUCURSAL	Adelanto en Efectivo	1/3	292,51	292,51		292,51	
23/09/17	COMISION MANTENIMIENTO DE CUENTA			76,00				
23/09/17	IVA SOBRE COMISIONES Y CARGOS 21%	Impuestos		15,96				
23/09/17	IMPUESTO SELLOS ART.222 LEY 5791/13	Impuestos		2,99				
Total Operaciones de MARIA LUCILA				1.786,78				
Operaciones de LUCAS								
28/06/17 144058	COMODIN	Plan FACIL	3/3	292,91				
24/07/17 250484	COMODIN	Plan FACIL	2/3	204,54	204,54			
02/09/17 431878	MISS J	Plan FACIL	1/3	300,00	300,00		300,00	
02/09/17 431887	MISS J	Plan FACIL	1/3	92,33	92,33		92,33	
19/09/17 506727	CINTAS Y ANABEL CALZADOS	Plan XL-Extralargo	1/3	315,33	315,33		315,33	
Total Operaciones de LUCAS				1.205,11				
				Deuda Exigible de este Resumen \$ 2.991,89	1.842,17	1.637,43		

BUENAS NOTICIAS PARA USTED

- * Con **compra en www.dafiti.com.ar en 3 cuotas y renová tu guardarropa con todo lo nuevo de la temporada.**
- * **10% de descuento en Raiders Oficial comprando con Plan Redondo en 6 cuotas fijas en camisas.**
- * **En Re Fans compra con Plan Redondo en 6 cuotas fijas y 10% de descuento en camisas.**
- * **Ganadores Paga antes, Ganá Más - Ganaron \$4000: Jorge R. Juárez (Tucumán), Laura S. Albornoz (Salta), Trinidad I. Jiménez (Santiago), Alberto D. Naranjo (Jujuy).**
- * **Ganadores Paga antes, Ganá Más - Ganaron \$2000: Claudio M. Palavecino (Tucumán), Sergio N. Diaz (Salta), Marcelo M. Velarde (Santiago), Victor Castaño (Jujuy).**

Centro de atención a Socios 0810 999 3224

----- **PAJILL** -----

Compensatorio abono: TNA fija 57,20%+IVA, TEA 74,89%+IVA, Puntorio: TNA fija 28,60%+IVA, TEA 32,67%+IVA Financiación: TNA fija 57,20%+IVA, TEA 74,89%+IVA, CFT 96,04%, CFT sin impuesto: 74,89% De acuerdo a la ley 25.965 se informamos: Fecha a partir de la cual se aplica el interés Compensatorio y Puntorio sobre deuda vencida: Fecha de Vencimiento: GESTION DE DEFERIDOS: EL EMISOR queda facultado para ceder los derechos y obligaciones emergentes de la relación con el USUARIO Titular, ellos ADHERENTES, ellos FIADORES, total o parcialmente, aún en los términos de los arts. 70 a 72 de la ley 24.441, por lo cual las partes consenten que no habrá necesidad de notificación por acto público. Los pagos que realice en entidades habilitadas en forma posterior al 20/10/17 se acreditarán a las 48 hs. hábiles pero se informarán en su resumen subsiguiente. PAGO MINIMO de este Resumen: \$2.991,89.

5 Usted puede consultar el "Régimen de Transparencia" elaborado por el Banco Central de la República Argentina sobre la base de la información proporcionada por los sujetos obligados a fin de comparar los costos y características de los productos y servicios financieros ingresando a http://www.bcra.gov.ar/BCRAyVos/Comparacion_de_Comisiones.asp.

UD. DISPONE DE UN PLAZO DE 30 DIAS PARA CUESTIONAR ESTE RESUMEN DESDE SU RECEPCION ORIGINAL

Talón para Socio
VALIDO SOLO CON SELLO Y FIRMA DEL CAJERO

Talón para Entidad Recaudadora

6

B 0001-27425643
TEL: 5045 2011 2047 8241
MARIAS, MARIA LUCILA

DEUDA EXIGIBLE \$	2.991,89		
OPCIONES DE FINANCIACION			
ANTICIPO de \$	1.946,00	y 1 cuota de \$	1.091,49
ANTICIPO de \$	1.597,00	y 2 cuotas de \$	751,85
ANTICIPO de \$	1.423,00	y 3 cuotas de \$	590,85
ANTICIPO de \$	1.318,00	y 4 cuotas de \$	478,23
ANTICIPO de \$	1.248,00	y 5 cuotas de \$	409,64

Marque con (x) el cuadro con la Opción de Financiación elegida

IMPORTE A PAGAR \$ FECHA DE PAGO

VALIDO SOLO CON SELLO Y FIRMA DEL CAJERO

B 0001-27425643
Tel: 5045 2011 2047 8241

FECHA DE PAGO

PAGO SIN RECARGO HASTA 10/10/17

IMPORTE A PAGAR \$



50452011204792410201710010

NO COBRAR DESPUES DEL DIA 31/09/17

Fuente: Credimas, 2018, p. 1.

68

Lo primero que identificamos en este Resumen de Cuenta es la Fecha Cierre de Consumos.

Imagen 6, Fecha Cierre de Consumos.

FECHA CIERRE DE CONSUMOS	
Anterior :	23/08/17
Actual :	23/09/17
Próxima :	23/10/17

1

Fuente: Credimas, 2018, p. 1.

La Fecha Cierre de Consumos, cae el mismo día todos los meses, lo que puede ayudar al consumidor a saber a partir de qué fecha es que sus consumos serán cobrados en el próximo resumen, lo que le dará unos días extra para el pago de sus gastos, ya que serán computados para el próximo período.

Por otro lado, se encuentra el apartado de Vencimiento Resumen, el cual en este caso es el primer día hábil de cada mes, e indica a partir de qué fecha se debe abonar lo consumido.

Imagen 7, Vencimiento Resumen.

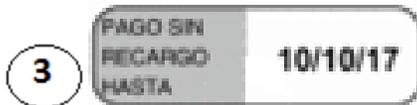
VENCIMIENTO RESUMEN	
Anterior :	01/09/17
Actual :	02/10/17
Próxima :	01/11/17

2

Fuente: Credimas, 2018, p. 1.

En la parte derecha del resumen, es importante observar la fecha Pago sin recargo hasta, la cual nos indica la fecha límite hasta la cual se puede abonar, sin caer en el pago de intereses adicionales.

Imagen 8, Pago sin recargo hasta.



Fuente: Credimas, 2018, p. 1.

En la parte central del resumen encontraremos el Detalle General, en donde podremos ver los consumos realizados, con motivo de controlar que no se hayan imputado gastos no efectuados.

Imagen 9, Detalle General.

4

Fecha	Comp.	Detalle	Referencia	Cuotas	Importe	Nov.	Dic.	Ene.	Resto
23/09/17		DEUDA TOTAL RESUMEN ANTERIOR			1.985,35				
12/09/17		SU PAGO			-1.985,35				
					0,00				
		Operaciones de MARIA LUCILA							
24/06/17	127599	WARNES REPUESTOS	Plan FACIL	3/3	249,00				
26/08/17	398535	COMODIN	Plan FACIL	1/3	637,46	637,46	637,46		
24/06/17	063418	EFFECTIVO EN SUCURSAL	Adelanto en Efectivo	3/3	512,86				
24/08/17	066702	EFFECTIVO EN SUCURSAL	Adelanto en Efectivo	1/3	292,51	292,51	292,51		
23/09/17		COMISION MANTENIMIENTO DE CUENTA			76,00				
23/09/17		IVA SOBRE COMISIONES Y CARGOS 21%	Impuestos		15,96				
23/09/17		IMPUESTO SELLOS ART.222 LEY 5791/13	Impuestos		2,99				
		Total Operaciones de MARIA LUCILA							
					1.786,78				
		Operaciones de LUCAS							
28/06/17	144058	COMODIN	Plan FACIL	3/3	292,91				
24/07/17	250484	COMODIN	Plan FACIL	2/3	204,54	204,54			
02/09/17	431878	MISS J	Plan FACIL	1/3	300,00	300,00	300,00		
02/09/17	431887	MISS J	Plan FACIL	1/3	92,33	92,33	92,33		
19/09/17	506727	CINTAS Y ANABEL CALZADOS	Plan XL-Extralargo	1/3	315,33	315,33	315,33		
		Total Operaciones de LUCAS							
					1.205,11				
					Deuda Exigible de este Resumen \$ 2.991,89	1.942,17	1.637,83		
						Total Deuda a Vencer \$ 3.479,80			

Fuente: Credimas, 2018, p. 1.

En la columna de Importes al final de todos los consumos, nos detalla la Deuda Exigible de este Resumen que es de \$2.991,89, que sería el pago total que se debería realizar.

En la parte derecha de la imagen, se pueden ver las cuotas futuras pendientes de abonar, lo que nos puede dar un indicio de cuán endeudado se está para los meses siguientes, remarcando en el margen derecho inferior, que se posee un Total de Deuda a Vencer de \$3.479,80.

El resumen contiene también Información Legal, la cual es de gran importancia en caso de encontrarse anomalías en el resumen.

Imagen 10, Información Legal.

5

Usted puede consultar el "Régimen de Transparencia" elaborado por el Banco Central de la República Argentina sobre la base de la información proporcionada por los sujetos obligados a fin de comparar los costos y características de los productos y servicios financieros ingresando a http://www.bcr.gov.ar/BCRAyVos/Comparacion_de_Comisiones.asp.

UD. DISPONE DE UN PLAZO DE 30 DÍAS PARA CUESTIONAR ESTE RESUMEN DESDE SU RECEPCION ORIGINAL

Fuente: Credimas, 2018, p. 1.

En caso de encontrarse alguna irregularidad en el Detalle General, tal como nos indica la Información Legal, se tienen 30 días para realizar cualquier reclamo desde la recepción del estado de cuenta.

Finalmente, podemos observar las Opciones de Pago con financiamiento que se ofrecen.

Imagen 11, Opciones de Pago.

DEUDA EXIGIBLE \$		2.991,89	
OPCIONES DE FINANCIACION			
ANTICIPO de \$	1.946,00		y 1 cuota de \$ 1.091,49
ANTICIPO de \$	1.597,00		y 2 cuotas de \$ 751,85
ANTICIPO de \$	1.423,00		y 3 cuotas de \$ 580,85
ANTICIPO de \$	1.318,00		y 4 cuotas de \$ 478,23
ANTICIPO de \$	1.248,00		y 5 cuotas de \$ 409,64

Marque con (x) el casillero con la Opción de Financiación elegida

6

Fuente: Credimas, 2018, p. 1.

La Deuda Exigible detallada, que sería el pago total que se debería realizar, es de \$2.991,89 pero se ofrecen opciones de financiamiento de pagar un anticipo, y hasta 5 cuotas.

Vale repetir que, al abonar en varias cuotas, se está pagando gran cantidad de intereses, y por otro lado se está demorando el cancelar deuda que en el futuro se deberá abonar y como ya se dijo, al dejar pendientes de pago varias cuotas, se correría el riesgo de que los consumos de ese período se acumulen con consumos de períodos siguientes.

La gestión adecuada de las finanzas está relacionada con tener siempre presente cuáles son los gastos realizados, y cuál es el nivel de ingreso que se percibe, ya que teniendo un registro de estos dos datos se puede llegar a tener las finanzas ordenadas.

Es por eso que es aconsejable no adquirir más tarjetas de crédito de las que se puedan controlar, que se puedan pagar y que realmente se requieran, y a su vez tener un monto máximo hasta el cual se está dispuesto a endeudarse en el mes, y a partir del cual se debería frenar el consumir con la tarjeta de crédito.

No olvidar por otro lado, que se deben realizar los pagos totales mes a mes, intentando no caer en el pago del monto mínimo requerido, para no verse obligado a pagar intereses innecesarios, o caer en mora y que la calificación crediticia se vea afectada.

El tener un presupuesto asignado de forma mensual, puede ayudar a no realizar consumos que no sean obligatorios y que no estén estipulados para ese mes. Tener presente el monto del sueldo que se percibe en el mes, es importante para no consumir más de lo que realmente el dinero entrante puede cubrir, y no es saludable el recurrir a adquirir un crédito para cancelar otro.

Los datos de la tarjeta de crédito deben ser resguardados de forma segura, ya que si se presenta alguna eventualidad, poder contactarse rápidamente con la entidad financiera.

Si la tarjeta de crédito es entendida correctamente, y es utilizada de forma adecuada, es un instrumento que brinda diversas posibilidades, para ayudarnos en las finanzas personales.

La correcta gestión de nuestro presupuesto, entendiendo por este los ingresos en contraposición con los gastos, puede llevarnos a un escenario de orden y prosperidad en nuestro ámbito tanto financiero, como particular.

Armar un presupuesto construido tomando como base todos los ingresos mensuales que se tengan, y descontándole todos los consumos o gastos previstos en el mes, ayudará a determinar si existe un monto remanente que se podrá destinar para inversiones, atesorar, o consumir en otras cosas.

Este monto remanente es importante considerarlo, ya que podrá ayudarnos a saldar deudas anteriores en caso de tenerlas, ahorrándonos intereses, y evitando caer en mora. En caso de realizar un consumo con tarjeta de crédito por encima de este monto remanente presupuestado, el usuario financiero se estará endeudando de forma tal que se podría caer en la situación de estar imposibilitado de pagar los gastos.

Observemos a continuación una propuesta de presupuesto para considerar:

Cuadro 6, Modelo de Presupuesto.

Ingresos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Sueldo	30.000											
Alquileres a terceros	-											
Otros Ingresos	-											
Egresos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Alimentos	3.750											
Alquiler inmueble	10.000											
Expensas inmueble	2.000											
Electricidad inmueble	500											
Agua inmueble	350											
Gas inmueble	400											
Otros gastos inmueble	-											
Telefonía e Internet	900											
Tarjetas de Crédito	-											
Transporte público	500											
Educación	1.500											
Indumentaria	800											
Ocio / Esparcimiento	300											
Otros Egresos	-											
Ahorros	-											

Total: Ingresos - Egresos	9.000											
----------------------------------	-------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

Para elaborar el presupuesto, lo primero a resaltar es que debemos volcar cuáles son nuestros ingresos, si tenemos un sueldo fijo todos los meses, y si podríamos considerar además algún otro ingreso correspondiente del alquiler a un tercero, de algún tipo de inmueble o algún otro elemento extraordinario.

En segundo lugar tenemos los egresos, entre los que se tendrá que considerar el alquiler del inmueble donde se reside, que muchas veces es el mayor gasto que se tiene y los gastos relacionados al inmueble, como el pago de la electricidad, el gas, agua, telefonía.

En relación a los consumos con la tarjeta de crédito, hay que considerar todas las cuotas que nos comprometimos a pagar mes a mes, y esto nos dará una proyección para saber en qué momento nuestra deuda contraída con el pago de estas cuotas, se terminará.

Tener un monto respecto del sueldo contemplado para el concepto de ahorros, de ocurrir una contingencia siempre es de ayuda, ya que en caso de un acontecimiento que no estuviera considerado en el presupuesto, como algún desperfecto en el inmueble, o en el caso de poseer un automóvil, tener el dinero suficiente para afrontar este gasto, o inclusive en caso que nos hayamos excedido en los consumos con la tarjeta de crédito respecto de nuestros ingresos, podremos utilizar el ahorro para cubrir este gasto inesperado.

Si consideramos que tenemos un ingreso de \$30.000, representando el 100% de nuestros ingresos, pagando los siguientes conceptos:

- Alimentos por \$3.750, representando un 12,5% respecto de los ingresos.
- Alquiler de un inmueble por \$10.000, representando un 33,3% respecto de los ingresos.
- Expensas inmueble por \$2.000, representando un 6,6% respecto de los ingresos.
- Electricidad inmueble por \$500, representando un 1,6% respecto de los ingresos.
- Agua inmueble por \$350, presentando el 1,1% respecto de los ingresos.

- Gas inmueble por \$400, representando el 1,3% respecto de los ingresos.
- Telefonía e internet por \$900, representando un 3% respecto de los ingresos
- Transporte público por \$500, representando un 1,6% respecto de los ingresos.
- Educación por \$1.500, representando el 5% respecto de los ingresos.
- Indumentaria por \$800, representando el 2,6% respecto de los ingresos.
- Ocio/esparcimiento por \$300, representando el 1% respecto de los ingresos.

El monto de endeudamiento máximo que podríamos tomar con tarjeta de crédito sería de hasta \$9.000, lo que representaría un 30% respecto del sueldo.

A partir del momento en que se alcanza este nivel de endeudamiento, se debería empezar a analizar qué consumos se pueden reducir, para no llegar al punto de mora.

En caso de caer en un sobreendeudamiento, cuando ya no se sabe qué gastos se realizaron, ni cuál es el monto de la deuda, es importante realizar lo siguiente, entablar una comunicación con la entidad financiera con la que se tiene la deuda, para interiorizarse del monto adeudado y evaluar alternativas de acción.

El sobreendeudamiento es una situación que para ser resuelta tiene que ser abordada con un presupuesto ordenado, reduciendo los gastos, y de la cual salir puede implicar ajustar los consumos durante varios períodos, hasta saldar las deudas.

De no poderse pagar los montos adeudados con la tarjeta de crédito, esto impactará en la calificación crediticia del usuario financiero, ya que ante una situación de mora, las entidades financieras informarán el hecho a los entes de administración de información crediticia, y esto afectará hacia adelante la posibilidad de requerir algún otro crédito con condiciones preferenciales, con menores tasas de interés, o un préstamo destinado a la adquisición de una vivienda.

Todas las entidades financieras, antes de brindar una línea de crédito a un usuario, consultan a estas administradoras de información crediticia, con el fin de cerciorarse la

calificación crediticia que esta persona tuvo o está teniendo, por lo que es importante mantener los pagos de las deudas al día, para no tener este tipo de inconvenientes en el corto o mediano plazo.

El cancelar las cuotas pendientes en la fecha estipulada, será de utilidad para renovar el crédito posible de utilizar mes a mes, esta fecha podrá verse en el resumen de cuenta y a su vez en el home banking (página web) de la entidad financiera.

Habiendo mencionado todo lo anterior, el armar y respetar un presupuesto que ayude al usuario financiero para tener una adecuada gestión de las entradas y salidas de dinero en relación al uso de la tarjeta de crédito, es crucial para poder realizar los pagos en las fechas comprometidas, manteniendo unas finanzas ordenadas, y que el uso de la tarjeta de crédito se convierta en un beneficio y no en un perjuicio.

6. Conclusiones/reflexiones finales

La bancarización de los asalariados significó su introducción al mundo del uso del crédito y del endeudamiento, a usuarios financieros desprovistos de información acerca del funcionamiento de las tarjetas de crédito, a las que accedieron en muchos casos por primera vez.

Junto con la bancarización nace una cultura del crédito, que forma parte de la vida de los usuarios. Los hábitos de consumo, junto con la utilización de las tarjetas de crédito, contribuyeron al aumento del endeudamiento, según lo reflejan algunas estadísticas mostradas en este trabajo.

El fácil acceso a las tarjetas de crédito, la utilización de varias de ellas por un mismo usuario, y el avance de las tecnologías que posibilitan el consumo en cualquier momento y lugar, facilitaron el endeudamiento.

La influencia que tiene la publicidad sobre los consumidores, el deseo de éxito económico como medio para alcanzar la felicidad, los estímulos constantes por diferentes medios para aumentar el consumo, contribuyeron a la expansión del crédito.

Para hacer un uso correcto de las tarjetas de crédito, es necesario que el usuario financiero conozca y esté previamente informado sobre el funcionamiento de esta herramienta crediticia, y que tenga en claro el uso que le dará, ya que de utilizarse para compras habituales, y no para compras especiales, se terminará convirtiendo en un perjuicio para el asalariado.

Entender que la tarjeta de crédito permite un endeudamiento por encima de los ingresos que se poseen, y no olvidar los conceptos básicos de utilización de esta herramienta, puede ayudar al usuario a comprender cuál es el monto de deuda que tiene pendiente y si puede continuar consumiendo utilizando esta operatoria, pudiendo así hacerse cargo de sus finanzas personales, teniendo un control ordenado de sus consumos y futuros pagos.

El ordenamiento del uso de las tarjetas de crédito, podría ser alcanzado mediante la utilización de un presupuesto de las características del que hemos planteado, que permitiría comprender y considerar cuál es la cantidad máxima de endeudamiento a la que pueden comprometerse los usuarios financieros, resultando vital para no caer en un sobreendeudamiento, y lograr un uso saludable de esta herramienta.

Por último, habiendo visto la baja educación financiera que posee la población de Argentina, sería interesante proponer como política pública (para seguir trabajando a futuro sobre esta línea) que los bancos tuvieran la obligatoriedad de tener un área especializada en educación financiera para los asalariados, jubilados y otros usuarios obligados a bancarizarse sin ninguna experiencia en la temática, para instruirlos acerca del uso de estas herramientas, mostrándoles qué sucede si hay mayor o menor inflación, cómo varía el endeudamiento si cambian las tasas de interés, qué significa comprar en cuotas a mediano o largo plazo con tarjetas de crédito, tomar créditos personales, entre otras cuestiones que ellos ni siquiera imaginan.

Como síntesis repasemos el cumplimiento de los objetivos que se planteó este trabajo:

- a) Se analizaron las consecuencias de la bancarización en los hábitos de financiación de gastos, de los asalariados desde el año 2003 hasta la actualidad, mostrando algunas ventajas y desventajas para los usuarios bajo estudio.
- b) Se estudiaron y mostraron los hábitos de consumo de nuestro grupo de interés, observando la utilización de la tarjeta de crédito inadecuadamente.
- c) Se analizaron las formas de endeudamiento que contraen dichos usuarios financieros, y se desarrollaron pautas y criterios para evitarlo.
- d) Se propusieron elementos para optimizar el uso de la tarjeta de crédito para nuestro grupo de interés, junto con la implementación de una política pública de educación financiera.

Esperamos seguir trabajando en esta línea teniendo en cuenta que las variables económicas y crediticias en el país son muy cambiantes en la actualidad.

7. Referencias bibliográficas

- Ariely, D. (2008). Previsiblemente irracional: las fuerzas ocultas que dan forma a nuestras decisiones. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/299/Dan-Ariely-Previsiblemente-Irracional>
- Banco Central de la República Argentina (2017). Notas Metodológicas. *Boletín estadístico del BCRA*. Recuperado de <http://www.bcra.gob.ar/PublicacionesEstadisticas>
- Banco Central de la República Argentina (2018). Publicaciones y estadísticas. *Volumen de transacciones e instrumentos de pago, por tipo de depósito y canal*. Recuperado de <https://www.bcra.gob.ar/PublicacionesEstadisticas>
- Banco Central de la República Argentina (2018). Publicaciones y estadísticas. *Información de entidades financieras*. Recuperado de <http://www.bcra.gob.ar/PublicacionesEstadisticas>
- Banco Central de la República Argentina (2018). Publicaciones y estadísticas. *Informe de Estabilidad Financiera*. Recuperado de <http://www.bcra.gob.ar/PublicacionesEstadisticas>
- Banco Central de la República Argentina (2018). Publicaciones y estadísticas. *Informe sobre Bancos*. Recuperado de <http://www.bcra.gob.ar/PublicacionesEstadisticas>
- Banco Central de la República Argentina (2019). Publicaciones estadísticas. Recuperado de <http://www.bcra.gob.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas>
- Banco Citi (s.f). *Para el buen uso de tu Tarjeta de Crédito*. Recuperado de <https://www.citibank.com/Resources.pdf>
- Credimas (2018). *Resumen de cuentas*. Recuperado de http://www.credimas.com.ar/resumen_detalle

- D'Onofrio, F. (2008). *Créditos al consumo tras la crisis: el boom del consumer finance en Argentina* (tesis de grado). Recuperado de <https://econpapers.repec.org/paper.htm>
- Denes, A., Maya, C., Repetto, G. y Grosman, N. (2011). El uso simultáneo de crédito formal, informal y el desahorro: Explorando el comportamiento financiero de los hogares en Argentina. *Revista Econstor*, volumen 51, 1-139. Recuperado de <https://www.econstor.eu/bitstream.pdf>
- Diez, D., Toledo, A., Aragay, N. y Casals, M. (2016). El trastorno de Compra Compulsiva. *Revista Iberoamericana de Psicología, volumen 117*, 11-16. Recuperado de <http://www.editorialmedica.com>
- Figueiro, P. (2010). Disponer las prácticas, consumo, crédito y ahorro en un asentamiento del Gran Buenos Aires. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, volumen 10, 410-429. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html>
- García, A., y Corona, A. (2004). Pagas el mínimo, pagas más. *Consultorio Financiero*, 30-32. Recuperado de <http://www.comndusef.gob.mx/Revista.pdf>
- Garay Anaya, G. (2015). Las Finanzas Conductuales, el Alfabetismo Financiero y su Impacto en la Toma de Decisiones Financieras, el Bienestar Económico y la Felicidad. *Revista Perspectivas*, número 36. Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/scielo.php>
- Gómez Peña, M., Sans, B., Álvarez Moya, E. M., Neus Aymamí, M., y Jiménez Murcia, S. (2005). Tratamiento cognitivo-conductual de la compra compulsiva, un caso clínico. *Revista Análisis y Modificación de Conducta*, volumen 31, 25-55. Recuperado de <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle>
- Infobae (25 de Noviembre de 2018). Compras con tarjetas de crédito. *Infobae Finanzas y Negocios*. Recuperado de <https://www.infobae.com/economia/finanzas-y-negocios/2018>

- Kahneman, D. (1987). Experimental economics: A psychological perspective. In R. Tietz, W. Albers and R. Selten (Eds.), *Modeling bounded rationality*, 11-20.
- Kahneman, D. (1994). New challenges to the rationality assumption. *Journal of Institutional and Theoretical Economics*, 150, 18-36.
- Kahneman, D. y Tversky, A. (1972). Subjective probability: A judgment of representativeness. *Cognitive Psychology*, 3, 430-454.
- Lucero, M., y Dueñas, D. (2014). *Consecuencias sociológicas del consumo en Argentina en la última década* (tesis de grado). Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales.pdf
- Makar, J. (2013). *Hábitos que evolucionaron y se transformaron por la aparición de las nuevas tecnologías* (tesis de grado). Recuperado de <http://racimo.usa.edu.ar>
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (2019). Mercado de trabajo. Recuperado de <http://www.trabajo.gob.ar/estadisticas/BeI/mercado>.
- Ministerio de Producción y Trabajo (2019). Estudios y Estadísticas Laborales. *Reporte del Trabajo Registrado*. Recuperado de <http://www.trabajo.gob.ar/downloads/estadisticas.pdf>
- Ortega, V., y Rodríguez, C. (2005). Consumo y deuda en adultos jóvenes: evaluación desde un modelo integrador de la conducta económica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, volumen 37, 95-118. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html>
- Sordini, M.V. y Chahbenderian, F. (2019). Políticas sociales y modalidades de endeudamiento en Argentina. Recuperado de <http://cdsa.aacademica.org/000-023>
- Torrejón Lazcano, K. R. (2017). *Estudio de validación del sobre-endeudamiento de la población chilena en bienes y servicios suntuarios como una consecuencia de la búsqueda de la autorrealización y felicidad, según el nivel socioeconómico al que pertenecen* (tesis de grado). Recuperado de <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle.pdf>

Vega Lacorte, J. y Watkins Fassler, K. (2013). Crédito al Consumo en Argentina Durante Períodos Normales y de Crisis Económicas. *Revista Panorama Económico*, volumen VIII, 51-76. Recuperado de <http://panoramaeconomico.mx/ojs.php>

Wilkis, A. (2014). Sociología del crédito y economía de las clases populares. *Revista mexicana de sociología*, volumen 76. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/scielo.php>