




CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	 
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

EL COMITÉ DE NORMAS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

- I. Que el inciso segundo del artículo 2 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, requiere que los integrantes del sistema financiero, cumplan con las regulaciones vigentes y la adopción de los más altos estándares de conducta en el desarrollo de sus negocios, actos y operaciones de conformidad a lo establecido en la misma.
- II. Que el artículo 16 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito establece que el emisor o coemisor de tarjetas de crédito, no podrá fijar o aplicar comisiones que no hayan sido pactadas mediante el contrato con el titular.
- III. Que el artículo 21 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito establece que el emisor o coemisor de tarjetas de crédito deben exhibir al público en sus establecimientos y publicidad: la tasa de interés nominal máxima, tasa efectiva máxima, tasa de interés moratoria máxima, comisiones y recargos, aplicables a cada tipo de tarjetas que emitan.
- IV. Que el artículo 32 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece que la Superintendencia podrá requerir a los supervisados el acceso directo a todos los datos, informes o documentos sobre sus operaciones por los medios y la forma que ésta defina.
- V. Que el artículo 35 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece que los directores, gerentes y demás funcionarios que ostenten cargos de dirección o de administración en los integrantes del sistema financiero deberán conducir sus negocios, actos y operaciones cumpliendo con los más altos estándares éticos de conducta, debiendo cumplir con eficiente funcionamiento de los sistemas de registro, tratamiento, almacenamiento, transmisión, producción, seguridad y control de los flujos de información.
- VI. Que el artículo 99 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, en el literal a) establece que le corresponde al Comité de Normas del Banco Central de Reserva, la aprobación de normas técnicas y disposiciones que deben dictarse de conformidad a las leyes que regulan a los supervisados, especialmente los relativos a requerimientos de transparencia de la información.
- VII. Que el artículo 99 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, en el literal b) establece que le corresponde al Comité de Normas del Banco Central de Reserva, la aprobación de normas técnicas que proporcionen al público información suficiente y oportuna sobre los productos y servicios que ofrecen los integrantes del sistema financiero.
- VIII. Que mediante Decreto Legislativo No. 402, de fecha 15 de agosto de 2019, publicado en el

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

Diario Oficial No. 172, Tomo No. 424 del día 16 de septiembre del mismo año, se aprobó la Reforma a la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, que tiene por objeto establecer el marco jurídico del sistema de tarjetas de crédito y la regulación de las relaciones que se originan entre todos los participantes del sistema y de estos con el Estado, las cuales inician su vigencia treinta días después de su publicación en el Diario Oficial. (3)

POR TANTO,

en virtud de las facultades normativas que le confiere el artículo 99 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero,

ACUERDA emitir las siguientes:

NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO

**CAPÍTULO I
OBJETO, SUJETOS Y TÉRMINOS**

Objeto

Art. 1.- Las presentes Normas tienen por objeto facilitar la aplicación de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, desarrollando los procedimientos y metodologías correspondientes, y propiciar la transparencia de la información.

Sujetos



Art. 2.- Los sujetos obligados al cumplimiento de las disposiciones establecidas en las presentes Normas son los emisores, coemisores, adquirientes, administradores o gestores de tarjetas de crédito, cuando éstos sean:

- a) Bancos;
- b) Sociedades miembros de un conglomerado financiero;
- c) Bancos cooperativos;
- d) Sociedades de ahorro y crédito;
- e) Federaciones de bancos cooperativos; y
- f) Otras sociedades que de conformidad a sus respectivas leyes estén sujetas a la supervisión de la Superintendencia.

El coemisor, administrador o gestor de tarjeta de crédito estarán obligados al cumplimiento de estas Normas cuando, en virtud de un contrato, podrán encargarse, por cuenta del emisor, de la colocación, contratación y cobro de las mismas.


Términos

Art. 3.- Para los efectos de las presentes Normas, los términos que se indican a continuación tienen


CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	 
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

el significado siguiente:

- a) **Análisis o estudio de crédito:** Proceso de verificación por parte del emisor o coemisor que califica al posible tarjetahabiente con el perfil definido en la política establecida para el otorgamiento del crédito. Este proceso puede realizarse mediante sistemas automatizados de medición de riesgo;
- b) **Banco Central:** Banco Central de Reserva de El Salvador;
- c) **Capacidad de pago:** Evaluación del flujo de ingresos y egresos o gastos generados en un período de tiempo específico, para determinar si el tarjetahabiente puede honrar sus obligaciones financieras;
- d) **Cargos por cuenta de terceros:** Importes de dinero que cobran los sujetos obligados en las presentes Normas, al usuario o cliente por los servicios prestados por terceras personas para cumplir con requisitos vinculados a las operaciones que, de acuerdo a lo pactado, serán a cargo del usuario o cliente; (1)
- e) **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien los sujetos obligados en las presentes Normas, establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de sus actividades;
- f) **Coemisor, administrador o gestor de tarjeta de crédito:** Persona jurídica que, en virtud de un contrato, efectúa la administración o gestión de las operaciones con tarjetas de crédito, quien podrá encargarse, por cuenta del emisor, de la colocación, contratación y cobro de las mismas.
- g) **Entidad:** Sujeto obligado a que hace referencia el artículo 2 de las presentes Normas;
- h) **Estado de cuenta:** Documento de aviso de cobro que detalla entre otros la totalidad de transacciones realizadas por el tarjetahabiente en el período de facturación;
- i) **Extrafinanciamiento:** Crédito adicional al crédito autorizado a los tarjetahabientes, que han calificado con base a políticas y parámetros establecidos y definidos por los emisores, coemisores o ambos, amortizado mediante cuotas mensuales u otra forma que permita el cálculo de intereses sobre saldos insolutos;
- j) **Fecha de corte:** Fecha hasta la cual se actualizan e incorporan las transacciones y cálculos efectuados en el período transcurrido entre dos estados de cuenta consecutivos;
- k) **Fecha límite de pago:** Última fecha en la que el tarjetahabiente debe efectuar al menos el pago mínimo requerido, para no incurrir en mora;
- l) **Intereses:** Precio que se cobra por la utilización de la disponibilidad de crédito sobre el saldo del capital desembolsado, ya sea por la adquisición de bienes o servicios, o por retiro de dinero en efectivo;
- m) **Intereses bonificables:** Son los intereses generados por las transacciones realizadas durante el período comprendido entre la última fecha de corte a la fecha de corte actual, los cuales son dispensados por el emisor o coemisor al pagarse el saldo de contado;
- n) **Ley:** Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito;
- o) **Límite de crédito:** Monto máximo acordado en el contrato de apertura de crédito, que el emisor, coemisor o ambos, ponen a disposición del tarjetahabiente de conformidad a las condiciones pactadas en el contrato;

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

- p) **Mora:** Incumplimiento en que incurre el tarjetahabiente cuando no realiza al menos el pago mínimo indicado en su estado de cuenta en la fecha límite de pago;
- q) **NIT:** Número de Identificación Tributaria;
- r) **Órgano de Administración:** Órgano colegiado que realiza la función de administración de la entidad, para el caso de las presentes Normas se refiere a la Junta Directiva o Consejo de Administración según corresponda;
- s) **Pago de contado:** Monto total que el tarjetahabiente debe de pagar a más tardar en la fecha límite de pago;
- t) **Pago mínimo:** Monto mínimo que el tarjetahabiente debe pagar a más tardar en la fecha límite de pago, indicada en el estado de cuenta para no incurrir en mora;
- u) **Período o ciclo de facturación:** Período comprendido entre el día siguiente de la fecha de corte del mes anterior y la fecha de corte del mes actual;
- v) **Recargo:** Es la penalización de carácter económico que la entidad financiera aplica al cliente por incumplir sus obligaciones contractuales, por hechos atribuibles al mismo; la descripción o definición del recargo deberá incluirse en el contrato o sus anexos;
- w) **Saldo de capital:** Valor conformado por los saldos de capitales de compras y retiros de efectivo, sin incluir intereses, comisiones y recargos, el cual podrá tener dos componentes: un primer componente (A), si lo hubiere, correspondiente al saldo de capital determinado a la fecha de corte del estado de cuenta del mes anterior, y un segundo componente (B) correspondiente al saldo de capital generado en el período de facturación del estado de cuenta del mes actual, considerando la amortización realizada por el tarjetahabiente a ambos componentes (A y B) durante el período de facturación del estado de cuenta del mes actual;
- x) **Saldo de capital en mora:** Sumatoria de los saldos de capital de los pagos mínimos atrasados;
- y) **Superintendencia:** Superintendencia del Sistema Financiero;
- z) **Tarjeta de crédito:** Es un medio o documento privado, firmado, nominativo e intransferible, resultante de un contrato de apertura de crédito que permite al titular o tarjetahabiente utilizarlo como medio de pago para adquirir bienes y servicios en comercios o instituciones afiliadas o retirar dinero en efectivo en instituciones financieras y en dispensadores autorizados por el emisor;
- aa) **Tarjetahabiente o titular de la tarjeta:** La persona natural o jurídica habilitada para el uso de la tarjeta de crédito y quien se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados personalmente o por los autorizados por el mismo;
- bb) **Tasa de interés efectiva o TIE:** Costo anual total de financiamiento sobre el capital prestado, expresado en términos porcentuales anuales; que para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los cargos inherentes al financiamiento recibido. Incluye intereses, comisiones y recargos que el tarjetahabiente está obligado a pagar conforme al contrato; y
- cc) **Usuario:** Cualquier persona natural o jurídica que opere con las entidades o haga uso de los servicios que éstas prestan al público en general, sin ninguna relación contractual con la entidad.

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

CAPÍTULO II


PROCESO DE AUTORIZACIÓN PARA EMITIR O COEMITIR TARJETAS DE CRÉDITO

Solicitud de autorización

Art. 4.- La entidad interesada en operar como emisores, coemisores, gestores o administradores de tarjetas de crédito, deberán solicitar autorización a la Superintendencia para actuar como tal, debiendo sujetarse a las disposiciones contenidas en los artículos 3 y 4 de la Ley y a las que se establezcan en las presentes Normas.

La solicitud de autorización para operar tarjeta de crédito deberá acompañarse de la información y documentación siguientes:

- a) Copia del testimonio de la escritura de constitución de la entidad y sus modificaciones debidamente certificada;
- b) Copia de los estatutos de la sociedad, si estos no se encuentran incluidos en el proyecto de escritura debidamente certificada;
- c) Copia legible del NIT de la entidad debidamente certificada;
- d) Certificación del Punto de Acta del Órgano de Administración de la entidad en la que conste el acuerdo de solicitar autorización a la Superintendencia para emitir o administrar tarjetas de crédito;
- e) Informe emitido por una firma de auditores externos que certifique la cuantía del capital social pagado de la entidad a la fecha de la solicitud;
- f) Descripción de la fuente de fondos con que operará;
- g) Estudio de factibilidad económico-financiero, en el que se incluyan las bases financieras de las operaciones que se proyectan desarrollar por lo menos dos años, los planes comerciales y el segmento de mercado que atenderán. El estudio de factibilidad económico financiero deberá ser elaborado por un profesional de amplia experiencia en la formulación y evaluación de proyectos o por una empresa respaldada por profesionales de esa categoría;
- h) Organigrama de la entidad y número de empleados con que operará;
- i) Estados financieros auditados correspondientes a los dos últimos años, acompañados de las notas y el dictamen del auditor externo, y copia de los estados financieros correspondientes al mes inmediato anterior al de la solicitud de la entidad;
- j) Copia de los manuales contables, políticas y reglamentos internos de la entidad relacionados con la operatividad de las tarjetas de crédito y la descripción del sistema contable;
- k) Descripción de los sistemas informáticos para operar tarjetas de crédito, que deberá contener como mínimo lo detallado en Anexo No. 1 de las presentes Normas;
- l) Marcas de las tarjetas que emitirán, sus características y su ámbito de aplicación, ya sea nacional o internacional;
- m) Modelos de contratos de apertura de crédito para la emisión y uso de tarjeta de crédito, que deberá cumplir con los aspectos señalados en el Capítulo III de estas Normas;
- n) Descripción del sistema de recepción de denuncias que opere las veinticuatro horas del día;
- o) Estudio sobre el riesgo de nuevos productos o servicios, previo a su lanzamiento; así como

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		


- también ante cambios importantes en el ambiente operacional o informático;
- p) Nombre o razón social del despacho de auditoría externa de la entidad;
 - q) Copia de la credencial del Representante Legal debidamente certificada;
 - r) Detalle de los accionistas sean persona natural o jurídica; incluyendo el porcentaje de participación accionaria:
 - i. Persona natural: el nombre completo, edad, profesión u ocupación, expresión del tipo de documento de identidad y su número, NIT, domicilio y nacionalidad.
 - ii. Persona jurídica: nombre de la sociedad, NIT, domicilio y Número de Registro de Contribuyente;
 - s) Copia del NIT y Documento Único de Identidad de los accionistas o copia del pasaporte en el caso de extranjeros, de aquellos cuya participación accionaria sea mayor del 1% del capital social de la entidad debidamente certificada;
 - t) Estados financieros auditados de los dos últimos años de los accionistas que sean personas jurídicas, con una participación accionaria mayor del 10% del capital social de la entidad;
 - u) Nómina de las personas que integran el Órgano de Administración;
 - v) Copia del NIT y Documento Único de Identidad de las personas que integran el Órgano de Administración o copia del pasaporte en el caso de extranjeros debidamente certificada;
 - w) Nómina de los gerentes y demás funcionarios de la entidad, señalando su correo electrónico y teléfono de contacto; y
 - x) Contar con controles internos efectivos para la gestión de riesgos de las transacciones realizadas con tarjetas de crédito en línea o por cualquier otro medio.

La Superintendencia verificará el cumplimiento de los requisitos exigidos a la entidad en forma previa a su incorporación en el listado de emisores y coemisores al que se refiere el artículo 8 de las presentes Normas.

Asimismo, la entidad deberá contar con políticas de crédito aprobadas por su Órgano de Administración que deberá remitir a la Superintendencia en un plazo no mayor a sesenta días después de la aprobación del Órgano de Administración de la entidad. En caso de modificaciones, el plazo para su remisión no podrá ser mayor de treinta días.

Se exceptúa de la aplicabilidad de este artículo a los bancos, a las sociedades subsidiarias que emiten o administran tarjetas de crédito y que forman parte de los conglomerados financieros autorizados por la Superintendencia como parte de los mismos con anterioridad a la vigencia de la Ley y a las sociedades de ahorro y crédito cuya autorización para operar incluya la emisión de tarjetas de crédito.

Las subsidiarias de bancos o de controladoras de finalidad exclusiva que se constituyan y soliciten autorización para operar tarjetas de crédito después de la vigencia de la Ley, deberán previamente cumplir con las disposiciones establecidas en la Ley de Bancos, en las "Normas para Autorizar a los Bancos y Controladoras de Finalidad Exclusiva a Realizar Inversiones Accionarias en Sociedades

CNBCR-11/2018	<p style="text-align: center;">NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO</p>	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

Salvadoreñas” (NPB1-10) y en las “Normas para Determinar las Sociedades que pueden formar parte de los Conglomerados Financieros” (NPB4-33).

Las demás entidades sujetas a la supervisión de la Superintendencia que requieran autorización para emitir, coemitir o administrar tarjetas de crédito deberán anexar a la solicitud únicamente la información señalada en los literales d), k), l) y m) de este artículo. Las federaciones de bancos cooperativos que deseen administrar las tarjetas de crédito de sus afiliadas deberán remitir, además de la información indicada en los literales antes mencionados, un “Manual de Calificación de Entidades Afiliadas” en el que se indiquen las características que deberán cumplir aquellas entidades afiliadas a la federación que podrán operar con tarjeta de crédito.

Autorización para personas jurídicas extranjeras

Art. 5.- Los bancos constituidos, con arreglo a las leyes extranjeras, que se propongan operar tarjetas de crédito en El Salvador, deberán obtener autorización previa para constituirse como banco o sucursal de banco extranjero, de acuerdo a las disposiciones establecidas en la Ley de Bancos.

Gestores de tarjeta de crédito

Art. 6.- La entidad sujeta a estas Normas deberá remitir a la Superintendencia, copia certificada del contrato suscrito con el gestor de una tarjeta de crédito, el cual deberá cumplir con las regulaciones establecidas en las leyes y normas aplicables, en un plazo de treinta días después de su suscripción.


Plazo para la autorización

Art. 7.- Después de recibida la solicitud con la información y documentación requerida en el artículo 4 de las presentes Normas, la Superintendencia dispondrá de un plazo de sesenta días hábiles para autorizar a la entidad interesada en emitir o coemitir tarjetas de crédito.

La Superintendencia prevendrá a la entidad, para que subsane las deficiencias o presente documentación o información adicional cuando la documentación o información que haya sido presentada no resultare suficiente para establecer los hechos o información que pretendan acreditar, interrumpiéndose de esta manera el plazo señalado en el inciso anterior.

La entidad dispondrá de un plazo máximo de quince días hábiles para solventar las observaciones o presentar la información adicional requerida por la Superintendencia. De no recibir respuesta de la entidad interesada en emitir o coemitir tarjetas de crédito dentro del plazo señalado en el presente inciso, se entenderá que los solicitantes han desistido y se archivará el expediente.

La Superintendencia podrá prorrogar el plazo anterior antes de su vencimiento a solicitud de la entidad, para lo cual deberá presentar un escrito justificando el motivo de la prórroga. El plazo de la prórroga no podrá exceder de sesenta días hábiles y contará a partir de la fecha de vencimiento del plazo original.

CNBCR-11/2018	<p style="text-align: center;">NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO</p>	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

Una vez presentados los documentos debidamente corregidos por parte de la entidad, la Superintendencia verificará los sistemas informáticos y resolverá sobre la solicitud de autorización para operar tarjetas de crédito.

Listado de emisores y coemisores

Art. 8.- La Superintendencia deberá mantener un listado de las entidades emisoras o coemisoras, de los administradores y de los gestores de tarjeta de crédito, autorizados para operar con tarjetas de crédito; y hará del conocimiento del público las entidades que integran dicho listado en la frecuencia que ésta determine, a través de medios electrónicos o impresos.

La autorización constará en una certificación del acuerdo emitido por la Superintendencia que se entregará a la entidad, conforme a lo cual se entenderá otorgada la facultad para operar con tarjetas de crédito.

CAPÍTULO III DEL CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO

Depósitos de modelos de contratos

Art. 9.- La entidad deberá remitir a la Superintendencia, previo a su ofrecimiento al público, los modelos de contratos de adhesión y sus anexos, para su respectiva revisión, depósito y registro, debiendo cumplir con lo estipulado en la Ley, el literal l) del artículo 56 de la Ley de Bancos, inciso tercero literal h) del artículo 37 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, el artículo 22 de la Ley de Protección al Consumidor y artículo 22 de su Reglamento. Una vez autorizados, la Superintendencia los tendrá como depositados.


El contrato de adhesión deberá expresar claramente todas las condiciones pactadas, sin hacer referencia a textos o documentos que no se entregan al usuario, previa o simultáneamente a la celebración del mismo, salvo que la remisión sea a cualquier ley de la República.

Plazo para la autorización de los contratos de adhesión

Art. 10.- La Superintendencia verificará conjuntamente con la Defensoría del Consumidor que los contratos de adhesión cumplen con la legislación vigente y para su depósito, contarán con un plazo no mayor de treinta días contados a partir de la remisión del mismo por parte de la entidad a la Superintendencia.

Cuando la entidad pretenda modificar el contrato de adhesión o sus anexos, deberá previamente remitirlo a la Superintendencia para la revisión en conjunto con la Defensoría del Consumidor, para su depósito y registro de las modificaciones y la sustitución del depositado con anterioridad.

De conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley de Protección al Consumidor, si después de treinta días de presentados los modelos de contratos de adhesión y sus anexos o modificaciones y no hubieren sido objetados u observados, se entenderá que cumplen con la

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

correspondiente normativa y en consecuencia pueden ser utilizados.

Contenido del contrato

Art. 11.- El contrato y sus anexos debe proveer información clara, veraz, suficiente y de fácil comprensión, que permita el pleno conocimiento de los deberes y derechos del emisor, coemisor o ambos y del tarjetahabiente, así como las particularidades del producto. El contrato contendrá como mínimo, además de lo establecido en el artículo 6 de la Ley, lo siguiente:

- a) Monto de la apertura de crédito otorgado, expresado en letras y números;
- b) Tasa de interés nominal, tasa de interés efectiva, tasa de interés moratoria o recargo por incumplimiento de pago; y
- c) Cualquier información relacionada con las características y restricciones del producto, así como cualquier otra explicación que sea de utilidad e importancia para el tarjetahabiente.

CAPÍTULO IV DE LA TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS Y TARJETAHABIENTES

Principio de transparencia de información

Art. 12.- El principio de transparencia pretende reforzar las relaciones entre las entidades y los clientes, a efectos de generar confianza mutua entre los mismos, a través de la divulgación de información sobre la aplicación y modificación de las tasas de interés, comisiones, recargos, cargos por cuenta de terceros, asociados a las operaciones activas y pasivas que realicen, así como a los servicios que brinden las entidades.

Esta información deberá ser accesible al público en general en formatos que permitan su fácil comprensión.

Información a los usuarios


Art. 13.- La entidad debe brindar a los usuarios toda la información que éstos soliciten de manera previa a la celebración de cualquier contrato de apertura de crédito.

El otorgamiento de la información incluye poner a disposición de manera física o electrónica la información referida a tasas de interés, comisiones, cargos por cuenta de terceros y recargos de los productos ofrecidos por la entidad, con el objeto de facilitar la comparación de productos similares ofrecidos por otras entidades.

La entidad deberá informar al usuario y tarjetahabiente los mecanismos y el procedimiento para la cancelación de la apertura del crédito.

Información de la carta de aprobación de crédito

Art. 14.- La entidad, previo a la celebración de los contratos de adhesión, a petición del solicitante

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

de la tarjeta de crédito, entregará por medios físicos o electrónicos, una carta de aprobación de crédito en los términos y condiciones establecidos en el literal p) del artículo 19 de la Ley de Protección al Consumidor. La carta de aprobación será un extracto del contrato, por lo que su contenido no debe de diferir del mismo.

Para efectos que la carta de aprobación del crédito sea clara y cumpla con el principio de transparencia de información y para facilitar al usuario su comprensión, la entidad deberá crear un formato que incluya secciones diferenciadas entre sí, ordenadas en filas, cuyo tipo de letra sea legible a simple vista y como mínimo un tamaño de letra 10.

Art. 15.- La información que suministren las entidades a los usuarios directamente o a través de terceros debe ser concordante con aquella contenida en los contratos correspondientes y la divulgada por la entidad a través de los diferentes medios y/o canales.

Divulgación de tasas de productos y servicios en tarjetas de crédito

Art. 16.- Sin perjuicio que de acuerdo al ordenamiento legal aplicable, existe libertad para establecer las comisiones y recargos que se estimen convenientes, la entidad deberá divulgar las tasas de redescuento y de intercambio aplicadas a las tarjetas de crédito de los clientes, de conformidad con el Anexo No. 2 de las presentes Normas.

La entidad divulgará dichas tasas a través de su sitio Web.

CAPÍTULO V DE LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO

Análisis de crédito


Art. 17.- La entidad celebrará los contratos de apertura de crédito con aquellos tarjetahabientes que cumplan con todo el proceso interno de calificación establecido por la entidad acreedora para tal fin, el cual deberá incluir el análisis o estudio de crédito atendiendo la capacidad de pago del solicitante.

El análisis o estudio de crédito atendiendo la capacidad del solicitante también deberá aplicar en forma previa al otorgamiento de extrafinanciamientos, incrementos en el límite de crédito, refinanciamientos y reestructuraciones, conforme a lo establecido en el artículo 8 de la Ley.

Entrega y contenido de la tarjeta de crédito

Art. 18.- Posterior a la celebración del contrato de apertura de crédito, se habilitará la tarjeta de crédito, debiendo emitirse a nombre del respectivo titular con carácter de intransferible, y deberá contener, como mínimo, la información establecida en el artículo 5 de la Ley.

La entidad, con base a las sanas prácticas del mercado, pondrá a disposición mecanismos sencillos, ágiles y de fácil acceso para la cancelación de la apertura de crédito asociada a la tarjeta de crédito,

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

tales como el uso de llamadas telefónicas o medios electrónicos o realizarlo en cualquier agencia. Para efectos de las presentes Normas, se considerará contrario a las sanas prácticas del mercado, establecer una agencia específica para realizar este tipo de trámite o restringir el horario de atención.

Modificaciones a las condiciones contractuales

Art. 19.- Cualquier cambio en las condiciones contractuales deberá sujetarse a lo establecido en los artículos 9 y 14 de la Ley.

En todo caso, la tasa de interés no podrá modificarse durante los primeros seis meses del contrato, salvo que sea en beneficio del tarjetahabiente.

Expediente del tarjetahabiente

Art. 20.- En el expediente del tarjetahabiente deberá constar en forma física o electrónica lo establecido en las políticas emitidas por la entidad y como mínimo lo siguiente:


a) Persona Natural:

- i. Solicitud del cliente;
- ii. Estudio de crédito que evalúe la capacidad de pago del cliente;
- iii. Fotocopia del NIT;
- iv. Fotocopia del Documento Único de Identidad;
- v. En el caso de extranjeros, copia del pasaporte u otro documento vigente de aceptación legal; y
- vi. Copia del contrato de apertura de crédito suscrito con el tarjetahabiente.

b) Persona Jurídica:

- i. Solicitud del cliente;
- ii. Estudio de crédito que evalúe la capacidad de pago de la sociedad;
- iii. Fotocopia del NIT;
- iv. Fotocopia certificada por notario del pacto social;
- v. Fotocopia certificada por notario de la Credencial del Órgano de Administración o Administrador Único de la Sociedad;
- vi. Fotocopia certificada por notario del Poder General Administrativo que acredite la facultad para contraer obligaciones financieras;
- vii. Autorización escrita designando a las personas que pueden hacer uso de la tarjeta de crédito; y
- viii. Copia del contrato suscrito con el tarjetahabiente.

Además, en el expediente se deberá incluir cualquier otra información que se origine por un servicio, aviso de pérdida, extravío, robo o destrucción de la tarjeta de crédito, reclamos, gestiones de cobro, entre otros; el expediente podrá llevarse en forma física o electrónica.

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

Terminación contractual

Art. 20-A.- Una vez cancelado el saldo pendiente adeudado, será obligación de la entidad, entregar en forma física o electrónica, a más tardar en veinticuatro horas la cancelación de la tarjeta; el finiquito y los documentos de obligación suscritos por el tarjetahabiente, a más tardar dentro de los cinco días hábiles siguientes a dicha cancelación, los cuales serán extendidos de forma gratuita. (3)

CAPÍTULO VI SISTEMA DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS EN OPERACIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO

Sistema de recepción de denuncias

Art. 21.- Las entidades deberán contar con un sistema de recepción de denuncias que opere las veinticuatro horas del día, todos los días del año con el fin de garantizar las operaciones y minimizar los riesgos por operaciones con tarjetas sustraídas o extraviadas, identificando y registrando cada denuncia con hora y número correlativo que deberá ser comunicado en el acto al denunciante, lo cual no generará cargo alguno para el tarjetahabiente.

Reclamos de tarjetahabientes

Art. 22.- El tarjetahabiente tiene derecho a reclamar a la entidad por el incumplimiento de las condiciones particulares y las condiciones generales establecidas en los contratos, información y publicidad de los productos o servicios prestados u ofrecidos.


La entidad se encuentra obligada a poner a disposición del tarjetahabiente medios sencillos y ágiles para que éste pueda presentar sus reclamaciones.

Recepción de reclamos

Art. 23.- El tarjetahabiente deberá, en primera instancia, presentar su reclamo ante la entidad, dentro de un plazo no mayor a noventa días después de la fecha de corte del estado de cuenta que está impugnando. (1)

La entidad asignará número al reclamo y entregará al tarjetahabiente un comprobante con el nombre y firma de la persona que lo recibe, dejando constancia del día y hora de la recepción y, en un plazo no mayor a treinta días siguientes a la recepción del mismo, deberá dar trámite y resolución a lo planteado por el tarjetahabiente. Para las operaciones realizadas en el exterior, el plazo de corrección se ampliará a ciento veinte días. (1)

La entidad informará al tarjetahabiente, la resolución del reclamo a través de medios físicos o electrónicos, según éste lo indique, incluyendo copia de los documentos que evidencien la resolución; además deberá indicar las otras instancias administrativas disponibles para la atención

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

de reclamos, tales como la Defensoría del Consumidor o la Superintendencia, para lo cual deberá incluirse los datos de contacto, nombre, dirección y teléfono.

La Defensoría del Consumidor o la Superintendencia, según el caso, requerirá copia del expediente a la entidad y una investigación efectuada por el auditor interno de la misma. No obstante lo establecido, la Superintendencia en su labor de supervisión podrá analizar el caso y realizar la investigación correspondiente, pudiendo requerir toda la información pertinente.

CAPÍTULO VII DE LOS INTERESES

Intereses devengados

Art. 24.- Para el cálculo de los intereses que se devenguen hasta la fecha de corte del estado de cuenta, se procederá de la siguiente forma:

- a) Para los intereses calculados de los importes de las compras o retiros de efectivo efectuados en el período o ciclo de facturación, se calcularán diariamente a partir de la fecha de realización de la transacción y hasta la fecha en que dichos saldos hayan sido financiados, sin excederse de la fecha de corte del estado de cuenta del mes actual; y
- b) El saldo de capital proveniente de estados de cuenta anteriores devengará intereses a partir del siguiente día de la fecha de corte del estado de cuenta del mes anterior hasta la fecha de corte del estado de cuenta del mes actual.


En ambos casos deberán calcularse los intereses tomando en cuenta los abonos efectuados por los tarjetahabientes a efecto de determinar saldos diarios de capital.

Cuando la fecha límite de pago sea un día de cierre bancario, un día feriado, un día de asueto nacional, fin de semana, o que no estuviere habilitado el sistema informático o la posibilidad para poder efectuar el pago, la fecha límite de pago se prorrogará al siguiente día hábil.

Financiamiento

Art. 25.- Se entenderá que el tarjetahabiente ha hecho uso de financiamiento cuando no cancela totalmente el saldo de contado comunicado en el estado de cuenta respectivo, antes o en la fecha límite de pago.

Todo pago se aplicará atendiendo la prelación establecida en el inciso último del artículo 18 de la Ley y de conformidad con los montos previamente informados en el desglose del pago mínimo requerido en dicho estado de cuenta.

CNBCR-11/2018	<p style="text-align: center;">NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO</p>	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

Extrafinanciamientos

Art. 26.- La cuota de pago del extrafinanciamiento estará separada del pago de las operaciones normales generadas por el uso de la tarjeta de crédito, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 18 literal d) de la Ley, debiendo reflejar al tarjetahabiente las condiciones generales del extrafinanciamiento por separado, las que deberán contener como mínimo el plazo, número de referencia, tasa de interés, cuota desglosada en capital, intereses, comisiones, intereses o recargos moratorios, y cargos por cuenta de terceros, cuando apliquen.

En el caso que el pago sea en exceso al pago mínimo establecido en el estado de cuenta, quedará a opción del tarjetahabiente decidir a cuál de las deudas abonar, situación que no le exime de su obligación de pago de todas las cuotas de los créditos adquiridos.

De las compras en cuotas sin intereses

Art. 27.- Las compras a cuotas sin intereses estarán separadas del pago de las operaciones normales generadas por el uso de la tarjeta de crédito, las que deberán contener como mínimo el plazo, número de referencia de la operación en cuota y cuota establecida; de no cubrir la cuota, el saldo insoluto de ésta, devengará los respectivos intereses y cargos de las operaciones efectuadas en el período de facturación según lo establecido en el artículo 24 de las presentes Normas.

Cálculo de los intereses

Art. 28.- Los intereses serán calculados de conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley, utilizando la siguiente fórmula:

$$I = P * i * n$$

Dónde:

I: Interés a pagar

P: Capital adeudado


i: Tasa de interés nominal porcentual vigente

n: Es el factor establecido de la relación del tiempo transcurrido dividido entre 365 o 366 si el año fuere bisiesto.

Interés o recargo moratorio por incumplimiento de pago

Art. 29.- Los intereses moratorios se determinan sobre los saldos diarios de la porción de capital del pago mínimo no cubierto e incumplido a partir de la fecha límite de pago, establecida en el estado de cuenta anterior, hasta la fecha de corte del estado de cuenta actual o hasta que se haga efectivo el pago, lo que ocurra primero.

La tasa de interés moratoria de los préstamos personales publicada por la Superintendencia, al que

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

se refiere el segundo inciso del artículo 20 de la Ley, deberá entenderse como la tasa de interés moratoria máxima publicada o exhibida para los créditos personales de cada entidad con base en el último inciso del artículo 64 de la Ley de Bancos y, en caso de no ser banco, deberá referirse al banco del conglomerado financiero al que pertenece, y al artículo 42 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, según corresponda.

En el caso que se opte por aplicar un recargo por incumplimiento de pago, el mismo se cobrará únicamente si el monto de capital de la cuota en mora es igual o mayor a cinco dólares y el mismo se calculará en un porcentaje no mayor del cinco por ciento del capital en mora que componga el pago mínimo del estado de cuenta correspondiente. En todo caso el recargo no podrá capitalizarse o cargarse como si fuera una compra. (3)

De conformidad al artículo 22 de la Ley; en caso de mora se podrá cobrar interés moratorio o el recargo por incumplimiento de pago previamente pactado en la compra en cuotas; el cual se aplicará sobre el saldo de capital en mora y no sobre la cuota total no pagada. Además, no podrá registrarse la cuota en mora o no pagada como una compra normal de tarjeta de crédito en el estado de cuenta. (3)

Deberá tenerse en cuenta que no se puede aplicar dos cobros por un mismo hecho generador, se cobran intereses moratorios o recargo por incumplimiento, en ningún caso ambos.

Tasa máxima de interés efectiva

Art. 30.- La entidad deberá calcular la tasa máxima de interés efectiva anualizada para cada tipo de tarjeta de crédito, de acuerdo a la siguiente metodología:

a) Determinación de tasa máxima de interés efectiva para efectos de publicación:

- i) Se determinará la tasa máxima de interés efectiva anualizada por tipo de tarjeta, dividiendo la suma de los intereses y membresía, entre el límite de crédito mínimo del tipo de tarjeta de crédito. Su fórmula se expresa como sigue:

$$i_e = \frac{LC (i) + M}{LC}$$

Donde:


i_e : Tasa máxima de interés efectiva anual.

LC: Límite de crédito mínimo por tipo de tarjeta (el menor del rango asignado al tipo de tarjeta).

i : Tasa máxima de interés nominal anual.

M: Membresía facturada anualizada máxima.

- ii) La tasa máxima efectiva anualizada a publicar por tipo de tarjeta de crédito será la mayor

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

de entre las calculadas para los distintos límites de crédito que tenga cada tipo de tarjeta.

b) Determinación de tasa de interés efectiva para efectos del contrato (1)

Se determinará la tasa máxima de interés efectiva anualizada por tipo de tarjeta, dividiendo la suma de los intereses, membresía y comisiones, entre el límite de crédito otorgado al tarjetahabiente. Su fórmula se expresa como sigue:

$$i_e = \frac{LC (i) + M + C}{LC}$$

Donde:

- i_e : Tasa máxima de interés efectiva anual.
- LC: Límite de crédito otorgado al tarjetahabiente.
- i : Tasa máxima de interés nominal anual.
- M: Membresía facturada anualizada máxima.
- C: Comisiones anualizadas incluidas en el contrato.

c) Determinación de tasa de interés efectiva para efectos de informar al tarjetahabiente en su estado de cuenta



Para el cálculo de la tasa efectiva requerida en el literal m) del artículo 24 de la Ley, se utilizará la siguiente fórmula:

$$i_e = \frac{LC (i) + M + C + R}{LC}$$

Donde:

- i_e : Tasa de interés efectiva anual.
- LC: Límite de crédito otorgado al tarjetahabiente.
- i : Tasa de interés nominal anual.
- M: Membresía facturada anualizada.
- C: Comisiones anualizadas generadas en el ciclo de corte anterior.
- R: Recargos generados en el ciclo de corte anterior.

Esta tasa podrá ser igual o mayor a la estipulada en el contrato, dependiendo del comportamiento normal de pago y del uso del producto de parte del tarjetahabiente, la cuales deberá de considerar las Tasas Máximas Legales, de conformidad a lo establecido en la Ley Contra la Usura y en su normativa técnica.

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	 
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

CAPÍTULO VIII DE LAS COMISIONES Y RECARGOS

De las comisiones

Art. 31.- Las comisiones deben llevar una denominación clara y un concepto o significado para mayor referencia y transparencia hacia el público en general. La entidad solo podrá fijar o aplicar comisiones previamente identificadas, conocidas, aceptadas y contratadas que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por la entidad y que no sea inherente al producto o servicio contratado por los tarjetahabientes, de conformidad con la legislación vigente. (3)

No estarán de conformidad a la naturaleza de comisión el cobro de facilidades, tales como atención VIP, aire acondicionado, agua, café u otros que la entidad financiera ponga a disposición de los usuarios para la prestación de los servicios de una manera cómoda y segura.

No se podrá cobrar dos o más comisiones por un mismo concepto, ni aplicar por un mismo hecho o acto recargos o cargos por cuenta de terceros.

De los recargos

Art. 32.- Los términos y la forma que originen los recargos deberán ser previamente conocidos, aceptados y contratados por los clientes, de conformidad con la legislación vigente.

Las denominaciones de los recargos deben permitir una fácil identificación y comprensión por parte del público en general y no deben prestarse a confusión con las comisiones, ni con los cargos por cuenta de terceros.


Pago mínimo

Art. 33.- El pago mínimo de la tarjeta de crédito se determinará sumando los intereses por financiamiento, los intereses o recargos moratorios, las comisiones y la porción de capital correspondiente.

La porción de capital a cancelar en el pago mínimo se obtendrá dividiendo el saldo de capital adeudado entre el plazo concedido por el emisor para el financiamiento.

Plan de protección

Art. 34.- La protección contra robo, hurto, fraude y extravío de tarjeta de crédito podrá ser respaldada por seguros efectuados por las sociedades de seguros de conformidad a las leyes correspondientes o por planes o programas de protección facilitados por los emisores o coemisores de tarjetas de créditos, los cuales deben ser autorizados por el Banco Central como nuevo servicio financiero con base al literal w) del artículo 51 de la Ley de Bancos, o con previa opinión favorable y según el literal s) del artículo 34 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, según sea el caso. Los seguros que el tarjetahabiente desee contratar deberán cubrir

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

totalmente las obligaciones y los daños ocasionados al tarjetahabiente tales como robo, sustracción, fraude y extravío de tarjeta de crédito, cobertura total en caso de fallecimiento, u otros que se estimen convenientes de acuerdo a la cobertura contratada. (3)

La información referida a los seguros o a los planes o programas que la entidad ofrezca asociada a la tarjeta de crédito, deberá indicar en forma clara y detallada los riesgos cubiertos, el monto de la prima o pago y la forma en que será determinada, las exclusiones y el plazo para efectuar el reclamo. Asimismo, tratándose de seguros, se deberá señalar el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza. Las características y condiciones del seguro, plan o programa de protección deben ser dadas a conocer al tarjetahabiente junto con la solicitud, y se deberá entregar al tarjetahabiente una copia del contrato de seguro adquirido en el momento de su suscripción o, en su caso, de las condiciones de los planes o programas de protección.

Asimismo, en el caso que la entidad emisora cambie de compañía de seguros, deberá comunicárselo a sus tarjetahabientes, quienes tengan contratos vigentes haciendo del conocimiento las condiciones de la nueva cobertura.

La entidad será responsable de responder ante el tarjetahabiente, cuando este se vea afectado debido a la vulneración de los sistemas informáticos de la entidad o a la falta de controles efectivos en la entidad sobre las transacciones realizadas en línea o con tarjetas de crédito que permitan alertar de manera oportuna al tarjetahabiente, sobre posibles fraudes.


CAPÍTULO IX DEL ESTADO DE CUENTA

Remisión del estado de cuenta

Art. 35.- La entidad emisora o coemisora deberá elaborar y enviar o poner a la disposición del titular con una anticipación mínima de quince días al vencimiento de su obligación de pago, un estado de cuenta mensual en forma impresa o por correo electrónico, según lo indique el tarjetahabiente, a la dirección física o electrónica que éste señale, a fin de que pueda realizar oportunamente los pagos respectivos.

La entidad deberá contar con un procedimiento que le permita documentar el envío de los estados de cuenta a los tarjetahabientes.

De conformidad al artículo 99 literal b) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, la entidad deberá proporcionar al tarjetahabiente información suficiente y oportuna sobre los productos y servicios, debiendo informar dentro del estado de cuenta lo establecido en el Anexo No. 3 de las presentes Normas.

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

Asimismo, para efectos que el tarjetahabiente tenga conocimiento de las obligaciones de pago adquiridas, en el estado de cuenta, la entidad deberá informar en forma separada las obligaciones adquiridas con movimientos en la tarjeta de crédito, de aquellas obligaciones que corresponden a líneas de financiamiento que la entidad haya otorgado, asociados a su tarjeta de crédito. (1)

CAPÍTULO X DE LAS PUBLICACIONES

Publicación de información

Art. 36.- Las entidades deberán publicar el primer día de cada mes, en dos diarios de circulación nacional en forma clara, legible y visible, las tasas máximas de interés anual nominal y tasa máxima de interés efectiva, las comisiones, el interés moratorio o el recargo por incumplimiento de pago, que estarán vigentes para dicho mes, tomando de base el formato descrito en el Anexo No. 4 de las presentes Normas.

Las entidades deberán exhibir, a partir del primer día de cada mes, en las carteleras instaladas en sus oficinas centrales y en las agencias, de manera clara, legible y visible, las tasas máximas de interés nominal y efectiva, comisiones, recargos aplicables a las operaciones de tarjeta de crédito, que estarán vigentes para ese mes, pudiendo además utilizar cualquier otro medio de comunicación masiva o en su sitio Web.

Al proporcionarse la información a través del sitio Web, ésta deberá mostrarse en espacio de fácil acceso junto con la información sobre la tarjeta de crédito y deberá estar actualizada, debiendo ser idéntica a la información que la entidad difunda en sus oficinas de atención al público y en los periódicos.


Art. 37.- Las tasas de interés anuales nominales y efectivas divulgadas deberán ser las máximas para cada tipo de tarjeta de crédito, presentadas en forma de porcentaje, con dos decimales.

Art. 38.- Las tasas de interés, comisiones y recargos tendrán vigencia a partir del día de su divulgación y no se podrán aplicar las que no hayan sido divulgadas, excepto que se trate de disminuciones en las tarifas que beneficien a los tarjetahabientes.

Art. 39.- Toda divulgación de tasas de interés, nominal y efectiva, comisiones y recargos, incluso las de carácter publicitario comercial, deberá referirse al tipo de tarjeta de crédito específica, de tal manera que no induzca a error o confusión a los tarjetahabientes.

Corrección de publicaciones

Art. 40.- La Superintendencia podrá requerir nuevas publicaciones en aquellos casos en que no se hayan cumplido los requisitos que señala la Ley, o con lo establecido en estas Normas.

CNBCR-11/2018	<p style="text-align: center;">NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO</p>	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

Remisión de información a la Superintendencia

Art. 41.- Los sujetos obligados, deberán remitir a la Superintendencia, en los últimos tres días hábiles de cada mes en los medios que esta defina, la información relativa a las tasas de interés, comisiones, cargos por cuenta de terceros y recargos que publicarán el primer día del siguiente mes, de conformidad a lo establecido en el Anexo No. 4 de las presentes Normas.

CAPÍTULO XI DE LAS GESTIONES DE COBRO POR TERCEROS

Prestación de servicios por terceros

Art. 42.- La entidad debe establecer políticas y procedimientos apropiados para evaluar y monitorear la tercerización de servicios de gestión de cobro administrativa. Para ello, la entidad debe formalizar contratos, que incluyan el alcance y definan claramente las responsabilidades del proveedor de servicios y de la entidad.

Adicionalmente los contratos deberán incluir como mínimo las cláusulas siguientes:

- a) Confidencialidad de la información;
- b) Obligación del proveedor de cumplir con las disposiciones legales que le son aplicables y las penalizaciones por su incumplimiento;
- c) En los casos en que se realicen cobros administrativos, detalle del tratamiento de cobro administrativo o cobro de la mora que se realizará al tarjetahabiente, así como la tabla de honorarios por las gestiones realizadas. El cobro realizado al tarjetahabiente deberá estar en concordancia con los costos en que incurre la entidad; y
- d) Obligación del proveedor de documentar los servicios brindados de manera que faciliten una adecuada revisión de la prestación del servicio, por parte de la entidad y de la Superintendencia.


Empresas gestoras de cobro

Art. 43.- La entidad debe tener a disposición de sus clientes, los datos actualizados de las oficinas de gestión de cobro, que incluya como mínimo lo siguiente: nombre de oficina, dirección, teléfonos y los horarios en que efectuarán los cobros. Esta información deberá estar a disposición de los clientes a través de medios electrónicos y en sus agencias.

CAPÍTULO XII OTRAS DISPOSICIONES Y VIGENCIA

Generación de información estadística

Art. 44.- La entidad deberá contar con un sistema automatizado de registro, tratamiento, almacenamiento, transmisión, producción, seguridad y control de reclamos o gestiones que involucren cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente, relacionadas a productos o servicios financieros, el cual deberá contener entre otros, el número de casos, motivo de reclamos,

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

casos en procesos o finalizados, conforme al formato descrito en el Anexo No. 5 de las presentes Normas. (3)

El sistema generará estadísticas para conocer cuáles tipos o clase de tarjetas/productos que ofrece cada entidad, presentan el mayor número de reclamos o gestiones que involucran cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente, relacionadas a productos o servicios financieros, con el objeto de que el Órgano de Administración, tome decisiones con base a información relevante y oportuna de conformidad a lo establecido en el artículo 35 literales d), e), h) y j) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero. (3)

La Superintendencia podrá requerir acceso directo en tiempo real a dicho sistema, de conformidad al artículo 32 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

Rol del auditor interno

Art. 45.- La Auditoría Interna de los sujetos obligados deberá velar por el cumplimiento de las presentes Normas.

Alerta de las operaciones

Art. 45-A.- Cuando el tarjetahabiente realice alguna transacción en cualquier comercio afiliado o para dispensar dinero en efectivo, el emisor o coemisor deberá enviar una alerta para notificar sobre la operación realizada, debiendo proporcionar al menos una opción gratuita para ello.(3)


Divulgación al público sobre resumen estadístico

Art. 46.- La entidad deberá divulgar en el sitio Web un enlace que direcciona al resumen estadístico sobre el motivo de reclamos o gestiones que involucran cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente recibidas en el trimestre anterior, relacionadas a productos o servicios financieros, así como indicadores de eficiencia de los casos resueltos y los tiempos máximos para la resolución de éstos. (3)

Las entidades deberán presentar el resumen estadístico tomando en consideración lo establecido en el Anexo No. 5 de las presentes Normas.

Remisión de información a la Superintendencia

Art. 47.- La entidad deberá remitir mensualmente a la Superintendencia en un plazo de cinco días hábiles siguientes al mes en referencia, el control estadístico establecido en el Anexo No. 5 de las presentes Normas. En caso de no haber reclamos o gestiones que involucran cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente recibidas en el mes anterior, relacionadas a productos o servicios financieros, la entidad remitirá a la Superintendencia una nota en la que haga constar tal situación. (3)

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

Detalles técnicos para la remisión de información a la Superintendencia

Art. 48.- La Superintendencia remitirá a las entidades, con copia al Banco Central, en un plazo máximo de treinta días posteriores a la fecha de entrada en vigencia de las presentes Normas los detalles técnicos relacionados con el envío de la información solicitada en el artículo 47 de las presentes Normas.

Los detalles técnicos se circunscribirán a la recopilación de información conforme a lo regulado en las presentes Normas.

Sanciones

Art. 49.- Los incumplimientos a las disposiciones contenidas en las presentes Normas serán sancionados de conformidad a lo establecido en la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

Aplicación a asociaciones cooperativas

Art. 50.- Estas Normas serán de aplicación y de obligatorio cumplimiento para la entidad emisoras o coemisoras de tarjetas de crédito que estén constituidos como Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito, correspondiéndole al Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo supervisar y fiscalizar su cumplimiento, excepto las sujetas a la fiscalización de la Superintendencia a quien corresponde su supervisión.

Derogatoria



Art. 51.- Las presentes Normas derogan las “Normas para el Sistema de Tarjetas de Crédito” (NTC-01) aprobadas el nueve de junio de dos mil diez por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, cuya Ley Orgánica se derogó por Decreto Legislativo No. 592 que contiene la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, publicada en Diario Oficial No. 23, Tomo No. 390, de fecha dos de febrero de dos mil once.

Transitorios

Art. 52.- Las entidades deberán remitir a la Superintendencia el Anexo No. 4 de las “Normas para el Sistema de Tarjetas de Crédito” (NTC-01), denominado “Control de Reclamos o Denuncias” hasta el mes de enero de 2020, con la información correspondiente al mes de diciembre de 2019. (3)

Art. 53.- Las entidades sujetas a estas Normas tendrán hasta seis meses a partir de la comunicación de los detalles técnicos por parte de la Superintendencia, para adecuarse y dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 44, 46 y 47 de las presentes Normas.

Asimismo, las entidades tendrán hasta nueve meses a partir de la entrada en vigencia de las presentes Normas, para adecuar sus sistemas y dar cumplimiento a lo establecido en el Anexo No. 3 de las presentes Normas. (1) (2)

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	 
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

Las entidades deberán remitir a la Superintendencia en los primeros cinco días hábiles del mes de marzo de 2020, el primer informe que contenga la información relativa al mes de enero y febrero de 2020 de conformidad al Anexo No. 5 de las presentes Normas. (3) (4)

Aspectos no previstos


Art. 54.- Los aspectos no previstos en materia de regulación en las presentes Normas, serán resueltos por el Banco Central por medio de su Comité de Normas.

Vigencia

Art. 55.- Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir del tres de diciembre de dos mil dieciocho.

MODIFICACIONES:

- (1) Modificaciones aprobadas por el Banco Central de Reserva de El Salvador por medio de su Comité de Normas, en Sesión No. CN-15/2018, de fecha 20 de diciembre de dos mil dieciocho, con vigencia a partir del 21 de diciembre de dos mil dieciocho.
- (2) Modificación al artículo 53 aprobada por el Banco Central de Reserva de El Salvador por medio de su Comité de Normas, en Sesión No. CN-11/2019, de fecha 31 de mayo de dos mil diecinueve, con vigencia a partir del 31 de mayo de dos mil diecinueve.
- (3) Modificaciones en el considerando VIII y a los artículos 20-A, 29, 31, 34, 44, 45-A, 46, 47, 52, 53 y Anexos No. 2, No. 5 y No. 6, aprobados por el Banco Central de Reserva de El Salvador por medio de su Comité de Normas, en Sesión No. CN-17/2019, de fecha 23 de octubre de dos mil diecinueve, con vigencia a partir del catorce de noviembre de dos mil diecinueve.
- (4) Modificación al artículo 53 aprobada por el Banco Central de Reserva de El Salvador por medio de su Comité de Normas, en Sesión No. CN-02/2020, de fecha 4 de febrero de dos mil veinte, con vigencia a partir del día de su comunicación.


CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

Anexo No.1

REQUISITOS MÍNIMOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Para toda entidad que se le autorice el inicio de operaciones con tarjetas de crédito es requisito mínimo presentar a la Superintendencia la información y documentación siguiente:

1. Descripción del sistema informático de tarjeta de crédito incluyendo los componentes de hardware, software y telecomunicaciones, así como la descripción de los principales procesos que soporta dicho sistema;
2. Descripción detallada de los archivos y campos (Diccionario de datos) del módulo de tarjeta de crédito;
3. Manual de Usuario;
4. Listado del tipo de usuarios que tendrán acceso, especificando el cargo del usuario y el tipo de acceso que tendrán a cada una de las opciones del sistema;
5. Detalle de política y procedimiento para la administración y mantenimiento del sistema informático y el Sistema Gestor de Base de Datos, debiendo especificar en los documentos la localización geográfica de los medios de almacenamiento que resguardan las bases de datos, Sistema Gestor de Base de Datos, sistemas informáticos;
6. Descripción del Centro de Datos Alterno, especificando la descripción técnica de la infraestructura de tecnología que soporta las operaciones relativas al sistema informático de tarjeta de crédito;
7. Certificación de cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por las marcas VISA, MasterCard, entre otros, etc., según sean los tipos de tarjeta a emitir;
8. Descripción técnica de los siguientes aspectos:
 - a) Sistema Informático utilizado para el control de reclamos efectuados por los tarjetahabientes;
 - b) Herramientas y mecanismos de seguridad utilizados en caso de prestar servicios mediante canales electrónicos; y
 - c) Sistema informático utilizado para monitoreo de operaciones y prevención de fraudes.
9. Documentación autorizada y actualizada de los siguientes aspectos:
 - a) Tipo de tarjeta, nombre comercial y las marcas que serán emitidas;
 - b) Política y procedimiento para administración de claves de acceso;
 - c) Almacenamiento, extracción y generación de información histórica;
 - d) Fórmulas para los procesos de cálculo de intereses, comisiones, recargos, pago mínimo, prelación de pagos, etc., incluyendo la identificación de los códigos fuentes respectivos que ejecutan cada proceso;
 - e) Políticas, procedimientos para la administración y mantenimiento de Número de Identificación Personal (PIN) en tarjetas de crédito; y
 - f) Descripción del contenido de la tarjeta de crédito.
10. Estrategia de continuidad de operaciones relativas al sistema informático de tarjeta de crédito.
11. Copia de los siguientes contratos:
 - a) Entre el emisor y Adquiriente y entre el Adquiriente y las Instituciones afiliadas; y
 - b) Entre el emisor y el proveedor del procesamiento de datos.
12. Políticas de seguridad de la información relativas al sistema informático de tarjetas de crédito; y
13. Políticas y procedimientos de seguridad en los procesos de generación, entrega y destrucción del plástico.

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

Anexo No. 2

TASAS DE DESCUENTO Y DE INTERCAMBIO PARA TARJETAS DE CRÉDITO PERCIBIDAS EN EL MES (a)

TIPO DE COMERCIO	TASA DE DESCUENTO (ADQUIRENCIA)			TASA DE INTERCAMBIO EMISOR
	TASA MÍNIMA	TASA MÁXIMA	TASA PROMEDIO	TARJETA DE CRÉDITO
Grandes empresas de distribución (b)				
Supermercados				
Gasolineras				
Comercio minorista (c)				
Hoteles y alojamientos similares				
Restaurantes, cafeterías, bares y establecimientos similares				
Viajes y entretenimiento (d)				
Servicios Públicos (Electricidad y Agua)				
Resto de las categorías (e)				


(a) Los datos que deben informar la entidad son los correspondientes a las operaciones de pago realizadas en el mes al que se refieren los datos en tarjetas de crédito de los clientes. Las tasas se declararán en porcentajes con dos decimales y el importe en miles de dólares. (3)

(b) Grandes empresas de distribución de productos alimenticios, electrodomésticos, ropa, juguetes, libros o artículos deportivos, entre otros.

(c) Comercios de pequeño formato y de cualquier naturaleza, incluyendo los de uso cotidiano (tales como farmacias, joyerías, zapaterías y regalos, entre otros), salvo que por su pequeño importe se tengan que clasificar como "Resto de las categorías".

(d) Comercios centrados en los viajes, el ocio y el entretenimiento, excepto los hoteles y restaurantes (tales como agencias de viajes, transporte de viajeros, alquiler de vehículos, casinos, espectáculos, masajes, saunas y discotecas), salvo que por su pequeño importe se tengan que clasificar como "Resto de las categorías".

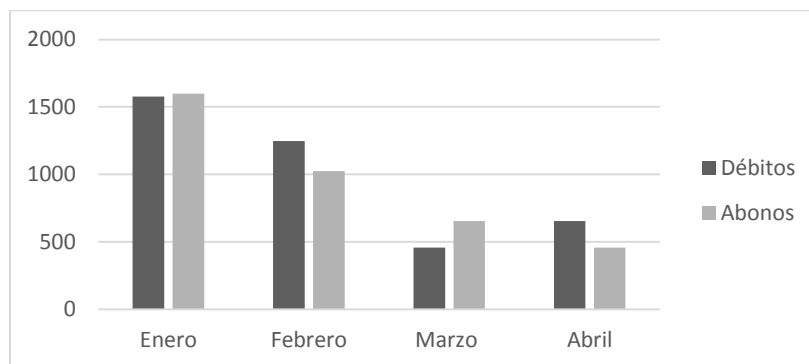
(e) Resto de las actividades comerciales no incluidas en las categorías anteriores (tales como las farmacias, las empresas que se dedican exclusivamente a la venta no presencial, los servicios públicos, las sociedades benéficas y sin ánimo de lucro y los servicios sanitarios), así como las actividades comerciales cuyos precios están condicionados por un determinado marco regulatorio (por ejemplo, transporte urbano, parqueos, etc.) y que, en general, presentan un bajo importe medio en las compras con tarjeta de pago.

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

Anexo No. 3 (1)

INFORMACIÓN ADICIONAL A INCORPORAR EN EL ESTADO DE CUENTA


- a) Gráfico de barras con evolución de débitos y abonos del tarjetahabiente, el cual será establecido en la escala y colores que la entidad considere conveniente, de acuerdo a lo siguiente:



- b) Cuadro a incorporar de manera textual.

Información relevante

- Le recordamos que si solo cancela el pago mínimo, le llevará _____ meses para pagarlo; y terminará pagando \$_____.
- Los pagos realizados en fecha posterior al que aparecen en su estado de cuenta, generan interés o recargos moratorios.
- Le recordamos que la falta de pago afecta su historial crediticio.
- El pago por membresía de su tarjeta de crédito es \$_____, para solicitar reversión llamar al tel. _____
- Los intereses del importe de las compras mediante tarjeta de crédito serán dispensados toda vez que el tarjetahabiente cancele el saldo de contado antes o en la fecha de pago.
- Le recordamos que si posee extrafinanciamiento deberá realizar el pago correspondiente de este y el pago que efectúe a la tarjeta de crédito.
- Cualquier consulta, duda o reclamo acérquese al área de servicio de atención al usuario, comuníquese con nosotros al teléfono XXXX o a través de nuestro sitio Web.
- Si la respuesta del servicio de atención al usuario no la considera satisfactoria; podrá recurrir a la Defensoría del Consumidor o a la Superintendencia del Sistema Financiero a interponer su reclamo con copia de la documentación que soporte el reclamo.

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		


Anexo No. 4

TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y RECARGOS PARA TARJETAS DE CRÉDITO ENTIDAD _____
VIGENTES DEL ____ AL ____ DE ____

No.	TIPO DE TARJETA	LÍMITE MÍNIMO	TASA DE INTERÉS ANUAL		COMISIONES			RECARGOS	
			NOMINAL	EFECTIVA	MEMBRESÍA		PROGRAMA DE SEGURO O PLAN DE PROTECCIÓN	INTERÉS MORATORIO ANUAL	RECARGO MORATORIO MENSUAL
					TITULAR	ADICIONAL			
1	TARJETA 1	US\$	%	%	US\$	US\$	US\$	%	US\$
2	TARJETA 2	US\$	%	%	US\$	US\$	US\$	%	US\$
3	TARJETA 3	US\$	%	%	US\$	US\$	US\$	%	US\$
..									
..									
n-1	TARJETA n-1	US\$	%	%	US\$	US\$	US\$	%	US\$
N	TARJETA n	US\$	%	%	US\$	US\$	US\$	%	US\$

NOTAS:


- 1- Las comisiones y los recargos se cobran siempre que hayan sido previamente contratados o autorizados por el tarjetahabiente.
- 2- Las comisiones y recargos serán cobradas siempre que el tarjetahabiente haga uso de los mismos.
- 3- No se cobran intereses sobre intereses, ni sobre comisiones u otros cargos. Tampoco se cobra dos veces un mismo hecho generador.
- 4- El monto del crédito no puede aumentarse sino es con la autorización por escrito del titular y fiador, este último si lo hubiere.
- 5- Si se cancela el saldo de la tarjeta de crédito señalado en el estado de cuenta mensual como "pago de contado", no paga intereses bonificables.
- 6- En el caso del plan de protección deberá detallarse el valor de éste y en el caso de ser una póliza de seguros especificar la tasa por millar cobrada.

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

Anexo No. 5 (3)

CONTROL DE RECLAMOS O DENUNCIAS

N°	Requerimiento	Descripción
1	Agencia que recibió el reclamo	Nombre de la agencia, sucursal, oficina, unidad, o canal en el cual recibió el reclamo la entidad.
2	Número de control	Número de seguimiento o control asignado por la entidad para referenciar el reclamo.
3	Fecha del reclamo	Fecha en la cual el cliente o usuario presentó su reclamo.
4	Nombre del usuario o cliente	Nombre del usuario o cliente que presenta el reclamo.
5	Nacionalidad del usuario o cliente	Nacionalidad del usuario o cliente que presenta el reclamo.
6	Tipo de persona (Natural o Jurídica)	Si la persona que presenta el reclamo es Natural o Jurídica.
7	Número de Identificación Tributaria	Número de Identificación Tributaria.
8	Tipo de Documento de Identidad	Documento con el que se identifica: Documento Único de Identidad, Pasaporte o carné de residente.
9	Número de Documento de Identidad	Número de Documento de Identidad.
10	Sexo	Sexo de la persona (siempre y cuando ésta sea persona natural).
11	Tipo de tarjeta	Tipo de tarjeta de crédito del usuario o cliente.
12	Motivo del reclamo	Código del reclamo según Anexo No. 6.
13	Estado del reclamo	Estado en el que se encuentra el reclamo: en proceso o finalizado.
14	Resultado de la resolución	Resultado de la resolución del reclamo: favorable, desfavorable o desistida por el cliente.
15	Fecha del resolución	Fecha en la que se finalizó la gestión del reclamo.
16	Nombre de la unidad	Nombre de la unidad responsable de resolver el reclamo.
17	Factores generadores de riesgo operacional	Factores generadores de riesgo operacional.

CNBCR-11/2018	NCM-01 NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
Aprobación: 14/11/2018		
Vigencia: 03/12/2018		

Anexo No. 6 (3)

CÓDIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMOS

CÓDIGO	DETALLE DE RECLAMOS
1	Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos
2	Información sobre operaciones, productos y servicios
3	Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros
4	Tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas
5	Cobro de intereses por sobregiros de la tarjeta
6	Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos)
7	Retenciones por compras no procesadas
8	Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)
9	Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)
10	Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información
11	Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)
12	Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)
13	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios
14	Difusión de información de operaciones sin autorización del cliente
15	Calidad en la atención al usuario o cliente
16	Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)
17	Otros motivos