NTC-01

El Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, con base en el literal b) del artículo 3 de la Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero y en los artículos 4, 19 y 63 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, acuerda emitir las:

NORMAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO

CAPÍTULO I
OBJETO, SUJETOS Y DEFINICIONES

Objeto

Art. 1.- Las presentes Normas tienen por objeto desarrollar los procedimientos y metodologías para la aplicación de las disposiciones contenidas en la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.

Sujetos

Art. 2.- Las entidades obligadas al cumplimiento de estas 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.

Los administradores y gestores estarán obligados al cumplimiento de estas Normas cuando, en virtud de un contrato, se encarguen por cuenta del emisor de la colocación, contratación y cobro de las tarjetas de crédito.

Las expresiones "entidad o entidades" utilizadas en estas Normas se entenderán comprensivas de los sujetos obligados antes mencionados. Los términos "Superintendencia" y "Ley" denominan en su orden a la Superintendencia del Sistema Financiero y a la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.

Definiciones

Art. 3.- Para efectos de estas Normas se han definido un conjunto de términos, los cuales se detallan en Anexo No. 1.

CAPÍTULO II
PROCESO DE AUTORIZACIÓN PARA EMITIR O COEMITIR TARJETAS DE CRÉDITO

Listado de emisores y coemisores

Art. 4.- La Superintendencia llevará 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, forma y medios que disponga.

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.

Solicitud de autorización

Art. 5.- Las entidades interesadas en operar como emisores, coemisores 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 venir acompañada de lo siguiente:

a) Testimonio de la escritura de constitución de la entidad y sus modificaciones;
b) Copia del Número de Identificación Tributaria (NIT) de la entidad;
c) Certificación del Punto de Acta de Junta Directiva o del Consejo de Administración de la entidad en la que se relacione que dicho órgano acordó solicitar a la Superintendencia autorización para emitir o administrar tarjetas de crédito;
d) Acreditación del representante legal;
e) Detalle de los accionistas con su porcentaje de participación accionaria;
f) Copia del Número de Identificación Tributaria (NIT) de los accionistas o copia del pasaporte en el caso de extranjeros, de aquéllos cuya participación accionaria sea mayor del 1% del capital social de la entidad;
g) Estados financieros auditados de los dos últimos años de los accionistas, sean personas naturales o jurídicas, con una participación accionaria mayor del 10% del capital social de la entidad;
h) 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;
i) Nómina de las personas que integran la Junta Directiva;
j) Copia del Número de Identificación Tributaria (NIT) de las personas que integran la Junta Directiva o copia del pasaporte en el caso de extranjeros;
k) Organigrama de la entidad y número de empleados con que operará;
l) Nómina de los gerentes y demás funcionarios de la entidad, señalando su correo electrónico y teléfono de contacto;
m) Descripción de la fuente de fondos con que operará;
n) Estudio de factibilidad económico-financiero, en el que se incluyan las bases financieras de las operaciones que se proyectan desarrollar de 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;

ñ) Copia de los manuales contables, políticas y reglamentos internos de la entidad relacionados con la operatividad de las tarjetas de crédito;
o) Descripción de los sistemas informáticos para operar tarjetas de crédito, que deberá contener como mínimo lo detallado en Anexo No.2, y la descripción del sistema contable;
p) Marcas de las tarjetas que emitirán, sus características y su ámbito de aplicación ya sea nacional o internacional;
q) 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;
r) Nombre o razón social del despacho de auditoría que practica la auditoría externa de la entidad; y
s) 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.

En lo pertinente la documentación anterior deberá presentarse certificada notarialmente.

La Superintendencia verificará el cumplimiento de los requisitos exigidos a las entidades en forma previa a su incorporación en el listado respectivo.

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 esta 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 demás entidades sujetas a la fiscalización de esta Superintendencia que requieran autorización para emitir, coemitir o administrar tarjetas de crédito deberán anexar a la solicitud únicamente la información señalada en los literales c), o), p) y q) de este artículo. Las federaciones de cooperativas de ahorro y crédito 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.

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

Autorización para Personas Jurídicas Extranjeras

Art. 6. – 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. 7.- Las entidades sujetas a estas Normas deberán remitir a esta 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. 8. - Después de recibida la solicitud con la información requerida en el artículo 5 de estas Normas, la Superintendencia podrá solicitar a los interesados, en los sesenta días hábiles siguientes, las ampliaciones que considere pertinentes. De no cumplirse con el requerimiento en un plazo de sesenta días hábiles, se entenderá que los solicitantes han desistido y se archivará el expediente.

Si los solicitantes manifestaren interés después del último plazo señalado en el inciso anterior, deberán comenzar nuevamente el proceso.

Recibida la información a satisfacción de la Superintendencia, ésta dispondrá de un plazo adicional de hasta noventa días hábiles para efectuar el análisis correspondiente, verificar los sistemas informáticos y resolver sobre la solicitud de autorización para operar tarjetas de crédito. Concluido dicho plazo, de no haberse objetado la solicitud, se entenderá que ha sido resuelta favorablemente.

CAPÍTULO III
DEL CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO

Depósitos de modelos de contratos

Art. 9.- Las entidades deberán remitir a la Superintendencia, previo a su utilización, los modelos de contratos de apertura de crédito para la emisión y uso de tarjeta de crédito, para su respectiva revisión, autorización y registro, debiendo cumplir con lo estipulado en el artículo 7 de la Ley y el artículo 22 de la Ley de Protección al Consumidor. Una vez autorizados, la Superintendencia los tendrá como depositados.

Cuando la entidad pretenda modificar el contrato de apertura de crédito, deberá previamente remitirlo a la Superintendencia para la autorización de las modificaciones y la sustitución del depositado con anterioridad.

Si después de treinta días hábiles de haber presentado los modelos o modificaciones de contratos no hubieren sido objetados u observados, se entenderá que cumplen con la Ley y en consecuencia pueden ser utilizados por los emisores y/o coemisores.

Contenido del contrato

Art.10.- El contrato que formaliza legalmente la relación jurídica entre el emisor y/o coemisor y el tarjetahabiente debe proveer información clara, veraz, suficiente y de fácil comprensión, que permita el pleno conocimiento de los deberes y derechos del emisor y/o coemisor 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 del 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.

Celebración del contrato

Art. 11.- Las entidades celebrarán los contratos de apertura de crédito con aquellos tarjetahabientes que hayan cumplido con todo el proceso interno de calificación establecido por la entidad acreedora para tal fin, el cual deberá incluir el análisis de crédito atendiendo la capacidad de pago del solicitante. Lo mismo deberá ser aplicable previo al otorgamiento de extrafinanciamientos, incrementos en el límite de crédito, refinanciamientos y reestructuraciones, conforme a lo establecido en el artículo 8 de la Ley.

Para lo anterior, las entidades deberán contar con políticas de crédito aprobadas por su Junta Directiva, las que deberán remitir a esta Superintendencia en un plazo no mayor a sesenta días después de la vigencia de estas Normas. Cuando haya modificaciones a estas políticas, éstas deberán ser actualizadas y remitidas a esta Superintendencia en un plazo no mayor de treinta días después de la aprobación de la Junta Directiva de la entidad.

Modificaciones a las condiciones contractuales.

Art. 12.- 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. 13.-El expediente que se le aperture al tarjetahabiente deberá contener los documentos establecidos en las políticas emitidas por las entidades y como mínimo lo siguiente:

a) Persona Natural:
   i. Copia del contrato de apertura de crédito suscrito con el cliente;
   ii. Estudio de crédito que evalúe la capacidad de pago del solicitante;
   iii. Copia del Número de Identificación Tributaria (NIT);
   iv. Copia del Documento Único de Identidad (DUI);
   v. En el caso de extranjeros copia del pasaporte u otro documento vigente de aceptación legal.

b) Persona Jurídica:
   i. Copia del contrato suscrito con el tarjetahabiente;
   ii. Estudio de crédito que evalúe la capacidad de pago de la sociedad;
   iii. Copia del Número de Identificación Tributaria (NIT);
   iv. Copia del pacto social actualizado;
   v. Copia autenticada del poder administrativo que acredite la facultad para contraer obligaciones financieras;

vi. Autorización escrita designando a las personas que pueden hacer uso de la tarjeta de crédito.

Además 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; este expediente podrá llevarse en forma física o electrónica.

Gestión de Riesgo

Art. 14.- Las entidades deberán contar con un sistema de gestión de riesgo que le permitan identificar, medir, controlar, monitorear y mitigar los riesgos de crédito, mercado, liquidez, operacional, reputacional, legal, tecnológico y otros a los que están expuestas las entidades por las operaciones de tarjeta de crédito.

Además, serán responsables de brindar seguridad en las transacciones que realicen los tarjetahabientes, por lo que deberán establecer para el desarrollo de sus operaciones las políticas y adecuados sistemas de control interno, sistemas de seguridad informática, sistemas antifraude y políticas para aplicación de contracargos para operaciones en disputa, que procuren la debida seguridad de las operaciones realizadas por éstos, con apego a las sanas prácticas y de conformidad a las disposiciones establecidas en el Código de Comercio, Ley de Bancos, Ley de Protección al Consumidor y demás leyes aplicables.

Cobertura de seguros

Art. 15.- 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 y/o coemisores de tarjetas de créditos, los cuales deben ser autorizados como nuevo servicio financiero por el Banco Central de Reserva de El Salvador con base al literal w) del Art. 51 de la Ley de Bancos, o con previa opinión favorable según el literal s) del Art. 34 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, en su caso.

Los emisores y/o coemisores que cuentan con planes o programas de protección seguirán operando como tal, pero deberán realizar el trámite aludido en el inciso anterior, por lo que contarán con un período de sesenta días hábiles a partir de la vigencia de estas Normas para diligenciar la respectiva autorización.

La información referida a los seguros o a los planes o programas que las entidades ofrezcan, asociada a la tarjeta de crédito, deberá indicar en forma clara y detallada en su caso 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 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.

Certificación del saldo adeudado

Art. 16.- A partir de la vigencia de la Ley, para sustentar las obligaciones del tarjetahabiente ante acciones judiciales, hará fe en juicio la certificación del saldo adeudado extendida por el auditor externo de la entidad junto con el visto bueno del gerente de la misma, salvo prueba en contrario.

La utilización de títulos valores o de documentos en blanco no están permitidos como medio para garantizar la obligación del tarjetahabiente.

CAPÍTULO IV
DE LA EMISIÓN DE LA TARJETA DE CREDITO

Contenido de la tarjeta de crédito

Art. 17.- Las tarjetas de crédito se expedirán con carácter de intransferible, debiendo emitirse a nombre del respectivo titular y deberán contener, como mínimo, la información establecida en el artículo 5 de la Ley; adicionalmente, deberá contener los números de teléfonos de atención permanente al tarjetahabiente.

Obligación de informar

Art. 18.- Los emisores y/o coemisores de tarjetas de crédito, previa suscripción de los contratos de apertura de crédito, deberán explicar con claridad a sus tarjetahabientes las responsabilidades que éstos adquieren en el uso de la tarjeta de crédito con que se operará el crédito otorgado, lo cual deberá quedar debidamente documentado desde el momento en que el tarjetahabiente recibe la tarjeta de crédito, quien deberá firmar de enterado de sus responsabilidades.

Las explicaciones deberán referirse principalmente al uso adecuado del financiamiento para no incurrir en mora y las consecuencias de su mal uso; así como en los aspectos de seguridad y confidencialidad en el manejo de la tarjeta, para prevenir fraudes de parte de terceros; uso de la tarjeta en cajeros automáticos y en comercios afiliados; también el uso en operaciones vía telefónica, por internet y en el extranjero.

Educación financiera

Art. 19.- Las entidades tendrán la responsabilidad de proporcionar en forma clara, veraz y oportuna toda la información y las explicaciones que el tarjetahabiente le requiera en relación con el producto o servicio que se le ofrece; además, deberán realizar campañas divulgativas y educativas con la finalidad de educar e informar a los tarjetahabientes sobre el uso razonable y responsable de las tarjetas de crédito de acuerdo a sus políticas.

Sistema de recepción de denuncias

Art. 20.- Las entidades deberán contar con un sistema de recepción de denuncias que opere las veinticuatro horas del día, todos los días del año, para garantizar las operaciones y minimizar los riesgos por operaciones con tarjetas sustraídas o extraviadas, identificando y registrando cada una de ellas con hora y numero correlativo, el que deberá ser comunicado en el acto al denunciante, lo cual no generará cargo alguno para el tarjetahabiente.

Asimismo, deberán contar con oficinas físicas de atención de denuncias y reclamos, debidamente identificadas, que funcionen dentro de horarios hábiles, las cuales deberán publicitar y hacer del conocimiento de los tarjetahabientes por los medios que estimen convenientes; también deberán informar a la Superintendencia su ubicación exacta, el horario de atención, el teléfono, correo electrónico y el nombre de la persona encargada, lo que deberán actualizar siempre que ocurran cambios.

Recepción de reclamos

Art. 21.- El tarjetahabiente deberá en primera instancia presentar su reclamo, ante la entidad emisora y/o coemisora, dentro de un plazo no mayor a noventa días después de la fecha de corte del estado de cuenta que está impugnando.

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, dar trámite y resolución a lo planteado por el tarjetahabiente, comunicándole los resultados obtenidos en forma escrita o por medios electrónicos, de manera clara y suficiente, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que respalden tal resolución, de acuerdo al artículo 26 de la Ley; asimismo, deberá incorporar al expediente del tarjetahabiente toda la información que soporte las investigaciones realizadas y sus resultados.

Para las operaciones realizadas en el exterior el plazo de corrección se ampliará a ciento veinte días.

De no estar satisfecho el tarjetahabiente con la resolución de la entidad emisora y/o coemisora, después de cumplido con todo el procedimiento establecido en la Ley, éste podrá en una segunda instancia presentar la denuncia ante la Superintendencia adjuntando la resolución otorgada por la entidad emisora y toda la documentación en que basa su inconformidad. La Superintendencia según el caso requerirá copia del expediente a la entidad y una investigación efectuada por el auditor interno de la misma.

Control de los reclamos y denuncias

Art. 22.- Las entidades deberán establecer un registro para el control estadístico de los reclamos y denuncias interpuestas ante dicha entidad por los tarjetahabientes, conteniendo el número de casos y tipo de reclamos recibidos, casos resueltos y casos pendientes de resolución, conforme el formato descrito en Anexo No. 4 de las presentes Normas, el que deberá ser remitido mensualmente a la Superintendencia en un plazo de cinco días hábiles siguientes al mes en referencia, remitiéndolo por medios electrónicos o de la forma que la Superintendencia lo determine.

CAPÍTULO V
INTERESES, COMISIONES Y RECARGOS

Intereses bonificables

Art. 23.- Los intereses de los importes de las compras realizados mediante tarjeta de crédito en el período de facturación del estado de cuenta serán dispensados toda vez que el tarjetahabiente opte por cancelar el saldo de contado en o antes de la fecha límite de pago.

Financiamiento

Art. 24.- 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, en o antes de la fecha límite de pago.

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

Intereses devengados

Art. 25.- 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) Los intereses calculados de los importes de las compras o retiros de efectivo efectuados entre la fecha de corte del estado de cuenta del mes anterior y la fecha de corte del estado de cuenta del mes actual tomarán como referencia los días transcurridos entre la fecha de realización de la transacción y 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.

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 del extrafinanciamiento, tasa de interés, cuota de extrafinanciamiento desglosada en capital, intereses, comisiones y recargos si los hubiere. En 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. (1)

Comisiones

Art. 27.-Se cobrarán solamente las comisiones previamente pactadas en los contratos de apertura de créditos y que representen un servicio adicional efectivamente prestado por el emisor al tarjetahabiente y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el tarjetahabiente.

Pago mínimo

Art. 28.- El pago mínimo de la tarjeta de crédito se determinará sumando los intereses por financiamiento, los intereses de mora o recargo por incumplimiento, las comisiones y la porción de capital correspondiente; o de acuerdo a lo establecido en los contratos depositados en la Superintendencia por cada entidad.

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.

Cálculo de los intereses

Art. 29.- Los intereses serán calculados de conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley, utilizando la siguiente fórmula:

$$I = P * i * n$$

Donde:

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 moratorio o recargo por incumplimiento de pago

Art. 30.- 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 antes.

La tasa de intereses moratoria de los préstamos personales publicada por la Superintendencia, a que alude 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 la cuota en mora es igual o mayor a cinco dólares y su importe no deberá exceder del cinco por ciento del pago mínimo del estado de cuenta correspondiente.

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

CAPÍTULO VI
METODOLOGÍA Y PARÁMETROS PARA EL CÁLCULO Y DETERMINACIÓN DE LAS TASAS DE INTERÉS EFECTIVAS.

Tasa máxima de interés efectiva

Art. 31.- Se entenderá como tasa máxima de interés efectiva el 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.

Las entidades deberán 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:

$$i_e = \frac{LC \times i + M}{LC}$$

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

b) Determinación de tasa máxima de interés efectiva para efectos del contrato.

Para efectos de incluir en el contrato, se utilizará la misma fórmula establecida en el literal a) de este artículo, con la diferencia que el parámetro LC corresponderá al límite de crédito otorgado al tarjetahabiente.

c) Determinación de tasa máxima 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 misma fórmula establecida en el literal a) de este artículo, con la diferencia que el parámetro LC corresponderá al límite de crédito otorgado al tarjetahabiente y en el numerador se sumarán las comisiones anualizadas y recargos generados en el ciclo de corte anterior.

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

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.
R: Recargo

Esta tasa podrá ser igual ó mayor a la estipulada en el contrato, dependiendo del comportamiento normal de pago y del uso del producto de parte del tarjetahabiente.

CAPÍTULO VII
DEL ESTADO DE CUENTA

Remisión del estado de cuenta

Art. 32.- La entidad emisora y/o coemisora deberá elaborar y enviar o poner a la disposición del titular con una anticipación mínima de quince días un estado de cuenta mensual en forma impresa o por correo electrónico, según lo indique por escrito el tarjetahabiente, a la dirección 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.

El estado de cuenta deberá contener como mínimo lo establecido en el artículo 24 de la Ley y adicionalmente la siguiente información:

a) Dirección del tarjetahabiente;
b) Plazo de financiamiento;
c) Nombre y lugares de las agencias donde los tarjetahabientes pueden realizar los pagos correspondientes;
d) Números telefónicos de servicio al tarjetahabiente para consultas en general, reporte de extravío, fraudes, clonación, robos o hurtos y otras denuncias; y
e) Dirección exacta, teléfono y correo electrónico de la Oficina de Atención de Denuncias.

CAPÍTULO VIII
DE LAS PUBLICACIONES

Publicación de Información

Art. 33.- 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 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. 3.

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 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. 34.- 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. 35.- 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. 36.- 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. 37.- 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.

Remisión de Información a la Superintendencia

Art. 38.-Los sujetos obligados deberán remitir a la Superintendencia, en medios electrónicos o en la forma que ésta lo determine, en los últimos tres días hábiles de cada mes, la información relativa a las tasas de interés, comisiones y recargos que publicarán el primer día del siguiente mes, de conformidad a lo establecido en el Anexo No. 3 de estas Normas.

CAPÍTULO IX
OTRAS DISPOSICIONES Y VIGENCIA

Régimen sancionatorio

Art. 39.- Las entidades deberán dar estricto cumplimiento a las presentes Normas, todo ello sin perjuicio de las sanciones y medidas a que hubiese lugar de conformidad a lo dispuesto en la Ley.

Registro de resoluciones sancionatorias

Art. 40.- La Superintendencia, a través de la unidad técnica que designe, llevará un Registro de sus resoluciones sancionatorias firmes que dicte con respecto a las sociedades emisoras y/o coemisoras de tarjetas de crédito. El Registro será público y también estará disponible en el sitio Web de la Superintendencia.

Aplicación a asociaciones cooperativas

Art. 41.- Estas Normas serán de aplicación y de obligatorio cumplimiento para los emisores y/o coemisores de tarjetas de crédito que estén constituidos como asociaciones cooperativas de ahorro y préstamo, correspondiéndole al Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo supervisar y fiscalizar su cumplimiento, excepto las sujetas a la fiscalización de esta Superintendencia a quien corresponde su supervisión.

Lo no contemplado

Art. 42.- Lo no previsto en las presentes Normas será resuelto por el Consejo Directivo de esta Superintendencia.

Vigencia

Art. 43.- Estas Normas tendrán vigencia a partir del quince de junio de dos mil diez.

(Aprobadas por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, en Sesión CD-23/10 de fecha 09 de junio de 2010)

(1) Reformas aprobadas por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, en Sesión CD-31/10 de fecha 18 de agosto de 2010, con vigencia a partir de la fecha de su comunicación.

Anexo No.1

DEFINICIONES DE TÉRMINOS

Para efectos de las Normas para el Sistema de Tarjetas de Crédito se entenderá por:

a) **Análisis de crédito:** Es el proceso mediante el cual se verifica que el tarjetahabiente cumpla con el perfil definido en la política para el otorgamiento de crédito de cada emisor. Este proceso puede realizarse mediante sistemas automatizados de medición de riesgo.

b) **Capacidad de pago:** Evaluación del flujo de ingresos y egresos o gastos generados en un período de tiempo determinado.

c) **Días de atraso**: Se calcularán diariamente y corresponde a los días transcurridos a partir del día siguiente de la primera fecha límite de pago incumplida hasta el día anterior en que el tarjetahabiente efectúe al menos el pago mínimo, o la fecha de corte del último estado de cuenta en que aún no se ha realizado el pago correspondiente.

d) **Estado de cuenta**: Documento de aviso de cobro que detalla la totalidad de transacciones realizadas por el tarjetahabiente desde el día después de la fecha de corte del mes anterior.

e) **Extrafinanciamiento**: Crédito adicional al crédito autorizado a los tarjetahabientes, que han calificado con base a políticas y parámetros establecidos y definidos por los emisores y/o coemisores, amortizado mediante cuotas mensuales u otra forma que permita el cálculo de intereses sobre saldos insolutos.

f) **Fecha límite de pago**: Última fecha en la que el tarjetahabiente debe efectuar al menos el pago mínimo requerido, para no incurrir en mora.

g) **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.

h) **Interés corriente**: Es el importe de intereses que devenga el saldo de capital establecido a la fecha de corte del estado de cuenta del mes anterior, considerando el saldo diario que de dicho monto se mantenga pendiente de cancelar hasta la fecha de corte del estado de cuenta del mes actual.

i) **Interés o recargo moratorios**: Corresponde al interés calculado diariamente tomando en cuenta los días de atraso y la tasa de interés moratoria convenida, o bien al recargo mensual que se aplicará sobre los saldos de capital en mora.

j) **Límite de crédito**: Monto máximo acordado en el contrato de apertura de crédito, que el emisor y/o coemisor pone a disposición del tarjetahabiente de conformidad a las condiciones pactadas en el contrato.

k) **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.

l) **Pago de contado**: Monto total que el tarjetahabiente debe de pagar a más tardar en la fecha límite de pago.

m) **Pago mínimo**: Cantidad mínima 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.

n) **Plazo al vencimiento**: Plazo del financiamiento estipulado en el contrato.

ñ) **Período de facturación**: Período comprendido entre el día siguiente de la fecha de corte del mes anterior y la fecha de corte del mes actual.

o) **Período de pago**: Período comprendido entre la fecha de corte del estado de cuenta del mes actual y la fecha límite de pago establecida en el mismo estado de cuenta.

p) **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.

q) **Saldo adeudado**: Es el valor total conformado por la suma del saldo de capital, más los saldos de intereses, comisiones y recargos si los hubiere.

r) **Saldo de capital en mora**: Sumatoria de los saldos de capital de los pagos mínimos atrasados.

s) **Sistema de Control Interno:** Consiste en todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para auxiliar en el logro del objetivo de la administración de asegurar la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo la adhesión a las políticas , la conservación de los activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la preparación oportuna de información financiera confiable.

t) **Sistemas de Seguridad Informática**: Es el conjunto de medios administrativos, técnicos y de personal que de manera interrelacionada garantizan niveles de seguridad informática en correspondencia con la importancia de las operaciones que se pretenden proteger y de los riesgos inherentes asociados a los mismos.

u) **Sistema Anti fraudes**: Son los sistemas establecidos por las entidades para la detección preventiva de operaciones fraudulentas, los cuales son parametrizados tomando en cuenta las características particulares de los titulares de tarjetas de crédito y de las operaciones realizadas por éstos. Estos sistemas tienen como objetivo, emitir alertas preventivas en los casos de operaciones consideradas anormales según la parametrización definida.

ANEXO No. 2

REQUISITOS MÍNIMOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Para toda entidad que iniciará a operar tarjetas de crédito es requisito mínimo presentar a la Superintendencia la siguiente información:

1. Descripción general del módulo de tarjeta de crédito y de sus principales procesos.
2. Diseño relacional del módulo de tarjeta de crédito.
3. Descripción detallada de los archivos y campos (Diccionario de datos) del módulo de tarjeta de crédito.
4. Manual de Usuario.
5. 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.
6. Detalle del personal técnico que efectuará el mantenimiento, administrará los sistemas, base de datos, debiendo incluir su ubicación geográfica.
7. Características del equipo central y periféricos.
8. Descripción del sitio alterno, incluyendo las características del equipo utilizado.
9. Certificación de cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por las marcas VISA o Mastercard, etc. según sean los tipos de tarjeta a emitir.
10. Descripción técnica de los siguientes aspectos:
    a. Sistema utilizado para el control de reclamos efectuados por los tarjetahabientes.
    b. Herramientas informáticas y medidas de seguridad utilizados en el caso de prestar servicios mediante servicios electrónicos.
    c. Sistema informático utilizado contra la prevención de fraudes tecnológicos.
11. Documentación autorizada y actualizada de los siguientes aspectos:
    a. Tipo de tarjeta, nombre comercial y las marcas que serán emitidas.
    b. Manejo de claves de acceso
    c. 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. Mantenimiento de Número de Identificación Personal (PIN) en tarjetas de crédito.
    f. Descripción del contenido de la tarjeta de crédito.
    g. Atención de requerimientos de cambio del sistema.
12. Análisis de Impacto del Negocio (BIA).
13. Plan de Continuidad del Negocio (BCP).
14. Plan de Recuperación de Desastres (DRP).
15. Copia de los siguientes contratos:
    a. Garantía o mantenimiento del equipo central y periféricos.
    b. Garantía o mantenimiento de los programas, si éstos han sido contratados a terceros.
    c. Entre el emisor y Adquiriente y entre el Adquiriente y las Instituciones afiliadas.
    d. Entre el emisor y el proveedor del procesamiento de datos.

ANEXO No.3

ENTIDAD_____

TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y RECARGOS PARA TARJETAS DE CRÉDITO

VIGENTES DEL _____ AL _____ DE _____

No.	TIPO DE TARJETA	LIMITE 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.

ANEXO No. 4

CONTROL DE RECLAMOS O DENUNCIAS

Nombre de la entidad:

Fecha de referencia:

No. Correlativo	Tipo de Reclamo	Fecha de Presentación	Nombre del Tarjetahabiente	No. Referencia del Reclamo	Breve descripción del Reclamo	Monto Reclamado	Provisión Contable	Fecha de Resolución	Tipo de Resolución		Oficina que atendió el Reclamo	Nombre del Empleado Responsable	Teléfono Directo y Dirección electrónica
									Positiva	Negativa			

Instrucciones

No. Correlativo	Número de reclamos en este Reporte
Tipo de Reclamo	Clasificación propia de la entidad según producto.
Fecha de presentación.	Fecha en la que el tarjetahabiente presentó el reclamo a la entidad
Nombre del tarjetahabiente	Nombre del Titular de la cuenta sujeta al reclamo.
No. Referencia del Reclamo	Número de control y seguimiento asignado por la entidad
Breve descripción del Reclamo	Descripción de la inconformidad del tarjetahabiente que motiva el reclamo
Monto Reclamado	El valor en US$ que implicaría reconocer a la entidad a favor de su tarjetahabiente
Provisión Contable	En caso que la entidad haya previsto la probabilidad de reconocer un gasto originado en el reclamo antes de su resolución
Fecha de Resolución	Fecha en que la entidad dio respuesta al tarjetahabiente
Tipo de Resolución	Positiva: Cuando se haya reconocido a favor del tarjetahabiente; Negativa: Cuando se haya resuelto que el reclamo es infundado y por consiguiente en contra de los intereses del tarjetahabiente
Oficina que atendió el Reclamo	Nombre de la unidad de la entidad responsable de atender el reclamo
Nombre del Empleado Responsable	Nombre del funcionario de más alto nivel dentro de la entidad que se responsabiliza por la respuesta dada al tarjetahabiente ante el reclamo presentado.
No. Telefónico y dirección electrónica	Número telefónico y correo electrónico directo en que se puede contactar a la persona que atendió el reclamo.