


CNBCR-15/2018	MODIFICACIONES A: "NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO" (NCM-01)	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 21/12/2018		

- **Modifíquese el Artículo 3, literal d) de la manera siguiente:**

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;

- **Modifíquese el Artículo 23, incisos 1, y 2 de la manera siguiente:**

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.

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.

- **Modifíquese el Artículo 30, literal b) de la manera siguiente:**

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

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.



- **Modifíquese el Artículo 35, inciso último de la manera siguiente:**

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.

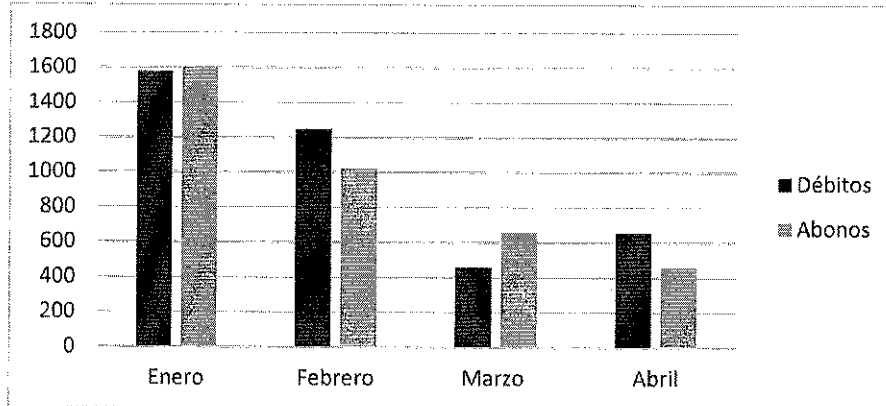
- **Adiciónese segundo inciso al Artículo 53, de la manera siguiente:**

Asimismo, las entidades tendrán hasta seis 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.

- **Modifíquese el Anexo No. 3 de la manera siguiente:**

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 sado 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.

