

CN-17/2019	MODIFICACIONES A: NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO (NCM-01)	
Aprobación: 23/10/2019		
Vigencia: 14/11/2019		

- **Adiciónese el Considerando VIII, de la manera siguiente:**

Que mediante Decreto Legislativo No. 402, de fecha 15 de agosto de 2019, publicado en el 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.

- **Adiciónese el artículo 20-A de la manera siguiente:**

Terminación contractual

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.

- **Modifíquese el Artículo 29, inciso tercero y cuarto de la manera siguiente:**

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.

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.

- **Modifíquese el Artículo 31, inciso primero de la manera siguiente:**

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.



CN-17/2019	MODIFICACIONES A: NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO (NCM-01)	 
Aprobación: 23/10/2019		
Vigencia: 14/11/2019		

- **Modifíquese el Artículo 34, inciso primero, de la manera siguiente:**

Plan de protección

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 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.

- **Modifíquese el artículo 44, inciso primero y segundo de la manera siguiente:**

La entidad deberá contar con un sistema automatizado de registro, tratamiento, almacenamiento, transmisión, producción, seguridad y control de reclamos o gestiones que involucran 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, casos en procesos o finalizados, conforme al formato descrito en el Anexo No. 5 de las presentes Normas.

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.

- **Adiciónese el artículo 45-A de la manera siguiente:**

Alerta de las operaciones

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.

- **Modifíquese el artículo 46, inciso primero de la manera siguiente:**

La entidad deberá divulgar en el sitio Web un enlace que dirija al resumen estadístico sobre el motivo de reclamos o gestiones que involucran cualquier queja o inconformidad expresada por el



CN-17/2019	MODIFICACIONES A: NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO (NCM-01)	
Aprobación: 23/10/2019		
Vigencia: 14/11/2019		

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.

- **Modifíquese el artículo 47, de la manera siguiente:**

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 involucren 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.

- **Modifíquese el artículo 52, de la manera siguiente:**

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.

- **Adiciónese el inciso tercero en el artículo 53, de la manera siguiente:**

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

- **Modifíquese el Anexo No. 2, literal a) de la manera siguiente:**

(a) Los datos de los que debe 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.

- **Modifíquese el Anexo No. 5 "Control de Reclamos o Denuncias" de la manera siguiente:**

Anexo No. 5

CONTROL DE RECLAMOS O DENUNCIAS

Nº	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.



CN-17/2019

Aprobación: 23/10/2019

Vigencia: 14/11/2019

MODIFICACIONES A:
NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO
(NCM-01)



N°	Requerimiento	Descripción
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 de la 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.



CN-17/2019	<p style="text-align: center;">MODIFICACIONES A: NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO (NCM-01)</p>	 
Aprobación: 23/10/2019		
Vigencia: 14/11/2019		

- Incorpórese el Anexo No. 6 “CÓDIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMOS” de la manera siguiente:

Anexo No. 6

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

