

## **CAPITULO X**

### **LA TARJETA DE CRÉDITO**

#### **1. ANTECEDENTES**

Uno de los ingredientes básicos de la naturaleza humana es la “propensión a trocar, permutar y cambiar una cosa por otra”, y esto ha sucedido a lo largo de la historia de la humanidad. En la era paleolítica, cuando el hombre se dedicaba a la caza, la pesca y la recolección, se puede inferir por los vestigios encontrados que los hombres practicaban un trueque incipiente. Posteriormente se dio el trueque stricto sensu, que consistía en el intercambio de unos bienes por otros, pero el trueque tiene sus desventajas, ya que deberían idealmente coincidir los deseos de los intervinientes; así que ante las dificultades en las transacciones, se comenzaron a utilizar algunas mercancías (generalmente ganado, ornamentos, piezas de metal) como instrumento para recibir y hacer los pagos.

Luego surgió el dinero como medio de intercambio, pudiendo afirmar que su desarrollo constituye una parte de la evolución de la sociedad humana, comparable en importancia, con el descubrimiento de la rueda o la agricultura. El dinero ha permitido el paso de una economía natural doméstica a una economía especializada, que propició la división del trabajo y más tarde el progreso del que gozamos a la fecha. El uso de la moneda determinó asimismo la aparición de los empréstitos, a ello se sumó más tarde la letra de cambio y la creación de los bancos, que han evolucionado hasta la fecha. Posteriormente se crea el papel moneda, que constituyó una nueva medida de valor, que siendo extrínsecamente un bien, fue aceptada en forma generalizada debido a su poder cancelatorio.

A comienzos de este siglo, cuyo ocaso presenciamos, han aparecido nuevas formas de pago, una de ellas es la tarjeta de crédito que se ha desarrollado y difundido.

## **2. ETAPAS DE LA EVOLUCION DE LA TARJETA DE CREDITO**

### **A) ETAPA INCIPIENTE: BILATERALIDAD**

En el continente europeo, especialmente en Francia, Inglaterra y Alemania, a comienzos del siglo XX, se empezó a utilizar a iniciativa de algunas cadenas de hoteles, una especie de Tarjeta de Crédito, pero sólo para uso exclusivo de sus clientes fijos.

La característica fundamental de este sistema, es que sólo intervenían dos partes, es decir, era bilateral: por una parte el hotel concesionario del crédito y de la otra parte el cliente fijo que gozaba del mismo.

### **B) ETAPA DE CONSOLIDACION: TRILATEPALIDAD**

A partir del año 1949, se inicia la etapa de la consolidación de la Tarjeta de Crédito, ésta gracias a la aparición en el mercado de la Tarjeta de Crédito “Diners° dirigida al consumo en restaurantes, para después extenderse a los viajes. Posteriormente aparece en el mercado la “American Express° que llegó a desplazar a la “Diners°. Más tarde en 1951, algunos Bancos emiten Tarjetas de Crédito, con tal éxito, que los demás optaron por lo mismo. Debe destacarse que varios Bancos europeos, asiáticos y norteamericanos, han emitido Tarjetas de Crédito, al extremo de haber copado gran parte del comercio.

### **C) ETAPA DE LA MULTILATERALIDAD**

Hoy en día podemos afirmar que se ha masificado el uso de las Tarjetas de Crédito y gracias a los avances de la electrónica y de los medios de comunicación, así como la masificación del uso de las computadoras, Internet y correo electrónico han determinado que a la fecha la eficiencia de la Tarjeta de Crédito incluya beneficios adicionales como seguros a los bienes adquiridos, seguros de viajes, de vida, tarjetas con comisión o porcentaje del consumo a los establecimientos, premios para usuarios de las Tarjetas de Crédito, etc. Característica de esta etapa es que existen relaciones entre más de dos partes.

En el mercado interviene a la fecha la moneda, que genéricamente cumple una triple función dentro de las transacciones:

- Es intermediaria de las operaciones comerciales
- Es instrumento de medición de valores
- Es un elemento de cancelación de obligaciones.

El papel moneda fue el último punto de la evolución de la moneda, que siendo intrínsecamente un bien, es aceptado en mayor medida que cualquier otro medio, debido a su poder cancelatorio, la confianza de los ciudadanos en este instrumento, fácilmente manejable y de ilimitada reproducción. Pero los Gobiernos han envilecido al papel moneda y el desarrollo tecnológico de las impresiones aunado al avance de las computadoras e impresoras, así como la industria gráfica ha determinado la existencia de billetes falsos, los riesgos de la tenencia física del dinero, el manejo engorroso de las chequeras, han terminado por generar desconfianza. La Tarjeta de Crédito, en cambio va resultando cada día más confiable y podría en cierto modo sustituir al dinero y no lo contrario.

### **3. DEFINICIÓN**

Es un contrato por el cual una empresa bancaria o una persona jurídica autorizada, concede una apertura de crédito, de tipo rotatorio, con una cuantía determinada, a favor de su cliente que puede ser una persona natural o jurídica, para que utilizando una tarjeta plástica singular, pueda adquirir bienes o servicios de las empresas o establecimientos afiliados, cuyos consumos serán cancelados al contado (a la vista) o a cierto plazo convenido.

Podemos observar que se trata de una figura jurídica múltiple y compleja. Diferentes tratadistas, entre ellos Álvarez-Correa, sostiene que se trata de tres contratos diferentes: un contrato de emisión de la tarjeta de crédito entre el Banco y el titular de la tarjeta; un contrato de afiliación entre el Banco y la empresa proveedora de los bienes o servicios, y un contrato de compraventa entre el titular de la tarjeta y la empresa afiliada.

Otra definición importante la encontramos en el Artículo 3° del Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por Resolución SBS N° 271-2000, que señala:

“Mediante el contrato de tarjeta de crédito la empresa concede una línea de crédito al titular por un plazo determinado y expide la correspondiente tarjeta, con la finalidad de que el usuario de dicha tarjeta adquiera bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen o, en caso de solicitarlo y así permitirlo la empresa emisora, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios conexos, dentro de los límites y condiciones pactados, obligándose a su vez, a pagar a la empresa que expide la correspondiente tarjeta, el importe de los bienes y servicios que haya utilizado y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato°.

Para la SBS es un contrato de crédito con monto y plazo determinados, que se utiliza en forma rotativa mediante el uso de una tarjeta plástica, adquiriendo bienes y servicios

en los establecimientos afiliados, cuyos gastos deberán ser cancelados al contado o con las facilidades de pago establecidas en el respectivo contrato.

#### **4. CONTRATACIÓN MÚLTIPLE**

Evidentemente este contrato constituye un conjunto de múltiples relaciones de diversa índole, que podríamos resumirlas de la siguiente forma:

- a. Desde el punto de vista crediticio, existe una relación jurídica entre la entidad emisora y el cliente usuario de la tarjeta, quienes celebran un contrato de apertura de crédito, lo que significa que el Banco pone a disposición de su cliente un crédito para ser utilizado en el futuro, mediante la compra de bienes o servicios o retiro de dinero en efectivo, hasta un monto determinado o preestablecido.
- b. Desde el punto de vista del Banco con la empresa afiliada, existe un contrato de afiliación y de cuenta corriente, por el cual el Banco se compromete en cancelar las compras y consumos efectuados por el titular de la tarjeta, a la sola presentación de los comprobantes firmados por el titular, a cambio de una comisión preestablecida.
- c. Y, las relaciones de compraventa celebradas entre el titular de la tarjeta y la empresa afiliada.

Esta última se compromete en vender sus productos o servicios a precio de contado, pues la tarjeta se constituye en un medio seguro de pago.

#### **5. ENTIDADES EMISORAS**

Las entidades emisoras pueden ser:

- a. Empresas comerciales.- Que emiten sus propias tarjetas de crédito, para uso exclusivo en sus establecimientos y empresas vinculadas.
- b. Entidades especializadas no bancarias.- Que son prácticamente las creadoras del credit card, o tarjetas no bancarias, que no se utilizan en el área bancaria, pero que permiten la compra de bienes y servicios en las entidades afiliadas al sistema.
- e. Entidades bancarias. - Que son las empresas que vienen trabajando masivamente este producto.

La facultad que tienen los Bancos para operar estas operaciones se encuentra en el inc. 34 y) del Art. 2210 de la Ley GSF, que dice:

“Expedir y administrar tarjetas de crédito y de débito”.

## **6. LA TARJETA PLÁSTICA**

La tarjeta de crédito es un instrumento que permite utilizar el crédito concedido por la entidad bancaria para la compra de bienes y de servicios. Se trata de una tarjeta plástica grabada con los datos del titular de crédito, generalmente con una cinta magnética incorporada, y donde se registra la firma del titular que servirá para el control adecuado por parte de la empresa afiliada.

En el Perú la tarjeta de crédito ha sido reglamentada por Resolución SBS N° 271-2000 (14-04-2000) que se transcribe al final del presente artículo.

De acuerdo a este reglamento, los Bancos y Financieras sólo celebrarán contratos de tarjeta de créditos con sus cuentacorrentistas que lo soliciten por escrito, siempre que

como resultado de la correspondiente evaluación crediticia, calificación de su capacidad de pago, solvencia moral y económica, y se apruebe la respectiva solicitud.

Se ha establecido que las empresas bancarias debitarán en la cuenta corriente respectiva, el importe de los bienes y servicios que el titular de la tarjeta consuma utilizando la misma, conforme a las órdenes de pago que haya suscrito.

## **7. CARACTERÍSTICAS DE LA TARJETA**

Las tarjetas de crédito se expedirán con carácter de intransferible y deberán contener la siguiente información mínima:

1. Denominación de la empresa que expide la tarjeta de crédito y, de ser el caso, la identificación del sistema de tarjeta de crédito al que pertenece;
2. Numeración codificada de la tarjeta de crédito;
3. Nombre del usuario de la tarjeta de crédito y su firma. En caso el usuario sea una persona diferente del titular de la tarjeta, podrá constar también el nombre de éste. Las firmas podrán ser sustituidas o complementadas por una clave secreta, firma electrónica u otros mecanismos que permitan identificar al usuario (Según modificación por Res. SBS N<sup>o</sup> 373-2000).
4. Fecha de vencimiento;
5. Indicación expresa del ámbito geográfico de validez de la tarjeta de crédito, en el país y/o en el exterior, según corresponda. En caso de no figurar tal indicación se presume, sin admitir prueba en contrario, que tiene validez internacional.

## **8. REQUISITOS PARA OTORGAR TARJETAS DE CRÉDITO**

Las empresas deberán requerir la presentación de la siguiente información:

**A. CUANDO SE TRATE DE PERSONAS NATURALES:**

1. Solicitud escrita según formato proporcionado por la empresa;
2. Copia del documento de identidad oficial;
3. Documentos que, a criterio de la empresa, acrediten capacidad de pago suficiente para ser titular de una tarjeta de crédito; y,
4. Domicilio perfectamente individualizado y determinado.

**B. CUANDO SE TRATE DE PERSONAS JURIDICAS:**

1. Solicitud escrita según formato proporcionado por la empresa;
2. Documentos que acrediten la constitución e inscripción en los Registros Públicos de la persona jurídica;
3. Documentos que, a criterio de la empresa, acrediten capacidad de pago de la persona jurídica, suficiente para ser titular de una tarjeta de crédito;
4. Número del Registro Único de Contribuyente (RUC) o número que lo sustituya, de la persona jurídica en caso ésta sea contribuyente;
5. Copia certificada del poder del representante de la persona jurídica para solicitar y suscribir contratos de tarjeta de crédito, así como, cuando corresponda, para designar a los usuarios autorizados para operar con tarjetas de crédito de la persona jurídica;
6. Autorización escrita de la persona jurídica solicitante por la que designa a los usuarios autorizados para operar con las tarjetas de crédito, indicando los alcances y límites de su uso, suscrita por el representante debidamente facultado;

7. Copia del documento de identidad oficial de los usuarios referidos en el numeral anterior; y,
8. Domicilio del solicitante perfectamente individualizado y determinado.

## **9. OBLIGACIONES DE LOS BANCOS**

1. Entregar al solicitante, previamente a la celebración del contrato, una cartilla conteniendo información referida a los intereses compensatorios y moratorios, comisiones, seguros, portes, otros cargos adicionales, forma de pago, responsabilidades en caso de extravío o robo y otros aspectos, de tal manera que el solicitante pueda tener una cabal comprensión de las principales condiciones del contrato y de las responsabilidades que en el uso de la tarjeta le corresponden;
2. Verificar la identidad del solicitante, constatando:
  - a. En el caso de personas naturales, su nombre de acuerdo al documento de identidad oficial.
  - b. En el caso de personas jurídicas, la denominación o razón social de acuerdo con los documentos presentados y los nombres de los usuarios autorizados para operar dichas tarjetas de crédito.
3. Registrar la firma del solicitante o usuarios autorizados para operar tarjetas de crédito, según corresponda, en presencia de uno de sus funcionarios autorizados. Asimismo, se procederá de igual manera con los usuarios, en caso corresponda;

4. Comprobar que el solicitante y, de ser el caso, el usuario autorizado para operar la tarjeta de crédito, no se encuentren prohibidos de abrir cuentas corrientes, celebrar contratos de tarjeta de crédito u operar tarjetas de crédito;
5. Verificar la veracidad de la información proporcionada por el solicitante, en especial aquella relacionada a su capacidad de pago y a su domicilio, debiendo requerir cualquier otra documentación o información que contribuya a conocer a su cliente:
6. Realizar la evaluación y clasificación crediticia del solicitante;
7. Celebrar con el solicitante el contrato de tarjeta de crédito.
8. Entregar la tarjeta de crédito.

## **10. DOMICILIO DEL SOLICITANTE**

Los gastos que demande la verificación del domicilio podrán ser cobrados al solicitante, siempre que previamente le hayan sido informados por escrito. En ningún caso dicho cobro deberá exceder los gastos efectivamente incurridos.

El domicilio señalado por el solicitante producirá plenos efectos jurídicos hasta que se comunique a la empresa, de manera fehaciente, su variación en las condiciones señaladas en el correspondiente contrato de tarjeta de crédito.

## **11. CONTENIDO MÍNIMO DEL CONTRATO**

El contrato de tarjeta de crédito deberá contener, por lo menos, la siguiente información:

1. Monto de la línea de crédito;
2. Monto máximo y comisión por la disposición de efectivo, en caso corresponda;
3. Comisiones, portes y otros gastos directos por los servicios prestados, o los criterios para su determinación;
4. Tasa de interés efectiva anual compensatoria y moratoria, o los criterios para su determinación;
5. Monto sobre el cual se aplicarán los intereses;
6. Forma y medios de pago permitidos;
7. Prima, forma de pago, cobertura y vigencia de los seguros u otros mecanismos de cobertura o contingencia destinados a cubrir transacciones no autorizadas, así como los procedimientos para efectuar los reclamos respectivos;
8. Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío o sustracción;
9. Casos en que proceda la anulación de la tarjeta de crédito o la resolución del contrato respectivo;
10. Sanciones que serán impuestas a los titulares de tarjetas de crédito que sean anuladas.
11. Periodicidad con la que se entregarán los estados de cuentas;
12. Plazo y condiciones de aceptación del estado de cuenta; y,
13. Otras condiciones que considere la SBS.

## **12. VIGENCIA DEL CONTRATO**

El plazo de vigencia de las tarjetas de crédito no podrá exceder de cinco (5) años, pudiéndose acordar plazos de vencimiento menores, con renovaciones condicionadas al

resultado de la evaluación de la empresa sobre el uso regular de la tarjeta de crédito por parte del titular o usuario.

### **13. TARJETAS ADICIONALES**

Las tarjetas de crédito adicionales a la tarjeta principal, sólo podrán emitirse cuando exista autorización escrita de su titular y tendrán por lo menos las mismas limitaciones de aquélla, de acuerdo con lo establecido en el respectivo contrato de tarjeta de crédito.

### **14. PAGOS DE LOS CONSUMOS**

Las empresas debitarán en las cuentas tarjeta de crédito que correspondan, el importe de los bienes y servicios que el usuario de la tarjeta adquiriera utilizando la misma, de acuerdo con las órdenes de pago que suscriba, el monto en efectivo retirado y la utilización de otros servicios conexos, así como los intereses y las demás obligaciones señaladas en el contrato de tarjeta de crédito, conforme a la legislación vigente sobre la materia.

Las órdenes de pago y firmas podrán ser sustituidas mediante autorizaciones por medios electrónicos y/o firmas electrónicas sujetas a certificación por la empresa que expida la tarjeta de crédito o entidad que ésta designe, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta de crédito.

### **15. VENTAJAS**

Podemos indicar algunas ventajas que se observan para las partes:

#### **A. PARA EL USUARIO:**

- a. Comodidad de adquirir bienes y servicios sin necesidad de llevar dinero en efectivo.
- b. Seguridad frente a posibles sustracciones.

- c. Comodidad de poder acumular el pago de varios consumos en un solo momento.
- d. Posibilidad de crédito.
- e. Prestigio, pues representa un indicador de solvencia económica.

**B. PARA LA EMPRESA AFILIADA:**

- a. Ampliación de clientela.
- b. Mayor volumen de ventas.
- c. Comodidad al evitar el manejo de dinero en efectivo.
- d. Seguridad en cuanto al cobro de las facturas.
- e. Prestigio comercial al ser incluido entre las empresas afiliadas al sistema.

**C. PARA LA ENTIDAD EMISORA:**

- a. Permite percibir comisiones de la empresa afiliada, de acuerdo a los volúmenes de ventas.
- b. Otorga facilidades crediticias con cobro de intereses a los usuarios para el pago de sus compras.
- c. Reemplaza el uso de cheques, reduciendo sus gastos por la impresión y su operatividad.

## **16. DESVENTAJAS**

En cuanto a las desventajas, se reconoce que son en su número menores que las ventajas, en todo caso, las primeras son susceptibles de ser superadas con cierta facilidad. Entre las más frecuentes tenemos:

- a. Riesgo de sustracción y utilización fraudulenta.

- b. Obligación de pago de canon anual por emisión de tarjeta.
- c. Posibles abusos del cliente en excederse en la cuantía.
- d. Elevado costo de publicidad, administración y equipamiento necesarios.

## **17. DERECHOS Y OBLIGACIONES**

A. Del contrato celebrado entre la entidad emisora con el usuario, nacen los siguientes derechos y obligaciones:

a) Derechos de la entidad emisora:

- Establecer las condiciones generales del contrato de adhesión.
- Mantener la propiedad de las tarjetas de crédito.
- Cobrar los gastos: la entidad debe recibir en un plazo señalado las sumas adelantadas o el valor de los bienes adquiridos. Los Bancos generalmente cargan estos conceptos en la cuenta corriente del titular (usuario).
- Cobrar la cuota periódica: la misma que se pacta para sufragar los gastos de administración y otros.
- Precisar el límite de la suma disponible por el usuario.
- Anular las Tarjetas de Crédito que no cumplan con las obligaciones contractuales.
- En el caso de sobregiro, a reclamar el pago por el valor de las adquisiciones efectuadas.

b) Obligaciones de la entidad emisora:

- Mantener la vigencia de crédito otorgado: al entregar la Tarjeta de Crédito el usuario tiene un crédito que debe cumplirse. Por tanto la empresa emisora no puede resolver el contrato unilateralmente, sin justa causa, de lo contrario habrá responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados.

- Entregar al cliente la nómina de establecimientos afiliados.
- Entregar la Tarjeta de Crédito, así como los duplicados en caso de pérdida, la misma que debe ser personal y codificada.
- Informar al usuario acerca de la lista de proveedores que integran el sistema, por tal es menester que esta información sea actualizada.
- Liquidar periódicamente los gastos en que ha ocurrido el usuario, haciendo conocer la cuenta al domicilio señalado.

c) Derechos del usuario:

- Conservación de la capacidad de crédito: es decir, que el usuario debe mantener su solvencia económica que debe ser continua.
- A ser informado mensualmente con un estado de cuenta, en el que aparezcan al detalle los cargos y abonos, el monto de pago, los saldos resultantes.
- Tiene derecho a que no se le cobren intereses ni recargos.

d) Obligaciones del usuario:

- Limitar las adquisiciones al importe que el crédito le ha reconocido.
- Pagar la cuota periódica que se pacta con la entidad emisora con los que ésta paga los gastos de administración y percibe sus beneficios. Este pago es una suma elevada que permite al usuario usar el crédito y a la entidad emisora le permite soportar los imprevistos. La falta de pago de la cuota puede determinar la resolución de la obligación, con la excepción de las instituciones bancarias que pueden compensar la deuda.
- El usuario es responsable de las operaciones efectuadas con la tarjeta, y a su pago.
- Pagar los gastos: el usuario en el uso de la Tarjeta de Crédito incurre en gastos por compras de bienes o servicios, los mismos que deben ser abonados

periódicamente y progresivamente conforme se vayan probando las liquidaciones que hace la entidad emisora. El incumplimiento en el pago de los gastos implica generalmente que pueda llevarse a cabo una acción ejecutiva en base a las facturas presentadas, previamente será necesario el reconocimiento de los documentos que sirven de base para la liquidación. La falta de pago de las liquidaciones faculta a la entidad emisora a dar por resuelto el contrato.

- Hacer conocer al emisor la pérdida, el robo, o hurto de la Tarjeta de Crédito: el usuario de la tarjeta de crédito está en la obligación de comunicar de inmediato a la entidad emisora, bajo responsabilidad del usuario, el extravío o sustracción. La entidad emisora comunicará de inmediato a los establecimientos afiliados y anulará la tarjeta, a fin de impedir el mal uso del instrumento.

B. En la relación entidad emisora-proveedor, nacen los siguientes derechos y obligaciones:

a) Derechos de la entidad emisora:

- Aceptar las operaciones que ejecute el usuario acreditado con la tarjeta de crédito.
- Rechazar la facturación que exceda el crédito otorgado.
- Exigir el pago de la comisión: la entidad emisora desarrolla un trabajo de publicidad y gasta dinero en actos de administración con la finalidad de que el servicio se mantenga, por lo que este esfuerzo determina la ampliación de la demanda, lo que determina un enriquecimiento que el proveedor afiliado debe pagar, y que está establecido en una comisión sobre el total de las ventas realizadas en un período.
- Exigir que el proveedor afiliado no altere los precios, pues ello determinaría que los usuarios dejarían de consumir en ese establecimiento, pudiendo preferir un tercero que venda más barato o con mayores ventajas que el sistema.

- No ser parte en cuestión entre el proveedor y el usuario.

b) Obligaciones de la entidad emisora frente al proveedor afiliado:

- Cancelar el valor resultante de las liquidaciones, por la compra de bienes o servicios efectuados por el proveedor al usuario. La entidad emisora debe pagar entonces el valor de la liquidación, deduciendo el valor de la comisión pactada.
- Cumplir los términos del contrato de afiliación en las que se pacta generalmente la obligación de la entidad emisora de proporcionar información periódica de los usuarios, actualizada.
- Remitir información referente a Tarjetas de Crédito extraviadas, así como las inhabilitaciones impuestas a ciertos usuarios; de no cumplirse con esta obligación, el establecimiento afiliado estaría obligado a atender a los usuarios que no estarían legitimados, en cuyo caso la entidad emisora estaría obligada al pago del monto del valor de la compra del “usuario”.
- Absolver y autorizar las operaciones consultadas por el proveedor afiliado y/o desautorizarlas, sobre todo en los casos en que las operaciones excedan del monto permitido a cada usuario. El progreso en las telecomunicaciones ha generado que estas consultas se hagan electrónicamente y asimismo las autorizaciones, situación que aporta mayor agilidad al sistema.

c) Derechos del proveedor o comerciante:

- Exigir el pago de las liquidaciones, es decir, exigir el pago de lo que el usuario adquirió válidamente en el establecimiento afiliado.
- Efectuar consultas a la entidad emisora.

- Exigir el cumplimiento de las cláusulas contractuales, sobre todo las referentes a los usuarios que hayan sido inhabilitados en forma oportuna.

d) Obligaciones del proveedor afiliado:

- Pagar a la entidad emisora un derecho de inscripción y gastos de gestión de la tarjeta.
- Pagar a la entidad emisora la comisión pactada sobre el total de ventas correspondiente al período.
- Cerciorarse de la identidad del usuario y si éste está legitimado para el uso de la tarjeta de crédito, verificando en la nómina correspondiente que en forma oportuna la entidad emisora hace llegar.
- Enviar a la entidad emisora el resumen de las operaciones de cada período.
- Efectuar ventas sólo hasta el límite fijado para cada operación: si el valor de la adquisición del usuario supera el monto, deberá consultarse a la entidad emisora.
- Exhibir en un lugar visible el emblema del emisor y tener a disposición del público consumidor la propaganda proporcionada por el promotor.
- Pagar el importe por la utilización de máquinas impresoras u otros facilitados por la entidad emisora.

C. En la relación usuario-proveedor nacen los siguientes derechos y obligaciones:

a) Derechos del usuario:

- Exigir al proveedor la venta o prestación de servicios que está obligado a prestar en virtud al contrato suscrito con el emisor.
- Exigir que se le entregue una copia de la factura que firma.

- Exigir que lo adquirido en el establecimiento del proveedor afiliado tenga el mismo precio que aparece al contado para los ciudadanos que no compran con Tarjeta de Crédito.

b) Obligaciones del usuario:

- Exhibir la Tarjeta de Crédito cada vez que realice operaciones en el establecimiento del proveedor afiliado, e identificarse, para que estando legitimado pueda realizar las compras.
- Firmar los cupones o facturas que correspondan al valor de la compra.
- Pedir autorización para las operaciones que no hayan sido previstas en el contrato de tarjeta de crédito.
- No debe sobrepasar el crédito que le ha concedido la entidad emisora.

c) Obligaciones del proveedor afiliado:

- Vender a los usuarios los bienes o servicios ofertados.
- Los precios al contado ofrecidos al público no deberán ser modificados para atender a los usuarios.
- Verificar la identidad, y hacer firmar al usuario el comprobante respectivo.
- Como pago de las adquisiciones del usuario, el proveedor aceptará la Tarjeta de Crédito como medio de pago, siempre y cuando el usuario esté legitimado y dentro de las condiciones de validez respecto al monto e identificación.

d) Derechos del proveedor afiliado

- No aceptar las operaciones que el usuario desee realizar por encima de los importes fijos.

- Rechazar las operaciones que el usuario pretenda realizar sin guardar las formalidades, sin las que el proveedor no sería pagado.
- Rechazar las Tarjetas de Crédito portadas por terceros.

## **18. NUEVAS OBLIGACIONES DE LOS BANCOS**

El Reglamento en su artículo 120 establece además las siguientes obligaciones del Banco:

1. INFORMACIÓN AL TITULAR- Deberán comunicar a los titulares de las tarjetas de crédito, todos los cargos y gastos a que estarán sujetos, incluyendo los gastos de verificación de domicilio, cuando correspondan, así como las variaciones de los mismos, de manera previa y oportuna.
2. ESTADOS DE CUENTA.- Deberán remitir, por lo menos, mensualmente a los titulares de tarjetas de crédito, un estado de cuenta que incluya detalladamente los cargos y abonos efectuados en cada periodo de liquidación, el monto de pago correspondiente, así como el saldo al final del mismo. Este estado de cuenta debe contener, como mínimo, la siguiente información:
  1. Nombre del titular y del usuario;
  2. Número de identificación de la tarjeta de crédito;
  3. Período del estado de cuenta;
  4. Fecha de vencimiento y monto mínimo de pago;
  5. Indicación del establecimiento afiliado, la fecha y el monto de las transacciones registradas en el período informado;
  6. Monto de los intereses devengados;
  7. Otros cargos, de ser pertinente, con expresa indicación de su concepto y monto;

8. Pagos efectuados por el titular durante el período informado, indicando fecha y monto;
9. Saldo adeudado a la fecha;
10. Monto disponible en la línea de crédito; y,
11. Tasas de interés, compensatoria y moratoria vigentes a la fecha del estado de cuenta.

Las empresas están obligadas a remitir los estados de cuenta al domicilio señalado por el titular de la tarjeta de crédito con la anticipación necesaria para que éste pueda realizar oportunamente los pagos respectivos. Si el titular no recibiera dichos estados de cuenta oportunamente, tendrá el derecho de solicitarlos a la empresa emisora y ésta la obligación de proporcionarle copia de los mismos de manera inmediata.

3. **CARGOS INDEBIDOS.-** Los Bancos deberán poner a disposición de los titulares y usuarios autorizados de las tarjetas de crédito, sistemas y procedimientos adecuados que permitan comunicar y atender de manera inmediata los cargos indebidos.
4. **EXTRAVÍO O SUSTRACCIÓN DE LA TARJETA.-** A fin de evitar que se produzcan transacciones no autorizadas, la empresa deberá poner a disposición de los titulares y usuarios autorizados de las tarjetas de crédito, sistemas que permitan comunicar de inmediato su extravío o sustracción. Una vez recibida la comunicación, la empresa anulará la tarjeta y dará aviso de tal situación a los establecimientos afiliados. Las transacciones no autorizadas que se realicen con anterioridad a dicha comunicación, serán de responsabilidad de los titulares o usuarios.

## **19. PROHIBICIONES DE OTORGAR TARJETAS DE CREDITO**

Los Bancos no podrán celebrar contratos de tarjeta de crédito con aquellas personas naturales o jurídicas a las cuales se les haya cerrado cuentas corrientes por girar cheques sin fondos , sea en la propia empresa o en cualquier otro del sistema financiero.

## **20. ANULACION Y RESOLUCION DE LOS CONTRATOS DE TARJETA DE CREDITO**

Las empresas deberán anular las tarjetas de crédito, incluyendo las tarjetas adicionales, o resolver los contratos cuando al titular de la tarjeta de crédito se le haya cerrado alguna cuenta corriente por girar contra ella, cheques sin la correspondiente provisión de fondos, sea en la propia empresa o en cualquier otra del sistema financiero.

Asimismo, deberán anular las tarjetas de crédito de los usuarios de tarjetas de crédito adicionales y de los usuarios autorizados para operar con tarjetas de crédito de las personas jurídicas, cuando éstos se encuentren incurso en la causal señalada en el párrafo anterior.

En todos estos casos, la empresa deberá dar aviso de la anulación a los establecimientos afiliados.

## **21. SANCIONES**

Los titulares de las tarjetas de crédito, anuladas por las causas señaladas en el artículo anterior quedan impedidos de solicitar una nueva tarjeta de crédito en cualquier empresa del sistema financiero, durante el plazo de un año contado a partir de la fecha de anulación respectiva.

En caso de reincidencia por primera vez en las causales de anulación previstas en el artículo precedente, se procederá a la anulación de las tarjetas de crédito del titular, y dicho impedimento durará tres (3) años. Si se reincide por segunda vez, el impedimento será permanente.

Al vencimiento de los plazos señalados en el presente artículo, las empresas quedan facultadas para celebrar nuevos contratos de tarjeta de crédito con las personas sancionadas, sin que se requiera previa autorización de este organismo supervisor.

## **22. CARACTERÍSTICAS DE LOS CONTRATOS CON LOS ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS**

Los Bancos que emitan tarjetas de crédito, ya sea directamente o por intermedio de sistemas de tarjetas de crédito, celebrarán contratos con los establecimientos afiliados, mediante los cuales éstos se comprometen a recibir las órdenes de pago suscritas por los titulares o usuarios de las tarjetas de crédito, o a recabar las respectivas firmas electrónicas o autorizaciones previas que permitan realizar los cargos respectivos, por el importe de los bienes y/o servicios suministrados dentro del país o en el exterior, según corresponda.

En los contratos con los establecimientos afiliados, los Bancos se comprometen a pagar a dichos establecimientos o a los sistemas de tarjetas de crédito en los que éstos se encuentren incorporados, el importe de las órdenes de pago válidamente emitidas o autorizadas, conforme a las condiciones acordadas por las partes, dentro del marco del Reglamento.

## **23. OBLIGACIONES DEL ESTABLECIMIENTO AFILIADO**

En los contratos con los establecimientos afiliados deberá incluirse como obligaciones de los mismos:

1. Verificar que la tarjeta de crédito esté en vigencia, constatando, de ser el caso, que no figure en la relación de tarjetas anuladas, según la información recibida;

2. Verificar la identidad del usuario;
3. Comprobar que la firma del usuario en la orden de pago corresponda a la que figura en su tarjeta de crédito, o contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustitutorio de la firma gráfica o manuscrita;
4. Sujetarse en las transacciones que se realicen al monto máximo autorizado por la empresa; y,
5. Otros procedimientos que la empresa considere convenientes para la seguridad y adecuado uso de las tarjetas de crédito, en concordancia con las normas del Reglamento y disposiciones legales pertinentes.

## **24. CLASIFICACION DE LAS TARJETAS DE CREDITO**

### **A) POR LA ENTIDAD EMISORA:**

- Tarjetas emitidas por Bancos: son aquellas en las que interviene un Banco como organismo financiero crediticio y al mismo tiempo como emisor de la Tarjeta de Crédito.
- Tarjetas emitidas por organizaciones especializadas o entidades financieras y crediticias: son aquellas emitidas por una entidad financiera o crediticias que no se ubican en el área comercial, se caracterizan por no otorgar al usuario un determinado cupo de crédito y sólo le facultan a que adquiera crédito en establecimientos afiliados, los que a su vez hacen cesión de esos créditos a la entidad emitente que a su vez se subroga frente al usuario.
- Tarjetas Mixtas: son las emitidas por una entidad comercial apoyada por un banco o grupo de bancos.
- Tarjetas de entidades dedicadas al Comercio: son aquellas otorgadas por determinadas cadenas de hoteles, supermercados u otros negocios que otorgan directamente tarjetas de crédito a sus clientes más importantes en términos de

continuidad, volumen de compras, solvencia moral y económica. Este tipo de tarjetas son bilaterales y sólo tienen validez en los establecimientos comerciales de la entidad emisora. Este sistema de tarjeta de crédito está siendo dejada de lado, pues las tarjetas tienden a ser universales y en realidad corresponden a la forma primitiva de la tarjeta de crédito.

#### B) POR EL OBJETIVO QUE PRESTAN:

- Tarjetas universales, múltiples o generales: son aquellas con las que el usuario puede adquirir toda clase de bienes (incluido dinero en efectivo) o servicios en general; la mayor parte de las existentes en el país son de esta naturaleza.
- Tarjetas específicas: son aquellas que sirven para adquirir un determinado bien o servicio; generalmente este tipo de tarjetas corresponden al sistema primitivo, bilateral de la tarjeta de crédito, como aquellas que permitan el uso de una determinada cadena de hoteles.

#### C) POR EL AMBITO GEOGRAFICO:

- Internacionales: son las que tienen una aceptación a nivel mundial.
- Nacionales: son las que sólo tienen aceptación en un determinado país.
- Locales: son aquellas Tarjetas de Crédito que tienen un pequeño ámbito geográfico generalmente capitales de países que tienen aceptación en una ciudad, departamento.
- Particulares o específicas: son aquellas Tarjetas de Crédito otorgadas por determinados establecimientos a favor de determinadas personas y que permiten al usuario consumir sólo en ese negocio.

#### D) POR EL CRÉDITO QUE CONCEDEN:

- Tarjetas pago inmediato: son aquellas que deben pagarse a fin de mes, generalmente en fecha determinada.
- Tarjetas de verdadero crédito (“revolving credit accounts”): son aquellas que otorgan un verdadero crédito y en ellas se puede efectuar el pago a 30, 60 ó 90 días y que permiten hacer uso del monto total del crédito otorgado, siempre que se haya pagado el total o parte del crédito.

#### E) POR SU DURACIÓN:

- Limitadas: son las Tarjetas de Crédito que tienen limitación en el tiempo; en nuestro medio generalmente se da hasta un plazo de 5 años de duración como máximo y como mínimo de un año.
- Ilimitadas: son aquellas Tarjetas de Crédito que tienen una duración ilimitada, pero no debe tomarse esta acepción en sentido absoluto, siempre tienen un tope máximo; a estas tarjetas que permiten las compras sin límites en el importe se les llaman Tarjetas de Crédito “golden Cards” y tarjetas de “oro”. Por ejemplo: “Avis”.

#### F) POR EL NÚMERO DE SUJETOS QUE INTERVIENEN:

- Bipartitas: son las tarjetas en las que solamente intervienen dos sujetos: el emisor y el establecimiento comercial; corresponde al sistema primitivo de la Tarjeta de Crédito.
- Tripartitas: son las tarjetas en las que intervienen sólo tres sujetos: el emisor (generalmente Banco), el usuario y los proveedores afiliados.
- Tetrapartitas: son las tarjetas en las que intervienen cuatro sujetos: La entidad emisora (que no es Banco), la entidad bancaria (que otorgará el crédito), el usuario y los establecimientos afiliados.

#### G) POR LA RELACIÓN JURÍDICA QUE GENERÉ:

- Mercantil: cuando la expide un Banco, constituyendo esa relación un acto comercial.
- Civil: cuando la tarjeta es emitida por compañías o por particulares.

### **25. LA TARJETA DE CREDITO Y EL COMERCIO ELECTRONICO**

Como hemos apreciado, una ventaja común que tienen los sujetos que participan del contrato de Tarjeta de Crédito, es la posibilidad de realizar comercio electrónico. Tal como evoluciona este concepto se prevé, que para finales del presente año y siglo el volumen de ventas en línea alcance los 22 mii millones de dólares.

Aunque el comercio electrónico se ha implantado definitivamente en Internet, todavía existen muchas dudas respecto de la seguridad. La falta de leyes que regulen el comercio electrónico impide que las empresas arriesguen la oferta y venta de sus productos; por otro lado, los consumidores desconfían mucho cuando tienen que dar sus números de tarjeta de crédito.

#### A) CONCEPTOS RELACIONADOS CON EL COMERCIO ELECTRÓNICO

- Comercio electrónico es aquel que se realiza en Internet, a diferencia del comercio tradicional persona a persona, a través de servicio postal o telefónico.
- Se llama emisor a la institución que otorga la tarjeta de crédito electrónica, normalmente un Banco.

- El tarjetahabiente y el comerciante, tienen ambos sus acepciones tradicionales. Es decir, titular de la tarjeta de crédito y el establecimiento afiliado.
- El pagador es la institución financiera que recibe del comerciante e pagaré (voucher) que certifica la transacción entre tarjeta habiente, comerciante.
- El gateway (cámara de compensación) es el dispositivo operado por un pagador o tercero, previamente certificado, para procesar el pago al comerciante.
- Los certificados de tarjetahabiente son el equivalente electrónico de la tarjeta de crédito, contienen la identidad del tarjetahabiente, información sobre su cuenta, y su llave pública; todo esto encriptado utilizan do la llave privada de una autoridad certificadora.

#### **E) MECANISMO DE USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO ELECTRÓNICA**

En el mundo real, el mecanismo de autenticación es un proceso que se lleva a cabo en tres pasos:

- Al emitir la tarjeta, el Banco verifica la identidad del tarjetahabiente registra su firma.
- Al momento de pagar el comerciante verifica la autenticidad de la tarjeta y la firma del tarjetahabiente en el pagaré.
- Cuando el Banco recibe el pagaré verifica los datos del cliente y del comerciante, previo a la transferencia de fondos.

En el comercio electrónico también se da una autenticación en tres pasos equivalentes:

- La autoridad certificadora (emisor) otorga al tarjetahabiente un certificado de identidad (incluso con el equivalente electrónico del holograma certificador).
- El comerciante usa este certificado de identidad para verificar la firma electrónica emitida por el tarjetahabiente.
- La cámara de compensación verifica la identidad del tarjetahabiente y del comerciante, previo a la transferencia electrónica de fondos.

Antes de que se pueda realizar transacción alguna, cada una de las partes debe tener su propia clave pública y privada. Estas claves son emitidas por alguna de las autoridades certificadoras. Las autoridades certificadoras forman una jerarquía. Cada tarjeta de crédito está certificada por el emisor, a su vez, el emisor está certificado por una autoridad geopolítica, la cual está certificada por las sociedades emisoras de tarjeta de crédito, quienes a su vez son certificadas por una asociación central que agrupa a las tarjetas de crédito. Un sistema semejante se aplica al comerciante. Un certificado contiene información sobre su dueño (nombre, número de cuenta, fecha de vencimiento, etc.) y su clave pública, con toda esta información firmada, con la clave privada de la autoridad certificadora.

### C) VENTAJAS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

Para los comerciantes

- Reducción de costos y tiempo.
- Marketing directo con el cliente sin recurrir a intermediarios.
- El costo de exponer los productos en una página web es menor que imprimir los catálogos y ¡iacer que éstos lleguen al cliente.

Para el usuario

- Realizar cualquier compra sin tener que desplazarse al establecimiento.
- Comparar multiplicidad de productos tanto en precio como en calidad.
- Ahorro de tiempo.

#### D) INCONVENIENTES PARA REALIZAR COMERCIO ELECTRÓNICO

Actualmente, casi todos los Bancos del mundo permiten hacer transacciones vía telefónica y muchos ya han hecho su incursión en el ciberespacio. Internet por sí solo representa un medio poco fiable, entonces se requiere que alguien asegure al consumidor que nadie intercepte sus datos a la hora de comprar por teléfono. Es sin duda la falta de regulación en la red y el miedo a lo desconocido lo que hace desconfiar a la hora de tener que dar cualquier dato personal a través de la red. De hecho, no es extraño enterarse de compras no realizadas cargadas a cuentas de tarjetas de crédito.

#### E) ALTERNATIVAS DE SOLUCION A LOS INCONVENIENTES

Tanto las entidades financieras, así como los comercios han desarrollado sistemas de seguridad que reducen en mayor o menor medida estos posibles fraudes además de crear interfaces sencillas de utilizar para el usuario. Dos ejemplos de empresas que han apostado por el e-commerce y han creado infraestructura virtuales basadas en la seguridad son Banesto e IBM.

Banesto, por su parte, ha creado todo un sistema de compra y venta on-line y ha puesto en marcha el escaparate virtual ([www. escaparate. com](http://www.escaparate.com)), un centro comercial en la red, compuesto por todos los comercios que lo deseen y donde se puede adquirir todo tipo de productos. A través de su servidor seguro del Banco, el cliente puede efectuar compras pagando con VISA, 4B y MasterCard, así como con la tarjeta creada por la

entidad para transacciones en Internet, la tarjeta Virtu@lCash. El comercio tiene que tener una cuenta en Banesto y ha de instalarse un módulo de pago propio del Banco para que el cliente pueda usar estas tarjetas.

Otro ejemplo de empresa que apuesta fuerte por la seguridad electrónica es IBM que ha puesto en marcha el denominado e-business para realizar todo tipo de transacciones on-line. Se trata de mantener conectados electrónicamente a los clientes de las empresas en primer lugar con una página web informativa, una página para los trámites administrativos y comprobar los estados de las cuentas y otra página para realizar compra y ventas a través de la red. La empresa ha apostado muy fuerte por el tema de la seguridad y ha creado el sistema SecureWay que trata de asegurar al cien por ciento la seguridad en el intercambio de información a través de medios electrónicos.

Las alternativas aisladas a su vez sirven de punto de partida para unificar esfuerzos para que el comercio electrónico gane cada vez mayor terreno en las operaciones de compra y venta de bienes y servicios por Internet. En este sentido se han producido alianzas estratégicas con el objetivo de construir estándares para las transferencias electrónicas de fondos; así, Visa y Microsoft fueron los primeros en aliarse con este propósito; luego siguieron MasterCard, Netsape e IBM; posteriormente ambas alianzas se unieron y elaboraron un protocolo llamado Secure Electronic Transaction (SET), cuyos objetivos son:

- Asegurar eonfidencialidad de la información
- Asegurar integridad en las transacciones
- Autenticar a los tarjetahabientes y comerciantes.

El protocolo SET incorpora la firma digital, un conjunto de caracteres encriptados que además de verificar al emisor y al receptor contiene una fecha de validez, lo que imposibilita una manipulación posterior del documento además de asegurar la irrenunciabilidad. Este sistema también incorpora la posibilidad de mantener en secreto los datos no necesarios para las distintas partes. Para apoyar aun más a la seguridad, la tendencia es crear entidades que verifican las claves: las autoridades de certificación.

## F) PAGOS VIRTUALES

Exceptuando el dinero al contado, Internet utiliza los mismos sistemas de pago que los demás canales de compra: tarjetas de pago, de crédito, pago a contra entrega, por correo certificado o incluso la domiciliación de pagos.

Según el estudio de la AUI (Asociación de Usuarios de Internet), España, el 68% de los consumidores realizan sus pagos a través de las Tarjetas de Crédito. El segundo medio más usado por los usuarios es el reembolso a la entrega del producto aunque en una proporción muy inferior, tan sólo un 14%. Menos usados son la domiciliación o la tarjeta del establecimiento como lo que tienen algunos centros comerciales.

Otro de los servicios que comienzan a prestar los bancos es el dinero virtual. Para ello se necesita un software (programa) especial que le permite acceder a un tercero que actúa como intermediario y cambia dinero de curso legal de su cuenta bancaria por dinero electrónico para poder gastarlo a su antojo por el ciberespacio. Este sistema será muy útil para las microtransacciones (compra de poco valor) o compras anónimas.

Un paso más se dará cuando se integren las llamadas tarjetas inteligentes. Son unas tarjetas similares a las de banda magnética en cuanto a formato, pero que incorporan un chip con información del usuario. Actualmente las tarjetas monedero incorporan esta

tecnología. Un inconveniente que limita su implantación es el hecho de que todos los computadores tendrán que ir dotados de lectores de estas tarjetas. Las grandes empresas de informática como Sun, IBM, Oracle o Microsoft, así como entidades financieras como Citibank o Visa están desarrollando estándares para el desarrollo de este sistema.

## G) LA GARANTIA DE LA CONFIDENCIALIDAD

La manera más habitual de realizar un pago a través de Internet es la tarjeta, ya sea de pago o de crédito. Un posible fraude podría venir de cualquiera de las tres partes: el consumidor puede negar haber dado su permiso para hacer un pago, el Banco puede facturar demás y la tienda puede alegar no haber recibido ningún dinero. Además debemos considerar a los hackers (intrusos) que se introducen en los sistemas informáticos para localizar información valiosa.

En primer lugar hay que garantizar la confidencialidad, es decir, que ninguna persona ajena pueda conocer la información enviada. Lo ideal también sería que ninguna de las tres partes conociera datos innecesarios: que el comerciante no conociera los datos de la cuenta del cliente, ni el banco los detalles de la compra. También hay que garantizar la integridad para que el mensaje no sea manipulado. Los últimos avances en sistemas de seguridad han desarrollado sobre todo la autenticación de las partes y la irrenunciabilidad de la transacción por parte de ninguno de los implicados.

Con todas estas garantías de seguridad nuestro pedido llegará al comerciante junto con las instrucciones de pago. Posteriormente, utilizando también la encriptación, el comerciante realiza una solicitud a la entidad financiera del comprador para que reembolse el dinero. Todos estos procesos están garantizados por las autoridades de certificación.

Los grandes expertos en la materia coinciden en que el comercio electrónico absorberá gran parte del comercio mundial. Mientras esto ocurre, las cifras hablan por sí solas. La consultora Forrester Research augura que el comercio electrónico moverá una cantidad de 327.000 millones de dólares en el año 2002.

A la espera de que se produzca el auge definitivo del comercio en Internet, muchas empresas han comenzado a apostar fuerte por este sistema cuya naturaleza igualará el potencial competitivo de las empresas desde la más grande a la más pequeña con la correspondiente mejora del servicio para el cliente.

## **26. RESPONSABILIDADES DERIVADAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO**

El mercado de Tarjetas de Crédito ha tenido un crecimiento significativo durante 1998, sustentado principalmente en la mayor demanda de tarjetas, debido a la cada vez más creciente costumbre de comprar con éstas. Un estudio efectuado por Mercadeo y Opinión S.A. estima que en la actualidad deben circular en nuestro país tres millones y medio de tarjetas, las cuales se utilizan para hacer compras sin llevar dinero en efectivo, para hacer compras a crédito u obtener dinero en efectivo. Siendo que el segmento de las Tarjetas de Crédito bancarias en 1998 llegó a sumar 520,000 tarjetas, con una mayor presencia del sistema Visa.

Para tener un panorama completo del llamado apogeo de las Tarjetas de Crédito se debe contrastar el número de tarjetas emitidas con el de las que son anuladas cada año, pues durante los 10 primeros meses de 1997 un total de 27 mil 336 Tarjetas de Crédito fueron anuladas por las diversas empresas del sistema financiero y de la banca de consumo y similar cifra en 1998.

Resulta entonces pertinente analizar la problemática de las Tarjetas de Crédito y las responsabilidades que de ella se derivan:

## A. RESPONSABILIDAD DEL EMISOR

Para tratar este punto resulta pertinente recordar las obligaciones que bajo responsabilidad deben cumplir las instituciones bancarias y financieras, antes de la celebración del contrato de Tarjeta de Crédito y durante su vigencia y extinción:

1. No deberán celebrar contratos de Tarjetas de Crédito con aquellas personas naturales o jurídicas a las cuales se les haya cerrado cuentas corrientes por girar cheques sin fondos. Dicho impedimento estará vigente durante el año posterior a la fecha de cierre de la correspondiente cuenta corriente en la respectiva empresa bancaria.
2. Deberán anular las Tarjetas de Crédito en los siguientes casos:
  - a. Cuando los titulares de las Tarjetas de Crédito, no cumplan con las obligaciones estipuladas en el Reglamento y en el contrato respectivo.
  - b. Cuando los titulares de las Tarjetas de Crédito adeuden más de una cuota de amortización vencida a la misma empresa bancaria o financiera, en la modalidad de Tarjeta de Crédito, o en cualquier otra modalidad de crédito.
  - c. Cuando cualquiera de las obligaciones asumidas por el titular de la tarjeta de crédito, frente al emisor de la misma, resulten calificadas en la categoría de dudosa o pérdida.
  - d. Cuando al titular de la Tarjeta de Crédito se le haya cerrado alguna cuenta corriente por girar contra ella sin la correspondiente provisión de fondos, sea en la propia entidad emisora de la Tarjeta de Crédito, o en el sistema financiero.
3. Todos los casos de anulación de Tarjetas de Crédito, con indicación de su motivo, deberán ser comunicados a la Superintendencia de Banca y Seguros, dentro de los 15 días naturales posteriores al cierre de cada mes, para su publicación. En el caso de empresas bancarias, estos informes deberán ser acompañados a la relación de cuentas corrientes cerradas por giro de cheques sin fondos.

Una vez publicada la relación de Tarjetas de Crédito anuladas, las empresas bancarias y financieras, quedarán impedidas de expedir Tarjetas de Crédito a las personas incluidas en dicha relación por el plazo de un año, así como deberán anular las Tarjetas de Crédito y dar por terminados sus contratos, por el mismo plazo, contado a partir de la anulación de la Tarjeta de Crédito, que debe efectuarse dentro de los siguientes 30 días de la fecha de publicación, sin perjuicio del cobro de los saldos deudores.

#### **E. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA ANTE LA SUPERINTENDENCIA**

La Superintendencia podrá suspender la autorización para operar con Tarjetas de Crédito, en los siguientes casos:

- Cuando la entidad controladora incumpla las normas del presente Reglamento y demás disposiciones aplicables.
- Cuando se produzcan pérdidas económicas significativas por las operaciones de crédito realizadas bajo dicha modalidad.
- Cuando considere que el sistema empleado por la entidad emitente, no se conduce conforme a una sana práctica bancaria o financiera o se incurre en riesgos excesivos.

#### **C. RESPONSABILIDAD FRENTE A LOS CONSUMIDORES**

El Indecopi es un órgano administrativo que a través de la Comisión de Protección al Consumidor, tiene por función velar por el respeto de los derechos de los consumidores. Pero no de cualquier derecho, sino de los enmarcados en el Decreto Legislativo N° 716 (Ley de Protección al Consumidor) y no de cualquier consumidor, sino del consumidor razonable y final. En este sentido, cabe mencionar que en lo que va del año, el Servicio de Atención al Cliente ha recibido 351 quejas en contra de los diferentes Bancos del mercado. Los motivos más frecuentes de estas quejas con relación al uso de Tarjetas de Crédito son los cargos efectuados por consumos no realizados (consumos fraudulentos),

robo de tarjetas, retardos en la remisión de los estados de cuenta a los domicilios y falta de información sobre diferentes aspectos del uso de la tarjeta y de los intereses que se aplican a los consumos.

En estos reclamos es muy común que el usuario no cuente con una copia de su contrato y que irresponsablemente manifieste que lo firmó sin leerlo porque no le dieron el tiempo suficiente para esto o porque las letras del contrato eran demasiado pequeñas y abundantes, lo cual evidencia que la generalidad de veces estos consumidores no encuadran en la categoría del “consumidor razonable” establecida por el Indecopi. Siendo por otro lado muy frecuente que el titular desconozca que cuando pierde su tarjeta, debe avisar inmediatamente al Banco, para que le otorgue un código de bloqueo (que servirá para retener la tarjeta en caso que un tercero quiera utilizarla), y que además deberá presentar una comunicación escrita al Banco comunicando el robo y ratificando el pedido del bloqueo o suspensión de la tarjeta y finalmente ordenar su anulación. Asimismo es importante señalar que muchos desconocen que el Banco no asume responsabilidad por el uso que hagan terceras personas de la tarjeta, sino pasadas las 48 ó 72 horas desde la confirmación por escrito.

El daño a la confianza de los consumidores en los mecanismos del mercado justificó, una sanción pecuniaria de 8 UITs, porque un consumidor que contrata una Tarjeta de Crédito considerando que el riesgo máximo que asume en caso de uso irregular de la misma equivale al tópe de su línea de crédito vería sus expectativas de consumo totalmente defraudadas al pretender hacerlo responsable por cargos que excedan más de 40 veces sus líneas de crédito, como en el presente caso.

#### D. RESPONSABILIDAD CIVIL DEL TARJETAHABIENTE

Tratándose de un contrato privado de naturaleza civil, todas y cada una de las estipulaciones establecidas en el mismo, deben ser cumplidas por ambas partes y en todo caso se está a lo establecido en el contrato respecto a la forma y causales específicas de la resolución del mismo.

La obligación que con mayor frecuencia es incumplida por el tarjeta-habiente, es la de pago oportuno de su crédito y en su caso de los sobregiros efectuados, de modo que el emisor puede anular la tarjeta por este hecho, sin perjuicio de iniciar el procedimiento respectivo para lograr el pago de la suma adeudada.

## **E. RESPONSABILIDAD PENAL DEL TARJETAHABIENTE Y DE TERCEROS**

El Tarjetahabiente también puede ser pasible de responsabilidad penal, cuando el uso irregular de su Tarjeta de Crédito, tipifique algún delito. En este sentido podemos mencionar los siguientes casos que según la legislación comparada (Argentina) tipifican el delito de estafa:

- La adulteración de la fecha de vencimiento de la Tarjeta de Crédito, con el objeto de ocultar su caducidad.
- La utilización de la Tarjeta de Crédito ajena.
- La obtención de Tarjeta de Crédito con el objeto de efectuar compras que excederían de la capacidad de pago del autor.

## **27. TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

Las causales más frecuentes de terminación de estos contratos son:

- a. Por fallecimiento del usuario.
- b. Por terminación del contrato o vencimiento del plazo.
- c. Por extinción del emisor. Cuando el Banco emisor deja de administrar una determinada tarjeta.

d. Por resolución del contrato como consecuencia del incumplimiento del titular de la tarjeta.

## **ANEXO**

### **REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO - RES. SBS N° 271-2000 (14.04.2000).**

Lima, 14 de abril del 2000

EL SUPERINTENDENTE DE BANCA Y SEGUROS;

CONSIDERANDO:

Que, el Reglamento de Tarjetas de Crédito fue aprobado mediante Resolución SBS N° 295-95 del 11 de abril de 1995;

Que, es necesario adecuar las disposiciones contenidas en el citado Reglamento a la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702, modificada por las Leyes N° 27008 y N° 27102; así como a las innovaciones introducidas en el desarrollo de las operaciones con tarjetas de crédito en el sistema financiero;

Que, asimismo, es conveniente resguardar el carácter cancelatorio de las tarjetas de crédito, así como establecer mecanismos efectivos de protección al usuario de la tarjeta de crédito;

Que, por otro lado, resulta necesario precisar el período durante el cual se computarán las reincidencias para el cierre de cuentas corrientes por girar cheques sin la correspondiente provisión de fondos;

Estando a lo opinado por las Superintendencias Adjuntas de Banca y de Asesoría Jurídica y la Gerencia de Estudios Económicos; y,

En uso de las facultades conferidas en los numerales 7, 9 y 13 del ARTÍCULO 349° de la referida Ley General;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Aprobar el Reglamento de Tarjetas de Crédito, que forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°.- Incorporar como último párrafo del numeral 7.5. del Reglamento de Cuentas Corrientes, aprobado mediante la Resolución SBS N° 089-98 del 15 de enero de 1998, el siguiente texto:

“Para el cómputo de las reincidencias por cada titular, las empresas deberán considerar los cierres de cuentas comentes por girar cheques sin la correspondiente provisión de fondos ocurridos durante los seis (6) años anteriores.”\*

Artículo 3°.- La presente norma entra en vigencia el día 10 de Agosto del 2000, fecha a partir de la cual quedará sin vigencia la Resolución SBS N° 295-95 del 11 de abril de 1995.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

SOCORRO HEYSEN ZEGARRA, Superintendente de Banca y Seguros( a.i.)

## REGLAMENTO DE TARJETAS DE CREDITO

### CAPITULO I

#### DE LOS ASPECTOS GENERALES ARTÍCULO 1°.- ALCANCE

Las normas del presente Reglamento son aplicables a las empresas bancarias, empresas financieras y demás empresas de operaciones múltiples que se encuentren

---

\* Texto según Art. 1ro. de la Res. SBS N° 434-2000 (23-06-2000).

facultadas a operar en el módulo 1 conforme a lo establecido en el ARTÍCULO 290° de la Ley N° 26702 y sus modificatorias, en adelante empresas.

#### ARTÍCULO 2°.- DEFINICIONES

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se considerarán las siguientes definiciones:

1. Días: Días calendario.
2. Ley General: Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros - Ley N° 26702, modificada por las Leyes N° 27008 y N° 27102.
3. Reglamento: El presente Reglamento de Tarjetas de Crédito.
4. Solicitante: Persona natural o jurídica que solicita tarjetas de crédito.
5. Superintendencia: Superintendencia de Banca y Seguros.
6. Titular: Persona natural o jurídica que celebra el contrato de tarjeta de crédito.
7. Usuario: Persona natural que utiliza las tarjetas de crédito para adquirir bienes o servicios, o disponer de efectivo.

#### ARTÍCULO 3°.- TARJETA DE CRÉDITO

Mediante el contrato de tarjeta de crédito la empresa concede una línea de crédito al titular por un plazo determinado y expide la correspondiente tarjeta, con la finalidad de que el usuario de dicha tarjeta adquiera bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen o, en caso de solicitarlo y así permitirlo la empresa emisora, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios conexos, dentro de los límites y condiciones pactados, obligándose a su vez, a pagar a la empresa que expide la

correspondiente tarjeta, el importe de los bienes y servicios que haya utilizado y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato.

## CAPITULO II

### DEL OTORGAMIENTO DE LA TARJETA DE CREDITO

#### ARTÍCULO 4°.- REQUISITOS PARA OTORGAR TARJETAS DE CRÉDITO

Las empresas deberán requerir a los solicitantes, por lo menos, la presentación de la siguiente información:

1. Cuando se trate de personas naturales:

1.1. Solicitud escrita según formato proporcionado por la empresa;

1.2. Copia del documento de identidad oficial;

1.3. Documentos que a criterio de la empresa, acrediten capacidad de pago suficiente para ser titular de una tarjeta de crédito; y,

1.4. Domicilio perfectamente individualizado y determinado.

2. Cuando se trate de personas jurídicas:

2.1. Solicitud escrita según formato proporcionado por la empresa;

2.2. Documentos que acrediten la constitución e inscripción en los Registros Públicos de la persona jurídica;

2.3. Documentos que, a criterio de la empresa, acrediten capacidad de pago de la persona jurídica suficiente para ser titular de una tarjeta de crédito;

2.4. Número del Registro Único de Contribuyente (RUC) o número que lo sustituya, de la persona jurídica en caso ésta sea contribuyente;

2.5. Copia certificada del poder del representante de la persona jurídica para solicitar y suscribir contratos de tarjeta de crédito, así como, cuando corresponda, para designar a los usuarios autorizados para operar con tarjetas de crédito de la persona jurídica;

2.6. Autorización escrita de la persona jurídica solicitante por la que designa a los usuarios autorizados para operar con las tarjetas de crédito, indicando los alcances y límites de su uso, suscrita por el representante debidamente facultado;

2.7. Copia del documento de identidad oficial de los usuarios referidos en el numeral anterior; y,

2.8. Domicilio del solicitante perfectamente individualizado y determinado.

## ARTÍCULO 5°.- OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS

Las empresas están obligadas a:

1. Entregar al solicitante, previamente a la celebración del contrato, una cartilla conteniendo información referida a los intereses compensatorios y moratorios, comisiones, seguros, portes, otros cargos adicionales, forma de pago, responsabilidades en caso de extravío o robo y otros aspectos, de tal manera que el solicitante pueda tener una cabal comprensión de las principales condiciones del contrato y de las responsabilidades que en el uso de la tarjeta le corresponden;

2. Verificar la identidad del solicitante, constatando:

2.1. En el caso de personas naturales, su nombre de acuerdo al documento de identidad oficial presentado según el numeral 1.2. del ARTÍCULO 4° del Reglamento; y.

2.2. En el caso de personas jurídicas, la denominación o razón social de acuerdo con los documentos presentados según el numeral 2.2. del artículo 4º del Reglamento y los nombres de los usuarios autorizados para operar tarjetas de crédito de las personas jurídicas, de acuerdo con los documentos oficiales de identidad presentados de acuerdo con el numeral 2.7. del referido ARTÍCULO;

3. Registrar la firma del solicitante o usuarios autorizados para operar tarjetas de crédito, según corresponda, en presencia de uno de sus funcionarios autorizados. Asimismo, se procederá de igual manera con los usuarios, en caso corresponda;
4. Comprobar que el solicitante y, de ser el caso, el usuario autorizado para operar la tarjeta de crédito, no se encuentren prohibidos de abrir cuentas corrientes, celebrar contratos de tarjeta de crédito u operar tarjetas de crédito;
5. Verificar la veracidad de la información proporcionada por el solicitante, en especial aquella relacionada a su capacidad de pago y a su domicilio, debiendo requerir cualquier otra documentación o información que contribuya a conocer a su cliente;
6. Realizar la evaluación y clasificación crediticia del solicitante;
7. Celebrar con el solicitante el contrato de tarjeta de crédito, de acuerdo con lo establecido en el ARTÍCULO 7º del presente Reglamento; y,
8. Entregar la tarjeta de crédito y, en caso corresponda, las tarjetas adicionales, única y exclusivamente al titular o al usuario de las mismas, bajo responsabilidad de la empresa.

Se presume que la empresa ha cumplido con las obligaciones previstas en los numerales 2, 3, 4, 5 y 6 del presente artículo, con la firma del documento que contiene el respectivo contrato de tarjeta de crédito.

#### ARTÍCULO 6º.- DOMICILIO DEL SOLICITANTE

Los gastos que demande la verificación del domicilio podrán ser cobrados al solicitante, siempre que previamente le hayan sido informados por escrito. En ningún caso dicho cobro deberá exceder los gastos efectivamente incurridos.

El domicilio señalado por el solicitante producirá plenos efectos jurídicos hasta que se comunique a la empresa, de manera fehaciente, su variación en las condiciones señaladas en el correspondiente contrato de tarjeta de crédito.

### **CAPITULO III**

#### **DEL CONTRATO DE TARJETA DE CREDITO ARTICULO 70 CONTENIDO MÍNIMO DEL CONTRATO**

El contrato de tarjeta de crédito deberá contener, por lo menos, la siguiente información:

1. Monto de la línea de crédito;
2. Monto máximo y comisión por la disposición de efectivo, en caso corresponda;
3. Comisiones, portes y otros gastos directos por los servicios prestados, o los criterios para su determinación;
4. Tasa de interés efectiva anual compensatoria y moratoria, o los criterios para su determinación;
5. Monto sobre el cual se aplicarán los intereses;
6. Forma y medios de pago permitidos;
7. Prima, forma de pago, cobertura y vigencia de los seguros u otros mecanismos de cobertura o contingencia destinados a cubrir transacciones no autorizadas, así como los procedimientos para efectuar los reclamos respectivos;
8. Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío o sustracción;
9. Casos en que proceda la anulación de la tarjeta de crédito o la resolución del contrato respectivo:

10. Sanciones que serán impuestas a los titulares de tarjetas de crédito que sean anuladas por la empresa, según lo dispuesto en el ARTÍCULO 20° del Reglamento:
11. Periodicidad con la que se entregarán los estados de cuentas:
12. Plazo y condiciones de aceptación del estado de cuenta; y,
13. Otros que establezca esta Superintendencia.

Dicha información deberá expresarse de manera clara y precisa, redactada en un lenguaje comprensible y caracteres destacados.

#### ARTÍCULO 5°.- CARACTERÍSTICAS

Las tarjetas de crédito se expedirán con carácter de intransferible y deberán contener la siguiente información mínima:

1. Denominación de la empresa que expide la tarjeta de crédito y, de ser el caso, la identificación del sistema de tarjeta de crédito al que pertenece;
2. Numeración codificada de la tarjeta de crédito;
3. Nombre del usuario de la tarjeta de crédito y su firma. En caso el usuario 1 sea una persona diferente del titular de la tarjeta podrá constar también el nombre de éste. Las firmas podrán ser sustituidas o complementadas por una clave secreta, firma electrónica u otros mecanismos que permitan identificar al usuario;(\*)
4. Fecha de vencimiento; e,
5. Indicación expresa del ámbito geográfico de validez de la tarjeta de crédito, en el país y/o en el exterior, según corresponda. En caso de no figurar tal indicación se presume, sin admitir prueba en contrario, que tiene validez internacional.

---

\* Texto según Art. 1ro. de la Res. SBS N° 373-2000 (3 1-05-2000).

## ARTÍCULO 9°.- VIGENCIA

El plazo de vigencia de las tarjetas de crédito no podrá exceder de cinco (5) años, pudiéndose acordar plazos de vencimiento menores, con renovaciones condicionadas al resultado de la evaluación de la empresa sobre el uso regular de la tarjeta de crédito por parte del titular o usuario.

## ARTÍCULO 10°.- TARJETAS ADICIONALES

Las tarjetas de crédito adicionales a la tarjeta principal, sólo podrán emitirse cuando exista autorización escrita de su titular y tendrán por lo menos las mismas limitaciones de aquélla, de acuerdo con lo establecido en el respectivo contrato de tarjeta de crédito.

## ARTÍCULO 11°.- COBROS

Las empresas debitarán en las cuentas tarjeta de crédito que correspondan, el importe de los bienes y servicios que el usuario de la tarjeta adquiriera utilizando la misma, de acuerdo con las órdenes de pago que suscriba, el monto en efectivo retirado y la utilización de otros servicios conexos, así como los intereses y las demás obligaciones señaladas en el contrato de tarjeta de crédito, conforme a la legislación vigente sobre la materia.

Las órdenes de pago y firmas podrán ser sustituidas mediante autorizaciones por medios electrónicos y/o firmas electrónicas sujetas a certificación por la empresa que expida la tarjeta de crédito o entidad que ésta designe: así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta de crédito.

Los montos de las comisiones, portes y otros gastos directos referidos en el numeral 3 del ARTÍCULO 7° del presente Reglamento deben estar asociados a los gastos efectivamente incurridos.

## CAPITULO IV

### DEL TITULAR Y DEL USUARIO DE LA TARJETA DE CREDITO

#### ARTÍCULO 12°.- INFORMACIÓN AL TITULAR

Las empresas deberán comunicar a los titulares de las tarjetas de crédito, todos los cargos y gastos a que estarán sujetos, incluyendo los gastos de verificación de domicilio, cuando correspondan, así como las variaciones de los mismos, de manera previa y oportuna.

#### ARTÍCULO 13°.- ESTADOS DE CUENTA

Las empresas deberán remitir, por lo menos, mensualmente a los titulares de tarjetas de crédito, un estado de cuenta que incluya detalladamente los cargos y abonos efectuados en cada periodo de liquidación, el monto de pago correspondiente, así como el saldo al final del mismo. Este estado de cuenta debe contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Nombre del titular y del usuario;
2. Número de identificación de la tarjeta de crédito;
3. Período del estado de cuenta;
4. Fecha de vencimiento y monto mínimo de pago;
5. Indicación del establecimiento afiliado, la fecha y el monto de las transacciones registradas en el periodo informado;
6. Monto de los intereses devengados;
7. Otros cargos, de ser pertinente, con expresa indicación de su concepto y monto:

8. Pagos efectuados por el titular durante el periodo informado, indicando fecha y monto;
9. Saldo adeudado a la fecha:
10. Monto disponible en la línea de crédito y,
11. Tasas de interés compensatoria y moratoria vigentes a la fecha del estado de cuenta.

Las empresas están obligadas a remitir los estados de cuenta al domicilio señalado por el titular de la tarjeta de crédito con la anticipación necesaria para que éste pueda realizar oportunamente los pagos respectivos. Si el titular no recibiera dichos estados de cuenta oportunamente, tendrá el derecho de solicitarlos a la empresa emisora, y ésta la obligación de proporcionarle copia de los mismos de manera inmediata.

#### ARTÍCULO 14°.- CARGOS INDEBIDOS

La empresa deberá poner a disposición de los titulares y usuarios autorizados de las tarjetas de crédito, sistemas y procedimientos adecuados que permitan comunicar y atender de manera inmediata los cargos indebidos.

#### ARTÍCULO 15°.- EXTRAVÍO O SUSTRACCIÓN

A fin de evitar que se produzcan transacciones no autorizadas, la empresa deberá poner a disposición de los titulares y usuarios autorizados de las tarjetas de crédito, sistemas que permitan comunicar de inmediato su extravío o sustracción. Una vez recibida la comunicación,

la empresa anulará la tarjeta y dará aviso de tal situación a los establecimientos afiliados. Las transacciones no autorizadas que se realicen con anterioridad a dicha comunicación, serán de responsabilidad de los titulares o usuarios. <sup>(6)</sup>

---

<sup>6</sup> Texto según Art. 2do. de la Res. SBS N° 373-2000 (3 1-05-2000).

Los titulares y usuarios no asumirán responsabilidad por las transacciones no autorizadas que se hayan realizado con posterioridad a la referida comunicación.

Asimismo, las empresas podrán contratar pólizas de seguro, crear fondos de protección o contingencia, así como establecer otros mecanismos que les permitan cubrir las transacciones no autorizadas que se realicen antes o después de la comunicación del titular o usuario sobre la sustracción o extravío.

#### ARTÍCULO 16°.- COMUNICACIÓN SOBRE CARGOS INDEBIDOS, EXTRAVIO O SUSTRACCIÓN

La empresa deberá llevar el registro de las comunicaciones referidas en los artículos 14° y 15° del Reglamento, anotando la fecha y la hora de recepción del mismo, proporcionando a los titulares o usuarios una constancia o código de registro que el usuario debe mantener como prueba de haber cumplido con dar tal comunicación a la empresa. Dicha empresa deberá entregar a solicitud de los referidos titulares o usuarios la confirmación por medio escrito de los mencionados avisos.

Asimismo, el registro deberá contar con mecanismos adecuados que permitan acreditar de manera fehaciente el contenido y la oportunidad de la referida comunicación. La empresa emisora debe contar con medios propios o de terceros encargados de registrar estas comunicaciones y atender al público las veinticuatro (24) horas del día todos los días del año.

### CAPITULO V

#### DE LOS IMPEDIMENTOS Y ANULACIONES

#### ARTÍCULO 17°.- IMPEDIMENTOS

Las empresas no podrán celebrar contratos de tarjeta de crédito con aquellas personas naturales o jurídicas a las cuales se les haya cerrado cuentas corrientes por girar cheques sin fondos o se les haya anulado tarjetas de crédito por las causales

indicadas en el ARTÍCULO 19°, durante los plazos de cierre o anulación establecidos en las normas respectivas.

Asimismo, no podrán ser usuarios de tarjetas de crédito adicionales, ni usuarios autorizados para operar con tarjeta de crédito de personas jurídicas, los inhabilitados por girar cheques sin fondos o los sancionados por anulación de tarjetas de crédito a que hace referencia el párrafo precedente.

#### ARTÍCULO 18°.- ANULACIÓN Y RESOLUCIÓN A SOLICITUD DEL TITULAR O USUARIO

Los titulares o usuarios podrán solicitar la anulación de las tarjetas de crédito y, de ser el caso, la resolución del contrato respectivo mediante comunicación escrita a la empresa, sin perjuicio de la obligación de pagar los saldos deudores correspondientes.

#### ARTÍCULO 19°.- ANULACIÓN Y RESOLUCIÓN SUJETAS A SANCIÓN

Las empresas deberán anular las tarjetas de crédito, incluyendo las tarjetas adicionales, o resolver los contratos cuando al titular de la tarjeta de crédito se le haya cerrado alguna cuenta corriente por girar contra ella cheques sin la correspondiente provisión de fondos, sea en la propia empresa o en cualquier otra del sistema financiero, conforme a la publicación que realice la Superintendencia.

Asimismo, deberán anular las tarjetas de crédito de los usuarios de tarjetas de crédito adicionales y de los usuarios autorizados para operar con tarjetas de crédito de las personas jurídicas, cuando éstos se encuentren incurso en la causal señalada en el párrafo anterior.

En todos estos casos, la empresa deberá dar aviso de la anulación a los establecimientos afiliados. <sup>(7)</sup>

---

<sup>7</sup> Texto según Art. 3ro. de la Res. SBS N° 373-2000 (31-05-2000).

## ARTÍCULO 20°.- SANCIONES

Los titulares de las tarjetas de crédito anuladas por las causas señaladas en el artículo anterior quedan impedidos de solicitar una nueva tarjeta de crédito en cualquier empresa del sistema financiero, durante el plazo de un año contado a partir de la fecha de anulación respectiva. Asimismo, sin perjuicio del cobro de las deudas correspondientes, las empresas, dentro de los diez (10) días posteriores a la fecha de inicio de la difusión señalada en el artículo 25° del Reglamento, deberán anular las tarjetas de crédito de las personas que figuren en la citada difusión y no otorgarles nuevas tarjetas de crédito durante los plazos establecidos en el presente artículo.

En caso de reincidencia por primera vez en las causales de anulación previstas en el ARTÍCULO precedente, se procederá a la anulación de las tarjetas de crédito del titular, y dicho impedimento durará tres (3) años. Si se reincide por segunda vez, el impedimento será permanente.

Al vencimiento de los plazos señalados en el presente ARTÍCULO, las empresas quedan facultadas para celebrar nuevos contratos de tarjeta de crédito con las personas sancionadas, sin que se requiera previa autorización de este organismo supervisor.

## ARTÍCULO 21°.- ANTECEDENTES Y CÓMPUTO DE REINCIDENCIAS

Para el cómputo de las reincidencias de anulación de tarjetas de crédito referidas en el ARTÍCULO anterior, las empresas deberán considerar las anulaciones de cada titular de tarjetas de crédito ocurridas durante los seis (6) años anteriores.

## ARTÍCULO 22°.- DEVOLUCIÓN FÍSICA

En caso de anulaciones de tarjetas por causas distintas a las señaladas en el artículo 19°, con excepción de los casos de extravío o sustracción, las empresas procurarán la

devolución física de la tarjeta cancelada encargándose de su destrucción en presencia del titular o del usuario. La misma disposición será aplicable cuando se expidan duplicados o nuevas tarjetas en reemplazo de las deterioradas, o en caso de la resolución o término del contrato de tarjeta de crédito. En caso que la devolución física de la tarjeta de crédito no sea posible y en los casos de anulación referidos en el ARTÍCULO 19° del Reglamento, los titulares o usuarios de la misma serán responsables de su destrucción. Asimismo, las empresas deberán comunicar a los establecimientos afiliados la invalidez en los casos de tarjetas anuladas o sustituidas antes del término de su vigencia.

#### ARTÍCULO 23°.- RECTIFICACIONES

En los casos en que la empresa anule indebidamente la tarjeta de crédito de algún titular por las causales señaladas en el ARTÍCULO 19°, deberá proceder a la rectificación correspondiente dentro de los diez (10) días posteriores a la recepción de la solicitud de rectificación del interesado o a la detección de la anulación indebida sin que medie solicitud. A tal efecto, la empresa bajo su responsabilidad, costo y cargo, deberá comunicar por escrito a las centrales de riesgo y a los establecimientos afiliados a quienes se dirigió la comunicación de la anulación, el equivoco incurrido. Además, la empresa deberá asumir los costos de la rectificación en el mismo medio utilizado por la Superintendencia para difundir la correspondiente anulación de tarjeta de crédito y, en caso la instancia judicial lo determine, Indemnizar al cliente afectado por los daños y perjuicios causados.

### CAPITULO VI

#### DE LA REMISION DE INFORMACION Y DEL REGISTRO CONTABLE

#### ARTÍCULO 24°.- REMISIÓN DE INFORMACIÓN

Las empresas deben remitir a esta Superintendencia un reporte impreso conteniendo la relación de todas las tarjetas de crédito anuladas a que hace referencia el artículo 19° y de las rectificaciones aludidas en el ARTÍCULO 23° correspondientes al mes anterior, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes. El mencionado reporte deberá

contener las debidas justificaciones que sustenten dicha información, debidamente suscrito por el gerente general y el funcionario responsable de la misma.

En el caso de tarjetas de créditos anuladas mencionadas en el párrafo anterior, conjuntamente al reporte impreso antes señalado, las empresas remitirán en archivo magnético a esta Superintendencia, la referida relación de tarjetas de crédito anuladas, de acuerdo con el Diseño de Registro del Sistema de Anulación de Tarjetas de Crédito establecido por este órgano de control. Tratándose de tarjetas de crédito cuyos titulares se encuentren registrados o codificados en el Informe Crediticio Confidencial - ICC - Forma 16, la información debe remitirse con el código de deudor asignado por esta Superintendencia.

En los meses en que no se produzca anulación de tarjetas de crédito por las causales señaladas en el artículo 19° o rectificaciones referidas en el ARTÍCULO 23°, las empresas deberán indicar tal situación dentro del plazo referido. Asimismo, deberán mantener, en cada caso, la documentación que sustente las anulaciones y las rectificaciones referidas en los párrafos anteriores en sus archivos.

En caso la Superintendencia considere que las justificaciones de las rectificaciones realizadas por la empresa no fuesen suficientes, podrá anular dichas rectificaciones. La Superintendencia podrá, además, establecer otros medios para la remisión de la información.

Tratándose del Plan de Cuentas para Instituciones Financieras, las empresas deberán remitir a este órgano de control dentro de los quince (15) días calendario siguientes al cierre de cada mes, el Reporte N° 17 Tarjetas de Crédito, adjunto al presente Reglamento, por medios impresos, de acuerdo con las instrucciones contenidas en el mismo. Asimismo, sustitúyase el Reporte N° 7 del Capítulo y del Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero por el que se adjunta al presente Reglamento. Las empresas remitirán dichos reportes en archivo magnético, de conformidad con las disposiciones que emita esta Superintendencia.

## ARTÍCULO 25°.- DIFUSIÓN

La Superintendencia cada mes difundirá, por el medio que considere pertinente, la relación de tarjetas de crédito anuladas y las rectificaciones mensuales, a que hace referencia el ARTÍCULO anterior.

## ARTÍCULO 26°.- CONTABILIDAD

Para el registro contable de las operaciones con tarjeta de crédito se emplearán las subcuentas y cuentas analíticas correspondientes establecidas en el Plan de Cuentas para Instituciones Financieras y en el Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero, según corresponda.

## CAPITULO VII

### DE LOS CONTRATOS CON LOS ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS

## ARTÍCULO 27°.- CARACTERÍSTICAS DE LOS CONTRATOS

Las empresas que emitan tarjetas de crédito, ya sea directamente o por intermedio de sistemas de tarjetas de crédito, celebrarán contratos con los establecimientos afiliados, mediante los cuales éstos se comprometen a recibir las órdenes de pago suscritas por los titulares o usuarios de las tarjetas de crédito, o a recabar las respectivas firmas electrónicas o autorizaciones previas que permitan realizar los cargos respectivos, por el importe de los bienes y/o servicios suministrados dentro del país o en el exterior, según corresponda.

Las empresas podrán celebrar dichos contratos directamente con los establecimientos afiliados o incorporarse a sistemas de tarjetas de crédito.

En los contratos con los establecimientos afiliados, las empresas se comprometen a pagar a dichos establecimientos o a los sistemas de tarjetas de crédito en los que éstas se encuentren incorporados, el importe de las órdenes de pago válidamente emitidas o

autorizadas de acuerdo a las condiciones acordadas por las partes, dentro del marco del Reglamento.

#### ARTÍCULO 28°.- OBLIGACIONES DEL ESTABLECIMIENTO AFILIADO

En los contratos con los establecimientos afiliados deberá incluirse como obligaciones de los mismos:

1. Verificar que la tarjeta de crédito esté en vigencia, constatando, de ser el caso, que no figure en la relación de tarjetas anuladas, según la información recibida;
2. Verificar la identidad del usuario;
3. Comprobar que la firma del usuario en la orden de pago corresponda a la que figura en su tarjeta de crédito, o contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustitutorio de la firma gráfica o manuscrita;
4. Sujetarse en las transacciones que se realicen al monto máximo autorizado por la empresa; y,
5. Otros procedimientos que la empresa considere convenientes para la seguridad y adecuado uso de las tarjetas de crédito, en concordancia con las normas del Reglamento y disposiciones legales pertinentes.

#### ARTÍCULO 29°.- AFILIACIÓN A SISTEMAS DE TARJETA DE CRÉDITO

Las empresas podrán celebrar los contratos que sean necesarios para su afiliación o incorporación a sistemas de tarjetas de crédito en uso en el país o en el exterior, sujetándose para tales efectos a las normas establecidas en la Ley General, el Reglamento y demás disposiciones legales aplicables, en el primer caso y, adicionalmente, a los usos y costumbres internacionales, en el segundo.

## CAPITULO VIII

### DE LA SUPERVISION Y SUS COLABORADORES ARTÍCULO 30°.- COMUNICACIÓN PARA EXPEDIR TARJETAS DE CRÉDITO

Las empresas que decidan iniciar la expedición de tarjetas de crédito a nivel nacional y/o internacional, deberán comunicarlo a la Superintendencia, en un plazo no menor a los treinta (30) días anteriores al inicio de la referida expedición.

### ARTÍCULO 31°.- MANUALES

Las empresas deberán incorporar en sus manuales los procedimientos, controles y medidas de seguridad utilizados en la elaboración física, asignación de clave, transporte, entrega y custodia de las tarjetas de crédito; asimismo los referidos a los casos de extravío o sustracción de las mismas y a la atención y resolución de quejas de los usuarios. Dichos manuales estarán a disposición de esta Superintendencia.

### ARTÍCULO 32°.- ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO

La Superintendencia evaluará el porcentaje de tarjetas de crédito anuladas por las causales señaladas en el ARTÍCULO 19° de cada empresa, y comparará dichos resultados con el promedio del sistema financiero. En caso considere que dicho resultado se encuentre significativamente por encima del promedio señalado anteriormente, la Superintendencia presumirá que no se está cumpliendo con lo dispuesto en los artículos 4°, 5° y 6° del presente Reglamento, salvo prueba en contrario, y aplicará, de ser el caso, las sanciones previstas en el Reglamento de Sanciones vigente, según corresponda.

Asimismo, el incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 19° y/o 20° del presente Reglamento será considerado como infracción grave o muy grave, de acuerdo al referido reglamento de sanciones. Esta Superintendencia considerará la frecuencia de

cargos indebidos a los titulares o usuarios de las tarjetas de crédito en la evaluación de los sistemas de control interno de las empresas.

### **ARTÍCULO 33°.- SUSPENSIÓN DE AUTORIZACIÓN**

La Superintendencia podrá suspender la autorización para operar con tarjetas de crédito, sin perjuicio de las sanciones que considere pertinente aplicar según la normativa vigente, en los siguientes casos:

- a) Cuando la empresa supervisada incumpla las normas del Reglamento y demás disposiciones aplicables.
- b) Cuando se produzcan pérdidas económicas significativas por las operaciones de crédito realizadas bajo dicha modalidad.
- c) Cuando considere que el sistema empleado por la empresa que expide las tarjetas de crédito, no corresponde a una sana práctica bancaria o financiera o se incurre en riesgos excesivos.

Las empresas a las que se les aplique lo dispuesto en el párrafo anterior, deberán proceder de manera inmediata a la anulación de las tarjetas de crédito que se encuentren en circulación y a la resolución de los contratos celebrados con los respectivos titulares, los establecimientos afiliados y, de ser el caso, con los sistemas de tarjeta de crédito, sin perjuicio de los saldos deudores correspondientes. Dichas causales deberán constar expresamente en los respectivos contratos de tarjeta de crédito.

### **ARTÍCULO 34°.- UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA**

La Unidad de Auditoria Interna deberá incorporar en el Plan Anual de Trabajo, la evaluación del cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento. Dicha

evaluación deberá hacer especial énfasis en el establecimiento, cumplimiento y calidad de los manuales y procedimientos internos para los aspectos referidos en el artículo 31°.

#### ARTÍCULO 35°.- SOCIEDAD DE AUDITORIA EXTERNA

Las sociedades de auditoría externa deberán emitir en su Informe sobre el Sistema de Control Interno, opinión con relación al cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento, haciendo especial énfasis en los aspectos mencionados en el ARTÍCULO anterior.

#### DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

##### PRIMERA.- OTRAS TARJETAS DE CRÉDITO

Las normas estipuladas en el Reglamento se harán extensivas, en lo que sea pertinente, a las tarjetas de crédito emitidas por instituciones diferentes a las empresas, cuando tal emisión incluya compromiso de crédito por parte de éstas.

##### SEGUNDA.- RENOVACIÓN Y MODIFICACIÓN DE CONTRATOS VIGENTES

En caso de renovación o modificación de los contratos de tarjeta de crédito celebrados con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente norma, éstos deberán sujetarse a lo establecido en el capítulo III del Reglamento.