



*Superintendencia de Bancos  
y de Otras Instituciones Financieras*

---

**Resolución N° CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010  
de fecha 26 de mayo de 2010**

**NORMA PARA LAS OPERACIONES  
DE TARJETAS DE CRÉDITO**

El Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.

**CONSIDERANDO**

**I**

Que la Ley 515, Ley de Promoción y Ordenamiento del Uso de la Tarjeta Crédito, en el artículo 1, establece que la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, en adelante la Superintendencia, será el órgano encargado de la regulación y supervisión de los emisores de tarjetas de crédito.

**II**

Que en los artículos 2, 14 y 16 de la referida Ley, se faculta al Consejo Directivo de la Superintendencia a dictar las normas necesarias para la correcta aplicación de la Ley, velando por una incorporación novedosa que garantice los derechos de todos los operadores del tráfico mercantil con énfasis en el derecho de los tarjetahabientes.

En uso de sus facultades,

**HA DICTADO**

La siguiente,

**Resolución N° CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010**

**NORMA PARA LAS OPERACIONES  
DE TARJETAS DE CRÉDITO**

**TITULO I  
ÁMBITO DE APLICACIÓN**

**CAPÍTULO ÚNICO  
CONCEPTOS, OBJETO, ALCANCE Y SUPERVISIÓN**



**Artículo 1. Conceptos.-** <sup>1</sup>Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en la presente Norma, los conceptos indicados en el presente artículo, tanto en mayúsculas como en minúsculas, singular o plural, tendrán los significados siguientes:

- a) **Ciclo:** Período comprendido entre dos fechas de corte.
- b) **Compras de bienes o servicios:** Son aquellos que se realizan con los establecimientos afiliados, así como los que el emisor contrata u obtiene para el tarjetahabiente con la autorización de éste, tales como: seguros de vida saldo deudor, seguros contra robo y fraude, seguros de emergencia, pagos por servicios de energía eléctrica, agua, teléfono, cable.
- c) **Débitos automáticos:** Corresponden a las compras o pagos de bienes y servicios, los cuales son debitados de manera automática a la línea de crédito del tarjetahabiente, tales como: pago por servicios de teléfono, energía eléctrica, cable, colegio.
- d) **Días de mora:** Los días contados a partir del día siguiente de la fecha límite de pago establecida en el estado de cuenta.
- e) **Emisor:** Las personas jurídicas con domicilio en Nicaragua constituidas como sociedades anónimas, que emiten tarjetas de crédito de uso nacional o internacional o en ambas modalidades ya sea de manera individual o en conjunto con otro emisor (coemisor). Lo anterior sin perjuicio de las personas jurídicas con domicilio extranjero que se dediquen a tal negocio.
- f) **Estado de cuenta:** Detalle confeccionado por el emisor que contiene información sobre lo adeudado por el tarjetahabiente a determinada fecha, el cual puede ser suministrado al usuario en forma impresa o electrónica.
- g) **Fecha de corte:** La fecha programada para la finalización del ciclo de financiamiento correspondiente.
- h) **Fecha límite de pago:** Fecha última en que el tarjetahabiente debe realizar, al menos, el pago mínimo indicado en su estado de cuenta so pena de incurrir en mora. Si la fecha última de pago vence en día domingo o en día feriado, ésta se trasladará al día hábil inmediato siguiente.

---

<sup>1</sup> Arto. 1, reformado el 07 de julio de 2010 - Resolución CD-SIBOIF-635-1-JUL7-2010



## *Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras*

---

- i) **Fórmula:** Método de cálculo que permite determinar de forma clara, detallada, y comprensible, el principal y los intereses que cobren los emisores en las operaciones de tarjetas de crédito, así como los montos que cobren por comisiones y gastos derivados de la operación.
- j) **Ley de la Superintendencia:** Ley 316, Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras y sus reformas.
- k) **Ley General de Bancos:** Ley 561, Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros, publicada en la Gaceta Diario Oficial N° 232, del 30 de noviembre de 2005.
- l) **Ley No. 515:** Ley No. 515, Ley de Promoción y Ordenamiento del Uso de la Tarjeta de Crédito, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 11 del 17 de enero de 2005.
- m) **Límite de crédito:** Límite máximo en la moneda pactada, que el emisor pone a disposición del tarjetahabiente mediante las condiciones estipuladas en el contrato. Los intereses y cargos derivados de la utilización de la tarjeta de crédito forman parte del límite.
- n) **Mora:** Situación que se da cuando el tarjetahabiente no realiza al menos el pago mínimo indicado en su estado de cuenta en la fecha límite de pago.
- o) **Período de gracia:** El período concedido por el emisor en el contrato, durante el cual no cobra intereses corrientes sobre las compras de bienes y servicios o retiros en efectivo realizados por el tarjetahabiente en un determinado ciclo.
- p) **Principal:** Monto adeudado en concepto de compras de bienes, servicios o retiros en efectivo.
- q) **Promociones o Descuentos:** Corresponde a las promociones o descuentos temporales o puntuales relacionados entre otros a la tasa de interés o al pago de intereses ofrecidos por el emisor de manera temporal, por lo cual una vez terminado el periodo de la promoción o descuento, la tarjeta de crédito volverá a ajustarse a las condiciones previamente establecidas.
- r) **Saldo adeudado:** Corresponde al total adeudado por el tarjetahabiente a una fecha determinada (principal, intereses corrientes y moratorios, cargos y comisiones) netos de pagos realizados en el ciclo.
- s) **Saldo de principal en mora:** Corresponde a la porción de principal incluida en la cuota de pago mínimo del ciclo, pagada parcialmente o no pagada antes de la fecha límite de pago.



## *Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras*

---

- t) **Servicios promovidos:** Corresponden a las compras o pagos por servicios que promueve el emisor para el tarjetahabiente, tales como: seguro contra fraude, seguros de vida, seguros médicos, servicios de grúa.
- u) **Sobregiro:** Monto utilizado o cargado en exceso sobre el límite de crédito autorizado.
- v) **Superintendente:** Superintendente de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.
- w) **Superintendencia:** Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.
- x) **Tarjetahabiente:** Persona natural o jurídica que, previo contrato con el emisor, es habilitada para el uso de una línea de crédito revolvente.
- y) **Tarjeta de crédito:** El instrumento o medio de legitimación, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, cuya posesión acredita el derecho del tarjetahabiente o portador de tarjeta adicional, para disponer de la línea de crédito en cuenta corriente, derivada de una relación contractual previa entre el emisor y el tarjetahabiente.
- z) **Tarjeta adicional:** Tarjeta de crédito que el tarjetahabiente autoriza emitir a favor de las personas naturales o jurídicas que designe.
- aa) **Tasa de interés corriente anual:** Es la tasa de interés anual aplicada al saldo de principal.
- bb) **Tasa de interés corriente diaria:** La tasa de interés que resulta de dividir la tasa de interés corriente anual pactada en el contrato entre una base de días, la cual deberá ser igual al total de días sujetos a cobro de intereses en el año calendario.
- cc) **Tasa de interés moratoria anual:** Corresponde a la tasa de interés adicional a la tasa de interés corriente anual pactada que los emisores pueden cobrar a las obligaciones crediticias en situación de mora; la cual no podrá exceder del 50% de la tasa de interés corriente pactada.
- dd) **Tasa de interés moratoria diaria:** La tasa de interés que resulta de dividir la tasa de interés moratoria anual entre una base de días, la cual deberá ser igual al total de días sujetos a cobro de intereses en el año calendario.
- ee) **Tasa de interés fija:** Tasa de interés no variable durante la vigencia del contrato.
- ff) **Tasa de interés variable:** Corresponde a una tasa de interés que varía de acuerdo a los cambios a la tasa de referencia o índice, más los puntos porcentuales establecidos en el contrato.



## *Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras*

---

gg) **Transacción flotante:** La transacción realizada por el tarjetahabiente o tarjetahabiente de tarjeta adicional, que no ha sido cobrada por el establecimiento afiliado. Dichas transacciones afectan el límite de crédito de la tarjeta.

**Artículo 2. Objeto.-** La presente Norma tiene por objeto promover el buen uso y manejo de la tarjeta de crédito a través del establecimiento de las disposiciones relacionadas con la forma y contenido de los contratos de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de tarjeta de crédito celebrados entre el emisor y el tarjetahabiente; así como, establecer la metodología para calcular los intereses y cargos conexos que se cobran a los tarjetahabientes; establecer requisitos mínimos de información respecto a los estados de cuenta; y establecer el tipo de información que los emisores deberán poner a disposición de sus tarjetahabientes, la cual deberá ser clara y precisa para que estos últimos puedan elegir por sí mismos, responsablemente, los productos o servicios financieros adecuados a sus intereses y ser conocedores de los compromisos y deberes que asumen en la contratación con los emisores.

**Artículo 3. Alcance.-** De conformidad con el Arto. 2 de la Ley No. 515, las disposiciones de la presente Norma son de obligatorio cumplimiento para todos los emisores de tarjetas de crédito domiciliados en el país, aunque lo hagan en condición de coemisor, o cualquier otra calificación no precisada en dicha Ley.

**Artículo 4. Supervisión de emisores de tarjeta de crédito.-** Estarán sujetos al control y supervisión de la Superintendencia, los bancos y las demás entidades emisoras de tarjeta de crédito comprendidas en el marco de la Ley General de Bancos. No obstante, las demás entidades mercantiles no comprendidas en la ley antes mencionada, estarán sujetas a las regulaciones establecidas en la Ley No. 515 y la presente Norma.

## **TITULO II DEBERES GENERALES EN EL OTORGAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO**

### **CAPITULO UNICO PRINCIPIOS RECTORES**

**Artículo 5. Derecho de información. Deber de transparencia.-** Los emisores deben proporcionar a sus tarjetahabientes información clara, adecuada, inteligible y completa de los productos y servicios que ofrezcan y de los correspondientes costos, así como de las condiciones de los contratos que tengan por objeto tales productos y servicios.

Los emisores deben proporcionar a sus tarjetahabientes la información pertinente antes, durante y después de la celebración del contrato.

**Artículo 6. Atención al tarjetahabiente.-** Los emisores deben contar con un servicio de atención al tarjetahabiente que les permita a estos obtener información rápida y fiable sobre la tarjeta de créditos



## *Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras*

---

y demás productos y servicios financieros relacionados con esta, así como sobre los procedimientos relativos a los mismos y mecanismos de resolución de reclamos.

La prestación de servicios de atención a los tarjetahabientes por los emisores y deberá regirse por los preceptos mínimos establecidos en la presente Norma.

**Artículo 7. Publicidad.-** La publicidad utilizada por los emisores debe ser clara y no engañosa, debiendo recoger adecuadamente las condiciones del producto o servicio publicitado, sin que la misma induzca o pueda inducir a confusión o error a sus destinatarios.

Las condiciones promocionales que incentiven la contratación de la tarjeta de crédito, deberán ser mantenidas por el emisor durante el período ofrecido, y de ser el caso por el número de unidades a ofertar o por algún otro supuesto al que esté sujeta la condición promocional

Los premios, promociones o descuentos que ofrezcan los emisores, deberán ser reglamentados, contemplando en éstos las restricciones, plazos, naturaleza y formas de cumplimiento. Dicho reglamento deberá ser publicado en un medio de comunicación escrito de circulación nacional y en su sitio Web.

**Artículo 8. Obligación de los emisores.-** Los emisores antes de autorizar la línea de crédito deberán cerciorarse acerca de la capacidad de pago y de endeudamiento del deudor que permita la recuperación de los recursos, por lo que previo al otorgamiento de la tarjeta de crédito, el emisor deberá efectuar una evaluación exhaustiva del deudor, que contemple el análisis siguiente:

- a) La capacidad de pago, identificando las fuentes de ingreso y su estabilidad. Para estos efectos, se debe fijar un nivel máximo de la línea de crédito en función de la capacidad de pago del cliente y su endeudamiento total en el sistema.
- b) Tomar en cuenta el endeudamiento total del deudor (y de su cónyuge, cuando los ingresos de éste sean incluidos en el análisis) con el emisor y con otras instituciones del sistema financiero en el cálculo de la deuda total a fin de determinar su capacidad de endeudamiento y su carácter de sobreendeudado, si fuere el caso.
- c) Considerar niveles apropiados de cuota/ingreso o cuota/flujo neto después de gastos, para determinar la capacidad de pago y endeudamiento.
- d) Efectuar el proceso completo de evaluación para el caso de ampliación de líneas. En este sentido, se deberá considerar una nueva evaluación que incluya la capacidad de pago y de endeudamiento a la fecha y el comportamiento de pago en el sistema, entre otros factores.

Para la obtención de la información antes mencionada, el emisor requerirá del cliente el suministro de esta, así como, mediante consulta a la Central de Riesgos de la Superintendencia u otros



antecedentes complementarios que permitan estimar la calidad del conjunto de las obligaciones del deudor sujeto de evaluación, tales como la información del historial crediticio del deudor de centrales de riesgo privadas que tenga a su disposición el emisor.

A los emisores que no cumplan con las disposiciones establecidas en el presente artículo, el Superintendente les aplicará multa conforme a lo establecido en el artículo 168 de la Ley General de Bancos y la normativa que regula esta materia; no obstante las obligaciones de los tarjetahabientes a los cuales no se les haya realizado el análisis requerido por el presente artículo mantendrán su validez.

### **TITULO III CONTRATOS**

#### **CAPITULO I CONTENIDO MINIMO**

**Artículo 9. Contenido mínimo de los contratos.-** Los modelos de contratos deberán, como mínimo, contener lo siguiente:

- a) Nombre del contrato: El contrato debe titularse como “Contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente y Emisión y Uso de Tarjeta de Crédito”;
- b) Contratantes: Relación de la entidad emisora como sociedad anónima domiciliada en Nicaragua, indicando el número de la escritura, notario autorizante e inscripción registral, carácter con que actúa sea como ente emisor o coemisor o en qué otra calidad y quién la representa; de igual manera relacionar estos mismos requisitos tratándose de persona jurídica, usuaria del crédito y quién la representa; en el caso que el tarjetahabiente sea una persona natural, nombre conforme cédula de identidad, número de cédula y dirección de domicilio.
- c) Monto inicial de la línea de crédito expresada en cifras y tipo de moneda contratada;
- d) Plazo del contrato y la condición de prórroga automática del mismo, en su caso;
- e) Tipo de tasa de interés (fija o variable). En el caso de tasa de interés variable, indicar la tasa de referencia o índice más los puntos porcentuales en que puede ser incrementada;
- f) Plazo o período para revisión de tasa de interés (fija o variable);
- g) Definición de las comisiones, honorarios y cargos conexos al uso de la tarjeta de crédito;



## *Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras*

---

- h) Definición del monto y plazos sobre el cual se aplicarán los intereses, tanto corrientes como moratorios;
- i) Definición de lo que comprende el pago de contado;
- j) Definición y condiciones del período de gracia, según el caso;
- k) Definición de lo que comprende el pago mínimo;
- l) Forma y medios de pago permitidos;
- m) Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío, robo, deterioro o sustracción de la tarjeta de crédito;
- n) Casos en que proceda la suspensión del uso de la tarjeta de crédito o la resolución del contrato respectivo por voluntad unilateral del emisor o del tarjetahabiente;
- o) Periodicidad con la que se entregará el estado de cuenta;
- p) Procedimiento para impugnación de cargos;
- q) Monto máximo garantizado por el fiador solidario, según el caso;
- r) Información sobre garantías diferentes a la fianza solidaria, según el caso;
- s) Derechos y obligaciones del tarjetahabiente y fiador solidario;
- t) Tabla de Costos conforme el Anexo 1, que pasa a formar parte íntegra de la presente Norma;
- u) Descripción de los casos en que el adeudo total puede ser considerado como vencido y requerido el pago total al tarjetahabiente;
- v) Otros que establezca el Superintendente.

### **CAPITULO II ASPECTOS FORMALES**

**Artículo 10. Condiciones de los contratos.-** Los contratos deberán cumplir, como mínimo con las siguientes condiciones:





- a) En los contratos que se suscriban, los aspectos referentes a los porcentajes y montos cobrados en concepto de intereses, comisiones y cargos se registrarán por lo indicado en la Tabla de Costos vigente al momento de la firma del mismo, la cual es parte integrante del contrato debiendo ser anexada a éste y firmada por las partes.
- b) El tamaño de la letra de los contratos, en ningún caso podrá ser menor al tamaño y tipo de letra equivalente o similar a Arial 12.
- c) Las cláusulas que generen responsabilidad para el tarjetahabiente y fiador solidario de la tarjeta de crédito deben estar redactadas mediante el empleo de caracteres destacados en negrilla o subrayados.
- d) Derogado.<sup>2</sup>

### **CAPITULO III APROBACIÓN Y MODIFICACIONES DEL CONTRATO**

**Artículo 11. Aprobación de los modelos de contratos.-** Los emisores deberán remitir al Superintendente los modelos o formatos de contratos para su aprobación. El Superintendente dispondrá de un plazo de hasta treinta días calendario para aprobar dichos modelos, y una vez aprobados deberán ser publicados por el emisor en cualquier medio de comunicación social escrito de circulación nacional. El tamaño de la letra de dicha publicación, en ningún caso podrá ser menor al tamaño y tipo de letra equivalente o similar a Arial 12. A partir de la fecha de publicación antes referida, los contratos vigentes se registrarán por lo dispuesto en los modelos de contratos aprobados por el Superintendente.

Los contratos aprobados por el Superintendentes deberán ser utilizados por los emisores para la firma de nuevos contratos y renovaciones, en su caso. Los contratos vigentes, previo a la publicación de la presente Norma, quedarán en todo vigor y fuerza legal, con excepción de las cláusulas que contradigan a las del modelo aprobado conforme esta Norma, las que perderán su validez, no así su obligación crediticia.

Los contratos aprobados por el Superintendente deberán ser utilizados por los emisores para la firma de nuevos contratos y renovaciones, en su caso.

**Artículo 12 Modificaciones al contrato.-** Cuando los emisores requieran implementar nuevos modelos de contratos, agregar nuevas cláusulas a los mismos o reformar las existentes, deberán solicitar de previo la autorización del Superintendente, y una vez aprobadas deberán ser publicadas por el emisor en cualquier medio de comunicación social escrito de circulación nacional y notificadas al tarjetahabiente conforme lo establecido en el artículo 14.

---

<sup>2</sup> Inciso d) del artículo 10, derogado el 19 de mayo de 2015 - Resolución CD-SIBOIF-890-1-MAY19-2015



**Artículo 13 Modificaciones a la Tabla de Costos.-** La Tabla de Costos se considera parte integrante del contrato de tarjeta de crédito, misma que no podrá ser modificada durante dos trimestres consecutivos. Podrá variarse cualquiera de los rubros de la Tabla de Costos al inicio del subsiguiente trimestre; en tal caso, no requerirá de previa autorización del Superintendente, debiendo el emisor únicamente notificar al tarjetahabiente conforme a lo establecido en el artículo 14 de la presente Norma.

Se exceptúa de lo anterior, lo referente a los cambios a la tasa de interés, sea ésta fija o variable, lo cual se regirá por lo establecido en el artículo 17.

**Artículo 14. Notificaciones.-** El emisor deberá notificar al tarjetahabiente en el estado de cuenta, el medio de comunicación social escrito, y fecha de publicación de las modificaciones del contrato y detalle de los aspectos modificados al contrato.

En dicha notificación se deberá prevenir al tarjetahabiente que puede rechazar las modificaciones comunicándolo al emisor por escrito o por otro medio verificable, en el plazo de treinta días calendario contados a partir de la fecha de corte. Para ello, deberá indicarse la dirección, apartado postal, número telefónico, número de fax y dirección electrónica del emisor, en su caso, donde el tarjetahabiente podrá enviar la comunicación. Si el tarjetahabiente no acepta las modificaciones del contrato, el emisor podrá suspender el uso de la línea de crédito del tarjetahabiente, pero para el pago del saldo adeudado, deberá respetar la tasa de interés y las demás condiciones contenidas en el contrato vigente antes de la variación introducida.

## **TITULO IV PAGOS, CALCULO DE INTERESES Y DISPOSICIONES SOBRE CARGOS**

### **CAPITULO I PAGOS Y CÁLCULO DE INTERESES**

**Artículo 15. Cálculo de pagos.-** Con respecto a los pagos se establecen las disposiciones siguientes:

- a) Pago de contado: Corresponde al pago total del saldo adeudado por el tarjetahabiente a la fecha de corte, expresado en la moneda pactada.
- b) Pago mínimo: Corresponde al pago del ciclo expresado en la moneda pactada, que cubra amortización no menor del 4% del saldo de principal, más los intereses corrientes y moratorios. El emisor podrá cobrar una cuota mínima preestablecida cuando la referida sumatoria del pago mínimo resulte en una cantidad menor.



**Artículo 16. Metodología de cálculo de intereses.**- Los emisores están obligados a adoptar en sus sistemas operativos y de informática, la metodología de cálculo expresada a continuación:

- a) Interés corriente: El interés corriente se calculará multiplicando la tasa de interés corriente diaria por el saldo del principal (neto de los pagos realizados por el tarjetahabiente en el ciclo) por los días que corresponda. Si en el contrato se establece un período de gracia para el cobro de intereses, se deberá proceder conforme a lo estipulado en el mismo.
- b) Interés moratorio: El interés moratorio se calculará aplicando la tasa definida en el literal cc) del artículo 1 de la presente Norma al saldo de principal en mora por los días de mora. A dicho saldo de principal en mora únicamente se le aplicará el interés moratorio antes definido.

Para efectos del cálculo de intereses, la base a utilizar es de 365 días.

**Artículo 17. Tasas de interés variables y fija.**- Cuando se pacte tasa de interés variable deberá consignarse en el contrato la tasa de referencia a partir de la cual se determina la variabilidad de la tasa pactada, tales como Libor, Prime o cualquier otro índice de carácter público que permita de manera objetiva justificar la variación de la tasa convenida; no obstante, la variación únicamente puede efectuarse en el plazo establecido en el contrato para revisión de tasa, el cual no podrá ser menor a tres (3) meses. En este caso no se requerirá notificar ni obtener aceptación de parte del deudor.

Si la tasa de interés corriente es fija, el emisor no podrá modificarla durante la vigencia del contrato; no obstante al menos con treinta (30) días de anticipación al vencimiento de éste, notificará al deudor de la modificación de la tasa, misma que será aplicable para el nuevo plazo del contrato. Para la notificación se deberá cumplir con lo indicado por el artículo 14 de la presente Norma.

## **CAPITULO II CARGOS**

**Artículo 18. Comisiones, honorarios y otros cargos.**- Los emisores podrán cobrar en concepto de comisiones, honorarios y otros cargos, únicamente los siguientes:

- a) Comisión por retiros de efectivo: Corresponde al porcentaje que cobra el emisor por retiros de efectivo conforme lo establecido en el contrato. Dicha comisión es imputable por una sola vez a cada retiro efectuado.
- b) Honorarios por gestión de cobro extrajudicial: Corresponde a honorarios por gestión de cobro extrajudicial que cobra el emisor cuando el tarjetahabiente incurre en mora de acuerdo a los límites establecidos en el artículo 8 de la Ley No. 515. Dichos honorarios son imputables en cada ciclo que el tarjetahabiente incurre en mora.



## *Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras*

---

- c) Cargo por reposición de tarjeta: Corresponde al cargo que cobra el emisor para cubrir gastos de reposición de tarjeta de crédito por pérdida, robo o deterioro.
- d) Cargo por membresía: Corresponde al cargo anual que cobra el emisor por uso de la tarjeta de crédito.
- e) Cargo por mantenimiento de valor: Corresponde al resultado de aplicar el mantenimiento de valor conforme la Ley Monetaria vigente, utilizando el tipo de cambio oficial emitido por el Banco Central de Nicaragua. Al igual que los intereses, el mantenimiento de valor se calculará sobre el saldo diario de principal a la fecha de corte neto de los pagos realizados dentro del ciclo sujeto a cobro.
- f) Otros cargos previamente autorizados por el Superintendente. De conformidad con el artículo 7 de la Ley No. 515, las comisiones, honorarios y otros cargos contenidos en el presente artículo, salvo el cargo por mantenimiento de valor, no generarán intereses en los primeros cuarenta y cinco días contados a partir de la fecha que se establezca el cobro en el estado de cuenta respectivo.

En caso que el emisor dentro de sus políticas permita el sobregiro del límite de la línea de crédito, este únicamente podrá cobrar el interés correspondiente al monto sobregirado. En ningún caso el emisor podrá cobrar cargo o comisión sobre este concepto.

### **TITULO V INFORMACION PERIODICA**

#### **CAPITULO UNICO ESTADO DE CUENTA**

**Artículo 19. Estado de Cuenta.-** Los emisores están obligados a enviar a sus tarjetahabientes a la dirección que éstos indiquen, a más tardar siete días hábiles después de la fecha de corte, un estado de cuenta mensual. Dicho estado de cuenta deberá contener, como mínimo, la información siguiente:

- a) Identificaciones. Nombre del emisor, marca de la tarjeta, nombre y dirección del tarjetahabiente e identificación de la cuenta.
- b) Descripciones. Enumeración explícita de los rubros que el tarjetahabiente debe pagar, donde se anote la fecha de la compra, el negocio afiliado, país, monto en la moneda pactada según sea el caso, y resultados de las actividades promocionales.
- c) Detalles financieros. En rubros separados debe aparecer la fecha de corte, fecha límite de pago, tipo de tasa de interés (fija o variable), tasa de interés corriente anual, monto por



## *Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras*

---

intereses corrientes, tasa de interés moratoria anual, monto de intereses moratorios, desglose de las comisiones, honorarios y cargos, saldo anterior, monto de compras de bienes y servicios realizados en el ciclo, monto de retiros en efectivo realizados en el ciclo, pago mínimo, porción de principal incluida en el pago mínimo, pago de contado, los pagos efectuados en el ciclo, y cualquier débito o crédito aplicado a la cuenta

Todos los rubros deben corresponder al respectivo ciclo del estado de cuenta, exceptuando las transacciones flotantes.

- d) Las consecuencias financieras en caso que el tarjetahabiente solo efectúe el pago mínimo. Esta información debe incluir, al menos, el tiempo que le tomará al tarjetahabiente pagar la totalidad de la deuda en caso de realizar solamente el pago mínimo, el monto de los intereses corrientes generados y la proporción que se abona al principal.
- e) Otra información: se deberá detallar, entre otros, el procedimiento y período que tiene el tarjetahabiente para impugnar cargos en su estado de cuenta, presentar reclamos en general, procedimiento para el reporte de extravío o pérdida de la tarjeta, lugares donde se puede efectuar el pago, teléfonos de servicio al tarjetahabiente, y cualquier otra información que se considere de beneficio para el tarjetahabiente.

Los emisores, en ningún caso, podrán utilizar el estado de cuenta para la gestión de cobro de otros préstamos distintos al de la línea de crédito autorizada en el contrato de tarjeta de crédito.

### **TITULO VI TRANSPARENCIA Y DIFUSION**

#### **CAPITULO I DIFUSIÓN DE LAS TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, CARGOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**Artículo 20. Difusión.-** Los emisores deberán informar al público en general las tasas de interés corriente y moratorio, comisiones y cargos asociados a las tarjetas de crédito y demás productos y servicios conexos que ofrezcan. Esta información deberá ser difundida de manera clara, explícita y comprensible a fin de evitar que su texto pueda generar confusiones o interpretaciones incorrectas.

La información sobre comisiones y cargos deberá ser detallada a fin de permitir a los interesados tener pleno conocimiento de las mismas, realizar las verificaciones que correspondan y comprender el costo involucrado.

Tratándose de la información referida a los seguros que los emisores ofrezcan relacionados a las operaciones de tarjetas de crédito, estos deberán indicar previamente, en forma clara y detallada los riesgos cubiertos, el monto de la prima o la forma en que será determinada, las deducciones del seguro y el plazo para efectuar el reclamo.



## *Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras*

---

La información referida a tasas de interés, comisiones y cargos que difundan los emisores deberá ser revelada para cada producto o servicio que se ofrezca, así mismo se revelará la oportunidad de su cobro y demás condiciones que afecten su aplicación y determinación, de forma tal que los interesados puedan realizar comparaciones entre las tarifas que los distintos emisores apliquen. La forma en que se aplicarán los cobros antes indicados debe estar claramente explicada en todos los medios que el emisor utilice para su difusión.

Las denominaciones de las comisiones y cargos deben permitir una fácil identificación y comprensión por parte de los tarjetahabientes.

**Artículo 21. Medios de difusión.-** Para dar cumplimiento a la obligación de difusión constante de tasas de interés, comisiones y cargos, los emisores deberán difundir la información sobre dichos conceptos al interior de sus oficinas de atención al público y en su página en Internet. En las oficinas de atención al público, en que pueda solicitarse los productos o servicios relacionados con las tarjetas de crédito, se debe mantener a disposición de los interesados la Tabla de Costos que contenga las tasas de interés, comisiones y gastos que aplica el emisor, la misma que deberá estar en un lugar visible de la oficina.

Cuando se usen medios informáticos para la difusión de las tablas, éstos deberán indicar con claridad la forma de utilizarlos para que los tarjetahabientes puedan acceder fácilmente a la información que contienen.

La Tabla de Costos, ya sea que se exhiba en medios físicos o electrónicos, deberá ser redactada con caracteres legibles equivalentes o similares al tamaño y tipo de letra Arial 12.

Los emisores a través de su página en Internet deberán difundir la información sobre tasas de interés, comisiones y cargos, la cual deberá mostrarse en un espacio de fácil acceso junto a la información sobre los productos o servicios afectos a esos cobros y deberá estar permanentemente actualizada, debiendo ser idéntica a la información que el emisor difunda en sus oficinas de atención al público. Los emisores deberán difundir su página en Internet para que el consumidor tome conocimiento de la forma en que puede acceder a la información contenida en la misma.

Cuando de manera adicional a los medios antes expresados se utilicen folletos informativos, estos deberán contener información actualizada de las características de la operación y/o servicio, así como de las tasas de interés, comisiones y cargos, en caso corresponda. Cuando el objetivo del folleto sea difundir las características propias de una operación o servicio sin incorporar información cuantitativa referida a tasas de interés, comisiones, cargos o montos de crédito, se deberá indicar que la información sobre costos estará disponible en la Tabla de Costos, por los diferentes medios de atención al tarjetahabiente o en la página en Internet del emisor. Si el objetivo del folleto es difundir los aspectos cuantitativos antes indicados correspondientes a determinadas operaciones, entonces, dichos folletos deberán contener ejemplos explicativos de las operaciones que se ofrezcan



bajo el supuesto de cumplimiento de las condiciones previstas. Igualmente, en dichos folletos deberá indicarse todos los cargos por cuenta del tarjetahabiente en el supuesto de incumplimiento de sus obligaciones, incluyendo los intereses moratorios y otros cargos que resulten aplicables.

Asimismo, con el objeto de brindar a los tarjetahabientes toda la información requerida de manera previa a la celebración de cualquier contrato, los emisores pondrán a disposición de los tarjetahabientes, los modelos de contratos autorizados en sus locales y a través de la página en Internet.

Cuando se entregue al tarjetahabiente o al público en general, información sobre tasas de interés, comisiones y cargos, se deberá indicar el nombre del emisor, el plazo de su vigencia y su aplicación en la contratación, de ser el caso.

## **CAPÍTULO II DIFUSIÓN Y SUPERVISIÓN DE FÓRMULAS PARA LA LIQUIDACIÓN DE INTERESES Y CARGOS**

**Artículo 22. Difusión de fórmulas para la liquidación de intereses y pagos.-** Los emisores deberán difundir a través de su página en Internet, las fórmulas, en un lugar de fácil acceso, junto a la información sobre las operaciones y productos que ofrezcan a los tarjetahabientes, de conformidad con las disposiciones de la presente Norma. La difusión de las fórmulas deberá ir acompañada de ejemplos explicativos, de manera que los tarjetahabientes puedan tener un conocimiento completo de los procedimientos seguidos por el emisor, y de ser el caso, poder replicarlos para operaciones concretas que hayan sido pactadas.

Los emisores organizarán la información de las fórmulas por producto, entendiéndose como producto a la modalidad de operación de tarjeta de crédito que posea características que la distinguen de otras modalidades, tales como la forma de pago, la moneda o cualquier otro atributo que implique una variante en la fórmula, y que generalmente cuenta con una denominación comercial identificable por los tarjetahabientes.

En las oficinas en que se pueda solicitar las tarjetas de crédito, deberán mantener a disposición de los tarjetahabientes las fórmulas en medios impresos y, a través del personal de atención a los tarjetahabientes.

**Artículo 23. Pautas para la presentación de las fórmulas.-** Las fórmulas que empleen los emisores deberán considerar las siguientes pautas:

- a) Las fórmulas permitirán a los tarjetahabientes conocer, paso a paso, el proceso de cálculo de intereses, comisiones y cargos.



## *Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras*

---

- b) Los conceptos que se incluyan en las fórmulas serán definidos a continuación de la fórmula. Asimismo, deberán coincidir con los términos empleados en los estados de cuenta.
- c) A través de notas se podrá precisar los detalles que faciliten la comprensión de las fórmulas, de ser el caso.

Se podrán hacer uso de notaciones, siempre y cuando se exprese el significado de cada notación utilizada.

**Artículo 24. Lineamientos metodológicos para la presentación de las fórmulas.-** Los emisores deberán considerar los siguientes criterios para la elaboración de las fórmulas:

- a) Los emisores deberán presentar las fórmulas para el cálculo del monto de intereses que le corresponda pagar al tarjetahabiente.
- b) El cálculo de la tasa de interés aplicable al ciclo debe partir de la tasa activa anunciada por el emisor en el contrato, en la Tabla de Costos, estados de cuenta o cualquier otro medio válido. Asimismo, deberá detallarse cómo es el proceso de amortización del principal de la deuda.
- c) La presentación de las fórmulas permitirá identificar en forma detallada todos los conceptos que podrían conformar el monto afecto a intereses, bajo qué condiciones podrían incidir y la forma como podrían afectar dicho monto. Asimismo, de ser el caso, se incluirá el procedimiento de cálculo para determinar dichos conceptos.
- d) Las fórmulas para el cálculo del monto de las comisiones y cargos que se cobren a los tarjetahabientes, de ser el caso, se presentarán siguiendo los mismos lineamientos dispuestos para el cálculo del monto de intereses.
- e) Las fórmulas se desarrollarán en el supuesto de cumplimiento e incumplimiento en los pagos, en este último caso de conformidad con lo señalado en el artículo siguiente.
- f) Detalle de cómo se aplica el pago mínimo, pago de contado o pagos intermedios entre el monto del pago mínimo y el pago de contado, a la amortización de la deuda, intereses, comisiones y gastos.

**Artículo 25. Fórmulas aplicables para el caso de incumplimiento de pagos.-** Los emisores deberán detallar el procedimiento de cálculo del monto de intereses que se apliquen en caso de incumplimiento de pagos, de acuerdo a los lineamientos dispuestos en el artículo anterior.





Asimismo, cuando los emisores apliquen cargos adicionales por el incumplimiento de pagos, deberán presentar las fórmulas o las bases para su cálculo, detallando el monto de interés moratorio y cargo por trámites extrajudiciales.

La fórmula para el cálculo del monto de intereses y cargos adicionales deberá detallar cómo estos cobros varían en función a los días de incumplimiento, de ser el caso.

**Artículo 26. Ejemplos numéricos explicativos.-** Los emisores deberán presentar, a modo de ejemplo, un ejercicio numérico que ilustre la aplicación de las fórmulas para cada producto, de acuerdo con las siguientes pautas:

- a) Como pauta general, la secuencia de presentación de cada fórmula seguirá los siguientes pasos:
  - 1) Cálculo de monto afecto a la tasa de interés,
  - 2) Cálculo del monto de intereses,
  - 3) Cálculo del monto de comisiones y gastos,
  - 4) Cálculo del monto por mantenimiento de valor,
  - 5) Cálculo del pago mínimo,
  - 6) Monto total.
- b) Los ejercicios numéricos acompañarán el desarrollo de las fórmulas de manera que, para cada paso presentado en las fórmulas, se muestre el ejemplo correspondiente.
- c) Para elaborar el ejercicio numérico, los emisores deberán considerar una operación “típica” que refleje las condiciones más usuales de cada producto.

## TITULO VII SISTEMA DE ATENCIÓN AL TARJETAHABIENTE

### CAPÍTULO UNICO PERSONAL CAPACITADO Y RECLAMOS

**Artículo 27. Personal capacitado.-** El personal responsable de atender las consultas de los tarjetahabientes deberá estar capacitado no sólo en las materias correspondientes a las operaciones que brinda el emisor, sino también en las normativas referidas a la protección al consumidor y transparencia de información comprendidas en el marco legal vigente. Para efecto de brindar la



debida información al tarjetahabiente, el referido personal deberá identificarse ante aquél como responsable de cumplir dicha función. La capacitación que se proporcione al personal antes indicado en temas de atención al tarjetahabiente, protección al tarjetahabiente, regulación sobre temas de transparencia, entre otros, deberá estar documentada en los expedientes de información del personal, los cuales deberán estar a disposición del Superintendente en todo momento.

La atención que se brinde a los tarjetahabientes podrá realizarse de manera personalizada en sus oficinas o a través de medios telefónicos o informáticos.

**Artículo 28. Atención de reclamos.-** Los emisores deberán contar con áreas encargadas de atender los reclamos de los tarjetahabientes de conformidad con las disposiciones siguientes:

- a) Sin que tenga carácter limitativo se considera susceptible de reclamo la impugnación de cargos en el estado de cuenta, así como cualquier hecho por el cual un tarjetahabiente considere que se han violentado en su perjuicio, los términos del contrato suscrito, o que han sido vulnerados sus derechos. El emisor deberá entregarle al tarjetahabiente número de identificación del reclamo.
- b) El reclamo debe efectuarse utilizando los formularios preestablecidos por el emisor, los que obligatoriamente deben ser remitidos físicamente al tarjetahabiente, o por medios electrónicos, en su caso, debiendo anexar los documentos que sustenten el reclamo y contribuyan a la investigación y solución del mismo.
- c) Para la impugnación de cargos al estado de cuenta los tarjetahabientes tendrán 30 días hábiles contados a partir de la fecha de corte del respectivo estado de cuenta o desde el momento en que se produce el hecho que genera el reclamo.
- d) El emisor deberá acusar recibo de la impugnación y dispondrá de un plazo no mayor de seis meses contados a partir de la fecha de recibo de la impugnación para dar respuesta a la misma. En caso que el cargo impugnado haya sido originado y efectuado directamente por el emisor, el plazo para resolver la impugnación no podrá ser mayor de 30 días calendario. Transcurrido este plazo sin que el emisor haya respondido o si la respuesta no satisface a criterio del tarjetahabiente el requerimiento, éste podrá presentar dicho reclamo ante el Superintendente.

**Artículo 29. Consecuencias del reclamo.-** <sup>3</sup> Cuando se trate de impugnación de cargos aplican las reglas siguientes:

---

<sup>3</sup> Arto. 29, reformado el 07 de julio de 2010 - Resolución CD-SIBOIF-635-1-JUL7-2010



## *Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras*

---

- a) El emisor no podrá impedir ni dificultar de ninguna manera el uso de la tarjeta de crédito dentro del límite de crédito autorizado, entendiéndose que el monto impugnado formará parte de dicho límite mientras no sea resuelta la impugnación.
- b) El emisor podrá exigir el pago mínimo de los rubros no impugnados.

**Artículo 30. Aceptación no presumida.-** Si el pago mínimo que figura en el estado de cuenta incluye cargos impugnados, y el tarjetahabiente efectúa dicho pago antes del plazo de impugnación o mientras se resuelve el mismo, ello no implica la aceptación de dichos cargos ni otros que se deriven de los mismos. En caso que la impugnación se resuelva a favor del tarjetahabiente, se deberá revertir el cargo impugnado, los intereses y cualquier otro cargo derivado del mismo.

**Artículo 31. Difusión de información en materia de reclamos.-** Los emisores deberá mantener a disposición del Superintendente, la información estadística relativa a los reclamos presentados por los tarjetahabientes. La información a mantenerse deberá contener información histórica trimestral del total de reclamos atendidos por el emisor, señalando los motivos más frecuentes de reclamo, distinguiendo el número de reclamos que fueron solucionados a favor del tarjetahabiente y a favor del emisor, así como el tiempo promedio de su absolución.

### **TITULO VIII RECLAMOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA**

#### **CAPITULO I REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN**

**Artículo 32. Atención de reclamos por parte de la Superintendencia.-** El Superintendente podrá conformar un equipo de trabajo encargado de darle trámite a los reclamos o quejas de los tarjetahabientes respecto a las operaciones que estos celebren con los emisores. Además de lo anterior, corresponderá a este equipo presentar sus recomendaciones al Superintendente para que éste resuelva de forma razonada y notifique por escrito a las partes, procediendo de conformidad con lo establecido en el segundo párrafo del artículo siguiente.

**Artículo 33. Requisitos para la presentación de reclamos ante la Superintendencia.-** Una vez notificada, o informada de manera escrita con acuse de recibo la respuesta del reclamo por parte del emisor y esta fuera negativa, o cuando el emisor no respondiere, el tarjetahabiente dispondrá de un plazo de un mes, contado a partir de la fecha de recepción de la respuesta o de la fecha en que el emisor debió haber respondido, para presentar de manera escrita su reclamo ante la Superintendencia. El reclamo intentado fuera del plazo anterior se considerará inadmisibile.

El Superintendente requerirá del emisor contra el cual se interpuso la queja, en el plazo que éste le indique, los alegatos, por escrito, que tenga a bien a expresar. El Superintendente dictará la resolución razonada que corresponda, pudiendo ordenar o instruir la corrección que corresponda en



## *Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras*

---

aras de restituir en sus derechos al tarjetahabiente. En caso de incumplimiento por parte del emisor, el Superintendente aplicara una multa equivalente a la imposición de multas por infracción de leyes y resoluciones conforme el artículo 168 de la Ley General de Bancos.

Los reclamos que, conforme a las disposiciones de la presente Norma, presenten los tarjetahabientes al Superintendente, deberán acompañarse de los documentos siguientes:

- a) Número de identificación del reclamo otorgado por el emisor.
- b) Nombre del emisor contra el que se formula la reclamo.
- c) Generales del reclamante, números de teléfonos y correo electrónico, si lo tiene.
- d) Motivo del reclamo.
- e) Fecha de presentación del reclamo ante el emisor y copia de la respuesta de la misma, si hubiere.
- f) Documentación que ampare la contratación del servicio que origina el reclamo.
- g) Poder otorgado por el titular, en el caso de que se trate de un apoderado; y,
- h) Documentos anexos al reclamo, si los hubiere.

Si lo considera necesario, el Superintendente podrá requerir a los tarjetahabientes la presentación de otros documentos adicionales.

### **CAPITULO II RECLAMOS INADMISIBLES**

**Artículo 34. Reclamos inadmisibles.-** El Superintendente considerará inadmisibles los reclamos que pretendan realizar los tarjetahabientes, cuando se produzca alguna de las situaciones siguientes:

- a) Reclamos que no hayan sido presentados previamente al emisor.
- b) Reclamos que hayan sido presentados previamente ante un tribunal judicial.
- c) Reclamos que no sean realizados por el tarjetahabiente titular del servicio o su representante legal.
- d) Reclamos presentados fuera del plazo establecido en el artículo 33 de la presente Norma.



- e) Los reclamos o controversias que surjan entre el tarjetahabiente y emisores que no sean bancos o sociedades financieras autorizados y supervisados por la Superintendencia.

## **TITULO IX DISPOSICIONES GENERALES**

### **CAPITULO I ESTUDIO COMPARATIVO**

**Artículo 35. Estudio comparativo.-** La Superintendencia publicará en su página en Internet y en al menos en un medio escrito de comunicación de circulación nacional, un estudio comparativo de tarjetas de crédito que incluya como mínimo la información indicada en el artículo siguiente. La publicación se hará en estricto apego a la información aportada por los emisores y a costa de estos.

La información podrá ser presentada en forma comparativa entre emisores y, de ser el caso, para operaciones con características estandarizadas de manera que los tarjetahabientes y público en general tengan la posibilidad de efectuar una comparación entre los diversos conceptos que los emisores cobran.

**Artículo 36. Responsabilidad de los emisores.-** Los emisores deben remitir al Superintendente, la información necesaria para realizar trimestralmente el estudio comparativo de tarjetas de crédito a que se refiere el artículo anterior, sin necesidad de que se le requiera en forma expresa para cada período. Los emisores deben aportar, para todas las tarjetas de crédito que emitan, la siguiente información:

- a) Nombre legal completo del emisor.
- b) Nombre y marca comercial de las tarjetas de crédito.
- c) Tasa de interés corriente.
- d) Tasa de interés moratoria.
- e) Detalle de las comisiones, honorarios y cargos a los que se refiere el artículo 18 de la presente Norma.
- f) Plazo de pago de contado (días a partir del corte).
- g) Plazo de pago mínimo (días a partir del corte).
- h) Plazo de financiamiento (meses).
- i) Cobertura: ámbito geográfico o sector del mercado donde puede ser utilizada la tarjeta de crédito.
- j) Requisitos y restricciones de las ofertas, promociones y premios.
- k) Otros beneficios.
- l) Cualquier otra información relacionada con las características del producto y de interés para el tarjetahabiente que requiera el Superintendente.

### **CAPITULO II**



## SERVICIOS PROMOVIDOS Y DÉBITOS AUTOMÁTICOS

**Artículo 37. Servicios promovidos y débitos automáticos.-** Los servicios promovidos y los débitos automáticos realizados por el emisor estarán sujetos a las disposiciones siguientes:

- a) **Servicios promovidos:** Dichos servicios son opcionales, pudiendo el tarjetahabiente cancelarlos en cualquier momento. Para tal efecto, el emisor deberá de previo obtener la autorización del tarjetahabiente por medios verificables, tales como: por escrito, correo electrónico, o por teléfono con grabación de voz o datos. En este último caso, se deberá advertir al tarjetahabiente que su autorización se está recibiendo por medio de grabación. El silencio del tarjetahabiente no podrá tomarse como aceptación.

Adicionalmente, el emisor está obligado a proporcionar información, adjunta al estado de cuenta, sobre los servicios ofrecidos y aceptados por el tarjetahabiente.

- b) **Débitos automáticos:** Dichos débitos podrán ser gestionados directamente por el tarjetahabiente o promovidos por el emisor. En este último caso, el emisor deberá de previo obtener la autorización del tarjetahabiente por los medios verificables establecidos en el literal anterior.

### CAPITULO III FIADOR

**Artículo 38. Notificación al fiador solidario.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la Ley No. 515, relativo a la notificación al fiador solidario respecto al estado de mora del tarjetahabiente, el emisor deberá efectuarla mediante medios por los cuales se pueda evidenciar la realización de dicha notificación, tales como: publicación de los nombres de los tarjetahabientes en mora y sus respectivos fiadores, carta certificada, telegrama o por teléfono con grabación de voz o datos. En este último caso, se deberá advertir al fiador que la constancia de notificación se está realizando por medio de grabación.

En el caso de la publicación de los nombres de los tarjetahabientes en mora y sus respectivos fiadores, se realizará en un medio de comunicación social escrito de circulación nacional. El tamaño de la letra de dicha publicación, en ningún caso podrá ser menor al tamaño y tipo de letra equivalente a Arial 12.

**Artículo 39. Pagos realizados por el fiador.-** En caso que el fiador solidario haya cancelado la obligación del tarjetahabiente, el emisor deberá entregar al fiador solidario certificación de cancelación de la obligación, así como copia certificada de la documentación necesaria para que estos puedan ejercer su derecho de cobro al tarjetahabiente.

### CAPITULO IV TABLA DE COSTOS



**Artículo 40. Publicación de Tabla de Costos.-** Los emisores deberán publicar, como mínimo, en el primer mes de cada trimestre calendario, la Tabla de Costos conforme al orden y detalle del Anexo 1 de esta Norma, de cada uno de los productos de tarjeta de crédito que ofrecen al público, en un medio de comunicación social escrito de circulación nacional con un tipo de letra y números similar o igual a Arial 12. El contenido del Anexo 1 podrá ser modificado por el Superintendente cuando requiera cambios.

## **CAPITULO V PÉRDIDA, EXTRAÑO, ROBO O DESTRUCCION DE TARJETA**

**Artículo 41. Medidas de control.-** En casos de pérdida o extravío, robo, hurto o destrucción de tarjeta de crédito, el tarjetahabiente estará obligado a dar aviso de inmediato al emisor, el cual deberá llevar un registro de notificación de tal circunstancia y deberá proveer al tarjetahabiente un número de notificación que evidencie el reporte. El emisor deberá, ante la notificación por parte del tarjetahabiente sobre cualquiera de las situaciones antes mencionadas, proceder de inmediato a bloquear o cancelar el uso de la tarjeta con el fin de evitar el uso indebido por parte de terceros no autorizados. En este caso, la responsabilidad del tarjetahabiente cesará una vez éste realice la notificación.

## **CAPITULO VI EMISORES NO BANCARIOS**

**Artículo 42. Registro y sanciones.-**<sup>4</sup> El registro y sanciones aplicables a los emisores no bancarios de tarjetas de crédito se regirán por las disposiciones siguientes:

- a) Registro: Se crea el Registro de Emisores no Bancarios de la Superintendencia, en el que deberán inscribirse todas aquellas sociedades emisoras, distintas a los bancos o instituciones financieras no bancarias, que deseen emitir tarjetas de crédito. Para su inscripción en el Registro deberán presentar solicitud al Superintendente y adjuntar lo siguiente:
  - 1) Escritura de constitución inscrita;
  - 2) Poder del representante legal de la sociedad;
  - 3) Datos de contacto de la sociedad, tales como, dirección física, teléfonos, correo electrónico, página web, entre otros;
  - 4) Modelos de contratos de emisión de tarjetas de crédito;

---

<sup>4</sup> Artículo 42, reformado el 04 de octubre de 2016 - Resolución CD-SIBOIF-962-1-OCTU4-2016



## *Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras*

---

- 5) Políticas para el otorgamiento de las tarjetas de crédito;
- 6) Políticas para la atención de los usuarios de las tarjetas de crédito, y;
- 7) Cualquier otro requisito que determine el Superintendente relacionado con sus operaciones de tarjetas de crédito.

Los emisores no bancarios deben contar con una plataforma tecnológica para la gestión de riesgos y un Programa de Prevención de Lavado de Dinero, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (Programa PLD/FT/FP), conforme a la naturaleza, perfil de riesgo y tamaño de la sociedad, así como, a la complejidad y volumen de sus productos o servicios.

El Programa PLD/FT/FP debe corresponderse, con base a su propio análisis, con los requisitos de la legislación, normativa o directrices dictadas por la Superintendencia y resto de autoridades nacionales competentes o en los estándares y guías del GAFI o medidas contra el terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, emanadas de las Naciones Unidas.

El Programa de PLD/FT/FP debe estar aprobado por la junta directiva u órgano equivalente, y debe incluir, al menos, políticas, procedimientos y controles internos de debida diligencia para el conocimiento del cliente (DDC), selección de personal, capacitación y código de conducta; herramientas para la detección, monitoreo y reporte de operaciones inusuales y de listas del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas sobre terroristas y/o financistas del terrorismo y/o financistas a la proliferación de armas de destrucción masiva; persona (s) responsable (s) de la gestión de los riesgos de PLD/FT/FP y la evaluación independiente de su Programa. Esta evaluación deberá ser realizada conforme las directrices que dicte el Superintendente.

La Superintendencia tendrá un plazo de dos meses a partir de presentada la solicitud con toda la documentación requerida para analizar la documentación y proceder a la inscripción. En caso de encontrarla conforme con las disposiciones de la Ley No. 515 y la presente Norma procederá a la inscripción del emisor; si encontrare deficiencias se las informará a los interesados para que las subsanen en el plazo que señale.

Todas aquellas sociedades emisoras, distintas a los bancos o entidades financieras no bancarias, que a la fecha de la presente resolución no estén registradas en la Superintendencia deberán efectuarla en un plazo de dos meses contados a partir de





## *Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras*

---

la entrada en vigencia de la presente Norma. Caso contrario, no podrán celebrar las operaciones a que se refiere la Ley No. 515.

Los emisores podrán solicitar la cancelación de su inscripción en cualquier momento. En este caso, no podrán celebrar las operaciones a que se refiere la Ley No. 515.

Cualquier cambio importante en los antecedentes presentados por una sociedad emisora deberá ser informado a la Superintendencia dentro de los cinco días hábiles siguientes a su ocurrencia.

- b) Sanciones: El incumplimiento de los emisores no bancarios a las disposiciones establecidas en la presente norma y a las instrucciones emitidas por el Superintendente en el ámbito de su competencia, serán sancionados de la siguiente forma:
- 1) Amonestación; o
  - 2) Cancelación del registro. Transcurrido el plazo de un (1) año contado a partir de la fecha en la cual quedó firme la resolución de cancelación del registro, el emisor no bancario podrá solicitar nuevamente su inscripción en el registro. Para tal efecto, además de cumplir con los requisitos exigidos para una solicitud inicial, deberá demostrar que subsanó las circunstancias que motivaron su cancelación.
- c) Para la aplicación de las sanciones antes indicadas, el Superintendente tendrá en consideración los siguientes criterios:
- 1) La gravedad y/o recurrencia de la infracción;
  - 2) Los antecedentes del emisor no bancario en el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente norma y de las instrucciones del Superintendente; y
  - 3) El beneficio o utilidad que el emisor no bancario haya obtenido de la infracción.

### **CAPITULO VII PROHIBICIONES**

**Artículo 43.- Gestiones de cobranza.-** Los emisores, abogados, gestores de cobranzas y servicios automatizados de cobranza solo podrán contactar al tarjetahabiente entre las ocho de la mañana y las siete de la noche de lunes a viernes, y los días sábados de nueve de la mañana a doce del

25



## *Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras*

---

mediodía. En todo caso, las gestiones de cobranza deberán desarrollarse respetando la honorabilidad e integridad moral del tarjetahabiente.

**Artículo 44. Juez competente.-** De conformidad con el literal h) del artículo 11 de la Ley No. 515, serán nulas las cláusulas de los contratos que impongan la renuncia del domicilio del tarjetahabiente.

Para la iniciación y ejecución de acciones prejudiciales o judiciales derivadas de las deudas de los usuarios de tarjetas de crédito, será juez competente para conocer la causa, el del domicilio que registra el tarjetahabiente como suyo en la celebración del contrato de tarjeta de crédito o bien el respectivo juez jerárquico superior en atención a la cuantía de la demanda.

**Artículo 45. Usuario de tarjeta adicional.-** El poseedor o usuario de una tarjeta adicional, en ningún caso se considerará como codeudor o fiador de la línea de crédito del tarjetahabiente.

**Artículo 46. Pago de cuotas.-** En ningún caso se podrán realizar pagos de las cuotas de préstamos distintos al de la tarjeta de crédito, mediante débito a la misma.

### **CAPITULO VIII CAJEROS AUTOMATICOS**

**Artículo 47. Medidas de seguridad.-** En los locales que el emisor pretenda prestar o estén prestando servicios a través de cajeros automáticos o equipos similares, deberán contar con iluminación adecuada y equipos de filmación o grabación de imágenes que permitan identificar a las personas que hagan uso de este tipo de servicio, como medida mínima de resguardo para este tipo de servicio.

Es obligación del emisor comunicar en el lugar de ubicación del cajero automático, el monto máximo de retiro que puede realizar diario y el número de veces por día que se puede utilizar el cajero.

### **TITULO X DISPOSICIONES FINALES**

#### **CAPITULO UNICO TRANSITORIEDAD, DEROGACIÓN Y VIGENCIA**

**Artículo 48. Transitorios.-** <sup>5</sup>Se establecen las siguientes disposiciones transitorias:

---

<sup>5</sup> Artículo 48, literal c), corregido mediante Fe de Errata del 4 de junio de 2010, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 110, del 11 de junio de 2010.



## *Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras*

---

- a) Los emisores tendrán un plazo de sesenta (60) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Norma, para presentar al Superintendente los nuevos modelos de contratos ajustados a las disposiciones de la presente Norma.
- b) Los emisores tendrán un plazo de noventa (90) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Norma, para ajustarse a las disposiciones contenidas en el artículo 19, literal d); Título VI y Título VII de la presente Norma.
- c) Los emisores tendrán un plazo de noventa (90) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Norma, para ajustarse a las disposiciones contenidas en el artículo 47 de la presente Norma.
- d) La información requerida por los artículos 35 y 36 de la presente Norma deberá comenzarse a remitir a la Superintendencia a partir del cuarto trimestre del año en curso.
- e) El pago mínimo a que se refiere el artículo 15, literal b) de la presente Norma deberá aplicarse únicamente para aquellos contratos que se suscriban con nuevos tarjetahabientes después de la entrada en vigencia de la presente Norma. Los contratos vigentes, así como las renovaciones de los mismos, mantendrán el porcentaje de 2.5% del principal a requerirse para el pago mínimo.
- f) Los préstamos personales otorgados aparte del límite de la línea de crédito del tarjetahabiente, generalmente conocidos como “extrafinanciamientos”, existentes a la entrada en vigencia de la presente Norma, se registrarán hasta su vencimiento conforme a lo pactado. Para los préstamos otorgados con posterioridad a la entrada en vigencia de la presente Norma, los emisores tendrán un plazo de hasta sesenta (60) días contados a partir de la entrada en vigencia de la misma, para cumplir con lo indicado en el último párrafo del artículo 19 y por lo indicado en el artículo 46.

El Superintendente podrá prorrogar, previa solicitud del emisor debidamente justificada, los plazos indicados en los literales anteriores.

**Arto. 49. Derogación.-** Se deroga la Norma sobre la Promoción y Ordenamiento del Uso de la Tarjeta de Crédito, contenida en la Resolución N° CD-SIBOIF-443-1-SEP26-2006, de fecha 26 de septiembre del 2006, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N° 198 del 12 de octubre de 2006 y la Norma para las Operaciones de Tarjeta de Crédito, contenida en la Resolución N° CD-SIBOIF-628-1-MAY19-2010, del 19 de mayo de 2010.

**Arto. 50. Vigencia.-** La presente Norma entrará en vigencia de conformidad con las disposiciones siguientes:



*Superintendencia de Bancos  
y de Otras Instituciones Financieras*

---

- a) Para los emisores bancarios o financieros no bancarios autorizados y supervisados por la Superintendencia a partir de su notificación, sin perjuicio de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.
- b) Para el resto de emisores, a partir de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

### **ANEXO 1**

**(NOMBRE DEL EMISOR)**

#### **TABLA DE COSTOS**

Producto	Tasa de Interés Corriente Anual	Tasa de Interés Moratoria Anual	Comisión por Retiro de Efectivo	Cargo por Membresía	Cargo por Sobreiro	Honorarios por Cobro Extra-Judicial	Cargo por Reposición de Tarjeta	Otros cargos Autorizados
(Nombre del Producto)	%	%	% / C\$	C\$	C\$	% / C\$	C\$	C\$
(Nombre del Producto)	%	%	% / C\$	C\$	C\$	% / C\$	C\$	C\$
(Nombre del Producto)	%	%	% / C\$	C\$	C\$	% / C\$	C\$	C\$
(Nombre del Producto)	%	%	% / C\$	C\$	C\$	% / C\$	C\$	C\$

(f) V. Molina H (f) A. Rosales B (f) Gabriel Pasos Lacayo (f) Fausto Reyes B. (f) ilegible (Silvio Moisés Casco Marengo) (f) U. Cerna Barquero.

**URIEL CERNA BARQUERO**  
**Secretario Consejo Directivo SIBOIF**