

Sin Vigencia

NORMA SOBRE LA PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

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 del 2006

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.

III

Que es necesario establecer normas para la aplicación del contenido de la Ley No. 515, de tal manera que permita regular los aspectos legales y operativos del uso de la tarjeta de crédito y supervisar su cumplimiento; así como, establecer los requisitos mínimos de información que deberán cumplir los emisores de dichas tarjetas.

IV

Que de conformidad con los artículos 5, 6, 7, 10 y 11 de la referida Ley, es necesario establecer estipulaciones relacionadas con la forma y contenido de los contratos de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de la tarjeta de crédito celebrados entre el emisor y el tarjetahabiente.

V

Que de conformidad con los artículos 4, 7 y 15 de la referida Ley, es necesario regular el cobro de intereses corrientes, intereses moratorios, comisiones honorarios, seguros y otros cargos por servicios, cuya metodología de cálculo deberá ser de aplicación uniforme para todos los emisores de domicilio nicaragüense, y estar claramente estipulados en los contratos y debidamente autorizados por el Tarjetahabiente.

VI

Que de acuerdo a las consideraciones antes expuestas y con base a las funciones y facultades legales consignadas en los artículos 2, 14 y 16 de la Ley No. 515, Ley de Promoción y Ordenamiento del Uso de la Tarjeta de Crédito; el último párrafo de los artículos 53 y 54 de la Ley No. 561, Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros, publicada en la Gaceta, Diario Oficial No. 232, del 30 de Noviembre del 2005; así como del artículo 10, inciso 1), de la Ley No. 316, Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, reformado por la Ley 552, Ley de Reformas a la Ley 316, Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, publicada en la Gaceta, Diario Oficial No. 169, del 31 de Agosto del 2005.

En uso de sus facultades,

HA DICTADO

La siguiente

NORMA SOBRE LA PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

RESOLUCIÓN No. CD-SIBOIF-443-1-SEP26-2006

CAPÍTULO I CONCEPTOS, OBJETO, ALCANCE Y SUPERVISIÓN

Artículo 1.- Conceptos. Para los efectos de esta Norma se entenderá por:

a) Ciclo: Período comprendido entre dos fechas de corte.

b) Coemisor: 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 en conjunto con otro emisor. Lo anterior sin perjuicio de las personas jurídicas con domicilio extranjero que se dediquen a tal negocio.

c) 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 este, tales como: seguros de vida saldo deudor, seguros contra robo y fraude, seguros de emergencia, pagos por servicios de energía eléctrica, agua, teléfono, cable.

d) Días de Mora: Los días contados a partir del día siguiente de la fecha de corte 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.

Lo anterior sin perjuicio de las personas jurídicas con domicilio extranjero que se dediquen a tal negocio.

f) Estado de Cuenta: Detalle impreso confeccionado por el emisor que contiene información sobre lo adeudado por el tarjetahabiente a determinada fecha.

g) Fecha de Corte: La fecha programada para la finalización del período 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.

i) Ley No. 515: Se refiere a la 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.

j) Límite de Crédito: Límite máximo en la moneda pactada, que el emisor pone a disposición del tarjetahabiente mediante las condiciones estipuladas en el contrato. Este límite no incluye el “Extrafinanciamiento” que el emisor puede poner a disposición del usuario, si lo estima conveniente.

k) 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.

l) 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.

m) Principal: El saldo adeudado menos intereses corrientes y moratorios.

n) Saldo Adeudado: Corresponde al total adeudado por el tarjetahabiente a una fecha determinada.

ñ) 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.

o) Sobregiro: Monto utilizado o cargado en exceso sobre el límite de crédito autorizado.

p) Tarjetahabiente: Persona natural o jurídica que, previo contrato con el emisor, es habilitada para el uso de una línea de crédito revolvente.

q) 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.

r) Tarjeta Adicional: Tarjeta de crédito que el tarjetahabiente autoriza emitir a favor de las personas naturales o jurídicas que designe.

s) Tasa de Interés Corriente Anual: Es la tasa de interés anual aplicada al saldo de principal.

t) 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.

u) Tasa de Interés Moratoria Anual: Corresponde a la tasa de interés corriente anual pactada más un recargo no mayor del establecido en la legislación vigente.

v) 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.

w) Tasa de Interés Fija: Tasa de interés no variable durante la vigencia del contrato. Dicha tasa puede ser modificada únicamente en el plazo de revisión de tasa establecida en el contrato, el cual no podrá ser menor de seis meses. Para tal efecto, el emisor deberá establecer en el contrato los meses del año en que podrán efectuarse las revisiones de tasas.

x) 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. Dicha tasa puede ser modificada únicamente en el plazo establecido en el contrato para revisión de tasa.

y) Transacción Flotante: La transacción realizada por el tarjetahabiente o usuario de tarjeta adicional, que en el estado de cuenta no ha sido cobrada por el proveedor.

Artículo 2.- Objeto. La presente Norma tiene por objeto establecer 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 otros requisitos de información.

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 de Bancos, los bancos y las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito. Las entidades no comprendidas en las antes mencionadas, estarán sujetas a las regulaciones establecidas en la Ley No. 515 y a la presente Norma.

CAPÍTULO II DE LOS CONTRATOS

Artículo 5.- Contenido Mínimo de los Contratos. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 11 de la Ley No. 515, relativo a las nulidades en 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 que otra calidad y quien la representa; de igual manera relacionar estos mismos requisitos tratándose de persona jurídica, usuaria del crédito y quien 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) Tasa de interés corriente anual y tasa moratoria anual;

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

Artículo 6.- Condiciones de los Contratos. Sin perjuicio de las disposiciones

establecidas en el artículo 10 de la Ley No. 515, los contratos deberán cumplir, como mínimo con las siguientes condiciones:

- a) El tamaño de la letra de los contratos, en ningún caso podrá ser menor al tamaño y tipo de letra utilizados para las publicaciones en el Diario Oficial, La Gaceta.
- b) 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 negrita o subrayados.
- c) Los contratos deberán ser firmados por el representante legal del emisor o persona previamente autorizada para tal fin, así como por el tarjetahabiente y por el eventual fiador personal del titular, en su caso. La firma del representante legal del emisor o de la persona previamente autorizada para tal fin podrá ser preimpresa en el proceso de elaboración de la forma utilizada para la emisión del contrato, o impresa electrónicamente en el proceso de elaboración del mismo. Para ambos casos, el emisor deberá implementar las medidas de seguridad y controles internos necesarios para evitar posibles falsificaciones o alteraciones a dichos contratos.

Las Juntas Directivas de las entidades emisoras deberán acordar, en acta, la aprobación de estos procedimientos y, por consiguiente, el reconocimiento del uso y validez en los contratos de las firmas preimpresas o impresas electrónicamente. Asimismo, los emisores deberán incorporar en los contratos una cláusula en la que se establezca que las partes aceptan uso y la validez de la firma preimpresa o impresa electrónicamente por parte del Emisor.

Artículo 7.- Modificaciones de los Modelos de Contratos. 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.

Artículo 8.- Notificación de Modificaciones al Contrato. 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. 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.

Artículo 9.- Publicación de Contratos. En las áreas de servicio al cliente, los emisores deberán mantener publicados en pizarras o por cualquier otro medio, los modelos de contratos vigentes a fin de que los tarjetahabientes que los requieran puedan informarse sobre el contenido de los mismos.

Artículo 10.- Cambio de Tasa de Interés.

a) Tasa de Interés Fija.

El incremento de la tasa de interés en contratos suscritos con tasa de interés fija, solamente puede realizarse en el plazo de revisión de tasa establecido en el contrato. Dicho incremento de tasa requiere de notificación al tarjetahabiente con un plazo de antelación no menor de treinta días calendario. En dicha notificación se deberá prevenir al tarjetahabiente que puede rechazar el incremento de la tasa, comunicándolo por escrito o por otro medio verificable al emisor, en el plazo de treinta días calendario contados a partir de la fecha límite de pago. 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 el incremento de la tasa, 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.

b) Tasa de Interés Variable.

El incremento de la tasa de interés en contratos suscritos con tasa de interés variable, solamente puede realizarse en el plazo de revisión de tasa establecido en el contrato y notificándolo al tarjetahabiente con un plazo de antelación no menor de treinta días calendario. En este caso no se requiere de la aceptación de parte del tarjetahabiente.

CAPÍTULO III

MÉTODO PARA EL CÁLCULO DE INTERESES, COMISIONES Y OTROS CARGOS

Artículo 11.- Obligación de Adoptar Metodología de Cálculo. Los emisores están obligados a adoptar en sus sistemas operativos y de informática, la metodología de cálculo señalada para cada caso, en este Capítulo III de la presente Norma.

Artículo 12.- Cálculo de Intereses.

a) Interés Corriente: El interés corriente se calculará multiplicando la tasa de interés corriente diaria por el 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 v) 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.

Artículo 13.- 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 cae 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 cae en mora.

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 del tarjetahabiente, así como, las tarjetas adicionales autorizadas por el mismo.

e) Cargo por Sobregiro: Corresponde al cargo que cobra el emisor cada vez que se produce un sobregiro en el límite autorizado.

f) 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.

g) 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.

Artículo 14.- Cálculo de Pagos.

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 2.5% 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 15.- Extrafinanciamiento. Corresponde a financiamiento aparte del límite de la línea de crédito, formalizado en un nuevo contrato, el cual tiene las características de un préstamo personal que se concede bajo sus propias condiciones y usualmente es pagado en cuotas mensuales. La oferta de extrafinanciamiento deberá contener la tasa de interés corriente anual, la tasa moratoria anual y las comisiones, honorarios y cargos conexos. Adicionalmente deberá ser aceptado expresamente por el tarjetahabiente.

En ningún caso se podrá realizar pagos de las cuotas del “extrafinanciamiento” así como de cualquier otro crédito diferente al de la tarjeta de crédito, mediante débito automático a la misma, salvo que lo autorice expresamente el tarjetahabiente.

Artículo 16.- 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 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. También debe incluirse el mismo detalle para cualquier otro tipo de crédito que se otorgue relacionado con la tarjeta de crédito, tal como el extrafinanciamiento.

En caso que la gestión de cobro de la cuota por “extrafinanciamiento” se refleje en el estado de cuenta de la tarjeta de crédito, aunque forme parte del pago mínimo de la tarjeta, deberá detallarse por separado el monto desembolsado del “extrafinanciamiento”, plazo, tasa de interés anual, detalle de principal e intereses de la cuota del mes y saldo después del pago de la cuota.

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

d) Otra Información. Se deberá detallar, entre otros, el procedimiento y período que tiene el tarjetahabiente para impugnar cargos en su estado de cuenta, procedimiento para el reporte de extravío o pérdida de la tarjeta, lugares donde se puede efectuar el pago, teléfonos de servicio al cliente, y cualquier otra información que se considere de beneficio para el tarjetahabiente.

CAPÍTULO IV **IMPUGNACIÓN DE CARGOS**

Artículo 17.- Plazo para Impugnación. El emisor debe informar al tarjetahabiente que dispone de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de corte, para impugnar el estado de cuenta. El reclamo debe efectuarse utilizando los formularios preestablecidos por el emisor, el que obligatoriamente debe ser remitido físicamente al tarjetahabiente, o por medios electrónicos, en su caso. Asimismo, el tarjetahabiente deberá entregar dichos formularios físicamente en las oficinas del emisor o por medios electrónicos, en su caso.

Artículo 18.- Recepción de Impugnaciones. 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.

El emisor no cargará ningún costo al tarjetahabiente por cualquier gestión de impugnación que realice.

Artículo 19.- Consecuencias de la Impugnación. Mientras dure el procedimiento de impugnación el emisor:

- a) 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 siempre formar parte de dicho límite mientras no sea resuelta la impugnación.
- b) Podrá exigir el pago mínimo de los rubros no impugnados.

Artículo 20.- 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, 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 21.- Desavenencia. En caso no hubiere avenimiento o resolución en las diferencias entre el tarjetahabiente y el emisor, el que se considere perjudicado, podrá

hacer valer sus derechos en la vía correspondiente.

CAPÍTULO V **DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 22.- Servicios Promovidos y Débitos Automáticos

a) 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. Se debe establecer que dichos servicios son opcionales y que el tarjetahabiente tiene el derecho de rescindir éstos 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

Corresponden a las compras o pagos de bienes y servicios que contrata el tarjetahabiente y autoriza al proveedor del mismo a debitar automáticamente a su línea de crédito, tales como: pago por servicios de teléfono, energía eléctrica, cable, colegio.

Artículo 23.- Premios y Promociones. Los premios y promociones que ofrezcan los emisores, deberán ser reglamentados, contemplando en éstos las restricciones, plazos, naturaleza y formas de cumplimiento. Dicho reglamento deberá ser enviado al tarjetahabiente o comunicarle por medio del estado de cuenta, la fecha y el medio de comunicación social escrito donde se publicó dicho reglamento.

El material promocional, la publicidad y propaganda utilizada por el emisor en los programas de promociones y premios, deben contener información clara, veraz, suficiente y oportuna, de tal forma que no induzcan a error o tienda a crear en el tarjetahabiente una imagen o impresión errónea. La información sobre dichas promociones estará a disposición de la Superintendencia y deberán remitirla cuando esta lo solicite.

Artículo 24.- 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 utilizados para las publicaciones en el Diario Oficial, La Gaceta.

Artículo 25.- 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.

Artículo 26.- 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 no menores al tamaño utilizado para las publicaciones en el Diario Oficial, La Gaceta. Asimismo, deberán mantener en sus oficinas, en las áreas de servicio al cliente, un aviso que contenga la referida Tabla de Costos redactado en letra y números no menores al tamaño utilizado para las publicaciones en el Diario Oficial, La Gaceta. El contenido del Anexo 1 podrá ser modificado por el Superintendente cuando requiera cambios.

Adicionalmente, la Superintendencia podrá publicar al menos anualmente una tabla comparativa del costo del financiamiento por el uso de las tarjetas de crédito de todos los emisores.

CAPITULO VI DISPOSICIONES FINALES

Artículo 27.- Derogación. Se deroga la Norma sobre la Promoción y Ordenamiento del Uso de la Tarjeta de Crédito, contenida en la Resolución No. CD-SIBOIF-345-1-MAR9-2005, de fecha 14 de Marzo del 2005, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 53, del 16 de Marzo del 2005.

Artículo 28.- Vigencia. La presente Norma entrará en vigencia a partir de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.