

Lima, 11 de febrero de 2008

**Resolución S.B.S.
N° 264-2008**

El Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones:

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 34 del artículo 221° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702, en adelante Ley General, faculta a las empresas del sistema financiero a expedir y administrar tarjetas de crédito, sujeto a lo dispuesto en el Capítulo I del Título IV de la Sección Segunda de dicha Ley General;

Que, el Reglamento de Tarjetas de Crédito fue aprobado mediante la Resolución SBS N° 271-2000 del 14 de abril de 2000 y modificado por las Resoluciones SBS N° 373-2000 y SBS N° 434-2000;

Que, es necesario incorporar en el mencionado Reglamento disposiciones que promuevan el reforzamiento de medidas de seguridad empleadas por las empresas del sistema financiero que emitan tarjetas de crédito para efectos de verificar la identidad del titular o usuario de la tarjeta y limitar el uso fraudulento de dichos medios de pago, de tal forma que se logre una mejor protección a los referidos titulares y usuarios ante el evento de cargos indebidos, incluyendo el extravío, la sustracción o robo de la tarjeta de crédito o de la información de ésta;

Que, asimismo, resulta conveniente adecuar las disposiciones del citado Reglamento marco a los avances producidos en el marco de regulación y supervisión de las operaciones de las empresa del sistema financiero, en el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 1765-2005 y en el Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas aprobado por la Resolución SBS N° 1237-2006;

Que, por otro lado, resulta necesario actualizar determinados procedimientos y conceptos del Reglamento, como resultado de la labor de supervisión de este Organismo de Control;

Que, en virtud de lo antes expuesto es necesaria la aprobación de un nuevo texto que consolide las modificaciones e incorporaciones antes mencionadas;

Estando a lo opinado por las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, de Riesgos y de Asesoría Jurídica, así como por las Gerencias de Estudios Económicos y de Productos y Servicios al Usuario; y,

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

RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Reglamento de Tarjetas de Crédito, que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- Otorgar un plazo de hasta ciento ochenta (180) días contados a partir del día siguiente de la publicación del Reglamento, para que las empresas se adecuen a sus disposiciones, con excepción de lo señalado en el último párrafo del artículo 11° para lo cual contarán con un plazo de trescientos sesenta (360) días. Lo dispuesto en la Tercera Disposición Final y Transitoria del Reglamento será exigible desde la entrada en vigencia del Reglamento.

Artículo Tercero.- Vencido el plazo de adecuación de 180 días que se indica en el artículo anterior, el Reglamento de Tarjetas de Crédito aprobado mediante Resolución SBS N° 271-2000 del 14 de abril de 2000 quedará sin efecto.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

FELIPE TAM FOX
Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO

CAPÍTULO I DE LOS ASPECTOS GENERALES

Artículo 1°.- Alcance

Las normas del presente Reglamento son aplicables a las empresas bancarias, empresas financieras y demás empresas de operaciones múltiples autorizadas a expedir y administrar tarjetas de crédito conforme a lo establecido en el artículo 290° de la Ley General, en adelante empresas.

Artículo 2°.- Definiciones

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

1. Días: Días calendario.
2. Emisión o expedición: Otorgamiento de la línea de crédito asociada a una tarjeta de crédito.
3. Reglamento: El presente Reglamento de Tarjetas de Crédito.
4. Reglamento de Transparencia: Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 1765-2005
5. Solicitante: Persona natural o jurídica que solicita tarjetas de crédito.
6. Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
7. Titular: Persona natural o jurídica que celebra el contrato de tarjeta de crédito.
8. Usuario: Persona natural que utiliza las tarjetas de crédito para adquirir bienes o servicios, pagar obligaciones o disponer de efectivo.

Artículo 3°.- Tarjeta de crédito

Mediante el contrato de tarjeta de crédito la empresa concede una línea de crédito al titular por un plazo determinado y otorga la correspondiente tarjeta, con la finalidad de que el usuario de dicha tarjeta adquiera bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, pague obligaciones o, de así permitirlo la empresa emisora y no mediar renuncia expresa por parte del titular, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios conexos, dentro de los límites y condiciones pactados, obligándose a su vez, a pagar a la empresa que expide la correspondiente tarjeta, el importe de los bienes y servicios que haya adquirido, obligaciones pagadas, y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato.

CAPÍTULO II DEL OTORGAMIENTO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Artículo 4°.- Requisitos para otorgar tarjetas de crédito

Las empresas deberán requerir a los solicitantes, personas naturales o personas jurídicas, la presentación de la solicitud – contrato y los requisitos indicados en ésta, debidamente suscrita por el solicitante o representante, respectivamente, según formato proporcionado por la empresa de conformidad con el artículo 6° de este Reglamento.

Cuando se trate de personas jurídicas se deberá presentar, adicionalmente, la autorización escrita de la persona jurídica solicitante por la que designa a los usuarios autorizados para operar con las tarjetas de crédito, suscrita por el representante debidamente facultado.

Artículo 5º.- Obligaciones de las empresas

Las empresas están obligadas a:

1. Entregar al solicitante, previamente a la celebración del contrato, la información referida a los intereses compensatorios y moratorios, comisiones y gastos, forma de pago, seguros o coberturas, responsabilidades en caso de extravío o robo, condiciones y requisitos para solicitar la anulación de la tarjeta de crédito y otros aspectos, de tal manera que el solicitante pueda tener una cabal comprensión de las principales condiciones del contrato y de las responsabilidades que en el uso de la tarjeta le corresponden.
2. Verificar que el solicitante y, de ser el caso, el usuario autorizado para operar la tarjeta de crédito, no se encuentren prohibidos de celebrar contratos de tarjeta de crédito u operar tarjetas de crédito, de acuerdo con el artículo 20º del Reglamento.
3. Realizar la evaluación y clasificación crediticia del solicitante.
4. Entregar la tarjeta de crédito y, en caso corresponda, las tarjetas adicionales, única y exclusivamente al titular o al usuario de ellas, bajo responsabilidad de la empresa, salvo que el titular haya instruido en forma expresa que se entreguen a una persona determinada.
5. Informar al cliente acerca de las condiciones para el uso de la tarjeta de crédito en cajeros automáticos, puntos de venta, medios electrónicos, Internet y otros medios, así como acerca de los riesgos asociados al uso de la tarjeta de crédito en estos medios y las medidas que pueden tomarse para reducirlos.

Tratándose de la obligación señalada en el numeral 3, cuando se trate de créditos MES y consumo se deberá considerar, entre otros aspectos, el riesgo de sobre endeudamiento para el otorgamiento de la línea asignada y sus modificaciones posteriores, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas aprobado por la Resolución SBS N° 1237-2006.

CAPÍTULO III DEL CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

Artículo 6º.- Contenido mínimo del contrato¹

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

1. Las condiciones aplicables para la reducción o aumento de la línea de crédito y los mecanismos establecidos por la empresa para su comunicación a los clientes.
2. Monto máximo y comisión por la disposición de efectivo, en caso corresponda.
3. Tasa de interés efectiva anual compensatoria y moratoria. En caso de ser tasa variable se deberá señalar los criterios para su modificación.
4. Monto sobre el cual se aplicarán los intereses.
5. Forma y medios de pago permitidos.
6. Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío, sustracción o robo de tarjeta o información.
7. Casos en que proceda la anulación de la tarjeta de crédito o la resolución del contrato respectivo.
8. Condiciones aplicables a la renovación de los contratos, de ser el caso.

¹ Artículo modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

9. Sanciones que serán impuestas a los titulares de tarjetas de crédito que sean anuladas por la empresa, según lo dispuesto en el artículo 20° del Reglamento.
10. Periodicidad con la que se entregará los estados de cuenta, de ser el caso.
11. Condiciones, plazo de aceptación del estado de cuenta, mecanismo de envío y lugar de recepción.
12. El orden de imputación aplicable para el pago de los créditos no podrá conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado, salvo que la empresa acredite fehacientemente la existencia efectiva de negociación. A falta de negociación y pacto se aplica el orden de imputación legal que establece el Código Civil.
13. La Hoja Resumen que contendrá la información señalada en el Reglamento de Transparencia.
14. Otros que establezca esta Superintendencia.

El cliente podrá rechazar expresamente el uso de la disposición de efectivo. En caso el cliente haya pactado la disposición de efectivo, éste podrá optar por suprimir esta opción a través de los mecanismos establecidos por la empresa, los que no podrán ser más complejos que los ofrecidos cuando se eligió dicha opción. En caso el cliente opte expresamente por permitir la disposición de efectivo, deberá otorgarse la posibilidad que decida si éstas disposiciones deberán ser cargadas en cuotas fijas mensuales y el número de cuotas aplicable a éstas.

Las condiciones generales en las que opera la autorización del exceso de línea de crédito, tales como el interés compensatorio y moratorio, comisiones y gastos aplicables deberán ser informadas al titular y establecidas en el contrato. Asimismo, deberán ser difundidas a través del tarifario conforme a las disposiciones sobre transparencia de información de la Resolución SBS N° 1765-2005. Las empresas deberán establecer los mecanismos operativos necesarios para que el otorgamiento de los excesos en la línea de crédito sea fijado hasta por un monto razonable que responda, entre otros criterios, a la capacidad de pago del titular, así como al perfil ordinario de montos de consumo de éste.

No será aplicable lo establecido en el párrafo anterior, a los excesos en la línea de crédito que se produzcan como consecuencia de las transacciones efectuadas por el titular o usuario por montos que no requieren ser autorizados ni verificados previamente contra la línea de crédito otorgada por el emisor. Esta situación y las condiciones aplicables deberán ser informadas previamente al titular e incorporadas al contrato.

En caso se contraten seguros u otros mecanismos de cobertura o contingencia destinados a cubrir transacciones no autorizadas o fallecimiento del titular, se deberá informar al cliente sobre la prima, forma de pago, cobertura y vigencia de los mismos, así como los procedimientos para efectuar los reclamos posteriores.

Artículo 7°.- Renovación del contrato

Las renovaciones de los contratos de tarjetas de crédito estarán condicionadas al resultado de la evaluación que la empresa haga sobre sus clientes. Dichas renovaciones y las condiciones que le fueran aplicables deberán ser indicadas por la empresa al cliente en el contrato suscrito por el titular, observando las disposiciones establecidas en el Reglamento de Transparencia.

Artículo 8°.- Cobros

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

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

Las comisiones y gastos referidos en el artículo 6º del presente Reglamento deben cumplir los criterios señalados en el Reglamento de Transparencia.

CAPÍTULO IV DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Artículo 9º.- Características

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

1. Denominación social de la empresa que expide la tarjeta de crédito o nombre comercial que la empresa asigne al producto y, de ser el caso, la identificación del sistema de tarjeta de crédito al que pertenece.
2. Número de la tarjeta.
3. Nombre del usuario de la tarjeta de crédito, cuando corresponda, y su firma. En caso el usuario sea una persona diferente del titular de la tarjeta, podrá constar también el nombre de éste. Las firmas podrán ser sustituidas o complementadas por una clave secreta, firma electrónica u otros mecanismos que permitan identificar al usuario.
4. Fecha de vencimiento.

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

Artículo 10º.- Tarjetas adicionales

La tarjeta de crédito adicional es emitida a un usuario a solicitud y bajo la responsabilidad del titular, según las condiciones establecidas con el emisor, al amparo del contrato celebrado con el titular y de la misma línea crédito otorgada a éste o parte de ella.

Las tarjetas de crédito adicionales a la tarjeta principal, sólo podrán emitirse cuando exista autorización expresa de su titular, utilizando los medios establecidos por la empresa para dicho efecto.

CAPÍTULO V DEL TITULAR Y DEL USUARIO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Artículo 11º.- Medidas de seguridad

Las empresas deben adoptar medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez y vigencia de la tarjeta de crédito y la identidad de sus titulares y/o usuarios, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso de la tarjeta de crédito.

Entre otras medidas, cuando las empresas suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de éstos, de ser el caso, los siguientes aspectos:

1. Cuando se realicen consumos en presencia del titular o usuario:

1.1. La verificación de la vigencia de la tarjeta de crédito.

1.2. La verificación de la identidad del usuario.

1.3. La verificación de la firma del usuario en la orden de pago con la que figura en su tarjeta de crédito y, cuando lo exija el marco legal aplicable, en su documento de identidad, o la comprobación de contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustituto de la firma gráfica o manuscrita, etc.

2. Cuando se trate de consumos mediante medios distintos al referido en el numeral 1 anterior, las condiciones técnicas apropiadas para incorporar las verificaciones requeridas para asegurar razonablemente el uso apropiado de la tarjeta de crédito a través de dicho medio.

Asimismo, para reducir la posibilidad de usos no autorizados o fraudulentos de las tarjetas de crédito las empresas deberán contar con sistemas de monitoreo de transacciones y procedimientos complementarios, que permitan detectar razonablemente aquellas transacciones que pueden corresponder a patrones de fraude, con el objetivo de evitar actividades potencialmente fraudulentas o someterlas a mayor escrutinio y verificaciones adicionales.

Artículo 12º.- Contenido mínimo de los estados de cuenta

El estado de cuenta debe incluir detalladamente los cargos y abonos efectuados en cada periodo de liquidación, el monto de pago correspondiente, así como el saldo al final del mismo. Este estado de cuenta debe contener como mínimo lo siguiente:

1. Nombre del titular o, en el caso de tarjetas adicionales, del usuario.
2. Número de identificación de la tarjeta de crédito.
3. Período del estado de cuenta.
4. Fecha de vencimiento y monto mínimo de pago.
5. Indicación del establecimiento afiliado, la fecha y el monto de las transacciones registradas en el período informado.
6. Monto de los intereses devengados.
7. Comisiones y gastos aplicables.
8. Pagos efectuados por el titular durante el período informado, indicando fecha y monto.
9. Saldo adeudado a la fecha.
10. Monto disponible en la línea de crédito.
11. Tasas de interés compensatorio y moratorio efectivas anuales aplicables a la fecha del estado de cuenta. La tasa de interés debe ser expresada según los criterios establecidos en el Reglamento de Transparencia.
12. Fecha en la cual se hará el cargo por la renovación de la membresía o afiliación a la tarjeta de crédito, en caso se realicen cobros por este concepto.

Artículo 13º.- Envío y recepción del estado de cuenta y procedimiento de reclamos

Las empresas deberán remitir el estado de cuenta por lo menos mensualmente, a los titulares de tarjetas de crédito a través de los medios establecidos en los contratos. Sin embargo, las empresas y sus clientes podrán pactar que no se remita el estado de cuenta en caso no exista saldo deudor.

Asimismo, en caso de incumplimiento en el pago por parte del deudor cesará la obligación de las empresas de remitir los estados de cuenta, siempre que hayan transcurrido cuatro (4) meses consecutivos de incumplimiento. Las empresas y sus clientes podrán pactar un plazo menor al señalado anteriormente.

Si el titular no recibiera los estados de cuenta oportunamente, tendrá el derecho de solicitarlos a la empresa emisora y ésta la obligación de proporcionarle copia de los mismos, en las condiciones establecidas en los contratos, incluso en aquellos casos en que la no remisión se debiera a lo dispuesto en el párrafo anterior.

Las empresas deberán entregar los estados de cuenta a los titulares en un plazo prudencial con anterioridad a su fecha de vencimiento.

Los titulares podrán observar el contenido de los estados de cuenta dentro del plazo establecido en el contrato, el cual no podrá ser menor a los treinta (30) días siguientes contados a partir de su fecha de entrega.

Transcurrido el plazo de 30 días antes referido o el que se hubiese pactado, se presume que el titular ha agotado la vía interna de reclamos sobre el estado de cuenta en la empresa. Cabe precisar que esta presunción no enerva los derechos de los titulares establecidos en el ordenamiento legal vigente para reclamar en las instancias administrativas, judiciales y/o arbitrales correspondientes.

Artículo 14º.- Cargos indebidos

Las empresas deberán implementar sistemas y procedimientos razonables y prudentes que permitan disminuir la posibilidad de ocurrencia de cargos indebidos, cualquiera que éstos sean, incluyendo los que se deriven de la sustracción o robo de la información contenida en la tarjeta de crédito. Dichos sistemas y procedimientos deben permitir a los titulares y usuarios comunicar los referidos cargos indebidos.

Artículo 15º.-Extravío, sustracción o robo de tarjeta o información

A fin de evitar que se produzcan transacciones no autorizadas, las empresas deberán contar con infraestructura y sistemas de atención que permitan a titulares y usuarios de las tarjetas de crédito comunicar su extravío o sustracción.

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

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

Los costos y el monto de cobertura de los mecanismos antes indicados en el párrafo anterior podrán ser asumidos por la empresa o por el cliente. Cuando sea asumido por el cliente la empresa deberá cumplir con informar a éste todas las condiciones de los mecanismos de cobertura de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Transparencia.

En los casos de sustracción o robo de la información contenida en la tarjeta de crédito, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en los párrafos precedentes, las empresas deberán establecer, además, los procedimientos de información de tales hechos a los titulares o usuarios, los mecanismos para el otorgamiento de una nueva tarjeta y las medidas de seguridad dispuestas, de ser el caso.

Artículo 16º.- Comunicación sobre cargos indebidos, extravío, sustracción o robo de tarjeta o información

La empresa deberá llevar el registro de las comunicaciones referidas en los artículos 14º y 15º del Reglamento, anotando la fecha y la hora de recepción de éstas, proporcionando a los titulares o

usuarios una constancia o código de registro que el usuario debe mantener como prueba de haber cumplido con comunicar a la empresa. La empresa deberá entregar a solicitud de los referidos titulares o usuarios la confirmación por medio escrito de los mencionados avisos

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

En los casos de sustracción o robo de la información contenida en la tarjeta de crédito, la empresa deberá llevar un registro de detección de estos hechos y de las comunicaciones referidas en los artículos 14° y 15° del Reglamento, según sea el caso, incluso cuando las comunicaciones sean efectuadas por la propia empresa.

CAPÍTULO VI DE LOS IMPEDIMENTOS Y ANULACIONES

Artículo 17°.- Impedimentos

Las empresas no podrán celebrar contratos de tarjeta de crédito con aquellas personas naturales o jurídicas a las cuales se les haya cerrado cuentas corrientes por girar cheques sin fondos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 20° del presente Reglamento.

Asimismo, no podrán ser usuarios de tarjetas de crédito adicionales, ni usuarios autorizados para operar con tarjeta de crédito de personas jurídicas, los sancionados por la causal referida en el párrafo precedente.

Artículo 18°.- Anulación y resolución a solicitud del titular o usuario

Los titulares o usuarios podrán solicitar la anulación de las tarjetas de crédito y, de ser el caso, la resolución del contrato de acuerdo con el procedimiento establecido en el mismo, sin perjuicio de la obligación de pagar los saldos deudores correspondientes.

Artículo 19°.- Anulación y resolución sujeta a sanción

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

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

Artículo 20°.- Sanciones

Los titulares de las tarjetas de crédito anuladas por la causal señalada en el primer párrafo del artículo anterior quedan impedidos de solicitar una nueva tarjeta de crédito en cualquier empresa del sistema financiero, durante el plazo de un (1) año contado a partir de la fecha de anulación respectiva. Asimismo, sin perjuicio del cobro de las deudas correspondientes, las empresas, dentro de los diez (10) días posteriores a la fecha de inicio de la difusión señalada en el artículo 25° del Reglamento, deberán anular las tarjetas de crédito de las personas que figuren en la citada difusión y no otorgarles nuevas tarjetas de crédito durante los plazos establecidos en el presente artículo.

En caso de reincidencia en la causal de anulación prevista en el artículo precedente, se procederá a la anulación de las tarjetas de crédito del titular, y dicho impedimento durará tres (3) años.

Artículo 21°.- Antecedentes y cómputo de reincidencias

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

Artículo 22°.- Devolución o destrucción

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

Artículo 23°.- Rectificaciones

En los casos en que la empresa anule indebidamente la tarjeta de crédito de algún titular o usuario, ésta deberá proceder a la rectificación correspondiente dentro de los diez (10) días posteriores a la recepción de la solicitud de rectificación del interesado o a la detección de la anulación indebida sin que medie solicitud. A tal efecto, la empresa bajo su responsabilidad, costo y cargo, deberá comunicar el hecho a las centrales de riesgo y a los establecimientos afiliados a quienes se dirigió la comunicación de la anulación. Además, de ser el caso, la empresa deberá asumir los costos de la rectificación en el mismo medio utilizado por la Superintendencia para difundir la correspondiente anulación de tarjeta de crédito.

CAPÍTULO VII DE LA REMISIÓN DE INFORMACIÓN

Artículo 24°.- Remisión de información

Las empresas deben remitir a esta Superintendencia un reporte conteniendo la relación de todas las tarjetas de crédito anuladas a que hace referencia el artículo 19° del Reglamento y de las rectificaciones aludidas en el artículo 23° correspondientes al mes anterior, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes. Sólo deberán incluirse las rectificaciones asociadas a las anulaciones señaladas en el artículo 19° del Reglamento. El mencionado reporte deberá contener las justificaciones que sustenten dicha información y estar suscrito por el funcionario responsable de éste.

Conjuntamente al reporte antes señalado, las empresas deberán remitir la referida relación de tarjetas de crédito anuladas a través del SUCAVE.

En los meses en que no se produzca anulación de tarjetas de crédito por la causal señalada en el artículo 19° del Reglamento ni rectificaciones referidas en el artículo 23° de este Reglamento asociadas a dicha causal, las empresas deberán indicar tal situación dentro del plazo referido. Asimismo, deberán mantener, en cada caso, la documentación que sustente las anulaciones y las rectificaciones referidas en los párrafos anteriores en sus archivos.

Las empresas deberán remitir a este Órgano de Control dentro de los quince (15) días calendario siguientes al cierre de cada mes, el Reporte N° 7 "Tarjetas de Crédito" del Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero, por medios impresos y vía SUCAVE, de acuerdo con las instrucciones contenidas en el mismo.

Artículo 25°.- Difusión

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

CAPÍTULO VIII DE LA SUPERVISIÓN

Artículo 26°.- Comunicación para expedir tarjetas de crédito

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

Artículo 27°.- Manuales y políticas

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

Asimismo, deberán estar a disposición de la Superintendencia las políticas de administración de riesgos para el otorgamiento de excesos en la línea de crédito.

Artículo 28°.- Suspensión de autorización

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

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

Las empresas a las que se les aplique lo dispuesto en el párrafo anterior, deberán proceder a la anulación de las tarjetas de crédito que se encuentren en circulación y a la resolución de los contratos celebrados con los respectivos titulares, los establecimientos afiliados y, de ser el caso, con los sistemas de tarjeta de crédito, sin perjuicio de los saldos deudores correspondientes. Dicha anulación no modificará la forma y condiciones de pago de los saldos deudores establecidas en los contratos originales, manteniéndose el mismo tratamiento hasta cumplir con el pago del íntegro del saldo deudor, de ser el caso.

DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

Primera.- Renovación y modificación de contratos vigentes

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

Segunda.- Reglamento de Transparencia

Resultan aplicables a los contratos de tarjetas de crédito y demás aspectos derivados de éstos, las disposiciones reguladas en el Reglamento de Transparencia.

Tercera.- Activación de tarjetas de crédito y remisión de información

Las empresas están prohibidas de activar tarjetas de crédito que no se sustenten en un contrato previamente celebrado, así como de remitir la información vinculada a éstas a las centrales de riesgos públicas o privadas.