

RESOLUCIÓN SBS N° 5570-2020

Modifica el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito

VIGENTE A PARTIR DEL 01.01.2021 (aplicable a nuevos contratos y renovaciones)

Artículo 3.- Tarjeta de crédito

La tarjeta de crédito es un instrumento de pago que puede tener soporte físico o representación electrónica o digital y que está asociado a una (1) línea de crédito, otorgada por la empresa emisora. De acuerdo con lo establecido en el respectivo contrato, a través de la tarjeta de crédito, el titular (o usuario) puede realizar el pago por bienes, servicios u obligaciones, así como hacer uso de los servicios adicionales conforme a lo establecido en este reglamento.

Artículo 5.- Contenido mínimo del contrato

El contrato de tarjeta de crédito debe contener, como mínimo, la siguiente información:

2. Forma y canales permitidos para efectuar el pago.
3. Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío, sustracción, robo o hurto de la tarjeta, en cualquiera de sus soportes o representaciones.
4. Derechos de los usuarios a efectuar el bloqueo de la tarjeta y a la resolución del contrato; y casos en los que las empresas pueden proceder al bloqueo de la tarjeta y línea de crédito y a la resolución del contrato.
8. Condiciones generales de emisión y remisión o puesta a disposición, según corresponda, del estado de cuenta en forma física o electrónica.
9. El orden de imputación aplicable para el pago de la línea de crédito debe ser claro y, en el caso de contratos celebrados con usuarios bajo la protección del Código, no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado para el titular. Para tal efecto, la aplicación del pago debe considerar los lineamientos establecidos en el artículo 5-A.
(...)
12. Condiciones generales en las que opera la incorporación de los servicios señalados en el artículo 7 del Reglamento, cuando corresponda.
(...)

Artículo 7.- Servicios adicionales asociados a las tarjetas de crédito

Las empresas pueden ofrecer los siguientes servicios adicionales:

1. Disposición de efectivo otorgando al titular la posibilidad de elegir, para cada operación, si la disposición será financiada en cuotas, y de ser el caso, decidir el número de cuotas.
2. Operaciones realizadas a través de internet, desde páginas web y/o aplicaciones de dispositivos móviles, entre otros, distintos a los provistos por la empresa.
3. Operaciones efectuadas en el exterior de forma presencial.
4. Sobregiro o exceso de la línea de crédito.

La posibilidad de incorporar estos servicios se debe informar de manera previa a la celebración del contrato, y el titular debe estar en posibilidad de habilitarlos, al momento de la contratación o de forma posterior, y deshabilitarlos en el momento que así lo requiera, aspecto que también debe ser informado. Los mecanismos para la deshabilitación de los servicios no podrán ser más complejos que aquellos empleados para su habilitación. Las empresas no pueden incorporar los servicios adicionales sin el consentimiento previo del titular.

Las empresas que ofrezcan los servicios descritos deben de informar a los usuarios las condiciones aplicables y riesgos asociados a su utilización, incluidas las medidas de seguridad que deben observar los usuarios, para el uso de dichos servicios en cualquiera de los medios o canales, como cajeros automáticos, páginas web, dispositivos móviles, entre otros, según corresponda.

Artículo 16.- Medidas de seguridad respecto a los usuarios

Las empresas deben adoptar, como mínimo, las siguientes medidas de seguridad con respecto a los usuarios:

(...)

4. Para las operaciones que se realicen con cargo a la línea de crédito o a los depósitos previamente constituidos, la empresa debe habilitar y brindar un servicio de notificaciones para todos los usuarios para que se les informe de las operaciones realizadas con sus tarjetas inmediatamente después de ser registradas por la empresa, mediante la utilización de alguno de los siguientes mecanismo de comunicación directa tales como mensajes de texto, correo electrónico, llamadas, entre otros, que pueden ser pactados con los titulares; debiendo este servicio estar activo desde el momento de la contratación del producto. Para este servicio, las empresas pueden establecer mecanismos a través de los cuales los usuarios puedan configurar o limitar las notificaciones sobre la base de umbrales o variables como montos mínimos, entre otros. Los titulares pueden solicitar la habilitación o deshabilitación de este servicio, en cualquier momento, a través de los mecanismos establecidos por las empresas, los cuales no podrán ser más complejos que los ofrecidos al momento de la celebración del contrato.

(...)

Artículo 6-A.- Resolución contractual de la tarjeta de crédito a requerimiento del titular

En caso de resolución contractual a requerimiento del titular de la tarjeta de crédito, se cancelará la tarjeta de crédito asociada al momento de la presentación de la solicitud.

Una vez efectuada la cancelación de la tarjeta no podrán realizarse nuevos cargos, a excepción de aquellos correspondientes a transacciones en tránsito anteriores a la solicitud de resolución contractual.

La empresa no debe establecer condiciones o limitaciones para el ejercicio del derecho de resolución contractual. En caso no sea posible efectuar la resolución al momento de la presentación de la solicitud, la empresa debe efectuar el bloqueo de la línea de crédito e informar al usuario el procedimiento a seguir y demás aspectos aplicables. Entre ellos, debe informar el plazo estimado y canal a través del cual se comunicará: (i) la cancelación definitiva del producto; o, (ii) la posibilidad o imposibilidad resolver el contrato por la existencia de deuda; caso en el cual se solicitará el pago que corresponda para proceder con la resolución. El contrato de tarjeta de crédito se entenderá resuelto con el pago del total de la deuda.

Las condiciones contractuales, tales como las comisiones, gastos, tasas y/o penalidades, seguirán vigentes hasta la cancelación de la deuda y consiguiente resolución del contrato.

A la cancelación de la tarjeta no será posible el cobro de la comisión anual de membresía, salvo que el periodo anual de membresía haya transcurrido con anterioridad al requerimiento de resolución del contrato efectuado por el titular.

Artículo 8.- Tarjeta de crédito adicional

(...)

Solo el titular de la línea de crédito puede elegir los servicios adicionales asociados a la tarjeta de crédito adicional que solicite, conforme a lo dispuesto en el artículo 7 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.