

(Gaceta Oficial Nº 38.952 del 13 de junio de 2008)

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LAS FINANZAS**

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

NÚMERO: 129.08

FECHA: 06 DE JUNIO DE 2008

RESOLUCIÓN

Visto que mediante Sentencia Nº 1419 de fecha 10 de julio de 2007, la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia declaró parcialmente con lugar la acción intentada por la asociación Civil Alianza Nacional de Usuarios y Consumidores (ANAUCO), relativa a los financiamientos otorgados por las Instituciones Financieras bajo la modalidad de tarjetas de crédito, en la cual se expone que entre los usuarios de dichas tarjetas hay quienes no se encuentran conformes con la metodología de cálculo utilizada por algunas Instituciones Financieras, por cuanto consideran que éstas aplican fórmulas presuntamente anatocistas, poco transparentes y difíciles para el usuario, que sumadas a las altas tasas de interés, generan incrementos acelerados, de los saldos deudores, traducidos en deudas impagables y posiblemente usurarias.

Visto que en la citada Sentencia antes señalada se manifiesta que las fórmulas utilizadas en dichos financiamientos por las Instituciones Financieras para la determinación de los intereses de las cuotas de pago, del capital adeudado y de la respectiva, amortización, son confusas, complejas, poco claras, engorrosas y perjudiciales para el usuario.

Visto que la referida Sentencia ordena a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras unificar la metodología del cálculo y la fórmula de los intereses de cualquier tipo a ser aplicadas al sistema de crédito por tarjetas de crédito, por parte de las diversas entidades bancarias; así como, velar, porque se remitan en tiempo oportuno a los usuarios de tarjetas de crédito, los estados de cuenta mensuales, a los fines que éstos se informen sobre sus saldos, sean pendientes o actuales, y efectúen los pagos que deban al emisor de dichas tarjetas.

Visto que dicha Sentencia exige a este Ente Regulador emitir la normativa correspondiente a la materia de contratos de apertura de crédito, especie tarjetas de crédito, y a poner a la orden de los usuarios por parte de las entidades bancarias el texto de los referidos contratos.

Visto que el uso de las tarjetas de crédito responde a ciertas necesidades, como la de satisfacer una finalidad de desarrollo ya sea comercial o crediticia, una finalidad de garantía y una finalidad de sustituir el dinero como instrumento de pago.

Visto que algunas Instituciones Financieras han remitido tarjetas de crédito, a sus clientes, sin que haya mediado solicitud alguna, a fin de fomentar su uso y acelerar el desarrollo del sistema de crédito.

Visto que este Ente Supervisor en acatamiento a lo dispuesto en la precitada Sentencia N° 1419, emitió en fecha 2 de agosto de 2007, la Resolución N° 228.07, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.800 del 31 de octubre de 2007 en la cual, entre otros aspectos, en su artículo 8 estableció la obligación de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras de regular mediante Normativa Prudencial para unificar las diferentes metodologías aplicadas por las Instituciones Financieras la fórmula que aplicarán las Instituciones Financieras para el cálculo de los intereses generados por los créditos otorgados bajo el sistema de tarjetas de crédito, con la cual se unifican las diferentes metodologías aplicadas por las instituciones financieras, como los aspectos mínimos que deberán contener los contratos de apertura de crédito, especie tarjetas de crédito.

Este Organismo de conformidad con lo establecido en el numeral 9 del artículo 235 del Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras y en concordancia con lo establecido en la Sentencia N° 1419, resuelve emitir las siguientes:

“NORMAS QUE REGULAN LOS ASPECTOS MÍNIMOS QUE DEBERÁN CONTENER LOS CONTRATOS DE APERTURA DE CRÉDITO, ESPECIE TARJETAS DE CRÉDITO; ASÍ COMO LA METODOLOGÍA Y LA FÓRMULA DEL CÁLCULO DE INTERESES”

Artículo 1

Las presentes Normas están dirigidas a todas aquellas Instituciones Financieras que tengan en su diversidad de productos financieros el relativo a tarjetas de crédito.

Artículo 2

El objeto de esta Resolución es:

- 1) Establecer las disposiciones relacionadas con la forma y contenido de los contratos de apertura de crédito, especie tarjetas de crédito, en lo sucesivo el contrato, celebrado entre la Institución Financiera y el tarjetahabiente.
- 2) Unificar la metodología de cálculo y la fórmula de los intereses a ser aplicada por las Instituciones Financieras al financiamiento de tarjetas de crédito, específicamente en el cálculo de los intereses por los cargos que se cobran a los tarjetahabientes.
- 3) Especificar la información que deben contener como mínimo los estados de cuenta de tarjetas de crédito.

Artículo 3

A los efectos de las presentes Normas se entenderá por:

- 1) Institución Financiera: A los bancos y entidades de ahorro y préstamo que financian las operaciones derivadas del uso de tarjetas de crédito, a través de créditos al consumo bajo la figura de líneas de crédito.

2) Cargos:

a) El valor reflejado en moneda de curso legal generado por cada una de las transacciones realizadas por el tarjetahabiente para adquirir bienes y servicios en los establecimientos.

b) Los que la Institución Financiera contrata u obtiene para el tarjetahabiente con la autorización de éste, (débitos automáticos) tales como: pagos por servicios de consumo de energía eléctrica, agua, gas doméstico, telefonía móvil y fija, televisión por cable, seguros; entre otros.

c) Los retiros y/o avances de efectivo.

d) Las transacciones efectuadas en el exterior en cualesquiera tipo de divisas, las cuales se reflejan tanto en la divisa respectiva como su contravalor en bolívares.

3) Establecimiento: A los comercios, negocios y en general a cualquiera persona jurídica o persona natural, nacional o extranjera, expendedores de bienes o prestadores de servicios afiliados a las franquicias existentes en el mercado a las cuales la Institución Financiera también está afiliada y a quienes como consecuencia de dicha afiliación, así como, de la relación comercial con ésta procesan los cargos de los tarjetahabientes y reciben como medio de pago sus tarjetas de crédito.

4) Tarjetahabiente: A la persona natural que mediante la suscripción de un contrato puede hacer uso de un crédito al consumo concedido por la Institución Financiera a través de la utilización de líneas de crédito, para adquirir bienes y/o servicios sin necesidad de utilizar efectivo como forma de pago inmediata; así como, contratar servicios autorizando débitos automáticos, retirar efectivo en cajeros automáticos o efectuar avances de dinero.

5) Tarjeta(s) de crédito: El instrumento magnético, electrónico o de cualquier otra tecnología emitida bajo el respaldo de una franquicia que permite al tarjetahabiente, tanto en la República Bolivariana de Venezuela como en el exterior hacer uso del crédito al consumo otorgado a través de una línea de crédito, para efectuar el pago de bienes y/o servicios; y autorizar débitos automáticos en cuenta, retirar efectivo de cajeros automáticos y obtener avances de dinero en efectivo, entre otros. Todo ello, en virtud de la relación contractual existente entre la Institución Financiera y el tarjetahabiente.

6) Tarjeta de crédito suplementaria: Aquella emitida previa autorización del titular a favor de terceras personas, quienes están facultadas para girar contra la línea de crédito del titular.

7) Tasa de interés: El porcentaje de remuneración para el financiamiento de tarjetas de crédito que establece el Banco Central de Venezuela.

8) Tasa de interés de mora: El porcentaje a pagar por el tarjetahabiente por concepto de retraso en sus pagos, la cual es fijada por el Banco Central de Venezuela.

9) Intereses moratorios: Los generados por no efectuar pago alguno o por cancelar un monto inferior al requerido en el pago mínimo; los cuales serán calculados solamente sobre los capitales de las cuotas no pagadas en su oportunidad, con la tasa de interés de mora establecida por el Banco Central de Venezuela.

10) Intereses a pagar generados por los cargos del mes: El monto resultante de aplicar la tasa de interés a cada uno de los cargos desde la fecha de consumo hasta la fecha de corte.

11) Intereses por financiamiento: Aquellos calculados sobre el saldo total adeudado de meses anteriores, excluyendo comisiones, intereses y cuotas producto de otros créditos. Es decir, se calculan solamente sobre el capital de los cargos adeudados en meses anteriores.

12) Saldo total adeudado: El monto a Cancelar por el tarjetahabiente a la fecha de corte, que incluye los cargos del mes, los intereses, las comisiones, el monto de la cuota de otros créditos y el saldo de meses anteriores, de ser el caso.

13) Fecha de corte: El día hasta el cual se relacionan los cargos efectuados en un período determinado, a los fines de la emisión del respectivo estado de cuenta y cálculo de intereses.

14) Fecha efectiva de los cargos y/o pagos nacionales e internacionales: Día en tiempo real cuando el tarjetahabiente realizó el consumo y/o pago, sea o no un día hábil bancario.

15) Plazo de pago: Al período de tiempo que transcurre desde la fecha de corte hasta el día máximo establecido por la Institución Financiera para que el tarjetahabiente realice, al menos, el pago mínimo indicado en su estado de cuenta so pena de incurrir en mora. Si el día máximo de pago es un día no 'hábil bancario o feriado, éste se trasladará al día hábil bancario inmediato siguiente.

16) Cuota de otros créditos: la causada por los financiamientos otorgados a través, de tarjetas de crédito, que no afectan el límite asignado a la tarjeta.

17) Estado de cuenta: El documento contentivo de la descripción de las distintas transacciones, operaciones, débitos y/o créditos efectuados, el cual será remitido al tarjetahabiente y deberá contener entre otros, la información sobre los cargos realizados, débitos automáticos autorizados, intereses generados, comisiones, cuotas de otros créditos, abonos o pagos efectuados, cualesquiera otros débitos o créditos, así como, el saldo total adeudado por el tarjetahabiente a la fecha de corte.

Artículo 4

Las Instituciones Financieras deben mantener en un sitio accesible al público en general, folletos sobre el producto financiero (tarjetas de crédito) que ofrecen y las características de la franquicia de la tarjeta de crédito para que los interesados en

solicitar este producto puedan tener información clara, veraz, suficiente y oportuna para la toma de decisión al contratar este tipo de producto.

Igualmente, exhibirá en carteleras ubicadas en lugares donde el público en general tenga fácil acceso, la siguiente información debidamente actualizada:

- 1) Nombre legal completo del emisor de las tarjetas de crédito.
- 2) Nombre y características de la franquicia de la tarjeta de crédito.
- 3) Tasas de interés aplicadas en el mes respectivo de acuerdo al tipo de tarjeta.
- 4) Tasa de interés de mora aplicada a los saldos de capital vencido.
- 5) Beneficios otorgados sin costo adicional para el tarjetahabiente.
- 6) Plazo de pago de acuerdo al tipo de tarjeta.
- 7) Plazo de financiamiento (meses).
- 8) Montos fijos o variables de las transacciones u operaciones tales como, emisión de tarjetas distintas al nivel 1 (según lo establecido por el Directorio del Banco Central de Venezuela, mediante la Resolución N° 08-04-04 y el Aviso Oficial publicados en las Gacetas Oficiales de la República Bolivariana de Venezuela Nros. 38.920 y 38.883 del 29 de abril y 4 de marzo de 2008 respectivamente) emisión de tarjetas adicionales para tarjetahabientes autorizados, envío de estados de cuenta, y las comisiones a cobrar por las operaciones de retiro y/o avance de dinero en efectivo.
- 9) Las transacciones u operaciones que no generan comisión, tarifa o recargo alguno para el tarjetahabiente tales como, emisión de tarjetas correspondientes al nivel 1 (según lo establecido por el Directorio del Banco Central de Venezuela, mediante la Resolución N° 08-04-04 y el Aviso Oficial publicados en las Gacetas Oficiales de la República Bolivariana de Venezuela Nros. 38.920 y 38.883 del 29 de abril y 4 de marzo de 2008 respectivamente), mantenimiento y renovación de éstas, elaboración de estados de cuenta, cobranza de saldos deudores y reclamos procedentes o no.
- 10) Cobertura, ámbito geográfico o sector del mercado donde puede ser utilizada la tarjeta de crédito.
- 11) Grado de aceptación de cada una de las tarjetas o número de puntos donde se puedan realizar transacciones.
- 12) Requisitos y restricciones de las ofertas, promociones y premios.
- 13) Cualquier otra información relacionada con las características del producto y la franquicia de interés para el cliente en el uso del servicio nacional e internacional.

Artículo 5

La solicitud de la tarjeta de crédito no genera responsabilidad alguna para el solicitante, ni perfecciona la relación contractual.

Artículo 6

La Institución Financiera sólo podrá emitir una tarjeta de crédito contra una petición o solicitud por escrito del interesado.

Artículo 7

Todos los contratos que se celebren o renueven y los vigentes a la presente fecha, deberán sujetarse a lo establecido en estas Normas.

Artículo 8

El contrato deberá reunir las siguientes condiciones:

- 1) Estar redactado en forma clara y con tipografía fácilmente legible a simple vista, en ejemplares de un mismo tenor para la Institución Financiera, el tarjetahabiente, y para el tarjetahabiente adicional autorizado por el titular para el uso de las tarjetas de crédito suplementarias, de ser el caso.
- 2) Cláusulas que generen responsabilidad para el titular, redactadas mediante el empleo de caracteres destacados o subrayados y con un tamaño de letra de un tamaño superior al resto de las cláusulas.
- 3) Cuando se haga mención a otras disposiciones adicionales que afecten directamente al tarjetahabiente, dicha información debe estar a su disposición.

Artículo 9

El contrato que formaliza legalmente la relación jurídica entre la Institución Financiera y el tarjetahabiente, debe proveer información clara, veraz, suficiente y de fácil comprensión, que permita el conocimiento de las particularidades de la línea de crédito. Igualmente, el contrato contendrá como mínimo, lo siguiente:

- 1) Nombre legal completo de la Institución Financiera emisora de la tarjeta de crédito.
- 2) Denominación y marca comercial de la tarjeta.
- 3) Identificación del representante legal de la Institución Financiera o persona previamente autorizada para tal fin, indicando el carácter con el cual actúa y a quién representa.
- 4) Identificación del tarjetahabiente, para ello se indicará el nombre y apellido, número de cédula de identidad o pasaporte, número de Registro de Información Fiscal (RIF) y dirección de habitación para todos los efectos legales, el cual será obligatoriamente la ciudad domicilio del tarjetahabiente.
- 5) Monto del crédito al consumo otorgado a través de la línea de crédito, expresado en letras y números.

- 6) Plazo de vigencia del contrato y la condición de prórroga automática, de ser el caso.
- 7) Plazos sobre los cuales se aplicarán los intereses, incluyendo los moratorios, en caso de financiamiento.
- 8) Formas y medios de pago permitidos.
- 9) Periodicidad con la que se entregará el estado de cuenta.
- 10) Procedimiento y plazos para presentar las observaciones de los cargos no reconocidos y otros reclamos o denuncias, el cual no deberá ser menor a seis (6) meses desde la fecha de la recepción del estado de cuenta.
- 11) Descripción de los casos cuyo saldo total adeudado pueda ser considerado como de plazo vencido y requerido el pago de la totalidad de la deuda al tarjetahabiente.
- 12) Tasas de interés a pagar por: a) cargos del mes, b) mora; y c) financiamiento.
- 13) Tasa de interés a pagar por los montos abonados en exceso al saldo total adeudado en la tarjeta de crédito o por las sumas que estén registradas a favor del tarjetahabiente.
- 14) Fecha de corte de las operaciones.
- 15) Tipos de cargos administrativos que generan comisión tales como, emisión de tarjetas distintas al nivel 1 (según lo establecido por el Directorio del Banco Central de Venezuela, mediante la Resolución N° 08-04-04 y el Aviso Oficial publicados en las Gacetas Oficiales de la República Bolivariana de Venezuela Nros. 38.920 y 38.883 del 29 de abril y 4 de marzo de 2008 respectivamente), emisión de tarjetas de crédito suplementarias, envío de estados de cuenta, porcentaje a cobrar por las operaciones de retiro de efectivo en los cajeros automáticos, avances de efectivo, reposición por extravío, robo o deterioro de las tarjetas de crédito y cobro en facturación de tarjetas de crédito por cheque devuelto emitido para pago u abono a dichas tarjetas, cuando el banco girado sea distinto al emisor de la tarjeta de crédito.
- 16) Tipos de cargos administrativos que no generan comisión, tarifa o recargo alguno para el tarjetahabiente tales como, emisión de tarjetas correspondientes solo al nivel 1 (según clasificación efectuada por, el Banco Central de Venezuela), mantenimiento y renovación de las tarjetas de crédito, elaboración de estados de cuenta, cobranza de saldos deudores y reclamos procedentes o no.
- 17) Importes o tasas por coberturas de consumo en caso de pérdida, extravío o sustracción de la tarjeta de crédito.
- 18) Beneficios otorgados sin costo adicional para el tarjetahabiente.
- 19) Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío, robo o hurto, deterioro, fraude, clonación o sustracción de la tarjeta de crédito.

20) Especificación y delimitación de las causales de suspensión, resolución y/o anulación del contrato de tarjeta de crédito.

21) Derechos y obligaciones del tarjetahabiente.

22) Cualquier información relacionada con las características y/o restricciones del producto; así como, cualquier otra explicación que sea de utilidad e importancia para el tarjetahabiente.

23) Firma del titular y del representante legal de la Institución Financiera o de la persona autorizada para tal fin.

Artículo 10

Las cláusulas de los contratos serán elaboradas y apegadas a la legalidad y la justicia, del modo más favorable al tarjetahabiente y deberán ser aprobadas en su totalidad por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

Igualmente, el contrato de tarjetas de crédito no podrá establecer cláusulas que limiten el acceso o exclusión de los usuarios al resto del sistema bancario venezolano.

Artículo 11

Serán nulas las siguientes cláusulas:

1) Las que hagan renunciar por parte del tarjetahabiente a cualesquiera de los derechos que le otorgan las presentes Normas y leyes vigentes.

2) Las que faculden a la Institución Financiera a modificar unilateralmente las condiciones del contrato.

3) Las que impongan un monto o comisión por atrasos en los pagos, distintos a la mora.

4) Las que no hayan sido autorizadas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

5) Las que impongan condiciones injustas de contratación para el usuario o le causen indefensión.

Artículo 12

El contrato queda perfeccionado sólo cuando el solicitante y la Institución Financiera firmen o suscriban dicho contrato y se entregue en ese momento la tarjeta de crédito respectiva con la conformidad por parte del tarjetahabiente.

Artículo 13

Una vez firmado o suscrito el contrato, la Institución Financiera entregará un folleto explicativo, dejándose constancia de ello en el contrato suscrito por el tarjetahabiente.

El folleto explicativo debe contener información sobre las características principales del producto financiero que el tarjetahabiente está adquiriendo; procedimiento para el

reporte de pérdida, clonación, robo o hurto de la tarjeta de crédito, el número telefónico disponible a nivel nacional o internacional las veinticuatro (24) horas del día; procedimiento de reclamo por cargos no autorizados y cobros indebidos, entre otros, ante la unidad o departamento de la institución financiera encargado para la resolución de controversias.

Dicho folleto estará expresado en idioma castellano y mediante una tipografía clara y legible, los datos e informaciones indicados en el presente artículo tendrán un tamaño de letra mínimo de trece (13).

Artículo 14

En caso que el contrato suscrito entre el banco y el tarjetahabiente, presente variaciones distintas al aumento del límite de crédito, las modificaciones deben ser aprobadas previamente por esta Superintendencia.

La Institución Financiera está obligada a presentar al tarjetahabiente, por escrito, la modificación del contrato, dejando constancia expresa de ello e informará al tarjetahabiente que puede rechazar la modificación si lo comunica por escrito en el plazo de un (1) mes, contado a partir de la fecha de la notificación. Para ello, deberá señalar el vencimiento del plazo e indicar la dirección, apartado postal, número de fax y dirección electrónica donde el tarjetahabiente podrá enviar la aceptación o rechazo.

La Institución Financiera está obligada igualmente a dar al usuario de la tarjeta de crédito el correspondiente acuse de recibo.

Artículo 15

Si se hubiese pactado la renovación automática, el tarjetahabiente podrá dejarla sin efecto comunicando su decisión por escrito con al menos treinta (30) días continuos de antelación; por ello, la Institución financiera notificará al tarjetahabiente en los tres (3) últimos estados de cuenta anteriores al vencimiento de la relación contractual, la fecha en que opera la prórroga automática.

Artículo 16

En el contrato se debe señalar expresamente que los cargos producto de la utilización de la tarjeta de crédito por personas diferentes al tarjetahabiente, no se cobrarán a éste, por ser indebidos, a menos que se compruebe su culpabilidad en el hecho. Las Instituciones Financieras deben asumir la tenencia de todos los sistemas de seguridad que impidan estos ilícitos, pues dichos riesgos no pueden trasladarse al tarjetahabiente, quien no tiene ningún control sobre los sistemas de seguridad de los bancos y los establecimientos. Todo ello, de conformidad con lo establecido en el punto N° 8 de la Sentencia N° 1419 de fecha 10 de julio de 2007, emitida por la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia.

Artículo 17

Todos los contratos que se celebren o se renueven a partir de la entrada en vigencia de esta Resolución deberán sujetarse a sus prescripciones. Los contratos en curso mantendrán su validez hasta los noventa (90) días siguientes contados a partir de la fecha de entrada en vigencia de esta Resolución.

Artículo 18

Las tarjetas de crédito son intransferibles, por cuanto deben emitirse a nombre del respectivo titular, y deberán presentar en su cuerpo como mínimo la siguiente información:

- 1) Nombre y apellido del tarjetahabiente.
- 2) Número de identificación de la tarjeta.
- 3) Foto actualizada del tarjetahabiente.
- 4) Firma hológrafa del titular.
- 5) Fecha de emisión.
- 6) Fecha de vencimiento.
- 7) Medios que aseguren la inviolabilidad de la tarjeta de crédito.
- 8) Identificación de la Institución financiera emisora de la tarjeta de crédito.
- 9) Nombre de la franquicia que emite u opera la tarjeta de crédito.
- 10) Números de teléfonos de atención permanente al tarjetahabiente.

Artículo 19

La Institución financiera, tiene la obligación de informar al tarjetahabiente sobre las distintas operaciones en las que ha utilizado o empleado la tarjeta de crédito.

En ese sentido, de conformidad con los mecanismos implementados por la Institución financiera a los fines de dar cumplimiento a lo contemplado en el artículo 5 de la Resolución N° 228.07 del 2 de agosto de 2007, emanada de este Organismo y publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.800 el 31 de octubre de ese mismo año, esta obligación se cumplirá mediante el envío y entrega cierta de un estado de cuenta mensual dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de corte, al domicilio señalado por el tarjetahabiente, cada mes, incluyendo las direcciones electrónicas adicionales que éste debe señalar.

Dicho estado de cuenta debe contener como mínimo la siguiente información:

- 1) Identificación de la Institución Financiera emisora de la tarjeta de crédito.
- 2) Nombre, apellido y dirección del tarjetahabiente.
- 3) Fecha de emisión del estado de cuenta.
- 4) Fecha de corte y plazo de pago.

- 5) Período a facturar.
- 6) Limite de crédito y monto disponible a la fecha de emisión del estado de cuenta.
- 7) Relación explícita de cada uno de los débitos o créditos, detallando:
 - a) Fecha efectiva de los cargos y/o transacciones u operaciones nacionales e internacionales.
 - b) Número de referencia o autorización del cargo, transacción u operación.
 - c) Descripción de las transacciones u operaciones distintas a cargos.
 - d) Identificación del establecimiento donde se realizó el cargo.
 - e) Monto de la transacción en bolívares.
 - f) Monto de la transacción en divisas con el tipo de cambio vigente a la fecha de la operación, de ser el caso.
 - g) Fecha efectiva y monto de pagos recibidos.
 - h) Fecha efectiva, monto y descripción de cualquier otro débito o crédito.
 - i) Tasa de interés aplicada.
 - j) Importe de los intereses sobre cargos del mes, sobre los cuales fueron calculados los intereses.
 - k) Importe de los intereses sobre los montos abonados en exceso al total adeudado en la tarjeta de crédito o por las sumas que estén registradas a favor del tarjetahabiente.
 - l) Tasa de interés de mora.
- 8) Monto de los intereses moratorios indicando el capital de la cuota sobre el cual se calculó.
- 9) Pago mínimo especificando detalladamente los importes que lo conforman, tales como capital, intereses y comisiones, de ser el caso.
- 10) Monto del pago de contado.
- 11) Detalle del saldo anterior señalando el capital e intereses por cargos del mes, además de la mora y el financiamiento; así como, comisiones y cuotas de otros créditos adeudados, de ser el caso.
- 12) Detalle del pago mínimo no cancelado a la fecha, segregado en capital, intereses, comisiones y cuota de otros créditos, de ser el caso.

13) Saldo total adeudado, discriminando capital, todos los intereses causados, comisiones y cuotas de otros créditos, de ser el caso.

14) Detalle de los montos aplicados a capital, intereses, comisiones y cuota de otros créditos, producto de los pagos efectuados.

15) Las líneas de crédito relacionadas a tarjetas de crédito deben reflejarse de manera separada e individual y deben contener el detalle de: plazo, cuotas canceladas, cuotas pendientes por cancelar, Capital, intereses y comisiones, en caso de existir.

16) Identificar de manera separada e individual el monto autorizado en divisas para el cupo de internet, viajero y efectivo; así como, el monto utilizado y disponible a la fecha de corte del estado de cuenta por la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI).

17) Información relativa a las actividades promocionales y sus resultados.

18) Nombre y lugares de las agencias donde pueden realizar los pagos correspondientes.

19) Números telefónicos de servicio al cliente para consultas en general, reporte de extravío, fraudes, clonación, robos O hurtos y otras denuncias.

Artículo 20

Queda prohibido reflejar en los estados de cuenta como fecha de las transacciones (nacionales o internacionales), una fecha distinta al día en que fueron efectivos los consumos y/o pagos realizados por el usuario.

Artículo 21

Queda prohibido calcular intereses al monto cargado por las comisiones, independientemente del motivo que las genere; así como, a las cuotas de otros créditos que se reflejen en los estados de cuenta, por cuanto estas cuotas ya incluyen intereses.

Artículo 22

La Institución Financiera no podrá bajo ningún concepto cobrar intereses sobre intereses, ni suscribir convenios o cláusulas especiales que se lo permitan. Por tanto, no podrá establecer formas para refinanciar deudas atrasadas, donde el tarjetahabiente y la Institución Financiera acuerden capitalizar parte o la totalidad de los intereses devengados y no pagados de la tarjeta de crédito.

En consecuencia, lo debido por intereses, comisiones y cualesquiera otros importes distintos a capital no puede ser convertido por el acuerdo de las partes en deuda de capital. Los saldos por intereses y comisiones, así como cualquier otro saldo distinto a capital, deben mantenerse en forma separada del capital adeudado. Dichos saldos no podrán ser documentados a través de instrumentos financieros, tales como; pagarés, líneas de créditos y letras de cambio, entre otros.

Artículo 23

A los fines de dar cumplimiento al punto N° 4 de la Sentencia N° 1419 de fecha 10 de julio de 2007, emitida por la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia, se establece la fórmula única para el cálculo de los intereses para el financiamiento de las operaciones realizadas a través de tarjetas de crédito, mediante la fórmula de interés simple sobre la base de 360 días que se detalla a continuación:

$$I = [c \times i \times (t/360)]$$

Donde:

I = Interés a pagar.

c= Capital (cargos, exceptuando comisiones, otros débitos, intereses generados y cuotas de otros créditos).

I = Tasa de interés.

t = Días transcurridos de financiamiento (entendiéndose como el lapso transcurrido entre la fecha efectiva del consumo y la fecha de corte).

Artículo 24

Los intereses a pagar generados por los cargos del mes se calcularán multiplicando cada cargo (excepto las comisiones, otros débitos, todos los intereses y cuotas de otros créditos) por la tasa de interés vigente establecida para estas operaciones por el Banco Central de Venezuela por el cociente de los días transcurridos de financiamiento entre el factor trescientos sesenta (360) días.

En dicho cálculo se deben considerar los pagos efectuados a capital en las fechas efectivas por el tarjetahabiente en el período.

Artículo 25

Los intereses moratorios se calcularán solamente sobre el capital dejado de pagar en cada cuota. Los intereses de mora se determinarán multiplicando el saldo de capital no pagado de cada cuota por la tasa de mora fijada por el Banco Central de Venezuela por el cociente de los días de atraso entre el factor trescientos sesenta (360) días.

Artículo 26

El orden de prelación de los pagos realizados se aplicará de la forma siguiente:

- 1) Intereses por financiamiento.
- 2) Intereses por cargos del mes.
- 3) Intereses moratorios.
- 4) Cuota de otros créditos, de ser el caso.
- 5) Capital.

6) Comisión, si existiere.

Artículo 27

La Institución Financiera que a la fecha de entrada en vigencia de esta Resolución, financie operaciones derivadas del uso de tarjetas de crédito, a través de créditos al consumo bajo la figura de línea de crédito, deberá aplicar a dicho crédito la metodología que a continuación se señala:

1) Se reflejan en orden cronológico de acuerdo a la fecha efectiva en que se causen, todos los débitos y créditos efectuados en el mes, con su correspondiente sumatoria, es decir, debe existir un desglose de los cargos, comisiones, intereses, cuota de otros créditos, pagos y cualesquiera otros débitos o créditos, debidamente detallados y totalizados. (Véase anexo marcado A).

2) Se determinan los intereses a pagar generados por los cargos del mes, los cuales serán calculados multiplicando el monto del cargo por la tasa de interés que comprenda los parámetros fijados por el Banco Central de Venezuela para estas operaciones, por el cociente de los días transcurridos entre la fecha efectiva del consumo hasta la fecha de corte del estado de cuenta, sin que supere los treinta (30) días, entre el factor trescientos sesenta (360), y deberán estar calculados y reflejados por cada uno de los cargos.

3) Cuando el tarjetahabiente pague el saldo total adeudado antes de la fecha de corte o dentro del plazo de pago, la Institución Financiera podrá exonerar los intereses por cargos del mes.

4) Se suman los intereses causados para totalizarlos en el estado de cuenta, en virtud de que los intereses de financiamiento y de mora son calculados sobre saldos de capital deudores.

5) Se determina el pago mínimo, sumando obligatoriamente el monto correspondiente a: los intereses de mora, de ser el caso; los intereses de financiamiento, de ser el caso; los intereses generados por los cargos del mes; las comisiones; el monto de la cuota producto de otros créditos, de ser el caso; y la porción de capital correspondiente.

6) Se calcula la porción de capital a cancelar en el pago mínimo dividiendo el saldo total adeudado sin incluir los intereses de mora, en el caso que los hubiere, los intereses de financiamiento, de existir, los intereses generados por los cargos del mes, las comisiones, el monto de la cuota de otro crédito de ser el caso, entre el plazo concedido por la Institución Financiera para el financiamiento.

7) Cuando el tarjetahabiente cancele fuera del horario hábil o realice transacciones de pago por medios electrónicos, no se aceptará que éstos se imputen en fechas posteriores, sino el día en que el tarjetahabiente realice el pago, independientemente de que no sea hábil bancario.

8) Se deben aplicar los pagos en primer lugar a los intereses por financiamiento, de existir, seguidamente a los intereses a pagar generados por los cargos del mes, a los

intereses de mora, a las cuotas relativas a otros créditos (las cuales incluyen una porción de capital e interés), de ser el caso, luego al capital adeudado y finalmente a las comisiones (toda vez que éstas no generan ningún tipo de financiamiento).

9) A las cuotas de otros créditos no se les podrán aplicar ni cobrar nuevamente intereses al recejarla en el estado de cuenta, toda vez que están conformadas por un capital más intereses; en consecuencia, sólo podrá generar intereses de mora la porción de capital contenida en la cuota, en caso de que ésta no sea pagada en su oportunidad.

10) Para los casos que se detallan a continuación, los cálculos de los intereses se realizarán de la siguiente manera:

10.1. Si el tarjetahabiente no refleja saldo anterior, efectúa consumos en el mes y hace uno o varios pagos hasta la totalidad de éstos, antes de la fecha de corte o dentro del plazo de pago:

a) Se determinan los intereses a pagar generados por los cargos del mes, calculados según lo señalado en el numeral 2 de este artículo, salvo que la Institución Financiera decida exonerar el pago de los intereses causados por los cargos del mes; siempre y cuando el tarjetahabiente cancele la totalidad de los cargos del mes, antes de la fecha de corte o dentro del plazo de pago.

b) Si la Institución Financiera decide no exonerar los intereses a pagar generados por los cargos del mes, deberá considerar en el cálculo de éstos, los pagos efectuados en las fechas efectivas, de ser el caso, para que dicho cálculo se efectúe sobre saldos de capital deudores.

En caso que el pago no cubra la totalidad de los intereses, debido a que no fueron exonerados, se determina, el saldo total adeudado a reflejar en el estado de cuenta; así como, la composición de éste con los requisitos mínimos exigidos en el anexo B.

10.2. Si el tarjetahabiente no trae saldo anterior, efectúa consumos en el mes y no realiza pago alguno en el mes objeto de facturación:

a) Se determinan los intereses a pagar generados por los cargos del mes, calculados según lo señalado en el numeral 2 de este artículo, salvo que la Institución Financiera decida exonerar el pago de los intereses causados por los cargos del mes; siempre y cuando el tarjetahabiente cancele la totalidad de los cargos del mes, antes del plazo de pago.

b) Se calculará el pago mínimo a ser cancelado por el tarjetahabiente al mes siguiente, según lo establecido en los numerales 5 y 6 de este artículo.

c) Se determina el saldo total adeudado a reflejar en el estado de cuenta; así como, la composición de éste con los requisitos mínimos exigidos en el anexo B.

10.3. Si el tarjetahabiente refleja saldo anterior, realiza consumos y cancela sólo el pago mínimo:

a) Se determinan los intereses, a pagar generados por los cargos del mes, calculados según lo señalado en el numeral 2 de este artículo.

b) Los intereses por financiamiento se calcularán considerando exclusivamente el saldo de capital del mes anterior, por la tasa de interés, por el cociente de los días contados a partir de la fecha de corte anterior hasta la fecha efectiva en que debe realizarse el; pago mínimo, entre el factor trescientos sesenta (360).

c) Se calcularán los intereses por financiamiento de la nueva porción del saldo de capital adeudado, producto de la aplicación del pago desde la fecha efectiva de éste, hasta la fecha de corte del mes actual.

d) Se calculará el pago mínimo a ser cancelado por el tarjetahabiente al mes siguiente, según lo establecido en los numerales 5 y 6 de este artículo.

e) Se determina el saldo total adeudado a reflejar en el estado de cuenta; así como, la composición de éste con los requisitos mínimos exigidos en el anexo B

10.4. Si el tarjetahabiente presenta saldo anterior, realiza consumos y cancela un monto inferior al pago mínimo requerido:

a) Se determinan los intereses a pagar generados por los cargos del mes, calculados según lo señalado en el numeral 2 de este artículo.

b) Los intereses por financiamiento se calcularán considerando exclusivamente el saldo de capital del mes anterior, por la tasa de interés, por el cociente de los días contados a partir de la fecha de corte anterior hasta la fecha efectiva en que se debe realizar el pago mínimo, entre el factor trescientos sesenta (360).

c) Se calculan los intereses por financiamiento de la nueva porción del saldo de capital adeudado, producto de la aplicación del pago desde la fecha efectiva de éste, hasta la fecha de corte del mes actual.

d) Se determinan los intereses moratorios para lo cual se tomará únicamente el capital contenido en el pago mínimo no satisfecho por la tasa de interés de mora, por el cociente de los días contados a partir del plazo de pago hasta la fecha de corte del mes actual, entre el factor trescientos sesenta (360). Los intereses de mora se calcularán sobre saldos de capital deudores; en tal sentido en caso de recibir algún pago y éste no cubra la totalidad del capital requerido; el cálculo se realizará sobre el saldo de capital en mora remanente.

e) Se calcula el pago mínimo a ser cancelado por el tarjetahabiente al mes siguiente, según lo establecido en los numerales 5 y 6 de este artículo.

f) Se determina el saldo total adeudado a reflejar en el estado de cuenta; así como, la composición de éste con los requisitos mínimos exigidos en el anexo B.

10.5. Si el tarjetahabiente decide financiarse y efectúa varios pagos dentro del plazo de pago:

a) Se determinan los intereses a pagar generados por los cargos del mes calculados, según lo señalado en el numeral 2 de este artículo.

b) Los intereses por financiamiento se calculan considerando exclusivamente el saldo de capital del mes anterior, por la tasa de interés, por el cociente de los días contados a partir de la fecha de corte anterior hasta la fecha en que se genere un pago, o en su defecto; hasta la fecha de corte del mes en que se encuentre, entre el factor trescientos sesenta (360). En consecuencia, los intereses serán calculados sobre saldos de capital deudores del período en facturación.

c) En aquellos casos en que la Institución Financiera no reciba pago alguno o el tarjetahabiente, cancele un monto menor al requerido en el plazo de pago, se calcularán los intereses moratorios, para lo cual se tomará sólo el capital contenido en los pagos mínimos no satisfechos por la tasa de interés de mora, por el cociente de los días contados a partir del plazo de pago hasta la fecha en que el tarjetahabiente efectúe el pago o en su defecto hasta la próxima fecha de corte, entre el factor trescientos sesenta (360). Los intereses de mora se calcularán sobre saldos de capital deudores; en tal sentido, en caso de recibir algún pago y éste no cubra la totalidad del capital requerido, el cálculo se realizará sobre el saldo de capital en mora remanente.

d) Se calcula el pago mínimo a ser cancelado por el tarjetahabiente al mes siguiente, según lo establecido en los numerales 5 y 6 de este artículo.

e) Se determina el saldo total adeudado a reflejar en el estado de cuenta; así como, la composición de éste con los requisitos mínimos exigidos en el anexo B.

Artículo 28

La Institución Financiera debe diseñar, establecer y hacer seguimiento del correcto funcionamiento de mecanismos informativos que permitan al tarjetahabiente, conocer la metodología aplicada al cálculo de intereses producto del financiamiento de los cargos generados por el uso de la tarjeta de crédito, incluyendo los de mora. Igualmente, deberán informar a los tarjetahabientes las operaciones o cargos realizados, que estarán afectos al cobro de intereses. Así mismo, la Institución Financiera a través de las unidades, departamentos o gerencias de atención al cliente, informarán y aclararán a sus tarjetahabientes las interrogantes que pudieran surgir sobre el cálculo en cuestión.

Artículo 29

La Institución Financiera está obligada dentro del plazo establecido para la entrada en vigencia de esta Resolución, a presentar ante la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras la documentación correspondiente a los sistemas automatizados, operativos y de información, relativa a los mecanismos que permitan evidenciar que la metodología de cálculo de intereses, está de acuerdo con lo establecido en las presentes Normas.

Artículo 30

Los sujetos a los cuales están dirigidas las presentes Normas deben dar estricto cumplimiento a su contenido; todo ello sin perjuicio de las sanciones y medidas a que haya lugar dispuestas en el Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras derivadas de su incumplimiento.

Artículo 31

La presente Resolución entrará en vigencia a los noventa (90) días siguientes contados a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y Publíquese,

María Elena Fumero Mesa
Superintendente