**MINISTERIO DE ECONOMÍA**

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -DIACO-**

**UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS -UPSF-**

# **PROGRAMAS Y CRITERIOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA EL USO ADECUADO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

**Guatemala, enero de 2025**

**INTRODUCCIÓN**

La educación financiera es necesaria para el fortalecimiento de la economía del país, la cual debe contar con los programas, criterios y mecanismos necesarios para orientar a los consumidores o usuarios financieros, a efecto que estos adquieran los conocimientos y competencias para comprender los riesgos financieros, tomar decisiones bien fundadas y acceder a servicios competentes y profesionales de asesoramiento y asistencia técnica.

En ese sentido, los usuarios de servicios financieros de tarjetas de crédito tienen el derecho de contar con información completa, exacta y no capciosa sobre los bienes, productos financieros y servicios que ofrecen los emisores de tarjetas de crédito, así como con los términos, condiciones, cargos aplicables y costo final para poder tomar decisiones bien fundadas sobre dicho producto financiero. Asimismo, los usuarios financieros tienen el derecho a acceder fácilmente a la información, especialmente a los términos y condiciones claves, con independencia del medio tecnológico empleado.

Con el propósito de alcanzar dichos fines, el Congreso de la República de Guatemala emitió el Decreto Número 2-2024, Ley de Tarjetas de Crédito, con el objeto de regular las operaciones de tarjeta de crédito, las relaciones entre emisor, afiliado y tarjetahabiente, los mecanismos de protección del usuario financiero de tarjeta de crédito, así como su régimen sancionatorio, incluyendo los que se refiere a la educación financiera en el Artículo 29 de la citada Ley, que establece que los emisores de forma directa o mediante sus respectivas gremiales, deben implementar anualmente, programas de educación financiera dirigidos a los tarjetahabientes sobre el uso adecuado de la tarjeta de crédito, con base a los programas y criterios diseñados por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

En cumplimiento del marco legal antes indicado, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, diseño los programas y criterios de educación financiera para el uso adecuado de las tarjetas de crédito que deben observar, elaborar su contenido, desarrollar e implementar los emisores de tarjetas de crédito, los cuales se presentan a continuación:

# **PROGRAMAS Y CRITERIOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA EL USO ADECUADO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

**INDICE**

| **DESCRIPCIÓN** | **PÁGINA** |
| --- | --- |
| **PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA EL USO ADECUADO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**   1. **CARACTERISTICAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO**    1. Definición de Tarjeta de Crédito    2. Tipos de tarjetas de crédito    3. Documento intransferible    4. Emitido a nombre de una persona 2. **REQUISITOS PARA OBTENER UNA TARJETA DE CRÉDITO**    1. Documentación requerida por el emisor.    2. Revisar y firmar el Contrato a suscribir con el emisor.    3. Tener capacidad de pago o solvencia económica (evaluación de la Capacidad de Pago). 3. **INFORMACIÓN RELATIVA A LA TARJETA DE CRÉDITO**    1. Estado de Cuenta    2. Extrafinanciamiento 4. **CONTENIDO DE LA TARJETA DE CRÉDITO** 5. **TIPOS DE EMISORES DE TARJETAS DE CRÉDITO** 6. **ACTORES EN OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO**    1. Emisor    2. Co-Emisor    3. Operador    4. Afiliado    5. Tarjetahabiente Titular    6. Tarjetahabiente Adicional 7. **DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE**    1. Derechos del tarjetahabiente    2. Obligaciones del tarjetahabiente 8. **OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL EMISOR**    1. Obligaciones del emisor    2. Prohibiciones del emisor 9. **PROHIBICIONES A LOS ACREEDORES Y AGENTES DE COBRANZA** 10. **DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS AFILIADOS**      1. Derechos de los afiliados     2. Obligaciones de los afiliados     3. Prohibiciones de los afiliados 11. **RIESGOS Y BENEFICIOS EN EL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO**     1. Riesgos en el uso de la tarjeta de crédito     2. Beneficios en el uso de la tarjeta de crédito 12. **SERVICIOS FINANCIEROS CONEXOS A LA TARJETA DE CRÉDITO**   **CRITERIOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA EL USO ADECUADO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO** | **1**  **1**  **1**  **1**  **2**  **2**  **2**  **2**  **4**  **4**  **6**  **6**  **9**  **9**  **9**  **9**  **9**  **10**  **10**  **10**  **11**  **11**  **11**  **11**  **14**  **14**  **14**  **20**  **20**  **21**  **21**  **22**  **22**  **23**  **23**  **24**  **24**  **25** |

**CONTENIDO DEL PROGRAMA DE EDUACIÓN FINANCIERA PARA EL USO ADECUADO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

1. **CARACTERÍSTICAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO**
   1. **Definición de Tarjeta de Crédito**

Instrumento magnético, electrónico o de cualquier otra tecnología otorgado por un emisor, que le permite al tarjetahabiente utilizar una línea de crédito, como medio de pago para la adquisición de bienes, servicios o para el retiro de dinero en efectivo y otros servicios autorizados.

* 1. **Tipos de tarjetas de crédito**
     1. **Por su presentación**:

La tarjeta de crédito es un instrumento de pago elaborado con material plástico con tecnología de chip incorporada, que brinda una capa de seguridad adicional a la banda magnética que permite efectuar pagos sin contacto, al acercar la tarjeta a un aparato receptor como punto de venta (POS por sus siglas en inglés), lo cual hace que el proceso sea ágil y seguro. Conforme el avance de la tecnología, están surgiendo tarjetas de crédito de forma virtual que se vinculan a un teléfono celular, un reloj, o cualquier otro aparato electrónico que cuente con la tecnología necesaria para efectuar este tipo de transacciones.

* + 1. **Por su tipo o categoría**:

Existen diferentes tipos o categorías de tarjetas de crédito, las más comunes o frecuentes son las siguientes:

* + - * **Clásicas**

Es la tarjeta básica que se otorga a las personas en relación con los ingresos. El límite de crédito es variable, generalmente depende de las políticas de crédito de consumo de la entidad emisora.

* + - * **Oro**

Esta tarjeta tiene una categoría superior, generalmente se les otorga a las personas que tienen mayores ingresos, su límite de crédito depende de las políticas de crédito de consumo de la entidad emisora.

* + - * **Platinum**

Este tipo de tarjeta tiene un límite crédito de consumo elevado, sin embargo, este límite puede ser muy superior, de acuerdo con las políticas de crédito de consumo de la entidad emisora.

* + - * **Premium, black o infiniti**

Este tipo de tarjeta de crédito, tiene un limité de crédito que puede ser mayor a las anteriores, con algunos beneficios extras, como derecho mediante accesos a las áreas exclusivas en los aeropuertos VIP, con acceso a alimentación, área de aseo y descanso, durante viajes; obviamente el costo de manutención, seguros, membrecía y gastos conexos para este tipo de tarjetas es superior.

* 1. **Documento intransferible**

La tarjeta de crédito es un instrumento de pago personal e intransferible que permite a su tarjetahabiente titular o adicional, efectuar transacciones comerciales, en virtud de contar con una línea de crédito de consumo disponible en cualquier momento, otorgada por un emisor o co-emisor de tarjetas de crédito.

* 1. **Emitido a nombre de una persona**

La tarjeta de crédito se emite a nombre de una persona individual o jurídica, con carácter intransferible, quien es responsable de todos los cargos y consumos realizados por medio de este instrumento de pago.

1. **REQUISITOS PARA OBTENER UNA TARJETA DE CRÉDITO**

Para obtener una tarjeta de crédito, ampliación en el límite de crédito, extrafinanciamiento o ampliación en el monto, los solicitantes o tarjetahabientes titulares y el emisor podrán considerar dentro del análisis para su aprobación, los aspectos siguientes:

* 1. **Documentación requerida por el emisor.**
     1. **Persona individual**
        1. Nombre completo
        2. Número de Identificación Tributaria (NIT)
        3. Código Único de Identificación (CUI) asignado en el Documento Personal de Identificación (DPI)
        4. Número de pasaporte y país de emisión, si se trata de extranjeros;
        5. Actividad económica y fuente de sus ingresos
        6. Dirección particular y comercial si la tuviere; en caso de carecer de dirección particular, croquis de ubicación
        7. Número de teléfono; y,
        8. Si labora en relación de dependencia, nombre, dirección y número de teléfono de la(s) persona(s) individual(es) o jurídica(s) para la(s) que labora, indicando el cargo que ocupa y antigüedad laboral.
     2. **Persona jurídica**
        1. Datos generales:
           1. Denominación o razón social y nombre comercial;
           2. Número de Identificación Tributaria (NIT);
           3. Actividad(es) económica(s) principal(es) a que se dedica;
           4. Dirección de la sede social;
           5. Número de teléfono; y,
           6. Nombre del o los representantes legales.
        2. Solicitud de financiamiento firmada por funcionario responsable;
        3. Copia simple del nombramiento o mandato del representante legal de la entidad, inscrito en el registro correspondiente;
        4. Certificación de la autorización concedida por el órgano competente de la entidad, para que el representante legal contrate financiamiento;
        5. Copia simple de la Patente de Comercio de Empresa y de Sociedad o de la Patente de Sociedad de Emprendimiento, lo que aplique; y,
        6. Constancia de consulta efectuada al Sistema de Información de Riesgos Crediticios de conformidad con la normativa aplicable.

La información y documentación, a que se refieren los numerales iv. al viii. de personas individuales y i. y iii. de personas jurídicas, debe actualizarse cuando se produzca algún cambio. La consulta a que se refiere el numeral vi. debe efectuarse cuando sea objeto de ampliación el límite de crédito o se solicite un extrafinanciamiento, para personas individuales y jurídicas.

Para el caso de personas jurídicas extranjeras, en lo aplicable, debe requerirse la información y los documentos equivalentes de su país de origen.

* + - 1. Solicitud completada y firmada o con huella dactilar, según corresponda;
      2. Copia simple del Documento Personal de Identificación (DPI) o pasaporte según sea el caso;
      3. Referencias bancarias y/o comerciales respecto a operaciones crediticias; y,
      4. Constancia de consulta efectuada al Sistema de Información de Riesgos Crediticios de conformidad con la normativa aplicable.

La información y documentación a que se refiere el inciso a) debe actualizarse cuando se produzca algún cambio. La consulta a que se refiere el inciso d) debe efectuarse cuando sea objeto de ampliación el límite de crédito o se solicite un extrafinanciamiento.

Para el caso de personas individuales extranjeras, en lo aplicable, debe requerirse la información y los documentos equivalentes de su país de origen.

* 1. **Revisar y firmar el contrato a suscribir con el emisor.**

El emisor, el tarjetahabiente y el fiador, si lo hubiere, formalizarán por medio de un contrato escrito, la línea de crédito otorgada al tarjetahabiente para la utilización de la tarjeta de crédito para la adquisición de bienes, servicios o retiro de dinero en efectivo en los afiliados, obligándose el tarjetahabiente a cancelar las cantidades a su cargo, conforme a las condiciones pactadas.

* 1. **Tener capacidad de pago o solvencia económica** (Evaluación de la Capacidad de Pago).

Para determinar la capacidad de pago, previo a efectuar el análisis correspondiente, podrá solicitar la información que sea definida por la normativa vigente o bien como resultado de las políticas emitidas por Junta Directiva, Consejo de Administración o quien haga sus veces, adicional a esto, podrá considerar lo siguiente:

* + 1. **Experiencia de pago con el emisor** que otorgará el financiamiento y otros emisores o entidades que le han concedido financiamientos; y,
    2. **Nivel de endeudamiento total** reportado en el Sistema de Información de Riesgos Crediticios del solicitante o tarjetahabiente titular de tarjeta de crédito y/o extrafinanciamiento.

Cuando aplique, se evaluará al fiador de la misma manera que al solicitante o tarjetahabiente titular.

El resultado de la evaluación debe evidenciar que el emisor se cercioró que los solicitantes o tarjetahabientes titulares, según corresponda, tienen capacidad de atender el pago oportuno de sus obligaciones tal como lo establece el artículo 6 de la Ley de Tarjetas de Crédito.

1. **Capacidad de Pago Personas Jurídicas:**

Los emisores para evaluar la capacidad de pago podrán solicitar, de conformidad con sus políticas, la información financiera de las personas jurídicas que sean solicitantes de tarjetas de crédito, extrafinanciamientos y tarjetahabientes titulares, así como de los fiadores si los hubiere.

* + - Evaluación Personas Jurídicas:

La evaluación de las solicitudes de tarjeta de crédito, ampliación en el límite de crédito, extrafinanciamiento o ampliación en el monto de este, cuando se trate de personas jurídicas que sean solicitantes o tarjetahabientes titulares, el emisor podrá considerar en el análisis los aspectos siguientes:

* Capacidad de pago, conforme a las políticas aprobadas por el Consejo de Administración, o quien haga sus veces, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones;
* Experiencia de pago con el emisor que otorgará el financiamiento y otros emisores o entidades que le han concedido financiamientos; y,
* Nivel de endeudamiento total reportado en el Sistema de Información de Riesgos Crediticios del solicitante o tarjetahabiente titular de tarjeta de crédito o extrafinanciamiento.

Cuando aplique, se evaluará al fiador de la misma manera que al solicitante o tarjetahabiente titular.

El resultado de la evaluación debe evidenciar que el emisor se cercioró que los solicitantes o tarjetahabientes titulares, según corresponda, tienen la capacidad de atender el pago oportuno de sus obligaciones.

1. **Capacidad de Pago Personas Individuales**:

Los emisores para evaluar la capacidad de pago podrán solicitar, respecto de los solicitantes de tarjetas de crédito, extrafinanciamientos y de los tarjetahabientes titulares, así como de los fiadores si los hubiere:

* **Estado patrimonial y Estado de Ingresos y Egresos**: de conformidad con el formulario que los emisores proporcionen al solicitante, así como otra información que soliciten.

Cuando el solicitante labore en relación de dependencia:

* El emisor podrá verificar el ingreso mensual mediante certificación reciente,
* Acreditamientos en cuenta bancaria por pago de salarios o declaración más reciente del Impuesto Sobre la Renta.

1. **INFORMACIÓN RELATIVA A LA TARJETA DE CRÉDITO**
   1. **Estado de Cuenta**

Es el documento emitido por el emisor, de forma física o electrónica, referido a un período determinado, que contiene el detalle del monto y la descripción de las operaciones en las que se ha utilizado la tarjeta de crédito, así como los débitos y créditos efectuados, de conformidad con los contratos celebrados.

El estado de cuenta deberá contener la información siguiente:

* + 1. **Identificación del emisor:** Deberá contener claramente el nombre del emisor, según como está constituido.
    2. **Nombre del tarjetahabiente:** Debe tener consignado el nombre del tarjetahabiente titular, en caso de tarjetas de crédito adicionales, en estas, se consigna el nombre de la o las personas que tengan tarjetas adicionales a la del titular de la cuenta.
    3. **Número parcial o identificación de la tarjeta:** En el estado de cuenta, por razones de seguridad, generalmente, se publican únicamente los últimos cuatro números que identifican a la tarjeta de crédito.
    4. **Saldo a la fecha de corte:** Es la cantidad que el tarjetahabiente debe a la fecha de corte, y de debe hacer efectivo en la fecha de pago.
    5. **Pago de contado:** Monto indicado en el estado de cuenta, a la última fecha de corte, que el tarjetahabiente debe pagar, a más tardar, en la fecha límite de pago, para no incurrir en cargos de intereses, constituye la cancelación total del saldo adeudado.
    6. **Pago mínimo:** Es la cuota que cubre parcialmente la amortización del capital del saldo pendiente de pago de la línea de crédito, utilizada según el plazo de financiamiento, el monto de intereses a la tasa pactada, comisiones y otros cargos convenidos, que el tarjetahabiente debe pagar al emisor por el uso de la línea de crédito, a más tardar en la fecha límite de pago, para no incurrir en mora.
    7. **Fecha de corte:** Fecha límite definida para establecer en el estado de cuenta la acumulación de transacciones y sus respectivos valores, durante un periodo determinado.
    8. **Fecha límite de pago:** Fecha máxima establecida para que el tarjetahabiente efectúe al menos el pago mínimo referido a la fecha de corte.
    9. **Abonos y pagos realizados:** Indicando la fecha en que fueron efectuados, así como el total de estos en el período. En los casos en que se tenga saldos acumulados, se deberá detallar los valores aplicados a capital, intereses y otros cargos en el mes.
    10. **Intereses por financiamiento:** Correspondientes al último periodo y de los periodos anteriores acumulados y el saldo a la fecha de corte.
    11. **Suma total de consumos y retiros de efectivo realizados**: Es el valor de todas las compras de bienes y servicios realizados en un periodo de tiempo, de igual forma el total de efectivo retirado.
    12. **Tasa de interés aplicada al período:** Es la tasa de interés calculada para un periodo de un año, expresada en porcentaje.
    13. **Intereses por mora aplicados:** Porcentaje de interés anual, mensual, o su equivalente, según el período que se pacte en el contrato respectivo, que el emisor aplica únicamente a la suma no pagada del saldo del capital, cuando en la fecha límite de pago, el tarjetahabiente incumple con el pago total del crédito correspondiente a la última fecha de corte.
    14. **Otros cargos aplicados**, si corresponden:

El emisor solamente podrá cobrar comisiones y otros cargos que estén previamente pactados de forma expresa con el tarjetahabiente, por servicios efectivamente prestados, dichas comisiones y otros cargos no podrán capitalizarse ni cobrarse intereses por los mismos.

* + 1. **Crédito disponible**: Es la cantidad del crédito autorizado, que el tarjetahabiente aún no ha utilizado, y de la que puede disponer para hacer compras u otro tipo de transacciones financieras. También se indica el crédito total autorizado.
    2. **Tasa de Interés anual equivalente**:  Es el indicador que muestra el costo de un producto financiero en un año.  Para el caso de las tarjetas de crédito sería el costo anual equivalente de la línea de crédito de consumo otorgada por el emisor de dicho instrumento de pago. Esta tasa se utiliza para comparar préstamos con diferentes condiciones, pero con un mismo plazo y se calcula con una fórmula matemática que toma en cuenta: El tipo de interés nominal (TIN), La frecuencia de los pagos, Las comisiones bancarias, Otros gastos de la operación.
    3. **Detalle de cada consumo o retiro en efectivo realizado:** Con la información siguiente:
       - Fecha de operación,
       - Fecha de consumo o retiro en efectivo,
       - Identificación del afiliado,
       - Monto de la transacción,
       - Retiros en efectivo.
    4. **Premios y bonificaciones** por uso de tarjeta: Son beneficios que otorgan los emisores de tarjetas de crédito, consistentes en puntos, devolución en efectivo u otras recompensas al hacer compras elegibles con la tarjeta de crédito, los cuales se pueden canjear de acuerdo y forma definida por cada emisor de tarjetas de crédito.
    5. **Cuota de seguro**, si corresponde; y, pago opcional que puede efectuar el tarjetahabiente, consistente en la contratación de un seguro para protegerse de fraudes o contingencias no previstas.
    6. **Una nota aclaratoria que indique:**

**"Cuando únicamente se efectúe el pago mínimo**, aunque ya no realice consumo adicional alguno, tome en cuenta que el plazo para la cancelación de su deuda se extenderá, debido a que, con dicho pago, se cubren primero los intereses, comisiones y otros cargos y, por último, una parte mínima se amortiza a capital."

* + 1. **Para el caso de los extrafinanciamientos:** Se debe consignar la cuota correspondiente al período y demás información relacionada con dichos extrafinanciamientos.
  1. **Extrafinanciamiento:** Crédito adicional, vinculado a la tarjeta de crédito, otorgado al tarjetahabiente titular en condiciones y plazos que pueden ser distintos a la línea de crédito.

La estructuración de los extrafinanciamientos concedidos por los emisores deberá incluir como mínimo los elementos siguientes:

a) Monto;

b) Forma de pago de capital e intereses;

c) Periodo de gracia;

d) Tasa de interés;

e) Plazo;

f) Garantías; y,

g) Otras condiciones que se pacten.

Las operaciones que se deriven de los extrafinanciamientos deben registrarse y presentarse por separado de las operaciones de la línea de crédito otorgada mediante una tarjeta de crédito, separación que deberá quedar reflejada en el estado de cuenta, por lo que las cuotas periódicas de los extrafinanciamientos no pueden considerarse como consumos de la tarjeta de crédito y serán adicionales al pago mínimo.

De los extrafinanciamientos otorgados a partir del 1 de septiembre de 2024, los emisores no podrán cargar a la línea principal de la tarjeta de crédito, el capital, los intereses a la tasa pactada, los intereses moratorios, las comisiones y, otros cargos convenidos, así como, si los hubiere, los montos vencidos de los pagos de capital de los meses anteriores.

1. **CONTENIDO DE LA TARJETA DE CRÉDITO**
   1. Nombre y espacio para la firma, cuando el titular sea persona individual; o de cualquier otro medio para la identificación del tarjetahabiente;
   2. En el caso de personas jurídicas, nombre y espacio para la firma de la persona individual autorizada para su uso, o de cualquier otro medio para la identificación del tarjetahabiente;
   3. Marca de la tarjeta de crédito: Es la identificación exclusiva de las tarjetas de crédito, con la cual el emisor u operador, en virtud de un contrato de concesión o licencia de uso, emite y opera tarjetas de crédito.
   4. Mes y año de vencimiento;
   5. Denominación o nombre comercial de la institución emisora de la tarjeta de crédito;
   6. Número asignado a la tarjeta de crédito; y,
   7. Código o dispositivo de seguridad
2. **TIPOS DE EMISORES DE TARJETAS DE CRÉDITO**
   1. Bancos y empresas especializadas en servicios financieros que sean parte de grupos financieros;
   2. Cooperativas de ahorro y crédito de primer y segundo grado; y,
   3. Entidades emisoras que se constituyan como sociedad anónima, con el objeto social exclusivo de emisión y administración de tarjetas de crédito.
3. **ACTORES EN OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO**
   1. **Emisor**

Persona jurídica que otorga líneas de crédito, que emite y administra tarjetas de crédito para ser utilizadas en más de un afiliado, el cual se considera proveedor de servicios financieros.

* 1. **Co-emisor**

Persona jurídica que, en virtud de un contrato celebrado con un emisor, efectúa la administración o gestión de las operaciones con tarjetas de crédito, y quién podrá encargarse de la colocación, otorgamiento de línea de crédito, contratación, cobro y demás actividades operativas de la tarjeta de crédito que se establezcan en el contrato. El co-emisor tendrá las mismas obligaciones que tenga el emisor.

* 1. **Operador**

Persona jurídica que provee los servicios relacionados con la autorización y registro de las transacciones, administra los sistemas de autorización y de afiliación de personas o establecimientos, así como otras actividades relacionadas con las operaciones de tarjetas de crédito.

* 1. **Afiliado**

Persona individual o jurídica que proporciona bienes, servicios o dinero en efectivo, aceptando la tarjeta de crédito como instrumento de pago.

* 1. **Tarjetahabiente titular**

Persona individual o jurídica que celebra un contrato con el emisor, en virtud del cual es habilitado para el uso de una línea de crédito por medio de tarjeta de crédito, el cual se considerará usuario de servicios financieros.

* 1. **Tarjetahabiente adicional**

Persona autorizada por el tarjetahabiente titular para compartir el uso de su línea de crédito, parcial o totalmente, por medio de una tarjeta de crédito adicional, el cual se considerará usuario de servicios financieros.

1. **DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE**
   1. **DERECHOS DEL TARJETAHABIENTE**
2. **Artículo 5. Modificación del Contrato:** El tarjetahabiente podrá solicitar la modificación de su límite de crédito, la cual, al ser aprobada por el emisor, esta podrá cobrar vigencia y notificarse antes del plazo de cuarenta y cinco días de anticipación.
3. **Artículo 8, Vigencia y terminación del contrato:** El tarjetahabiente titular puede en cualquier momento, dar por terminada la relación contractual, comunicando su voluntad al emisor, por escrito o por cualquier otro medio de comunicación que permita comprobar la identificación del tarjetahabiente y de la comunicación.
   1. Se tendrá por terminado el contrato inmediatamente después de recibida la comunicación de cancelación.
   2. El tarjetahabiente mantiene su derecho de realizar los pagos de forma ordinaria hasta cancelar su saldo, quedando obligado a pagar los intereses o cargos en los que incurra, en la forma y plazo que establezca su contrato.
   3. La terminación del contrato y la emisión del finiquito no conlleva costo o cargo alguno para el tarjetahabiente.
4. **Artículo 11. Convenio de pago**: El convenio de pago se formalizará mediante documento legal, sin costo alguno, y tendrá carácter de título ejecutivo.
   1. Queda sin efecto el contrato que originó la deuda del tarjetahabiente.
   2. El convenio debe ser firmado por ambas partes, la firma del representante legal o mandatario podrá ser autógrafa o sustituirse por impresión o reproducción u otro mecanismo que las disposiciones legales permitan. La tasa de interés para la celebración del convenio de pago será calculada al monto inicial del saldo crediticio, en ningún caso podrá calcularse o fijarse proporcionalmente sobre intereses, mora, recargos u otros servicios o sobre la cantidad adeudada sujeta al convenio de pago.
   3. El convenio de pago podrá ser cancelado en forma anticipada sin que aplique ningún recargo por tal concepto.
   4. El emisor debe poner a disposición del deudor copia del convenio de pago, dentro de los cinco días posteriores a la suscripción de éste.
5. **Artículo 12. Intereses por financiamiento**: Los intereses podrán pactarse libremente con los tarjetahabientes.
   1. El emisor debe notificar con 45 días de anticipación al tarjetahabiente que la tasa de interés ha sido modificada y si el tarjetahabiente no aceptare la nueva tasa, podrá solicitar el pago de su saldo mediante un convenio de pago.
   2. Los intereses serán calculados sobre el saldo del capital financiado y por los días en que hubiere sido utilizado hasta la fecha de corte.
   3. Cuando se realicen pagos parciales, se cobrará intereses únicamente por el saldo financiado.
   4. Los intereses no podrán capitalizarse en ninguna forma, ni podrán calcularse sobre comisiones y otros cargos.
6. **Artículo 14. Interés por mora**: El interés por mora se calculará sobre el saldo de capital de la o las cuotas de capital en mora, de acuerdo con los días en mora, y se aplicará como máximo la tasa de interés por financiamiento pactada. Estos intereses no podrán ser capitalizados.
7. **Artículo 15. Comisiones y otros cargos**: El emisor solo podrá cobrar comisiones y otros cargos que estén previamente pactados de forma expresa con el tarjetahabiente, por servicios efectivamente prestados. Dichas comisiones y otros cargos no podrán capitalizarse ni cobrarse intereses por los mismos.
8. **Artículo 20. Objeciones al Estado de Cuenta**: El tarjetahabiente puede objetar las operaciones o cargos contenidos en el estado de cuenta, detallando los motivos de su inconformidad, aportando los documentos de que disponga y que sirvan para esclarecer el hecho. El emisor deberá emitir una constancia de recepción del reclamo. Proveedor corrige el error de la inconsistencia o las operaciones objetadas, dentro de los 30 días siguientes.

En ningún caso el tarjetahabiente está obligado a pagar el consumo objeto de reclamo para que le aceptada su objeción o proceda la investigación por parte del emisor u operador.

1. **El Artículo 21 Robo, hurto o extravío de la tarjeta de créd**ito:
   1. La reposición de la tarjeta de crédito podrá tener un costo para el tarjetahabiente únicamente en el caso de extravío.
   2. Los tarjetahabientes no asumirán el pago de las transacciones que se hayan efectuado con posterioridad al aviso realizado conforme los procedimientos establecidos por el emisor, con excepción de las transacciones vinculadas a autorizaciones que fueron aprobadas al tarjetahabiente previo al referido aviso.
   3. El procedimiento de aviso y registro no tendrá ningún costo para el tarjetahabiente.
2. **El Artículo 22. Inhabilitación, retención o retiro justificado:** La tarjeta de crédito que el operador o emisor inhabilite o sea retenido en los cajeros automáticos o equipos de uso, de manera injustificada y sin previo aviso, deberá ser restituida sin costo alguno al tarjetahabiente.
3. **El Artículo 23. Seguro**: El emisor y tarjetahabiente podrán acordar los servicios y pago del seguro por robo, extravío, uso no autorizado o para cobertura de los riesgos asociados a la tarjeta de crédito.
   1. El tarjetahabiente no está obligado a contratar dicho seguro.
4. **El Artículo 25. Fecha límite de pago:** La a fecha límite de pago de la tarjeta de crédito será inamovible, salvo que solicite modificarla el tarjetahabiente, de común acuerdo con el emisor.
   1. El emisor no puede obligar al tarjetahabiente a realizar los pagos por medios electrónicos sin su aceptación.
5. **El Artículo 33 Prohibiciones al afiliado:** Los afiliados no podrán aplicar recargos por la adquisición de bienes o servicios que el tarjetahabiente realice en su establecimiento por efectuar el pago con tarjeta de crédito. Los afiliados no podrán limitar, restringir o excluir al tarjetahabiente de la compra de bienes o servicios que el establecimiento afiliado venda con descuentos, ofertas, promociones o premios, si el tarjetahabiente efectúa el pago con tarjeta de crédito, salvo si se indica con claridad y visiblemente la restricción de pago por este medio.
   1. El tarjetahabiente podrá realizar el reclamo por cualquiera de estas circunstancias al emisor; esto no limita al tarjetahabiente de hacer denuncias ante entidades públicas, tal como a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
6. **El Artículo 39. Conflictos y Controversias:** Cuando surjan conflictos y controversias entre el tarjetahabiente y el emisor o con el afiliado, estos deben buscar, como primera alternativa, un arreglo conciliatorio.
   1. El emisor o afiliado tendrá un plazo de quince (15) días, contados a partir de presentada la queja, para responder por escrito lo resuelto al tarjetahabiente.
   2. Al no llegar a un acuerdo, el tarjetahabiente podrá presentar su denuncia en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
   3. **OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE**
7. **El Artículo 24. Obligaciones del tarjetahabiente:** 
   * + 1. Suscribir el contrato con el emisor;
       2. Firmar de inmediato la tarjeta de crédito proporcionada, si procede;
       3. No divulgar las claves de acceso y códigos, así como resguardarlos con la debida diligencia;
       4. Realizar los pagos según lo estipulado en el contrato;
       5. Requerir los comprobantes, cuando aplique y verificar el importe y veracidad de las transacciones y demás documentos de compra de bienes, servicios y retiros de dinero en efectivo;
       6. Revisar el estado de cuenta y comunicar al emisor cualquier inconformidad con el mismo dentro de los plazos establecidos;
       7. Velar por el correcto uso de la tarjeta de crédito;
       8. Indicar a la entidad emisora la forma en que desea recibir el estado de cuenta o cualquier otra información pertinente, así como informar de cualquier cambio de dirección física o electrónica, teléfono y cualquier otro medio de localización;
       9. Reportar a la entidad emisora el robo, hurto, comportamiento inusual o extravió de la tarjeta de crédito;
       10. Proporcionar al emisor la documentación e información periódica u ocasional que le requiera;
       11. Verificar las tasas de interés y otros cargos que pudieran ser efectuados por el emisor.
8. **OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL EMISOR**
   1. **OBLIGACIONES DEL EMISOR**
9. **Artículo 4. Contrato entre el emisor y el tarjetahabiente:**
   1. El texto del contrato debe permitir su fácil lectura y compresión, así como destacar las cláusulas que establecen obligaciones tanto para el tarjetahabiente como para el emisor.
   2. El emisor debe poner a disposición por cualquier medio una copia del contrato al tarjetahabiente, a más tardar dentro de los cinco días posteriores a la entrega de la tarjeta de crédito autorizada.
10. **Artículo 5. Modificaciones del contrato:** Todo cambio en lo pactado o en las estipulaciones y términos del contrato debe ser notificado al tarjetahabiente y al fiador si lo hubiere, a la dirección de su residencia, de trabajo, o electrónica que éstos hayan registrado, con cuarenta y cinco (45) días de anticipación.
    1. Si durante el plazo de 45 días el tarjetahabiente no manifiesta su inconformidad a dichos cambios, se considerará que el tarjetahabiente ha aceptado las modificaciones o cambios que le han sido notificados incluyendo el cambio de la tasa de interés.
    2. El límite de crédito podrá ser modificado, aumentándolo o reduciéndolo por el emisor durante la vigencia del contrato y deberá ser comunicado al tarjetahabiente.
    3. En casos excepcionales, cuando el emisor determine la existencia de factores de riesgo, podrá inhabilitar la tarjeta de crédito o reducir el límite de la línea de crédito lo cual deberá ser notificado inmediatamente al tarjetahabiente.
11. **Artículo 6. Evaluación de la capacidad de pago:** El emisor, previo a conceder la línea de crédito y extrafinanciamiento o modificar el límite de una línea de crédito, debe cerciorarse que el solicitante, el fiador si lo hubiere o el tarjetahabiente, según corresponda, tengan la capacidad de atender el pago oportuno de sus obligaciones dentro del plazo de los referidos financiamientos.
    1. Cuando el emisor identifique durante la vigencia del financiamiento, que el tarjetahabiente no se encuentra en la capacidad de atender el pago oportuno, debe informar al tarjetahabiente que puede solicitar un convenio de pago.
12. **Artículo 7. Sistema de información de riesgos:** Los emisores de tarjetas de crédito están obligados a proporcionar la información que la Superintendencia de Bancos determine, relacionada con el sistema de información de riesgos a que se refiere la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República.
    1. Los emisores tendrán acceso al sistema de información de riesgos para fines de análisis crediticios de los tarjetahabientes, la cual no puede divulgar por ningún medio, fuera del uso que indica este artículo.
13. **El Artículo 8. Vigencia y terminación del contrato:** Cuando el tarjetahabiente titular hubiere cancelado el saldo adeudado y estando en consecuencia libre de obligaciones ante el emisor, este debe poner a disposición del tarjetahabiente, sin costo o cargo alguno, un finiquito dentro de los treinta (30) días siguientes a dicha cancelación.
14. **El Artículo 9. Contenido de la tarjeta de crédito:** Las tarjetas de crédito electrónicas o de cualquier otra tecnología, contendrán los elementos que disponga el emisor, quien debe proporcionar para uso del tarjetahabiente, como mínimo lo requerido por las marcas, pero no circunscrito a, el número de tarjeta, el número de identificación personal asignado, la clave de acceso, y los códigos u otros dispositivos de seguridad.
15. **El Articulo 10. Extrafinanciamiento:** Los Extrafinanciamientos se consideran créditos adicionales vinculados a la tarjeta de crédito, los cuales pueden otorgarse al tarjetahabiente titular en condiciones y plazos distintos a la línea de crédito.
    1. Dichos extrafinanciamientos deberán otorgarse de conformidad con la capacidad de pago establecida en la presente ley. La aceptación de los extrafinanciamientos por el tarjetahabiente debe ser comprobable por cualquier medio y el emisor debe ponerla a disposición del tarjetahabiente.
16. **El Articulo 11. Convenio de Pago:** El emisor deberá celebrar convenio de pago cuando respecto del tarjetahabiente:
17. El emisor identifique, durante la vigencia del financiamiento, que el tarjetahabiente no se encuentra en la capacidad de atender dos o más pagos oportunos, o que la deuda contraída ha arribado al ciento cincuenta por ciento (150%) del límite de crédito que se le tiene autorizado. El emisor, haciendo uso de todos los medios que posea a su alcance, de lo cual deberá quedar constancia, informará al tarjetahabiente que puede solicitar un convenio de pago, el cual queda obligado el emisor a celebrar cuando el tarjetahabiente manifieste su interés en celebrarlo.
18. No esté de acuerdo con la modificación de la tasa de interés establecida por parte del emisor.
19. Las condiciones del contrato original varíen en detrimento suyo, pero se ve imposibilitado de pagar la totalidad de la deuda que tiene contraída.
20. El emisor deberá celebrar el convenio de pago, de común acuerdo con el tarjetahabiente, dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de la solicitud, bajo condiciones razonables que el tarjetahabiente pueda atender.
21. La tasa de interés para la celebración de convenios de pago será calculada al monto inicial del saldo crediticio; en ningún caso podrá calcularse o fijarse proporcionalmente sobre intereses, mora, recargos u otros servicios o sobre la cantidad adeudada sujeta al convenio de pago.
22. El emisor debe poner a disposición del deudor copia del convenio de pago, dentro de los cinco días posteriores a la suscripción de éste.
23. El convenio de pago se formalizará mediante documento legal, sin costo alguno, y tendrá carácter de título ejecutivo, quedando sin efecto el contrato que originó la deuda del tarjetahabiente; deberá ser firmado por ambas partes; en el caso del emisor, la firma de su representante legal o mandatario podrá ser autógrafa o sustituirse por impresión o reproducción u otro mecanismo que las disposiciones legales permitan.
24. **El Articulo 12. Intereses por financiamiento:** El emisor notificará con cuarenta y cinco (45) días de anticipación al tarjetahabiente que la tasa de interés ha sido modificada y si este no aceptare la nueva tasa, podrá solicitar al emisor que su saldo acumulado a esa fecha pueda ser cancelado mediante un convenio de pago.
    1. El cobro de intereses será calculado sobre el saldo de capital financiado y por los días en que hubiere sido utilizado hasta la fecha de corte.

Cuando se realicen pagos parciales, se cobrará intereses únicamente por el saldo financiado.

1. **El Articulo 18. Comprobante de transacciones:** El emisor velará porque toda transacción generada por la adquisición de bienes, servicios o retiros de dinero en efectivo con tarjeta de crédito, que se encuentre registrado en el estado de cuenta, cuente con el respaldo físico o electrónico, que compruebe el cargo efectuado al tarjetahabiente.

1. **El Artículo 19. Estado de Cuenta:** El emisor debe enviar o poner a disposición del tarjetahabiente titular, de forma física o electrónica, según se pacte, sin cargo alguno, un estado de cuenta a la fecha de corte, como mínimo diez (10) días antes de la fecha límite de pago.
   1. El estado de cuenta debe estar redactado con el tipo y tamaño de letra que garantice su legibilidad a simple vista y contener al menos, pero no limitado, la información detallada en los numerales del 1 al 20 de la Ley de Tarjetas de Crédito.
2. **El Artículo 20. Objeciones al estado de cuenta:** El emisor deberá corregir el error de la inconsistencia o las operaciones objetadas, o bien comunicar por escrito al tarjetahabiente la improcedencia de su inconformidad y adjuntar copia de los documentos de que disponga como prueba, dentro de los treinta (30) días siguientes de presentada objeción.
   1. El emisor no aplicará tasa de interés o intereses por mora u otros cargos al saldo bajo investigación y no inhabilitará la tarjeta de crédito, ni reducirá el límite de crédito durante la investigación.
3. **El Artículo 21. Robo, hurto o extravío de la tarjeta de crédito:** En aquellos casos en los cuales se produzca robo, hurto, comportamiento inusual o extravío de la tarjeta de crédito y el tarjetahabiente dio aviso al emisor, este deberá proceder con la inhabilitación correspondiente.
   1. Cuando el sistema de información del emisor, detecte que la tarjeta ha sido clonada o presente patrones de uso inusual, el emisor podrá de forma inmediata inhabilitar la tarjea de crédito.
   2. Los emisores deberán contar con infraestructura y sistemas de atención permanente que permitan a los tarjetahabientes comunicar el robo, hurto, comportamiento inusual o extravío de la tarjeta de crédito, para que se realice la inhabilitación correspondiente.
   3. El emisor deberá proporcionar al tarjetahabiente el número de registro o de gestión bajo el cual quedó registrado el aviso de robo, hurto, comportamiento inusual o extravío de la tarjeta de crédito.
4. **El Artículo 22. Inhabilitación, retención o retiro injustificado:** La tarjeta de crédito que el operador o emisor inhabilite o sea retenida en los cajeros automáticos o equipos de uso, de manera injustificada y sin previo aviso, deberá ser restituida sin costo alguno al tarjetahabiente.
5. **El Artículo 26. Premios y bonificaciones:** El emisor debe establecer y poner a disposición del tarjetahabiente la forma como se calculan o asignan, si procede, los premios o bonificaciones por el uso de la tarjeta de crédito. Los premios o bonificaciones no pueden formar parte de los servicios de la tarjeta de crédito; por lo que no se pueden aplicar intereses adicionales.
6. **El Artículo 27. Obligación del emisor de informar:** El emisor está obligado a publicar y mantener en su sitio web permanentemente información de forma fácilmente accesible y visible al público, de las tasas de interés, las tasas de interés por mora, las comisiones u otros cargos aplicables de todas las tarjetas de crédito que emite. Además, debe publicar de forma visible y de fácil localización para el público, en sus establecimientos, esta misma información. Las disposiciones de este artículo no limitan o eliminan cualquier otra disposición establecida en otras leyes y normas aplicables.
7. **El Artículo 29. Educación Financiera:** Los emisores de forma directa o mediante sus respectivas gremiales, deben implementar anualmente, programas de educación financiera dirigidos a los tarjetahabientes sobre el uso adecuado de la tarjeta de crédito, con base a los programas y criterios diseñados por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
   1. Los emisores de tarjetas de crédito, participaran en la organización, de forma anual, de la "Feria de Educación Financiera", en la cual no se podrá promocionar ningún tipo de producto financiero,
   2. Los emisores, como un requisito para la entrega de la primera tarjeta de crédito, deben proporcionar información sobre aspectos tales como derechos y obligaciones derivados del contrato, procedimientos de reclamos, uso y responsabilidad del crédito concedido. La recepción por parte del tarjetahabiente de la información indicada debe constar en el expediente.
8. **El Artículo 30. Contrato entre el emisor u operador y el afiliado:** La prestación de servicios entre el emisor u operador y el afiliado se deberá formalizar en un contrato que deberá estar redactado de forma legible a simple vista y que contendrá, como mínimo, la información contenida en los numerales del 1 al 8 de la Ley de Tarjetas de Crédito.
9. **El Artículo 33. Prohibiciones al afiliado:** El emisor debe poner a disposición los medios para recibir las denuncias de tarjetahabientes por incumplimiento de las disposiciones establecidas en el artículo 33 o de la relación con el afiliado.
10. **El Artículo 34. Supervisión:** Las entidades emisoras de tarjetas de crédito deberán cumplir con los estándares internacionales de seguridad establecidas y requeridas por las marcas de tarjetas de crédito internacionales que operan en el país.
    1. Las entidades emisoras de tarjetas de crédito constituidas en el país, que formen parte de un grupo financiero, estarán sujetas a supervisión de la Superintendencia de Bancos.
    2. En materia de derechos del consumidor, tendrán calidad de proveedores para efectos de control y supervisión de la DIACO.
    3. El incumplimiento de los estándares internacionales por parte de los emisores dará lugar a que los reclamos presentados ante la DIACO, sean interpretados a favor del tarjetahabiente.
11. **El Artículo 38. Requerimientos de información:** Los emisores deberán entregar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, la información que soliciten, en casos concretos, para el cumplimiento de sus funciones, dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud, dicho plazo podrá ser prorrogado, a solicitud justificada, por una sola vez hasta por diez (10) días más. Dicha información no podrá ser negada por ningún motivo.
12. **El Artículo 39. Conflictos y controversias:** Cuando surjan conflictos y controversias entre el tarjetahabiente y el emisor o con el afiliado, estos deben buscar, como primera alternativa, un arreglo conciliatorio, para lo cual el emisor o afiliado tendrá un plazo de quince (15) días, contados a partir de presentada la queja, para responder por escrito lo resuelto al tarjetahabiente; de no llegar a un acuerdo, el tarjetahabiente podrá presentar su denuncia en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor,
    1. **PROHIBICIONES DEL EMISOR** 
       1. **El Artículo 12. Intereses por financiamiento:** Los intereses no podrán capitalizarse en ninguna forma, ni podrán calcularse sobre comisiones y otros cargos. En el caso de convenio de pago, los intereses podrán ser considerados como parte del capital de la nueva deuda.
       2. **El Artículo 17. Compensación de cuentas:** Aquel que emita tarjetas de crédito y que administre otras cuentas del titular de la tarjeta de crédito, tiene prohibido disponer de los fondos monetarios o de ahorro del tarjetahabiente para adjudicarse en pago de las deudas que por el uso de tarjetas de crédito contraiga el tarjetahabiente, salvo cuando medie autorización expresa del tarjetahabiente, por orden judicial emanada de autoridad competente o para observar lo relacionado a la compensación de saldos derivado del proceso de exclusión de activos y pasivos de entidades bancarias, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 87 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros.
       3. **El Artículo 20. Objeciones al estado de cuenta:** El emisor no aplicará tasa de interés o interés por mora u otros cargos al saldo bajo investigación y no inhabilitará la tarjeta de crédito, ni reducirá temporalmente el límite de crédito durante la investigación. Si el emisor comprueba la improcedencia del reclamo, puede aplicar únicamente la tasa de interés al saldo del reclamo, por el plazo transcurrido entre el consumo y la comunicación por escrito del rechazo de la objeción; este plazo no puede exceder de los treinta (30) días, salvo que se trate de consumos o cargos provenientes del extranjero, en cuyo caso el plazo estará sujeto a las condiciones y prácticas de este tipo de operaciones.
13. **PROHIBICIONES A LOS ACREEDORES Y AGENTES DE COBRANZA.**
14. **El Artículo 41. Acoso u hostigamiento para la cobranza:** Se prohíbe al acreedor o agente de cobranzas oprimir, molestar o abusar de manera insistente y repetitiva en contra de una persona, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda derivada de un contrato de tarjeta de crédito. Se consideran acciones de acoso u hostigamiento las siguientes:
    1. La realización de comunicaciones para cobro o requerimiento de pago por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos o cualquier otro medio análogo, en días y horarios inhábiles;
    2. La realización de más de dos comunicaciones durante el día, para cobro o requerimiento de pago, por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos o cualquier otro medio análogo;
    3. La comunicación, con objeto de cobro, a personas distintas al deudor o a quienes les fían; y,
    4. Pegar avisos en postes y viviendas cercanas a la residencia o trabajo del usuario, o en postes de energía eléctrica, con el fin de causar vergüenza a efecto que se realicen los pagos.
15. **El Artículo 42. Prohibición de uso de prácticas abusivas en las cobranzas:** Quedan prohibidas las prácticas abusivas con ocasión de la cobranza por parte de emisores de tarjeta de crédito, gestoras, agencias de cobranza u otros que en nombre de aquellas realicen tales actividades, incluidos los profesionales independientes. Las gestiones de cobro deberán hacerse únicamente a las personas deudoras y quienes les fían, por lo que no se podrán realizar hacia personas distintas a las ya indicadas. Igualmente, quedan prohibidas las prácticas de acoso y hostigamiento para la cobranza de las acreencias, conforme lo que para el efecto dispone el artículo anterior.
16. **DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS AFILIADOS**.
    1. **DERECHOS DE LOS AFILIADOS:**
       1. **El Artículo 32. Derechos de los afiliados:**
          1. Obtener del operador que corresponda, el reembolso de las transacciones efectuadas con tarjetas de crédito, previamente autorizadas conforme los procedimientos o medios establecidos para el efecto, en los plazos y condiciones establecidos en el contrato;
          2. Obtener del emisor u operador el equipo, suministros y sistemas necesarios, para la aceptación, autorización y procesamiento de las operaciones realizadas con tarjetas de crédito, según se establezca en el contrato correspondiente;
          3. Recibir del emisor u operador capacitación sobre el manejo, uso, operatoria y medidas de seguridad relacionadas con tarjetas de crédito;
          4. Obtener del operador la instalación de los sistemas adecuados para prevenir el uso indebido de tarjetas de crédito canceladas o inhabilitadas;
          5. Obtener del operador la instalación de los sistemas adecuados para prevenir el uso indebido de tarjetas de crédito canceladas o inhabilitadas;
          6. No asumir cualquier cargo o pérdida por transacciones con tarjetas de crédito que hayan sido clonadas, falsificadas o robadas y que se compruebe que los dispositivos del operador no permiten la inhabilitación o identificación inmediata.
    2. **OBLIGACIONES DE LOS AFILIADOS:**
       1. **El Artículo 31. Obligaciones de los afiliados:**
          1. Mantener en un lugar visible al público el nombre de la marca de la tarjeta de crédito que acepta, la cual deberá retirar cuando venza o termine el contrato con el emisor u operador;
          2. Entregar una copia física o electrónica al tarjetahabiente del comprobante de las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito, excepto en transacciones que por su naturaleza no aplique;
          3. Requerir la firma o identificación por los medios electrónicos disponibles, del tarjetahabiente, en el comprobante de la operación respectiva, cuando así lo requieran las políticas del emisor, del operador o de las marcas;
          4. Devolver la tarjeta de crédito al tarjetahabiente, una vez efectuada la transacción;
          5. No aceptar tarjetas de crédito que no cumplan con lo estipulado en esta Ley;
          6. Proteger la información de los tarjetahabientes que hayan efectuado transacciones en su comercio y cumplir con las políticas de protección de datos estipulados por emisores, operadores o marcas;
          7. Realizar el debido control y supervisión sobre su personal que realice operaciones de cobro con tarjeta de crédito.
    3. **PROHIBICIONES DE LOS AFILIADOS.**
       1. **El Artículo 33. Prohibiciones de los afiliados**: Los afiliados no podrán aplicar recargos por la adquisición de bienes o servicios que el tarjetahabiente realice en su establecimiento por efectuar el pago con tarjeta de crédito.
17. **RIESGOS Y BENEFICIOS EN EL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO**
    1. **RIESGOS EN EL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO**
       1. **Riesgos tecnológicos**
          * **Fishing**

Es un método para engañar y hacer que los usuarios compartan contraseñas, números de tarjeta de crédito, y otra información confidencial haciéndose pasar por una institución de confianza en un mensaje de correo electrónico o llamada telefónica.

* + - * **Smishing**

Es un ataque de ingeniería social que envía mensajes de texto engañosos para inducir a las víctimas a compartir información personal o financiera, hacer clic en enlaces malintencionados o descargar software o aplicaciones dañinas.

* + - * **Malware**

Este se refiere a un tipo de software malicioso diseñado para infiltrarse en los dispositivos sin conocimiento del usuario y causar daños e interrupciones en el sistema o robar datos.

* + - * **Tiendas online fraudulentas**

Es una herramienta popular mediante la cual se intentan presentar situaciones falsas y hacer que los usuarios divulguen su información privada. Estas estafas a menudo parecen provenir de empresas o instituciones legítimas, como bancos y proveedores de correo electrónico.

* + 1. **Riesgos financieros**
       - Endeudamiento
       - Cobros indebidos
       - Recargos por mora
       - Incremento de tasas de interés
    2. **Riesgos personales**
       - Robo, pérdida
       - Estafas
       - Uso fraudulento o ilegal de la tarjeta de crédito
       - Distribución y comercialización de la información personal y de la tarjeta.
       - Compras electrónicas en páginas inseguras.
  1. **BENEFICIOS EN EL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO**
     1. Promociones, millas, puntos
     2. Disponibilidad inmediata de una línea de crédito

1. **SERVICIOS FINANCIEROS CONEXOS A LA TARJETA DE CRÉDITO**

* 1. Extrafinanciamientos
  2. Pago en cuotas
  3. Pago de servicios públicos y privados
  4. Pago de impuestos y tasas municipales
  5. Pago de seguros de vehículos, médicos, etc.
  6. Pago de comisiones
  7. Pago de colegios y condominios
  8. Pago de Universidades
  9. Compras electrónicas
  10. Otros.

# **CRITERIOS DE EDUACIÓN FINANCIERA PARA EL USO ADECUADO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

Conforme el Artículo 29 del Decreto Número 2-2024 del Congreso de la República, Ley de Tarjetas de Crédito, los emisores de forma directa o mediante sus respectivas gremiales, deben implementar anualmente, programas de educación financiera dirigidos a los tarjetahabientes sobre el uso adecuado de la tarjeta de crédito, con base a los programas y criterios diseñados por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. En cumplimiento del citado artículo, los criterios de educación financiera para el uso adecuado de las tarjetas de crédito son los siguientes:

1. Los programas de educación financiera son de carácter permanente y obligatorio.
2. Los programas de educación financiera deben efectuarse utilizando los medios o canales de comunicación disponibles por el Emisor. (digital, electrónica, redes sociales, presencial, etc.).
3. Los Emisores deberán contar con información visible al público.
4. Los Emisores deberán incluir en los programas de educación financiera, los derechos y las obligaciones de los tarjetahabientes.
5. Los Emisores deberán incluir en los programas de educación financiera, los derechos y las obligaciones del emisor de tarjetas de crédito.
6. Se deberá incluir en la educación financiera los aspectos siguientes:
7. Contenido y características de la tarjeta de crédito; tasas de interés mensual y anual; tasas por mora; pago de contado; pago mínimo y sus efectos; formas y medios de como realizar los pagos mínimos y de contado; fecha de corte; fecha límite de pago; costo y cobertura del seguro; estado de cuenta y su contenido.
8. Suscripción del contrato y sus modificaciones;
9. Ampliación del límite de crédito; suscripción de convenios de pago y sus condiciones; otorgamiento de extrafinanciamiento y sus características.
10. Formas de notificar al tarjetahabiente por parte del emisor;
11. Cálculo de la tasa de interés; cálculo de la tasa por mora; comisiones y otros cargos;
12. Procedimiento de solución de conflictos; procedimiento para presentar las objeciones a las operaciones en los estados de cuenta; procedimiento para reportar el robo, hurto o perdida de la tarjeta de crédito; procedimiento de los casos posibles de inhabilitación, retención o retiro de la tarjeta de crédito;
13. Compensación de cuentas que es y cómo funciona;
14. Medios de comunicación con el emisor, call center, correo electrónico, teléfono de oficina, dirección de atención al cliente de forma presencial y cualquier otro medio que permita al tarjetahabiente una comunicación directa, fácil y accesible con el emisor.
15. Manejo responsable, instruir sobre cómo usar las tarjetas de crédito de manera responsable para evitar el sobreendeudamiento.
16. Informar los beneficios, premios, bonificaciones y otros, así como sobre los riesgos tecnológicos, operativos y otros en el uso de la tarjeta de crédito.
17. Información y educar sobre los riesgos cibernéticos a que están expuestos los tarjetahabientes.
18. Los programas de educación financiera, deberán cubrir como mínimo lo establecido en la Ley de Tarjetas de Crédito.