

Tarjeta de Crédito

Infórmate sobre
tus derechos



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Línea de consulta

0800-10840
(gratuita a nivel nacional)

www.sbs.gob.pe/contactenos



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú



- ▶ Entregar la tarjeta al titular, excepto cuando este haya solicitado expresamente que se entregue a una persona distinta, previa verificación de su identidad y dejando constancia de su recepción.
- ▶ Entregar la clave o número secreto de la tarjeta generado por la empresa emisora únicamente a su titular, siendo obligatorio que el titular realice su cambio antes de realizar la primera operación que requiera el uso de dicha clave.
- ▶ Otorgar la posibilidad al usuario de poder cambiar dicha clave o número secreto las veces que lo requiera.
- ▶ Poner a disposición del titular, la posibilidad de comunicar que realizará operaciones con su tarjeta desde el extranjero, antes de la realización de estas operaciones.
- ▶ Establecer el monto máximo por operación que podrá efectuarse como micropago, de ser el caso.
- ▶ Para las operaciones de disposición o retiro de efectivo, compras y otras operaciones que la empresa identifique con riesgo de fraude en perjuicio de los titulares, deberá otorgar la opción de contar con un servicio de notificaciones que informe de las operaciones inmediatamente después de ser registradas por la empresa, mediante mensajes a un correo electrónico y/o a un teléfono móvil. Otros mecanismos pueden ser pactados con los titulares.

Las tarjetas que se emitan a partir del año 2015, como medida de seguridad, deben contar además de la banda magnética con un chip que permita almacenar y procesar la información del usuario y sus operaciones, a fin de dar seguridad a los datos cuando se realizan operaciones en terminales habilitados para la tecnología chip. Asimismo, el titular podrá solicitar el cambio de una tarjeta emitida en forma previa al 2015, a fin que se emita una nueva con chip.

¿Qué empresas del sistema financiero pueden emitir tarjetas de crédito?

Las tarjetas de crédito pueden ser emitidas por bancos y financieras, cajas municipales y cajas rurales, según la Ley N° 26702. A estas empresas se les llamará emisoras.

¿Qué información debe contener el contrato de tarjeta de crédito?

El contrato de tarjeta de crédito debe contener:

- ▶ Las condiciones para la reducción o aumento de la línea de crédito, y los mecanismos para requerir el consentimiento previo del usuario en el caso de aumento de la línea de crédito.
- ▶ Forma y medios de pago permitidos.
- ▶ Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío de la tarjeta de crédito o de la sustracción, robo o hurto de esta o la información que contiene.
- ▶ Casos en los que procede el bloqueo o anulación de la tarjeta de crédito y la resolución del contrato.
- ▶ Condiciones aplicables a la renovación del contrato.
- ▶ Periodicidad con la que emitirán los estados de cuenta.
- ▶ A nombre de quién se emitirán los estados de cuenta, titular o usuario.
- ▶ Condiciones de emisión y remisión o puesta a disposición, según corresponda, del estado de cuenta en forma física o electrónica y plazo de aceptación del estado de cuenta.

¿La entidad financiera puede cobrarme por la emisión de una nueva tarjeta de crédito?

La empresa emisora está obligada a informar a través de su Tarifario sobre los costos que generen la tarjeta y su uso. Así por ejemplo, es posible que las empresas emisoras cobren por los siguientes conceptos:

- ▶ Reposición de tarjeta, es decir, emisión de duplicado, reposición o reimpresión de la tarjeta de débito por robo, sustracción, pérdida o deterioro.
- ▶ Tarjeta de débito adicional para una tercera personal y/u opcional cuando a solicitud del cliente se emite en un nuevo plástico personalizado.
- ▶ Tarjetas de beneficios asociadas a la tarjeta de crédito, tales como Priority Pass o similares.

¿Quién asume el costo de las operaciones no reconocidas?

Salvo que la empresa emisora demuestre la responsabilidad del titular, este no es responsable de ninguna pérdida por las operaciones realizadas en los siguientes casos:

- ▶ Cuando estas hayan sido realizadas luego de que a empresa fuera notificada del extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene.
- ▶ Cuando la empresa emisora no cuente con infraestructura y sistemas de atención, que permitan a los usuarios comunicar el extravío o sustracción de la tarjeta o de su información, así como los cargos indebidos y las operaciones que no reconozcan.
- ▶ Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.

¿Qué medidas de seguridad deben tomar los establecimientos afiliados al momento en que se efectúa un pago con tarjeta de crédito?

Los establecimientos afiliados deberán verificar de acuerdo a lo que haya pactado con la empresa:

- ▶ La vigencia de la tarjeta de crédito.
- ▶ La identidad del usuario.
- ▶ La firma del usuario en la orden de pago con la que figura en su tarjeta de crédito, o la aplicación del mecanismo alternativo de seguridad que haya establecido la empresa emisora, como puede ser el uso de una clave.

¿Es posible realizar operaciones sin firmar la orden de pago o digitar una clave secreta?

En el caso de micropagos, que son operaciones efectuadas por montos pequeños cuyo límite es determinado por la empresa emisora, no se requiere la firma, clave secreta ni otro medio de autenticación por parte de los usuarios al momento de efectuar el consumo u operación.

En estos casos, si se presentan operaciones no reconocidas, estas resultan de responsabilidad de la empresa emisora.

¿Cómo opera el uso de disposición de efectivo?

El uso de disposición de efectivo es una posibilidad que otorga la empresa al titular de la tarjeta, quien podrá elegir esta opción de manera expresa al momento de suscribir el contrato de tarjeta de crédito o con posterioridad, así como rechazarla si la hubiera pactado.

Tarjeta de Crédito

¿Qué es una tarjeta de crédito?

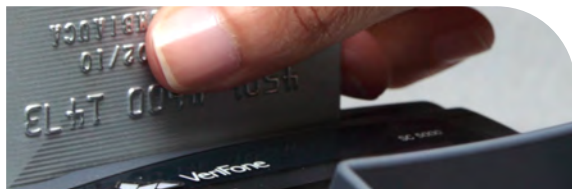
Es un medio de pago contenido en una tarjeta de plástico que tiene una banda magnética y un chip, mediante la cual el titular de la tarjeta dispone de la línea de crédito contratada, para adquirir bienes y servicios con pagos a futuro. La tarjeta es intransferible y su plazo de vigencia es no mayor de 5 años.

El usuario es responsable de pagar a la empresa emisora de la tarjeta, el importe de los bienes y servicios que haya utilizado y demás cargos aplicables según el contrato suscrito.

¿Para qué sirve una tarjeta de crédito?

Con una tarjeta de crédito el titular podrá:

- ▶ Adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados.
- ▶ Pagar obligaciones.
- ▶ Hacer uso de otros servicios ofrecidos por la entidad emisora según el contrato suscrito, como por ejemplo, el servicio de disposición de efectivo, de compras en el extranjero u otros servicios asociados, cuando el titular no haya renunciado al uso de estos servicios.



¿Qué se entiende por sobreendeudamiento?

El sobreendeudamiento se produce cuando un deudor del sistema financiero contrae deudas excesivas en comparación a sus ingresos y a su capacidad de pago, poniendo en riesgo el cumplimiento de sus obligaciones.

¿Qué ocurre si el titular de una tarjeta de crédito se encuentra sobreendeudado?

Las empresas del sistema financiero identifican a aquellos deudores que se encuentren en situaciones de sobreendeudamiento a efectos de adoptar acciones que permitan la reducción de dicho riesgo, así por ejemplo, podrían optar por reducir la línea de crédito otorgada, bloquear la tarjeta de crédito, entre otros.

Base Legal:

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus normas modificatorias.

Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito aprobado por la Resolución SBS N° 6523-2013.

Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero aprobado por la Resolución SBS N° 8181-2012 y sus normas modificatorias.

Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas, aprobado por la Resolución SBS N° 6941-2008 y sus normas modificatorias.

- ▶ El orden de imputación aplicable para el pago de la línea de crédito.
- ▶ Las condiciones generales en las que opera la autorización del exceso de línea de crédito.
- ▶ Información sobre la posibilidad de aceptar o rechazar disposición de efectivo, operaciones por internet y consumos u operaciones efectuadas en el exterior, con presencia física de la tarjeta.

Asimismo, deberá adjuntarse al contrato una Hoja Resumen que debe contener, entre otros, el detalle de la tasa de interés compensatoria, la tasa de interés moratoria o penalidad, las comisiones y los gastos que serán cargados al cliente, así como las obligaciones más relevantes contraídas por el cliente y/o por la empresa.

¿Qué información debe contener la tarjeta de crédito?

Las tarjetas de crédito deben contener como mínimo la siguiente información:

- ▶ Denominación social de la empresa que expide la tarjeta de crédito, o nombre comercial que la empresa asigne al producto.
- ▶ Número de la tarjeta.
- ▶ Nombre del usuario de la tarjeta de crédito y su firma.
- ▶ Fecha de vencimiento.

¿Qué son las tarjetas adicionales?

Son tarjetas de crédito emitidas a favor de un tercero, a solicitud y bajo responsabilidad del titular, con la finalidad de que pueda hacer uso de la línea de crédito otorgada o de parte de ella, de acuerdo a lo pactado en el contrato de tarjeta de crédito.

- ▶ Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios por las empresas emisoras para efectuar operaciones.
- ▶ Por la manipulación de los cajeros automáticos de la empresa emisora u operadora de estos o los ambientes en que estos operan.
- ▶ Cuando se haya producido la suplantación del usuario en las oficinas.
- ▶ En caso se trate de operaciones de micropago, pactadas con el titular.
- ▶ Operaciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta o cuando esta haya expirado.

Las empresas emisoras son responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.

¿Las empresas financieras pueden cargar el costo de los seguros contratados para la protección contra el uso fraudulento de tarjetas?

Las empresas no pueden trasladar a los titulares, como gasto o comisión, el costo asociado a la contratación de pólizas de seguro y/o mecanismos de protección, que tengan por objeto cubrir las operaciones no reconocidas que sean de responsabilidad de las empresas emisoras de acuerdo a lo señalado en la pregunta anterior. Otro tipo de seguros pueden ser contratados por el titular y cargados a la cuenta de su tarjeta de crédito si así lo solicita.

¿Qué medidas de seguridad deben adoptar las empresas emisoras?

Las empresas emisoras deben adoptar diversas medidas de seguridad con respecto a los usuarios, entre ellas:

¿Qué es un estado de cuenta?

El estado de cuenta es el documento que remiten las empresas emisoras detallando los cargos y abonos efectuados en el período de facturación en el que se indica el monto de pago que corresponde efectuar. Los estados de cuenta contienen diversa información, como por ejemplo:

- ▶ Período del estado de cuenta.
- ▶ Indicación del establecimiento afiliado, la fecha y el monto de las transacciones registradas en el período informado.
- ▶ La fecha límite de pago y monto mínimo a pagar.
- ▶ Monto de los intereses devengados.
- ▶ Comisiones y gastos aplicables.
- ▶ Pagos efectuados por el titular durante el período informado, indicando fecha y monto.
- ▶ Saldo adeudado a la fecha.
- ▶ Monto disponible en la línea de crédito.
- ▶ Tasa de interés compensatorio efectiva anual y tasa de interés moratorio o penalidad aplicables a la fecha del estado de cuenta. Se presentará la información desagregada por cada consumo u operación en aquellos casos en los que la empresa ofrezca tasas diferenciadas.
- ▶ Fecha en la cual se efectuará el cargo por la renovación de la tarjeta o membresía.

¿Las empresas financieras pueden cargar el costo del envío de los estados de cuenta?

La empresa emisora debe otorgar a los titulares la posibilidad de elegir la recepción del estado de cuenta en forma física o a través de medios electrónicos, como son la página web de la empresa

emisora o el correo electrónico del titular. Las empresas únicamente pueden cargar el costo del envío de los estados de cuenta si el cliente elige que se envíen estados de cuenta en forma física, sino el servicio es gratuito.

¿Qué debo hacer si no recibo mi estado de cuenta?

Las empresas deben entregar los estados de cuenta con una anticipación mínima de 5 días hábiles previos a su fecha límite de pago. Si los titulares no recibieran los estados de cuenta oportunamente tendrán derecho de solicitarlo a la empresa emisora, la cual está en la obligación de proporcionarle copia de estos, conforme a las condiciones que se hubieran establecido en el contrato. La no recepción del estado de cuenta no exonera el pago que corresponde al mes.

La obligación del envío regular de estado de cuenta cesa en caso transcurran cuatro (4) meses consecutivos sin que el cliente cumpla con sus pagos.

¿Qué se debe hacer en caso de extravío o sustracción de la tarjeta o de su información?

Se debe contactar inmediatamente a la empresa del sistema financiero emisora a la que pertenece y solicitar el bloqueo de la tarjeta. Este servicio está habilitado las 24 horas del día a través de una línea telefónica. La empresa asignará un código a su solicitud, y posteriormente, debe enviarle por medios físicos o electrónicos, a solicitud del cliente, una copia del registro de la comunicación efectuada.

Efectuado el bloqueo de la tarjeta de crédito, el titular podrá solicitar la emisión de una nueva tarjeta.

