

III.—Que según las disposiciones legales y constitucionales respectivas, es el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, la entidad estatal competente para otorgar los rangos diplomáticos a costarricenses que realicen funciones de representación del país en el extranjero. Por lo que se hace necesario que el otorgamiento del rango de Ministro Consejero, para los asesores que se requieran en las negociaciones comerciales ante la OMC, se realice por parte de la Cancillería costarricense mediante acto formal que así lo acredite.

IV.—Que conforme se viene de indicar, es preciso suplir la omisión apuntada, regulando expresamente acerca del rango que se ha de otorgar a los negociadores comerciales que se nombren en la Delegación de cita. **Por tanto,**

DECRETAN:

Reforma al Artículo 1° del Reglamento sobre La Delegación Permanente de Costa Rica ante La Organización Mundial del Comercio

Artículo 1°—Modifícase el artículo 1° del Reglamento sobre la Delegación Permanente de Costa Rica ante la Organización Mundial del Comercio, Decreto Ejecutivo N° 25809-COMEX del 6 de enero de 1997, para que se lea de la siguiente manera:

“Artículo 1°—La Delegación Permanente de Costa Rica ante la Organización Mundial del Comercio (en adelante OMC) estará integrada por un Jefe de Delegación, quien tendrá la condición de representante permanente con rango de Embajador; los asesores que se requieran para las negociaciones comerciales con rango de Ministros Consejeros, dicho rango será otorgado por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de conformidad con las facultades que la ley le otorga, y únicamente por el tiempo que dure el nombramiento y, además, por el personal de apoyo que se requiera.”

Artículo 2°—Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los tres días del mes de marzo de dos mil diez.

ÓSCAR ARIAS SÁNCHEZ.—El Ministro de Comercio Exterior, Marco Vinicio Ruiz Gutiérrez y el Ministro de Relaciones Exteriores y Culto, Bruno Stagno Ugarte.—1 vez.—O. C. N° 108442.—Solicitud N° 23257.—C-59520.—(D35956-IN2010025268).

N°35867-MEIC

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA Y EL MINISTRO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO

En uso de las facultades conferidas en los artículos 46, 140 incisos 3) y 18) y artículo 146 de la Constitución Política; inciso 2.b) del artículo 28 de la Ley General de la Administración Pública N° 6227 del 2 de mayo de 1978, la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7472 de 20 de diciembre de 1994, la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220 del 4 de marzo de 2002 y, la Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, N° 6054 del 14 de junio de 1977 y sus reformas.

Considerando:

I.—Que a través del numeral 46 de la Constitución Política se elevó a rango constitucional la protección de los derechos de los consumidores y de los usuarios en materia de salud, ambiente, seguridad e intereses económicos. Además, se establece la obligación del Estado de apoyar los organismos que constituyan aquellos en defensa de sus Derechos.

II.—Que dicho precepto fue desarrollado por el Legislador a través del numeral 32 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7472 del 20 de diciembre de 2004, que establece entre otros, como derechos fundamentales e irrenunciables de los consumidores, que la propaganda sea adecuada y veraz para evitar daños a la salud, a su seguridad y al medio ambiente; la protección de sus intereses económicos y sociales; la libertad de elección y un trato equitativo.

III.—Que el artículo 34 de la Ley supra obliga al comerciante y al productor, entre otras cosas, a informar suficientemente al consumidor de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo; garantizar todo bien o servicio y abstenerse a realizar publicidad que induzca a error o engaño al consumidor.

IV.—Que por su parte, el ordinal 44 bis) del mismo cuerpo normativo establece los requisitos que deberán cumplir los emisores de tarjetas de crédito.

V.—Que la utilización de tarjetas de crédito y débito constituyen un medio de pago, sustituto del dinero en efectivo, lo que ha estimulado la intensificación de su uso.

VI.—Que resulta necesario regular aspectos relativos a la información sobre las transacciones que, con cargo a las cuentas corrientes o de ahorro se hagan mediante la utilización de tarjetas de débito.

VII.—Que con la publicación de la Ley N° 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, del 4 de marzo de 2002, se le ha otorgado a la Administración, bajo los principios de racionalidad, celeridad y precisión, un mecanismo más ágil a fin de eliminar las omisiones, los abusos y excesos de requisitos y trámites que han venido afectando al administrado en su quehacer con la Administración.

VIII.—Que a fin de corregir posibles ambigüedades y erróneas interpretaciones, en la actual reglamentación del mercado de tarjetas, se hace necesario proponer una reforma integral a la normativa vigente. **Por tanto,**

DECRETAN

Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1°—**Objetivo.** Este Reglamento tiene por objetivo definir las reglas para la interpretación y aplicación de los artículos 32, 34 y 44-Bis, de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472, publicada en *La Gaceta* N° 14 del 19 de enero de 1995, en relación al tema de Tarjetas de Crédito y Débito.

Artículo 2°—**Definiciones.** Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

1. **Acoso u hostigamiento para la cobranza:** Conducta por parte de un acreedor o agente de cobranzas, que oprima, moleste o abuse a una persona, de manera insistente y repetitiva, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda.
2. **Afiliado:** Persona física o jurídica, que acepta, como medio de pago, tarjetas de crédito o débito.
3. **Amortización:** Extinción de una parte o la totalidad del principal de una deuda mediante pagos realizados en intervalos regulares de tiempo o un solo pago.
4. **Beneficios:** Aquellos que se otorgan sin costo adicional para el tarjetahabiente, por el uso de la tarjeta de crédito o débito.
5. **Cargos por intereses corrientes:** Monto de los intereses por financiamiento calculado sobre el principal adeudado, con base en la tasa de interés pactada, sin incluir el consumo del período. Son aplicables cuando se opta por el financiamiento.
6. **Cobertura:** Ámbito geográfico o sector de mercado donde puede ser utilizada la tarjeta de crédito o débito.
7. **Comercio Electrónico:** Cualquier forma de transacción en la cual las partes involucradas interactúan a través de medios informáticos.
8. **Comisiones:** Porcentajes o montos que el emisor cobra al tarjetahabiente por el uso de servicios acordados en el contrato de emisión de tarjeta de crédito o de la cuenta a la cual está adscrita la tarjeta de débito. No corresponde a intereses.
9. **Comerciante o proveedor:** Toda persona física, entidad de hecho o de derecho, privada o pública que, en nombre propio o por cuenta ajena, se dedica en forma habitual a ofrecer, distribuir, vender, arrendar, conceder el uso o el disfrute de bienes o a prestar servicios, sin que necesariamente esta sea su actividad principal. Para los efectos de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, el productor, como proveedor de bienes, también está obligado con el consumidor, a respetarle sus derechos e intereses legítimos.
10. **Contrato de emisión de tarjeta de crédito:** Contrato que regula las condiciones generales de un crédito revolutivo en moneda nacional o extranjera para la emisión y uso de la tarjeta de crédito, al cual se adhiere el tarjetahabiente por un plazo definido. Dicho contrato se regirá por los principios y normas que regulan los contratos de adhesión.
11. **Emisor:** Entidad que emite o comercializa tarjetas de crédito y débito, para uso nacional o internacional.
12. **Estado de cuenta:** Resumen periódico de los cargos y transacciones originadas por la posesión y el uso de la tarjeta débito o de crédito y otras líneas de financiamiento asociadas a esta última en el marco de una relación contractual.
13. **Fecha de corte:** Fecha programada para el cierre contable de las operaciones utilizado para la emisión del estado de cuenta del período correspondiente.
14. **Fecha límite de pago:** Fecha en la cual el tarjetahabiente de crédito debe pagar al menos el monto mínimo establecido en el estado de cuenta. También se utiliza para definir el no cargo para intereses, si el cliente paga de contado.
15. **Interés corriente del período:** Monto por intereses calculados desde la fecha de compra hasta la fecha de corte. Se calculan sobre cada uno de los consumos de un período. Estos intereses no se cobran cuando el tarjetahabiente realiza el pago de contado en la fecha de pago o antes.
16. **Interés corriente:** Monto por intereses según la tasa pactada, calculados sobre el principal adeudado, sin incluir el consumo del período.
17. **Interés moratorio:** Monto por intereses según la tasa establecida por este concepto en el contrato, que el emisor cobra cuando el tarjetahabiente incurre en algún retraso en los pagos. El cargo se calcula sobre la parte del principal adeudado (dentro del pago mínimo) que se encuentra en mora.
18. **Límite de crédito:** Monto máximo, en moneda nacional o extranjera o ambas, que el emisor se compromete a prestar al tarjetahabiente de crédito mediante las condiciones estipuladas en el contrato.
19. **Otros cargos:** Montos que le son cobrados al tarjetahabiente, excluidos los intereses y las comisiones, que corresponden a los servicios administrativos que cobra el emisor por la utilización de la tarjeta de crédito o de débito, y que fueron acordados en el contrato de emisión de la tarjeta de crédito o de la cuenta a la que está adscrita la tarjeta de débito.
20. **Pago de contado:** Monto señalado en el estado de cuenta que corresponde al saldo del principal adeudado por el tarjetahabiente del crédito a la fecha de corte, más los intereses de financiamiento y las comisiones o cargos cuando correspondan. Este pago no incluye los intereses corrientes del período de compras del mes.

21. **Pago mínimo:** Monto que cubre la amortización al principal según el plazo de financiamiento, los intereses financieros a la tasa pactada, las comisiones y los cargos pactados, que el tarjetahabiente paga al emisor por el uso de la tarjeta de crédito.
22. **Principal:** Saldo de todas las transacciones realizadas mediante el uso de la tarjeta de crédito, con exclusión de los intereses o cargos adicionales provenientes de la generación o formación del mismo.
23. **Saldo de intereses:** Está constituido por los cargos por intereses corrientes, intereses corrientes del período e intereses moratorios, menos los pagos realizados por este concepto.
24. **Servicios accesorios:** Son aquellos servicios considerados secundarios, pero adicionales al uso de la tarjeta de crédito o débito y son diferentes de los servicios primarios o de carácter diferente de las transacciones ordinarias acordadas en el contrato.
25. **Tarjetahabiente:** Usuario de la tarjeta de crédito o débito.
26. **Tarjeta adicional:** Tarjeta de crédito o débito que el titular autoriza a favor de las personas que éste designe.
27. **Tarjeta de crédito:** Instrumento financiero que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, que acredita una relación contractual previa entre el emisor y el tarjetahabiente por el otorgamiento de un crédito revolutivo a favor del segundo, para comprar bienes, servicios, pagar sumas líquidas y obtener dinero en efectivo.
28. **Tarjeta de débito:** Instrumento financiero que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, que se utiliza como medio de pago por las compras de bienes y servicios, cuyo cargo se hace de manera automática e instantánea contra los fondos que el tarjetahabiente disponga en una cuenta corriente o de ahorro en una entidad financiera. Permite además realizar retiros y otras transacciones en cajeros automáticos.
29. **Tasa de interés corriente:** Porcentaje establecido por el emisor en el contrato por el uso del crédito, que se utilizará para el cálculo de intereses, sobre el saldo del principal.
30. **Tasa de interés moratorio:** Porcentaje establecido por el emisor en el contrato que el tarjetahabiente de crédito debe pagar cuando incurre en algún retraso en los pagos del principal de la deuda.

Artículo 3°—**Obligaciones de información.** El emisor está obligado a informar al consumidor, de conformidad con lo previsto en los artículos 32 y 34, de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y el artículo 43 del Reglamento a dicha Ley, toda la información relacionada con la utilización de tarjetas de crédito y débito. Para ello deberá entregar un resumen de condiciones o folleto explicativo con las siguientes características:

1. Contener información clara, veraz, suficiente y oportuna, en idioma español y con una tipografía de tamaño no inferior a 5 mm, para que el consumidor cuente con elementos relevantes de decisión al contratar el servicio. Asimismo establecerá mecanismos para que la información sea accesible a personas con discapacidad y miembros de etnias nativas del país.
2. La entrega del folleto deberá constar en un recibo, separado del contrato, firmado por el consumidor. Asimismo, deberá estar disponible al público cuando así lo requiera.
3. El folleto o resumen, deberá contener, además, la siguiente información:
 - a) Características principales del servicio que está adquiriendo, como el tipo de tarjeta, la cobertura, los beneficios adicionales y las restricciones o limitaciones que le afecten.
 - b) Para tarjetas de crédito el método de cálculo de los montos generados por la aplicación de las distintas tasas de interés (intereses corrientes, intereses corrientes del período, intereses moratorios), los supuestos en que dichos intereses no se pagarán y la forma en que se calculará el pago mínimo. Asimismo, se deberán indicar las comisiones, otros cargos, los supuestos y condiciones en que se cobran.
 - c) Para las tarjetas de débito se deberá informar el método de cálculo de los montos generados por aplicación de la tasa de interés pasiva anual, a favor del Consumidor, que devenga la cuenta corriente y cuenta de ahorro asociada al uso de la tarjeta de débito.
 - d) Procedimiento para el reporte de pérdida o robo y las condiciones que prevalecen en tales situaciones.
 - e) Procedimiento y plazo para reclamos, así como la unidad o persona encargada para la resolución de controversias.
4. El folleto podrá además contener cualquier otra información que el emisor considere relevante para el consumidor.
5. Las condiciones generales incluidas en el resumen o folleto explicativo de las entidades financieras, tendrán fuerza vinculante si el contrato llega a celebrarse con base en ellas.

CAPÍTULO II

De los contratos

Artículo 4°—**Forma e Interpretación de los Contratos.** Las condiciones generales incorporadas a un contrato deben ser suficientemente claras y precisas, a fin de que no induzcan a error a los consumidores. Su contenido debe respetar los Principios Generales del Derecho.

En caso de duda en la interpretación de las condiciones generales, ésta se resolverá a favor de los consumidores.

Artículo 5°—**De los Requisitos del Contrato de Tarjeta de Crédito.** Todos los derechos y obligaciones del emisor y del tarjetahabiente, así como, las condiciones de uso, costos de cargos y servicios, emisión de estados de cuenta, reversiones, reclamos y responsabilidades se establecerán en un contrato firmado por ambas partes.

Todo contrato de emisión de tarjeta de crédito debe contener lo siguiente:

1. De forma:

- 1.1. Debe redactarse de manera simple y clara, procurando en todo momento que resulte de fácil lectura y comprensión para todos los consumidores.
- 1.2. El tamaño de la letra: se deberá utilizar caracteres cuya altura no sea inferior a cinco milímetros (5 mm), entendiéndose dicha altura como la distancia comprendida desde la línea base hasta la base superior de un carácter en mayúscula, según Anexo N° II de este reglamento.
- 1.3. Los contratos deberán ser firmados por el representante legal del emisor o de la persona previamente autorizada para tal fin, así como por el tarjetahabiente y por el eventual fiador personal de éste.
- 1.4. Cuando en el contrato se haga mención a otras disposiciones adicionales que afecten directamente al tarjetahabiente, dicha información debe estar claramente definida y a disposición del tarjetahabiente.

2. De fondo:

- 2.1. Plazo de vigencia del contrato.
- 2.2. Monto máximo de crédito autorizado.
- 2.3. Plazo por el que se otorga el crédito autorizado, para los efectos del cálculo de las obligaciones correspondientes al período en curso.
- 2.4. Tasa de interés nominal anual y mensual, aplicables al financiamiento de los saldos adeudados, según la moneda de que se trate.
- 2.5. Tipo de tasa de interés (variable o fija). En el caso de la tasa de interés variable se debe indicar el mecanismo para determinarla y la fórmula para su cálculo.
- 2.6. Tasa de intereses moratorios, según la moneda de que se trate.
- 2.7. Definición del monto base sobre el cual se aplicarán los intereses, tanto corrientes como moratorios, así como los plazos sobre los cuales se aplicarán dichas tasas.
- 2.8. Explicación de la forma en que se construye el pago de contado.
- 2.9. Explicación de la forma en que se construye el pago mínimo.
- 2.10. Definición y condiciones del período de gracia, según el caso.
- 2.11. Forma y medios de pago permitidos.
- 2.12. Fecha de corte de las transacciones del período.
- 2.13. Definición de las comisiones, honorarios y cargos conexos al uso de la tarjeta de crédito, así como la explicación de la forma en que se cargan los montos o tasas determinados para ellos.
- 2.14. Definición de los cargos administrativos o de permanencia en el sistema para el uso de la tarjeta de crédito, incluidos los cargos por gestión de cobro, así como la explicación de la forma en que se cargan los montos o tasas determinados para ello.
- 2.15. Procedimiento para el tarjetahabiente, sobre el reporte de la pérdida, robo, extravío, deterioro o sustracción de la tarjeta de crédito.
- 2.16. Casos en que proceda la suspensión del uso de la tarjeta de crédito o la resolución del contrato respectivo por voluntad unilateral del emisor o del tarjetahabiente.
- 2.17. Periodicidad con la que se entregará el estado de cuenta.
- 2.18. Procedimiento para la impugnación de cargos no autorizados por el tarjetahabiente o cualquier otro reclamo.
- 2.19. Monto máximo garantizado por el garante solidario, según el caso. Además, se deberá indicar el procedimiento de notificación al garante en los casos de variaciones del límite de crédito, renovación del contrato y plazo a otra variable que afecte la garantía.
- 2.20. Derechos y obligaciones del tarjetahabiente y del garante solidario.
- 2.21. Descripción de las condiciones en que el adeudo total puede ser considerado como vencido y requerido el pago total al tarjetahabiente.

Artículo 6°—**De las disposiciones sobre emisión y uso de tarjetas de débito.** Deberá informarse a los tarjetahabientes todas las condiciones generales que afecten la emisión y el uso de las tarjetas de débito, los derechos y obligaciones de las partes, costos de cargos y servicios, emisión de estados de cuenta, reversiones, reclamos y responsabilidades. Tales condiciones podrán ser incluidas en el contrato de cuenta corriente o de ahorro o en cualquier otro documento que para este fin disponga el emisor.

Artículo 7°—**Sobre la libre contratación de los seguros.** Se reconoce el derecho del tarjetahabiente a la libertad de elección entre las aseguradoras, los intermediarios de seguros y servicios auxiliares de su preferencia.

Los emisores de tarjetas de crédito y débito, no podrán exigir que los contratos de seguros de sus clientes estén predeterminados con una entidad aseguradora o intermediario de seguros. El hacerlo podría configurar una práctica monopolística relativa, de conformidad con los términos de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 y sus reformas y el artículo 23 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley N° 8653.

Cuando el emisor sea el tomador de una póliza, no podrá trasladar los costos de las primas por concepto de ese seguro al tarjetahabiente.

Artículo 8°—**Sobre la información de servicios accesorios y beneficios.** Los emisores de tarjetas de crédito y débito que ofrezcan otros servicios accesorios o adicionales asociados al uso de la tarjeta, deberán, previo a la contratación, suministrar toda la información relativa al servicio (tarifas, condiciones, plazos, procedimiento para reclamos) y respetar el derecho del tarjetahabiente para decidir sobre la contratación de los mismos. Para el caso del otorgamiento de beneficios, de igual forma, se deberá suministrar toda la información relativa al mismo (condiciones, plazos, procedimiento para reclamos).

Artículo 9°—**Sobre la prohibición de condicionar la contratación.** Se prohíbe a los emisores de tarjetas de crédito y débito condicionar el otorgamiento de éstas, a la contratación de los seguros o de cualquier otro servicio accesorio que ellos ofrezcan, pudiendo el tarjetahabiente contratar libremente la póliza y otros servicios en cualquiera de las entidades que lo comercialicen.

Artículo 10.—**Modificaciones de los contratos.** El emisor de tarjetas de crédito está obligado a notificar en el estado de cuenta inmediato posterior al tarjetahabiente, el aviso de modificación del contrato original y los anexos o addenda para que éste pueda determinar si mantiene la relación contractual o no. El aviso deberá especificar en el apartado de “Avisos Importantes”, dispuesto para ello en el estado de cuenta, en letra destacada, lo siguiente:

1. el detalle de la modificación,
2. fecha en que entrará a regir la modificación,
3. fecha máxima para rechazar la modificación,
4. la dirección física, apartado postal, número de fax o dirección electrónica donde el tarjetahabiente podrá enviar la comunicación del rechazo a la modificación, y
5. demás información relevante para la adecuada comprensión del tarjetahabiente de los cambios a introducir.

El tarjetahabiente tendrá un plazo de dos meses contados a partir de la fecha de la notificación para rechazar la modificación propuesta.

Para el caso de las modificaciones al contrato que afecten de forma significativa la situación patrimonial del fiador, tales como: tasa de interés, límite de crédito y plazo de vigencia del contrato, deberán ser notificadas a éste a efectos de que el fiador pueda manifestarse sobre su continuidad en esa condición. Los plazos para dicha comunicación, así como para oponerse, serán los mismos que aplican al tarjetahabiente.

Artículo 11.—**Rechazo de las modificaciones a los contratos.** Si el tarjetahabiente no contesta dentro del plazo estipulado para ello, se entenderá que las modificaciones han sido aceptadas. Si el tarjetahabiente decide no mantener la relación contractual de acuerdo con el procedimiento y los medios establecidos en el artículo anterior, el emisor sólo podrá cobrar el pasivo pendiente con la tasa de interés y condiciones previas a la modificación propuesta contenidas en el contrato original, sus anexos y addenda.

La no aceptación por parte del fiador a las modificaciones del contrato dentro del plazo estipulado, liberará a éste de sus obligaciones respecto de esta modificación.

Artículo 12.—**Publicación de contratos.** En las áreas de servicio al cliente y en la página web, los emisores deberán mantener publicados los modelos de contratos vigentes y los folletos informativos a fin de que los tarjetahabientes puedan informarse sobre el contenido de los mismos.

CAPÍTULO III

Del estado de cuenta

Artículo 13.—**De los estados de cuenta.** Las empresas emisoras de tarjetas de crédito, están obligadas a enviar un estado de cuenta a sus tarjetahabientes todos los meses y en los cinco días hábiles siguientes a la fecha de corte, en el que se detallen las transacciones realizadas. Este envío, deberá realizarse por el medio de comunicación elegido por el tarjetahabiente.

A los tarjetahabientes de débito, los estados de su cuenta corriente o de ahorro le serán enviados al menos cada tres meses, pero no se podrá negar información actualizada al tarjetahabiente que lo solicite en cualquier momento. Este envío deberá realizarse por el medio de comunicación elegido por el tarjetahabiente. En iguales condiciones deberá estar a disposición del tarjetahabiente en sus oficinas o agencias.

Artículo 14.—**Del contenido del estado de cuenta de la tarjeta de crédito.** La emisión del estado de cuenta deberá corresponder, obligatoriamente al modelo del Anexo I “Del Estado de Cuenta para Tarjeta Crédito”, del presente Reglamento, el cual podrá ser revisado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio por motivos de conveniencia y oportunidad.

El estado de cuenta de la tarjeta de crédito deberá incluir la siguiente información:

- a) **Identificaciones.** Nombre y cédula jurídica del emisor, marca de la tarjeta, nombre y dirección del tarjetahabiente e identificación de la cuenta. Esta información debe aparecer en el encabezado del estado de cuenta.
- b) **Descripciones.** Enumeración explícita de las transacciones realizadas o autorizadas por el tarjetahabiente donde se incluya lo siguiente: el concepto, la fecha, el establecimiento, lugar, monto en colones o dólares según sea el caso.
- c) **Detalles financieros.** En rubros separados debe aparecer la siguiente información:
 - c.1- la fecha de corte,
 - c.2- fecha límite para el pago de contado,
 - c.3- fecha límite para el pago mínimo,

- c.4- plazo del crédito en meses,
- c.5- tasa de interés corriente,
- c.6- monto por intereses corrientes o financieros,
- c.7- tasa de interés moratorio,
- c.8- monto de intereses moratorios,
- c.9- seguros,
- c.10- cargos y comisiones desglosadas,
- c.11- monto de pago mínimo,
- c.12- monto de pago de contado,
- c.13- saldo anterior del principal,
- c.14- saldo anterior de intereses,
- c.15- saldo del principal a la fecha de corte,
- c.16- saldo de intereses a la fecha de corte,
- c.17- los pagos efectuados y cualquier débito o crédito aplicado a la cuenta.
- c.18- detalle por separado de los cargos administrativos por gestión de cobranza en los casos de atraso y mora, cuando corresponda.

d) **Avisos Importantes:** Se asignará un espacio destacado para hacer comunicados relevantes, entre los que se incluye posibles modificaciones a los contratos de crédito.

Artículo 15.—**Sobre el cálculo de los intereses, saldos y otros cargos.** Los intereses, saldos y otros cargos en el estado de cuenta se calcularán como se indica:

- a) **Saldos.** Los estados de cuenta incluirán saldos por separado para la deuda principal y para los intereses.
- b) **Interés corriente del período.** En el Estado de cuenta deberá consignarse de manera expresa que estos intereses no se cobran cuando el pago se realice de contado al vencimiento de la fecha límite para el pago de contado. Se aplica la misma tasa utilizada para el cálculo de los intereses corrientes. La fórmula de cálculo que se debe utilizar es la siguiente: Monto de cada transacción multiplicado por la tasa de interés corriente expresada en forma mensual. El resultado obtenido se divide entre treinta y luego se multiplica por el número de días transcurridos desde la transacción hasta la fecha de corte.
- c) **Interés corriente.** Son aplicables cuando se opta por el financiamiento; por lo tanto no se aplica en caso de pago de contado. La fórmula de cálculo que se debe utilizar es la siguiente: El “Saldo anterior principal” se multiplica por la tasa de interés corriente expresada en forma mensual, se divide entre 30 y se multiplica por la cantidad de días que pasaran entre la última fecha de corte y el día del pago. Adicionalmente se le suma la diferencia entre el “saldo anterior principal” y el monto del pago realizado se multiplica por la tasa de interés expresada en forma mensual, se divide entre 30 y se multiplica por la cantidad de días transcurridos entre la fecha de pago realizado y la siguiente fecha de corte. Para efecto de cálculo de intereses debe excluirse, del saldo anterior, los intereses de períodos anteriores incluidos en dicho saldo. Esto con el propósito de no generar intereses sobre intereses o intereses capitalizables, por tal para la aplicación de los mismos no podrá utilizarse el modelo geométrico.
- d) **Interés Moratorio.** Debe utilizarse para el cálculo de los intereses moratorios sobre los días de atraso, en los términos que indique el contrato y conforme con las condiciones que indique la legislación vigente. La fórmula de cálculo que se debe utilizar es la siguiente: Es la parte del abono al principal, detallado en el pago mínimo, multiplicada por la tasa de interés moratoria expresado en forma mensual, dividido entre treinta y multiplicado por el número de días transcurridos entre la fecha límite de pago anterior hasta la fecha de corte del nuevo estado de cuenta. Si el pago mínimo fuera realizado antes de la fecha de corte, el número de días a utilizar para el cálculo serán los transcurridos entre la fecha límite de pago anterior hasta la fecha en que se realizó el pago. En caso de pagos parciales al pago mínimo, se calculará el monto correspondiente a los intereses moratorios sobre la parte del abono al principal adeudado resultante.
- e) **Pago Mínimo.** Debe cubrir tanto los intereses, a la tasa pactada, como las comisiones o cargos y una amortización al principal, según el plazo de financiamiento. La Fórmula de cálculo que se debe utilizar es la siguiente: Se divide el saldo principal entre el número de meses por el cual el emisor otorga el financiamiento. Al monto resultante se le suma el saldo de intereses así como otros cargos realizados por el emisor dentro del marco contractual. El estado de cuenta contendrá el detalle de la forma en que se distribuye el pago mínimo. Por lo tanto deberá indicar el monto que corresponde al pago de intereses y el que corresponde a amortización del principal.
- f) **Pago de contado.** No incluye los intereses corrientes del período. La fórmula de cálculo que se debe utilizar es la siguiente: Saldo principal más el saldo de intereses corrientes menos los intereses corrientes del período, más otros cargos definidos en el contrato.
- g) **Información sobre posible cargo de interés moratorio.** El estado de cuenta contendrá una sección en la que se indicará el monto diario que el tarjetahabiente tendría que cancelar por concepto de intereses moratorios, en el hipotético caso de que no realizara el pago mínimo a más tardar a la fecha límite para tal efecto.
- h) **Sobre los intereses.** Como principio general, los intereses financieros se calcularán por día sobre los saldos adeudados. Los intereses corrientes y los intereses moratorios no serán capitalizables, por tanto para su aplicación no podrá utilizarse el modelo geométrico.

Artículo 16.—**Otros aspectos informativos.** El estado de cuenta deberá incorporar información adicional sobre otros aspectos relacionados con el uso de la tarjeta de crédito de carácter diferente de las transacciones ordinarias, como los beneficios, promociones, sorteos o programas de fidelidad, los cuales podrán ser indicados mediante una referencia a un sitio en Internet o el medio de comunicación donde se encuentran dichos Reglamentos.

Artículo 17.—**Otras líneas de crédito.** La información correspondiente a otras líneas de crédito otorgadas en forma paralela al uso de la tarjeta de crédito y para las cuales prevalecen plazos y tasas de interés distintas de las pactadas contractualmente, deberá presentarse en estado de cuenta separado, en un mismo cuerpo documental, según Anexo I del Reglamento.

Artículo 18.—**Cargos por gestión de cobro.** La gestión de cobro deberá realizarse conforme con las limitaciones establecidas en el artículo 35 de este reglamento. Los cargos por dicha gestión aplican solamente para las cuentas en mora y deberán incluirse de manera separada y detallada en el estado de cuenta. Tales cargos no podrán exceder el costo de tres avisos o comunicaciones.

Artículo 19.—**Del Contenido del Estado de Cuenta de la Tarjeta de Débito.** El estado de cuenta de la cuenta corriente o de ahorro a la que está adscrita la tarjeta de débito deberá incluir la siguiente información:

- a) **Identificaciones.** Nombre y cédula jurídica del emisor, marca de la tarjeta, nombre y dirección del tarjetahabiente e identificación de la cuenta. Esta información debe aparecer en el encabezado del estado de cuenta.
- b) **Descripciones.** Enumeración explícita de las transacciones realizadas o autorizadas por el tarjetahabiente donde se incluya lo siguiente: el concepto, la fecha, el establecimiento, lugar, monto en colones o dólares según sea el caso.
- c) **Detalles financieros.** En rubros separados deben aparecer:
 - c.1- la fecha de corte,
 - c.2- fecha de la transacción,
 - c.3- tasa de interés pasiva anual,
 - c.4- monto por interés pasivo sobre los saldos,
 - c.5- seguros,
 - c.6- cargos y comisiones desglosadas,
 - c.7- saldo anterior, y
 - c.8- depósitos y otros débitos o crédito aplicado a la cuenta.
- d) **Intereses en Tarjetas de Débito:** El Estado de Cuenta deberá indicar la tasa de interés pasiva y el monto generado por aplicación de esta tasa que devengan los saldos a favor del consumidor, así como, la forma en que dicho monto se calcula.
- e) **Sobregiros en Tarjetas de Débito:** En los casos en que se presente un sobregiro en la cuenta de una tarjeta de débito, no podrán incluirse cargos no establecidos o previstos en el contrato y sus modificaciones.

CAPÍTULO IV

De la publicidad

Artículo 20.—**Publicidad.** Los usuarios tienen derecho a una publicidad, clara y no engañosa, que recoja las condiciones necesarias y adecuadas del producto o servicio publicitado, sin que la misma induzca o pueda inducir a error a sus destinatarios.

La publicidad relativa al uso de tarjetas de crédito y débito que se dirija a los consumidores, considerando la naturaleza del medio utilizado para su difusión, deberá cumplir con los siguientes principios:

- a) **Veracidad:** La información debe corresponder a los términos o características reales del servicio ofrecido.
- b) **Claridad:** El contenido debe ser expuesto sin omitir información relevante para entender la naturaleza del servicio, ni utilizar expresiones ambiguas.
- c) **Legibilidad:** La publicidad debe permitir la fácil y adecuada lectura y, comprensión de todo su contenido.
- d) **Contraste:** La relación entre el fondo y el texto superpuesto utilizado en la publicidad, debe ser igual entre ellas.
- e) **Alineación y orientación del texto:** La alineación y orientación utilizada para divulgar la información relevante, deben ser iguales.

En general la publicidad deberá realizarse de forma tal, que se logre transmitir al consumidor con plena claridad toda la información. Para ello, se deben evitar manifestaciones o presentaciones visuales que directa o indirectamente, por afirmación, omisión, ambigüedad o exageración, puedan llevar a confusión al consumidor, teniendo presente la naturaleza y características de las tarjetas de crédito y débito y sus servicios asociados, así como al público a quien va dirigido el mensaje, y el medio a utilizar.

De ninguna manera la publicidad podrá suprimir condiciones o limitaciones determinantes para la decisión de consumo, ni referirlas a los Reglamentos.

Artículo 21.—**Premios y promociones.** Todos los documentos promocionales y los comunicados con el cliente deben realizarse en un lenguaje claro y simple, explicando el significado de cualquier tecnicismo que se utilice.

Los premios y promociones que promuevan los emisores en beneficio del tarjetahabiente, deberán ser reglamentados, y se deberán de contemplar las condiciones, restricciones, plazos, naturaleza y cumplimiento de los beneficios adicionales. Dicha información deberá ser previa, clara, veraz y oportuna; asimismo, se deberá comunicar a los tarjetahabientes, en el estado de cuenta, el medio de comunicación donde se encuentran dichos Reglamentos.

CAPÍTULO V

Protección de los datos personales de los usuarios

Artículo 22.—**Derecho a la Protección de Datos.** Los usuarios de servicios financieros tienen derecho a la protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan para la prestación de sus servicios. Quedan exceptuadas de esta disposición las condiciones establecidas en el artículo 24 de la Constitución Política, en los artículos 17, 18, 19, 25 y 120 de la Ley N° 8204 “Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de uso No Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo” del 26 de diciembre de 2001; en los artículos 11, 15, 16, 18 de la Ley N° 8754 “Ley Contra la Delincuencia Organizada” del 22 de julio del 2009; el artículo 3 de la Ley N° 8719 “Ley de Fortalecimiento de la Legislación contra el Terrorismo” del 04 de marzo de 2009; el artículo 1 de la Ley N° 7425 “Registro y Secuestro de Documentos Privados e Intervención de Comunicaciones” del 09 de agosto de 1994, así como, la Normativa 1-05 de la Superintendencia General de Entidades Financieras y el Reglamento de la Central de Información Crediticia de esa misma entidad.

El tratamiento de los datos personales con fines distintos a los exceptuados en el párrafo anterior requerirá consentimiento expreso, libre e informado de los tarjetahabientes, en documento separado al contrato de adhesión; lo anterior en cumplimiento del artículo 2 de la “Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos”, Ley 8220 del 4 de marzo de 2002 y de conformidad con lo establecido en el artículo 133 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica.

Los datos personales deberán estar actualizados y responder de forma veraz a las obligaciones de los usuarios.

Artículo 23.—**Derechos de acceso, rectificación y cancelación.** Los usuarios de servicios financieros tienen derecho, cuando así lo requieran, a acceder a su información personal contenida en la base de datos del emisor y su fuente, así como a reclamar la inmediata rectificación como en derecho corresponda.

Cuando la información personal se encuentre desactualizada o se fundamente en causas legales perentorias, deberá ser eliminada de las bases de datos de los emisores o de su fuente, por representar una afectación al acceso en los servicios financieros.

Artículo 24.—**Procedimiento de acceso, rectificación y cancelación.** Para hacer posible su ejercicio, el responsable de estos registros y de su tratamiento, deberá brindar al interesado al menos una referencia del asiento o anotación, facilitándole el derecho a recabar información de la totalidad de ellos.

El pago de las deudas efectuadas por los usuarios determinará la cancelación de los asientos practicados en estos Registros.

Artículo 25.—**Protección de datos personales y banca electrónica.** Las entidades financieras deberán adoptar las medidas técnicas de seguridad, que requieran las transacciones realizadas con tarjetas de débito y de crédito por medios electrónicos, a fin de asegurar la protección de datos personales.

En el caso de envío por parte de los emisores de publicidad a los tarjetahabientes, a través de la red o por cualquier otro medio, estos tendrán la posibilidad de rechazar, por el mismo medio y forma, la remisión de la misma.

CAPÍTULO VI

De los deberes de los afiliados y los tarjetahabientes

Artículo 26.—**Del afiliado.** El afiliado está obligado a dar fiel cumplimiento a lo establecido en el artículo 34 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Además, deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Identificar en un lugar visible las marcas de tarjeta que acepta.
- b) Aceptar las tarjetas de crédito y débito identificadas en su establecimiento, según el numeral anterior.
- c) Solicitar al tarjetahabiente identificación con foto a efectos de comprobar su identidad.
- d) No podrá establecer recargos por el uso de las tarjetas de crédito o débito, en perjuicio del consumidor.
- e) No podrá establecer mínimos de compra ni eliminar descuentos por el uso de la tarjeta de débito y crédito.
- f) Exigir al tarjetahabiente, la firma del comprobante de pago, sin importar el monto de la compra. Asimismo, debe entregar copia del comprobante de pago en todos los casos. Las transacciones que se realicen por medios electrónicos se registrarán por los procedimientos de seguridad usuales y por la normativa vigente.

Independientemente del tipo de transacción, el comprobante de pago deberá tener enmascarada o encubierta la información de la tarjeta.

Artículo 27.—**Sobre dispositivos para procesar transacciones.** Los establecimientos deberán tener siempre a la vista de los consumidores las máquinas procesadoras de transacciones mediante tarjetas de crédito y débito, de forma tal que el tarjetahabiente no la pierda de vista durante la operación de pago.

De igual forma en aquellos establecimientos, en que por su naturaleza los pagos se realicen en un lugar distinto de la caja, deberán contar con los medios o la tecnología adecuada, para que el tarjetahabiente no pierda de vista su tarjeta al momento de realizar el pago del bien o servicio.

Artículo 28.—**Sobre las comisiones de uso de los cajeros automáticos.** Las entidades que operen cajeros automáticos deberán informar, en las pantallas de éstos, de manera previa a realizar cualquier transacción, el costo específico de ésta según la tarjeta de crédito o débito que demande, en ese momento, la transacción.

Además, dichas entidades deberán tener a disposición en sus sucursales o establecimientos, en carteles, listas, folletos, así como, en la página electrónica de la entidad, la información detallada sobre dichas comisiones.

Artículo 29.—**Régimen de responsabilidad.** Todas las entidades y participantes involucrados en el procesamiento de las transacciones de tarjetas de crédito y débito, deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, frente al tarjetahabiente por cualquier daño que se le cause; esto incluye los casos de la sustracción de datos de seguridad, duplicación de la tarjeta o cobros de cargos no autorizados.

Artículo 30.—**Deberes del tarjetahabiente.** Serán deberes de todas aquellas personas que utilicen tarjetas de crédito y débito, los siguientes:

- a) Cumplir con sus obligaciones de pago.
- b) Usar en forma personal la tarjeta de crédito y débito y, abstenerse de revelar las claves de acceso a los cajeros y otros sistemas electrónicos.
- c) Antes de firmar los comprobantes de pago, verificar el importe y la veracidad de la información.
- d) Solicitar y guardar los comprobantes de pago y demás documentos de compra de bienes y utilización de servicios.
- e) Velar por el uso de las tarjetas adicionales que solicite.
- f) Indicar al emisor y mantener actualizado el domicilio, fax, dirección postal o electrónica, o cualquier otro medio de información pertinente a efectos de que éste le remita los estados de cuenta y cualquier otra información relacionada con el manejo de la tarjeta.
- g) Reportar al emisor el no recibo de los estados de cuenta, en el plazo que se haya establecido contractualmente, salvo que la Ley u otros Reglamentos establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo más beneficioso al tarjetahabiente.
- h) Verificar las tasas de interés y otros cargos que le efectúe el emisor, así como los procedimientos para plantear a tiempo sus reclamos sobre los productos y servicios que adquiera por medio de la tarjeta de crédito o débito.
- i) Efectuar los reclamos en el plazo establecido en el contrato, salvo que la Ley u otros Reglamentos establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo más beneficioso al tarjetahabiente.
- j) Reportar al ente emisor el robo o pérdida de la tarjeta, una vez conocido el hecho.

CAPÍTULO VII

Disposiciones relativas al servicio al cliente

Artículo 31.—**Servicio de atención al cliente.** Los entes emisores de tarjetas de crédito y débito deben contar con un servicio de atención al cliente, que permita a los usuarios obtener información rápida y confiable sobre los productos y servicios ofrecidos, así como, sobre los procedimientos relativos a los mismos, de conformidad con el Decreto Ejecutivo N° 35358-MEIC “Reglamento sobre el catálogo de trámites y plataformas de servicios”, publicado en *La Gaceta* N° 136 del 15 de julio de 2009.

Los emisores pondrán a disposición del cliente servicios adicionales de información, entre los cuales podrán tener números telefónicos y de fax, servicio automático de autoconsulta, correo electrónico y otros similares. La entrega de una copia fiel del estado de cuenta original.

Los emisores que cuenten con políticas de arreglos de pago deberán ponerlas a disposición de los tarjetahabientes por medios suficientes y claros que les permitan accederlas de manera ágil y oportuna.

Artículo 32.—**Reclamaciones de los Usuarios.** Los usuarios tienen derecho a reclamar a las entidades emisoras por el incumplimiento de las condiciones particulares y las condiciones generales establecidas en los contratos, información y publicidad de los productos o servicios prestados u ofrecidos.

El emisor se encuentra obligado a poner a disposición del tarjetahabiente medios sencillos y ágiles para que éste pueda presentar sus reclamaciones.

En los casos de reclamaciones sobre el Estado de Cuenta o de otras transacciones, el tarjetahabiente dispondrá de un plazo mínimo de sesenta (60) días hábiles, para su impugnación, contados a partir de la fecha en que se tiene conocimiento del hecho reclamado. Dicha gestión no requerirá del cumplimiento de ninguna formalidad especial, bastando para surtir efecto la mera indicación del error atribuido, con una breve explicación de las consideraciones en que se fundamenta la reclamación.

El procedimiento de impugnación no podrá ser mayor de ciento veinte (120) días naturales contados a partir de la recepción de la impugnación cuando se trate de transacciones que involucren a las marcas internacionales. En el caso de impugnaciones sobre aspectos administrativos imputables al emisor local, el plazo del procedimiento no podrá ser mayor de sesenta (60) días naturales.

El emisor no podrá impedir ni dificultar el uso de la tarjeta de crédito o débito, o de sus adicionales, siempre y cuando el tarjetahabiente se encuentre al día en el cumplimiento de sus obligaciones respecto a las operaciones no cuestionadas.

Artículo 33.—**Procedimiento de las reclamaciones.** El emisor deberá dar al tarjetahabiente el número de registro o de gestión bajo el cual se reportó la reclamación, el cual contendrá fecha y hora del recibo, así como, la indicación del procedimiento a seguir sobre la gestión presentada.

CAPÍTULO VIII

Del estudio comparativo

Artículo 34.—**De la información para el estudio comparativo.** El Ministerio de Economía, Industria, y Comercio, publicará un estudio comparativo de tarjetas de crédito y divulgará un estudio comparativo de cuentas que se manejan por medio de tarjetas de débito que incluya como

mínimo: Tasas de interés financieras y moratorias y pasivas cuando sea el caso, comisiones y otros cargos, beneficios adicionales que no impliquen costo adicional para el tarjetahabiente, cobertura, plazos de pago.

La publicación se realizará durante los meses de febrero, mayo, agosto, y noviembre de cada año.

La publicación se hará en estricto apego a la información aportada por los emisores.

Al tenor de lo establecido en el artículo 67 de la “Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor”, los emisores de tarjetas de crédito y de débito están obligados a entregar con carácter de declaración jurada, en el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, la información necesaria para realizar trimestralmente un estudio comparativo de tarjetas de crédito y de débito, sin necesidad de que se le requiera en forma expresa para cada período. Los emisores deben aportar para todas las tarjetas de crédito y de débito que emitan, la siguiente información:

- a) Nombre legal completo del emisor o emisores.
- b) Nombre y marca comercial de las tarjetas de crédito y de débito.
- c) Valor de la membresía (valor y período que cubre) de las tarjetas de crédito y de débito.
- d) Valor de la membresía de los plásticos adicionales de tarjetas de débito y de crédito.
- e) Tasas de interés financieras o corrientes aplicadas en el mes respectivo a las tarjetas de crédito y tasa de interés pasiva a las cuentas manejadas por medio de tarjetas de débito.
- f) Tasas de interés moratorias aplicadas a las tarjetas de crédito y los rubros sobre los que recaen.
- g) Comisiones aplicadas detalladas según tipo de tarjeta.
- h) Otros cargos aplicados a los tarjetahabientes, detallados.
- i) Beneficios adicionales otorgados sin costo adicional para el tarjetahabiente.
- j) Plazo de pago de contado (días a partir del corte).
- k) Plazo de financiamiento (en meses).
- l) Cobertura: ámbito geográfico o sector del mercado donde puede ser utilizada la tarjeta de crédito y de débito.
- m) Requisitos y restricciones de las ofertas, promociones y premios, o su referencia en una página web.
- n) Certificación de personería vigente.
- o) Señalamiento de lugar para recibir notificaciones.
- p) Información adicional relacionada con las características del producto y de interés para el usuario.

La información aportada debe corresponder a los datos actualizados correspondientes a los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año para las tarjetas de crédito y de débito. Los emisores deben aportar únicamente la información que haya sufrido modificaciones en relación con la información reportada en el período anterior.

La información deberá ser presentada en los primeros cinco días hábiles del mes siguiente de cada uno de los meses indicados en el párrafo anterior, teniendo la misma carácter de declaración jurada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 67 de la “Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor” y debe contener la firma del representante legal de la empresa emisora de tarjetas de crédito y de débito.

La negativa de entrega, la falsedad o la inclusión de datos inexactos o incompletos en la información requerida mediante este artículo, será sancionada como falta grave por la Comisión Nacional del Consumidor, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 67 de la “Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor”.

CAPÍTULO IX

Disposiciones finales y transitorias

Artículo 35.—**Sobre las prácticas abusivas en las cobranzas.** Las entidades financieras, abogados, gestores o agencias de cobranza, para llevar adelante las gestiones de cobro, deberán hacerlo directamente con el deudor y sus fiadores. No se podrá realizar dicha gestión con personas distintas a las ya indicadas. Tampoco podrán utilizar prácticas de acoso y hostigamiento para el cobro de las acreencias.

Artículo 36.—**Sobre la devolución de documentos.** Al término de la relación contractual el emisor deberá gestionar la devolución de los documentos, que le fueron dados en garantía del crédito asociado a la tarjeta de crédito y ponerlos a disposición del cliente.

Artículo 37.—**Sobre la verificación de cumplimiento.** El Ministerio de Economía, Industria y Comercio podrá efectuar verificaciones en el mercado orientadas a determinar el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento.

Artículo 38.—**Sobre las sanciones.** Las infracciones al presente Reglamento se sancionarán de conformidad con lo establecido en la Ley N° 7472 “Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor” y su Reglamento.

Artículo 39.—**Derogatorias.** Deróguense los Decretos Ejecutivos N° 28712-MEIC del 26 de mayo del 2000, publicado en *La Gaceta* N° 122 del 26 de mayo del 2000 “Reglamento Tarjetas de Crédito”, y Decreto Ejecutivo N° 31322 del 16 de julio del 2003, publicado en *La Gaceta* N° 159 del 20 de agosto del 2003 “Reforma Reglamento Tarjeta de Crédito”.

Transitorio I.—**De la entrega del folleto informativo.** Los emisores de tarjetas de crédito y débito, en un plazo de tres (3) meses calendario a partir de la publicación del presente Reglamento, deberán poner a disposición de los nuevos tarjetahabientes o para los casos de sustitución o renovación de las tarjetas existentes, el folleto explicativo a que se refiere el artículo 3°, inciso 2 de este Reglamento.

Transitorio II.—**Del Estado de Cuenta.** Dentro de los tres (3) meses calendario a partir de la publicación del presente Reglamento, los emisores de tarjetas de crédito y débito, deberán tener ajustados los sistemas de cómputo, para el cumplimiento de los requisitos exigidos en la presentación de sus respectivos estados de cuenta.

Transitorio III.—**De los Cajeros Automáticos.** Dentro de los seis (6) meses calendario a partir de la publicación del presente Reglamento los cajeros automáticos deberán exhibir la información de las comisiones, según las disposiciones del artículo 28 de la presente regulación.

Transitorio IV.—**De los Seguros.** Dentro de tres (3) meses calendario contados a partir de la publicación del presente Reglamento, los emisores de tarjetas de crédito y débito, deberán establecer un mecanismo, con la finalidad de suministrar toda la información relativa al seguro asociado al uso de la tarjeta a todos aquellos tarjetahabientes que en la actualidad cuenten con el mismo.

Artículo 40.—**Vigencia.** Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los veinticuatro días del mes de marzo de dos mil diez.

ÓSCAR ARIAS SÁNCHEZ.—El Ministro de Economía, Industria y Comercio, Eduardo Sibaja Arias.—1 vez.—O. P. N° 8015.—Solicitud N° 27184.—C-982350.—(D35867-IN2010027174).

ANEXO I

Modelo del Estado de Cuenta para Tarjetas de Crédito

Banco NHM, cádula jurídica xxx-xx-xxxxx, VISA Internacional Número de Cuenta: 1234567890123450 Dueño de Cuenta: JUAN PEREZ PEREZ Fecha de Corte: 15/02/2009 Fecha límite para el pago de contado: 28/02/2009 Plazo del crédito de la Tarjeta, en meses: 36 Límite de crédito: US\$3.500,00 Saldo disponible: US\$2.874,76		AVISOS IMPORTANTES Propuesta: Aumento de límite de crédito a US\$3.000,00. Rige un mes después del recibo de esta comunicación. Fecha máxima para rechazar la modificación: dos meses después del recibo de esta comunicación. Dirección para comunicar al rechazo: c/a: XXXXXXX, telefónica: XXXXXXX, fax: XXXXXXX, correo electrónico: XXXXXXX. Otros: Site modificado está sujeta a la aceptación del (los) (los) (los)
---	--	--

LÍMITE DE PAGO	CONCEPTO	Monto total de la CUOTA	DESGLOSE pago mínimo		Interés diario moratorio (NO pago)
			Pago de intereses	Abono al principal	
10-Mar-09	PAGO MÍNIMO en colones	12.007,07	3.834,78	7.172,29	7,51
10-Mar-09	PAGO MÍNIMO en US\$	6,22	2,73	3,48	0,00
28-Feb-09	PAGO DE CONTADO	EN COLONES: 259.353,00	EN US\$: 125,66		

Fecha de Transacción	Concepto	Lugar	Transacciones en Colones	Intereses en colones	Transacciones en US\$	Intereses en US\$
	Saldo Anterior: (15/1/09)		97.374,00	6.025,45	0,00	0,00
16/01/2009	FARMACIA EL DOCTORCITO	San Jose CR	7.050,00			
17/01/2009	AMAZON.COM MIAMI, FLA	Miami EU			125,66	
17/01/2009	SUPERMERCADO AHORROMÁS	Heredia CR	48.180,00			
22/01/2009	SUPERMERCADO AHORROMÁS	Heredia CR	13.429,10			
23/01/2009	PAGO RECIBIDO, + 22342.461.000,00		-34.374,55	-6.822,42		
23/01/2009	SISTEMA DE CINES PLUS	San Jose CR	3.000,00			
28/01/2009	CLUB CAMPO FRESCO	San Jose CR	3.100,00			
29/01/2009	MUEBLERIA HERMANOS RAMIREZ	Cartago CR	74.500,00			
01/02/2009	SUPERMERCADO AHORROMÁS	Heredia CR	34.020,13			
05/02/2009	RESTAURANTE TIPICO	San Jose CR	23.125,00			
13/02/2009	FARMACIA LA HEREDIANA	Heredia CR	3.209,00			
15/02/2009	COMIDAS RAPIDAS POLLO MEXIKI	Puntarenas CR	2.100,00			
	MONTO POR INTERESES CORRIENTES			1.724,80		0,00
	MONTO POR INTERESES CORRIENTES DEL PERÍODO			4.111,89		2,78
	MONTO POR INTERESES MORATORIOS			0,00		0,00
	CARGOS POR GESTIÓN DE COBRO			0,00		0,00
	CARGOS POR COMISIONES (RETIROS DE EFECTIVO, OTROS)			0,00		0,00
	CARGOS POR SEGUROS			0,00		0,00
	TASA ANUAL INTERÉS CORRIENTE					
	MONEDA LOCAL	36,00%				
	MONEDA DOLARES	27,00%				
	TASA DE INTERÉS MORATORIO ANUAL					
	MONEDA LOCAL	39,00%				
	MONEDA DOLARES	29,00%				
	Saldo al Corte por rubros		259.353,00	3.834,78	125,66	2,73

OTRAS LINEAS DE FINANCIAMIENTO (LINEA #1)

Monto del crédito:	50.000,00	Plazo del crédito, en meses (cuotas):	6,00
Origen del crédito (establecimiento):	Arte y Pintura S.A.	Tasa de interés mensual:	0,00
Fecha del inicio del crédito:	22/11/2008	Fecha finalización del crédito:	21/06/2009

LÍMITE DE PAGO	CONCEPTO	Monto total de la CUOTA	DESGLOSE de la cuota		Interés diario moratorio (NO pago)
			Pago de intereses	Abono al principal	
10-Mar-09	PAGO DE LA CUOTA NÚMERO 2	10.000,00	0,00	10.000,00	10,00

Fecha de Transacción	Concepto	Saldo anterior	Abono	Interés moratorio	Saldo al corte
15/01/2009		50.000,00			
25/01/2009	PAGO RECIBIDO, CUOTA # 2		10.000,00		40.000,00

OTRAS LINEAS DE FINANCIAMIENTO (LINEA #2)

Monto del crédito:	200.000,00	Plazo del crédito, en meses (cuotas):	6,00
Origen del crédito (establecimiento):	Muebles y Sillas	Tasa de interés mensual:	2,9%
Fecha del inicio del crédito:	19/11/2008	Fecha finalización del crédito:	17/06/2009

LÍMITE DE PAGO	CONCEPTO	Monto total de la CUOTA	DESGLOSE de la cuota		Interés diario moratorio (NO pago)
			Pago de intereses	Abono al principal	
10-Mar-09	PAGO DE LA CUOTA NÚMERO 3	35.705,16	3.145,90	32.559,27	32,34

Fecha de Transacción	Concepto	Saldo anterior	Abono	Interés moratorio	Saldo al corte
15/01/2009		162.294,84			
23/01/2009	PAGO RECIBIDO, CUOTA #2: 435.795,16		32.339,27		135.955,57

Resumen de los estados de cuentas

Número de Cuenta: 1234567890123450 Dueño de Cuenta: JUAN PEREZ PEREZ Fecha de Corte: 15/02/2009 Fecha límite para el pago de contado: 28/02/2009 Plazo del crédito de la Tarjeta, en meses: 36		
Pago mínimo de los estados de cuenta - Colones	€58.712,24	Pago de contado de los estados de cuenta
Pago mínimo tarjeta de crédito - Colones	€12.007,07	Pago de contado tarjeta de crédito
Pago mínimo línea de financiamiento # 1	€10.000,00	Pago de contado línea de financiamiento # 1
Pago mínimo línea de financiamiento # 2	€35.705,16	Pago de contado línea de financiamiento # 2
Pago mínimo de los estados de cuenta - Dolares	\$6,22	Pago de contado de los estados de cuenta - US\$
Pago mínimo tarjeta de crédito - Dolares	\$6,22	Pago de contado tarjeta de crédito - Dolares

CAMBIOS SERÁN OBLIGATORIOS EN TRES MESES

Nuevo estado de cuenta

 Nuevos desgloses que deben incluir los estados de cuenta.

La información adicional permite defenderse contra posibles abusos.

Explica el pago mínimo.

Es útil para reconocer cuánto se reduce la deuda del principal realizando el pago mínimo.

Permite conocer el monto que de cada pago se acredita a lo adeudado en intereses, tanto en colones como en dólares.

Número de cuenta		123456789	
Dueño de la cuenta		Alberto Pérez Pérez	
Fecha de corte		6/10/2010	
Fecha límite de pago contado			
Fecha de pago	Concepto	Disposiciones de pago mínimo	Interés diario moratorio
31/10/2009	Pago mínimo en colones	Total de cuota	Abono al principal (NO PAGO)
31/10/2009	Pago mínimo en dólares	90,000.00	-xxxxx.xx
21/10/2009	Pago contado	0.00	-xxxxx.xx
		En colones:	-xxxxx.xx
		1,700,000.00	En dólares:
		Colones	0.95
		Dólares	0
Saldo anterior			
Movimientos			
Referencia	Fecha	Concepto	Intereses colones
100116718291 000	29/10/2009	Pago recibido	-xxxxx.xx
100116718291 000	26/10/2009	Tienda Paula	Dólares
100116718314 000	27/10/2009	Supermercado	0.00
Intereses corrientes colones			0.20
Intereses corrientes dólares			0.00
Intereses moratorios			
Tasa mensual interés corriente		10,000.00	
Colones- 3.00%		-xxxxx.xx	
Dólares- 2.25%			
Moratorio en colones o dólares 3.00%			
Saldo al corte por rubro		1,710,000.00	-xxxxx.xx
			0.97
			-xxxxx.xx

446.000 millones
deuda en tarjetas en el país

El interés moratorio se calcula sobre el monto que se adeuda y que está en mora. No se debe cobrar si el pago se hace de contado.

FUENTE: REGULACIÓN DE TARJETAS DE CREDITO Y DÉBITO

INFORMACIÓN FINANCIERA

EN POCAS PALABRAS

‘¿Se protege al consumidor?’

CALIFICACIÓN: 0 VOTOS

0 COMENTARIOS

GERARDOCORRALES | GERENTE GENERAL DE BAC SAN JOSÉ 10:27 P.M. 05/04/2010
¿Cuál es la principal afectación del Reglamento?



+ MULTIMEDIA

NOTAS RELACIONADAS

[‘El negocio es enorme’](#)

[Usuarios podrán rechazar cambios en tasas de interés](#)

[Reglamento prohíbe el acoso al cliente por cobro de tarjeta](#)

En el tema de la cobranza, el emisor hace una función de intermediación financiera, presta dinero y su naturaleza es cobrarlo. No son fondos propios, son de los ahorrantes y, si no se cobran, se corre el riesgo de desestabilizar al sistema financiero como un todo. Entonces, ¿a qué consumidor está protegiendo el MEIC? **¿Cuáles serían las implicaciones para la industria de tarjetas de crédito?**

En el peor de los casos, habrá que cancelar aquellas tarjetas que presenten el mayor riesgo de morosidad, porque la gestión de cobros se limita.

“Los bancos pueden tener una morosidad máxima del 3% de la cartera a más de 90 días y la medida afecta la calidad de los portafolios, porque un moroso suele esconderse, y, si no se le puede localizar por medio de terceros, no se le puede cobrar.

“El banco ya ha tomado la medida de no ofrecer tarjetas nuevas a personas que tengan ingresos mensuales menores a los \$500 porque es más riesgoso trabajar con esos segmentos”. **¿Esa acción tiene implicaciones en el nivel de bancarización del país?**

Sí, claro, implica tirar a esa gente a la informalidad en un momento en que la economía necesita una reactivación. **¿Tomarán medidas?**

En la Asociación Bancaria Costarricense (ABC) preparamos una acción legal, porque consideramos que

el MEIC se atribuye funciones que competen a la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) y a la de Seguros (Sugese).

COMPARTIR



CALIFIQUE LA NOTA

OPINE SOBRE ESTE ARTÍCULO

¿Es usted miembro? Ingrese al sistema

Correo electrónico:

Contraseña:

[Olvidó la contraseña ?](#)

Recordar usuario y contraseña en esta máquina

Presione [aquí](#) para registrarse gratis en nacion.com si aún no lo ha hecho. / Este sitio requiere Cookies

O regístrese utilizando Facebook

No logueado ..

Solo necesita su usuario y contraseña de Facebook.

QUIERE VIAJAR A NUEVA YORK?

*Comienzo del vuelo a partir del 7-4-10.

American Airlines | AA.com

ADEMÁS EN ECONOMÍA:

Comentario

Multa de USD 650.000 a Citigroup por fallas en ventas a descubierto en EEUU

Indicador de precios al consumidor subió 2,57% en el primer trimestre

Spirit cobrará \$45 por llevar equipaje en la cabina

Licencia internacional

Traducción de su licencia para conducir en todas partes del mundo.
www.licencia-internacional.com

Economía de Hoy

Economía, finanzas, sectores. Portada TV RT.com Español
Actualidad.RT.com/Economia

Hotel en Buenos Aires

Grand King 4* en Calle Florida Reserve Online, Ofertas Especiales!
www.GrandKing.com.ar

Anuncios Google

twitter
Noticias minuto a minuto



Signos a través de facebook
Haga clic aquí

EN POCAS PALABRAS

'El negocio es enorme'

CALIFICACIÓN: 0 VOTOS

0 COMENTARIOS

EDUARDOSIBAJA | **MINISTRO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO** | 10:27 P.M. | 05/04/2010

¿Se verá afectada la morosidad bancaria por los cambios promovidos en el reglamento?



Es posible que vaya a aumentar la morosidad. Lo que ellos (emisores) han tratado de evitar con sus gestiones de cobro es que la deuda pase a cobro judicial, porque ello es más costoso para la entidad.

“Lo que viene a hacer el Reglamento son correcciones al mercado, porque había abusos. Muchos países ya han pasado por este tipo de normativas. Costa Rica fue de los últimos y casi hay un revuelo. Y aún queda mucho por hacer. En realidad, lo que hay es una tremenda oposición de un banco en específico. **El sector bancario señala que se asumieron facultades impropias del MEIC. Anuncia que presentará un recurso legal que incluirá ese punto.**

+ MULTIMEDIA

Nos veremos en los tribunales. Se habló al respecto con la Superintendencia General de Seguros (Sugese) porque el Reglamento quiere que el usuario escoja el seguro. Se habló con la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) y con el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif). No tocamos la competencia de esas reguladoras. La ley cuyo reglamento se reformuló existe desde hace 15 años, ¿por qué no lo cuestionaron antes? **¿Cambiará el negocio de las tarjetas de crédito?**

NOTAS RELACIONADAS

[Usuarios podrán rechazar cambios en tasas de interés](#)

[¿Se protege al consumidor?](#)

[Reglamento prohíbe el acoso al cliente por cobro de tarjeta](#)

El negocio de las tarjetas es enorme. Los argumentos sobre si se reducirán los usuarios es especulativo y es asustar con la vaina vacía, el negocio es boyante. Los emisores pueden vivir sin problema con el nuevo Reglamento. Es un mercado grande y maduro.

COMPARTIR



CALIFIQUE LA NOTA

OPINE SOBRE ESTE ARTÍCULO

¿Es usted miembro? Ingrese al sistema

Correo electrónico: _____

Contraseña: _____

INGRESAR

MODIFICAR PERFIL

[Olvidó la contraseña ?](#)

Recordar usuario y contraseña en esta máquina

Presione [aquí](#) para registrarse gratis en nacion.com si aún no lo ha hecho. / Este sitio requiere Cookies

O regístrese utilizando Facebook

[Connect](#) No logueado ..

Solo necesita su usuario y contraseña de Facebook.

DESCUBRA
todo lo que hay en

nacion.com
/archivo

nacion.com/archivo

ADEMÁS EN ECONOMÍA:

[¿Se protege al consumidor?](#)

Comentario

[Multa de USD 650.000 a Citigroup por fallas en ventas a descubierto en EEUU](#)

[Indicador de precios al consumidor subió 2,57% en el primer trimestre](#)

[Licencia internacional](#)

Traducción de su licencia para conducir en todas partes del mundo.
www.licencia-internacional.com

[Soluciones SOA para Banca](#)

eBanking, Kioscos, Movil y Más Por que ir Multicanal?
www.technisys.net

[Hotel en Buenos Aires](#)

Grand King 4* en Calle Florida Reserve Online, Ofertas Especiales!
www.GrandKing.com.ar

Anuncios Google

twitter
Noticias minuto a minuto



Sigamos a través de facebook
Haga clic aquí

EN POCAS PALABRAS

‘¿Se protege al consumidor?’

CALIFICACIÓN: 0 VOTOS

0 COMENTARIOS

GERARDOCORRALES | GERENTE GENERAL DE BAC SAN JOSÉ | 10:27 P.M. | 05/04/2010

¿Cuál es la principal afectación del Reglamento?

■

En el tema de la cobranza, el emisor hace una función de intermediación financiera, presta dinero y su naturaleza es cobrarlo. No son fondos propios, son de los ahorrantes y, si no se cobran, se corre el riesgo de desestabilizar al sistema financiero como un todo.

Entonces, ¿a qué consumidor está protegiendo el MEIC?

¿Cuáles serían las implicaciones para la industria de tarjetas de crédito?

En el peor de los casos, habrá que cancelar aquellas tarjetas que presenten el mayor riesgo de morosidad, porque la gestión de cobros se limita.

“Los bancos pueden tener una morosidad máxima del 3% de la cartera a más de 90 días y la medida afecta la calidad de los portafolios, porque un moroso suele esconderse, y, si no se le puede localizar por medio de terceros, no se le puede cobrar.

“El banco ya ha tomado la medida de no ofrecer tarjetas nuevas a personas que tengan ingresos mensuales menores a los \$500 porque es más riesgoso trabajar con esos segmentos”. ¿Esa acción tiene implicaciones en el nivel de bancarización del país?

Sí, claro, implica tirar a esa gente a la informalidad en un momento en que la economía necesita una reactivación. ¿Tomarán medidas?

En la Asociación Bancaria Costarricense (ABC) preparamos una acción legal, porque consideramos que

el MEIC se atribuye funciones que competen a la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) y a la de Seguros (Sugese).

COMPARTIR



CALIFIQUE LA NOTA

OPINE SOBRE ESTE ARTÍCULO

¿Es usted miembro? Ingrese al sistema

Correo electrónico:

Contraseña:

[Olvidó la contraseña ?](#)

Recordar usuario y contraseña en esta máquina

Presione [aquí](#) para registrarse gratis en nacion.com si aún no lo ha hecho. / Este sitio requiere Cookies

O regístrese utilizando Facebook

No logueado ..

Solo necesita su usuario y contraseña de Facebook.

DESCUBRA
todo lo que hay en

nacion.com
/archivo

nacion.com/archivo

ADEMÁS EN ECONOMÍA:

Comentario

Multa de USD 650.000 a Citigroup por fallas en ventas a descubierto en EEUU

Indicador de precios al consumidor subió 2,57% en el primer trimestre

Spirit cobrará \$45 por llevar equipaje en la cabina

[Licencia internacional](#)

Para conducir un automóvil en cualquier parte del mundo.

www.licencia-internacional.com

[Economía de Hoy](#)

Economía, finanzas, sectores. Portada TV RT.com Español

Actualidad.RT.com/Economia

[CRM para Bancos](#)

Mejore sus procesos y retenga a sus clientes con soluciones CRM.

www.cmt-la.com/CRM

Anuncios Google

twitter
Noticias minuto a minuto



Signos a través de facebook
Haga clic aquí

Usuarios podrán rechazar cambios en tasas de interés

CALIFICACIÓN: 0 VOTOS

2 COMENTARIOS

GABRIELA MAYORGA | gabriela.mayorga@nacion.com | 10:27 P.M. 05/04/2010

Los usuarios de tarjetas de crédito podrán decidir si aceptan o no cambios en las tasas de interés, según el nuevo Reglamento emitido por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).



Desde la publicación de la normativa en La Gaceta, el martes pasado, cualquier cambio relevante que se realice en las condiciones del contrato de una tarjeta tendrá que ser comunicado al tarjetahabiente y a sus fiadores. **¿Está de acuerdo?** Una vez que se informe al usuario de que se pretende cambiar la tasa de interés, este tiene dos meses para avisar si acepta las nuevas condiciones.

En caso de que no responda, el emisor entenderá que el cliente aceptó los cambios y se aplicarán.

Si el usuario rechaza las nuevas condiciones, la tarjeta de crédito será cerrada y el deudor deberá seguir pagando el saldo pendiente en las condiciones previas.

Toda variación al contrato será informada por medio del estado de cuenta en un apartado destacado llamado "avisos importantes".

+ MULTIMEDIA

NOTAS RELACIONADAS

['El negocio es enorme'](#)

['¿Se protege al consumidor?'](#)

[Reglamento prohíbe el acoso al cliente por cobro de tarjeta](#)

Los emisores tienen tres meses de plazo para hacer los cambios en el estado de cuenta, que corren desde el 30 de marzo.

Cintha Zapata, directora de la Comisión de Apoyo al Consumidor, detalló que en caso de un incumplimiento, el emisor deberá pagar de 10 a 40 salarios mínimos (hoy de \$192.000) de multa.

Las denuncias podrán ser presentadas vía el sitio web: www.consumo.go.cr del Ministerio de Economía,

Industria y Comercio.

También se reciben vía el fax 2284-8821 o se puede pedir asesoría en el centro de llamadas al 800-CONSUMO (800-266-7866).

Zapata especificó que las denuncias pueden ser interpuestas por cualquiera de los temas establecidos en el Reglamento.

Afirmó que cualquier prueba es admisible; entre ellas documentos, testimonios o registro de llamadas para casos en los que se quiera comprobar hostigamiento o acoso.

COMPARTIR



CALIFIQUE LA NOTA

COMENTARIOS



María Calderón Rivera 16:29 6/4/2010

Me parece muy bien que paren los abusos de estos entes financieros y deberían ampliar mucho mas porque bancos como CITY bank engañan a los clientes cuando ofrecen tarjetas de creditos que supuestamente no cobran ni membresia ni anualidad y al año ya estan cargados al estado de cuenta del cliente esto es una estafa.



Carlos Narváez Gallegos 07:34 6/4/2010

Y qué pasa con los contratos de los cientos de miles de usuarios que ya tienen tarjeta?, ellos ya firmaron un contrato donde le pueden variar la tasa en cualquier momento sin previo aviso



Estado de Cuenta

Avisos importantes. Existirá un espacio en la esquina superior izquierda del documento para incluir los avisos importantes. Allí se comunicarán cambios en las condiciones de los contratos. Plazo del crédito. Aparecerá el dato del plazo pactado para cancelar el crédito. Es un dato que se desconoce porque las renovaciones de las tarjetas de crédito se realizan en forma automática. Otros saldos. Se verán por separado los cobros por cargos administrativos de cobranza por mora. En la actualidad se funden con otros cobros. **FUENTE:** Reglamento de Tarjetas

ADEMÁS EN ECONOMÍA:

['¿Se protege al consumidor?'](#)

[Comentario](#)

[Multa de USD 650.000 a Citigroup por fallas en ventas a descubierto en EEUU](#)

[Indicador de precios al consumidor subió 2,57% en el primer trimestre](#)

Licencia internacional

Para conducir un automóvil en cualquier parte del mundo.

www.licencia-internacional.com

Hotel en Buenos Aires

Grand King 4* en Calle Florida Reserve Online, Ofertas Especiales!

www.GrandKing.com.ar

CRM para Bancos

Mejore la rentabilidad de su banco diferenciándose con soluciones CRM

www.cmt-la.com/CRM

Anuncios Google

