

**REPÚBLICA DE PANAMÁ**  
**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

**ACUERDO No. 7 - 2003**  
(de 16 de octubre de 2003)

**LA JUNTA DIRECTIVA**  
En uso de sus facultades legales; y

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con los numerales 1 y 2 del Artículo 5 del Decreto Ley No. 9 de 26 de febrero de 1998, la Superintendencia de Bancos tiene entre sus fines, velar por que se mantenga la solidez y eficiencia del Sistema Bancario, así como fortalecer y fomentar condiciones propicias para el desarrollo de Panamá como Centro Financiero Internacional;

Que de conformidad con el numeral 5 del Artículo 5 del Decreto Ley No. 9 de 26 de febrero de 1998, la Superintendencia debe velar porque los Bancos tengan procedimientos adecuados que permitan la supervisión y control de sus actividades a escala nacional e internacional;

Que de acuerdo con el numeral 7 del Artículo 16 del Decreto Ley No. 9 de 26 de febrero de 1998, corresponde a la Junta Directiva de la Superintendencia de Bancos fijar, en el ámbito administrativo, la interpretación y alcance de las disposiciones legales o reglamentarias en materia bancaria;

Que el título V del Decreto Ley No. 9 de 26 de febrero de 1998 establece las normas concernientes a la protección al usuario de los servicios bancarios;

Que por medio de la Ley No. 42 de 2 de octubre de 2000 se establecen medidas para la prevención del delito de Blanqueo de Capitales;

Que en lo concerniente a la emisión, operación y uso de tarjetas de crédito, la Superintendencia de Bancos estima pertinente establecer los lineamientos necesarios que sirvan de base para el desarrollo de dicho servicio bancario;

Que, en sesiones de trabajo de esta Junta Directiva con la Superintendente de Bancos, se ha puesto de manifiesto la necesidad y conveniencia de adoptar los criterios y procedimientos básicos para salvaguardar los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de las partes presentes en la actividad generada por la tarjeta de crédito, a fin de asegurar la mayor transparencia en las operaciones bancarias.

**ACUERDA**

**ARTICULO 1: AMBITO DE APLICACIÓN.** Las disposiciones del presente Acuerdo se aplicarán a los Bancos Oficiales y Bancos de Licencia General, que presten el servicio de tarjeta de crédito.

**ARTICULO 2: DENOMINACIÓN.** Para los efectos del presente acuerdo, se denomina "*Tarjeta de Crédito*" al instrumento intransferible de pago que es entregado por el Banco al titular con la finalidad de adquirir bienes, servicios o efectivo, bajo los términos previstos en el contrato de tarjeta de crédito. Igualmente, se consideran tarjetas de crédito, a las tarjetas adicionales emitidas por el Banco, las cuales son entregadas a personas autorizadas por el titular y de conformidad a las instrucciones emitidas por éste.

**ARTICULO 3: DEFINICIONES.** Para efectos del presente Acuerdo se entenderá por:

- a. **Emisor:** Es la entidad bancaria que emita tarjetas de crédito.

- b. **Tarjetahabiente:** Aquel que está habilitado para el uso de la tarjeta de crédito.
- c. **Titular o Tarjetahabiente Principal:** Aquel que suscribe un contrato de tarjeta de crédito, y quien se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados personalmente o por los tarjetahabientes adicionales por él autorizados.
- d. **Tarjetahabiente Adicional:** Aquel que está autorizado por el titular para realizar operaciones con tarjeta de crédito y a quien el emisor le entrega una tarjeta de crédito siguiendo las instrucciones del titular.
- e. **Autorización:** Proceso por medio del cual el emisor de la tarjeta de crédito aprueba o rechaza el uso de la línea de crédito concedida al tarjetahabiente.
- f. **Pin o Número de Identificación Personal:** Número confidencial de identificación personal asignado al tarjetahabiente.

**ARTICULO 4: POLÍTICA DE CREDITO.** Los Bancos deberán mantener en los manuales de crédito y operaciones de la Institución los procedimientos, controles y políticas internas que rijan la forma como se analizan, aprueban y administran las tarjetas de crédito concedidas a los clientes, dirigidas a controlar y minimizar los riesgos que puedan ocurrir a través de la utilización de las tarjetas de crédito. Para tal fin, la política interna del Banco debe incluir, al menos, los siguientes aspectos:

- a. Programas y productos de la tarjeta de crédito, determinando los montos mínimos y máximos, plazo para renovación de la tarjeta de crédito, así como la discrecionalidad de los oficiales del Banco para modificar los términos antes señalados.
- b. Términos y condiciones para el otorgamiento de tarjetas de crédito, así como el perfil de los clientes.
- c. Criterios de evaluación del Banco.
- d. Administración del crédito, incluyendo situaciones de cobro y clasificación de cartera.
- e. Causales de suspensión temporal o de cancelación de la tarjeta de crédito, así como de terminación de la relación contractual.
- f. Procedimiento para la entrega de la tarjeta de crédito y número de Pin respectivo.
- g. Cualquier otro aspecto que determine la Superintendencia de Bancos.

**ARTICULO 5: EL CONTRATO DE TARJETA DE CREDITO.** El contrato de tarjeta de crédito a suscribirse entre el Banco y el titular de la tarjeta de crédito, deberá contar con el siguiente contenido mínimo:

1. Generales de las partes que formalizan la relación.
2. Dirección detallada donde deben hacerse las notificaciones al tarjetahabiente respecto a cambios en las condiciones del contrato y la entrega del estado de cuenta correspondiente.
3. Es obligación del tarjetahabiente mantener actualizado al Banco de cambios de dirección y sus generales.
4. Descripción del servicio contratado.
5. Las tasa de interés, comisiones, cargos, seguros y otros gastos directos por los servicios prestados a través de la tarjeta de crédito.
6. Obligatoriedad del emisor de pagar los consumos o adquisiciones autorizadas al tarjetahabiente.

7. Forma, medios de pago y plazos permitidos.
8. Responsabilidades de las partes en caso de extravío o sustracción de la tarjeta de crédito, así como el plazo y mecanismo de presentación de reclamo.
9. Principales causales en que proceda la suspensión temporal o cancelación de la tarjeta de crédito o la resolución del contrato respectivo.
10. Periodicidad con la que se entregarán los estados de cuenta.
11. Plazos y condiciones de aceptación del estado de cuenta.
12. Derechos y obligaciones de las partes.
13. Término de duración del contrato y procedimientos de renovación.
14. Modificaciones al contrato.
15. Otros que establezca la Superintendencia de Bancos.

El contrato de tarjeta de crédito entre el emisor y el tarjetahabiente deberá ser redactado en forma clara y legible.

**ARTÍCULO 6: APROBACIÓN DE SOLICITUD DE TARJETA DE CREDITO.** Una vez ha sido aprobada por el Banco la solicitud de tarjeta de crédito, este deberá comunicarlo al cliente, indicándole el monto de la línea de crédito, cuyas modificaciones posteriores serán notificadas al cliente a la dirección convenida con el titular.

La tarjeta de crédito no será activada hasta tanto el cliente suscriba el contrato correspondiente y acuse formal recibo de la misma.

**ARTICULO 7: ESTADOS DE CUENTA o RESUMEN MENSUAL DE OPERACIONES.** El Banco deberá confeccionar y enviar mensualmente, por el medio acordado entre las partes, un resumen detallado de las operaciones realizadas por los tarjetahabientes. Este resumen o estado de cuenta deberá contener la siguiente información mínima:

1. Identificación de la entidad bancaria.
2. Tipo de tarjeta de crédito y programa.
3. Identificación del titular.
4. Número de la cuenta o tarjeta de crédito.
5. Fecha del estado de cuenta.
6. Fecha de pago.
7. Saldo total adeudado y saldo anterior.
8. Pago mínimo adeudado.
9. Límite del crédito.
10. Crédito disponible.
11. Fecha de la transacción.
12. Fecha de proceso de la transacción.
13. Número de identificación o referencia de la transacción.
14. Identificación del comercio afiliado donde se ejecutó la transacción.
15. Importe de cada transacción.
16. Pagos efectuados por el titular durante el periodo que cubre el estado de cuenta, indicando fecha y monto.
17. Tasa de interés.
18. Monto de los cargos y comisiones efectuadas por el Banco.
19. Correcciones al estado de cuenta anterior.

En caso que el titular no recibiere su estado de cuenta tendrá derecho a solicitarlo al Banco, quien deberá entregar copia del mismo, una vez el cliente lo haya informado, sin perjuicio de la obligación del tarjetahabiente de realizar su pago mínimo respectivo en la fecha correspondiente.

**ARTICULO 8: COBRO DE GASTOS Y COMISIONES.** Una vez activada la tarjeta de crédito, el Banco podrá hacer los cargos por comisiones, gastos de manejo y reflejarlos en el estado de cuenta respectivo.

**ARTICULO 9: TARJETAS ADICIONALES.** Las tarjetas adicionales a la tarjeta principal sólo podrán emitirse cuando exista autorización previa y por escrito del titular, bajo las instrucciones estipuladas por éste y de acuerdo a los términos y condiciones que establezca el contrato con el Banco. Para analizar dicha solicitud, el Banco deberá requerir del titular toda la información que sea necesaria para confirmar la identidad del tarjetahabiente adicional.

**ARTÍCULO 10: EXTRAVÍO O SUSTRACCIÓN DE TARJETAS DE CREDITO.** Con el propósito de prevenir o evitar que se produzcan transacciones no autorizadas, el Banco deberá poner a disposición de los tarjetahabientes, un sistema de recepción de denuncias que permita las veinticuatro (24) horas del día, comunicar el extravío o sustracción de la tarjeta de crédito al Banco, de acuerdo a los términos y condiciones del contrato.

En este sentido, como constancia deberán identificarse y registrarse cada una de las denuncias expuestas, con hora y código de recepción, el que deberá ser proporcionado de inmediato al denunciante.

Las responsabilidades sobre las transacciones no autorizadas derivadas del extravío o sustracción de la tarjeta de crédito estará sujeto a los términos y condiciones del contrato del tarjetahabiente con el Banco.

**ARTICULO 11: PREVENCIÓN DEL USO INDEBIDO DE LAS TARJETAS DE CREDITO.** El Banco, para evitar el uso indebido de los servicios bancarios a través de las tarjetas de crédito, debe asegurar la existencia, vigencia y funcionamiento de procedimientos estrictos y medidas eficaces de seguridad para la identificación y seguimiento de transacciones sospechosas, así como de la aplicación de la política de Conozca a su Cliente, de procedimientos de Diligencia Debida y demás disposiciones contenidas en el Acuerdo 9-2000 de 23 de octubre de 2000 y en cualquier otra norma legal vigente que establezca medidas para la prevención del Delito de Blanqueo de Capitales.

El Banco únicamente expedirá tarjetas de crédito nominales.

Adicionalmente, el Banco deberá mantener controles y medidas efectivas respecto al uso de las tarjetas de crédito en el caso de transacciones de juegos de suerte y azar en línea; a fin de evitar que éstas transacciones en Internet sean aprovechadas para llevar a cabo operaciones sospechosas.

**ARTICULO 12: SEGUROS CONTRA FRAUDES O FONDOS DE CONTINGENCIA.** El Banco podrá recomendar a sus clientes la utilización de pólizas de seguro de robo y fraude u otros mecanismos de protección y contingencia, que permitan cubrir transacciones no autorizadas por el tarjetahabiente.

**ARTICULO 13: RELACIONES DE EMISOR CON OPERADORES y EMPRESAS PROCESADORAS DE DATOS.** Los Bancos emisores de tarjetas de crédito que encarguen su administración a algún operador, deberán asegurarse de establecer claramente los derechos y obligaciones que emanen de dicha administración. Adicionalmente, el Banco especificará que las bases de datos generadas con motivo de los procesos de administración de las tarjetas de crédito son de su propiedad; y, como tal, su uso o la información que de ellas puede obtenerse no puede ser utilizada por terceros.

En el caso que el Banco delegue a otra empresa el procesamiento parcial o total de sus datos, deberá asegurarse que dicha empresa cuente con la solidez financiera necesaria, con la organización y personal adecuados, así como con el conocimiento y experiencia en el procesamiento de datos, de forma que sus sistemas de control interno respondan a las características del servicio que se desea contratar.

La información contenida en las bases de datos antes mencionada deberá estar disponible y actualizada y deberá ser suministrada por el Banco a la Superintendencia cuando ésta así lo requiera.

**ARTÍCULO 14: TASA DE INTERES EFECTIVA.** La solicitud de información de la tasa de interés efectiva por parte del cliente será atendida por el Banco de conformidad a lo dispuesto en el Acuerdo 3-2002 de 27 de marzo de 2002.

**ARTÍCULO 15: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO:** El incumplimiento de las disposiciones establecidas en este Acuerdo será sancionado de conformidad a lo dispuesto por el Artículo 137 del Decreto Ley No.9 de 1998, sin perjuicio de la aplicación de la legislación aplicables sobre blanqueo de capitales y sobre delitos financieros.

**ARTICULO 16: PLAZO DE ADECUACION.** Los Bancos que a la fecha de entrada en vigencia de este Acuerdo no cumplan con las disposiciones en él establecidas, contarán con un plazo de adecuación hasta el 31 de marzo de 2004.

**ARTÍCULO 17: VIGENCIA.** El presente Acuerdo comenzará a regir a partir de su promulgación.

Dado en la ciudad de Panamá, a los dieciséis (16) días del mes de octubre de dos mil tres (2003).

**COMUNIQUESE, PUBLÍQUESE Y CUMPLASE.**

**EL PRESIDENTE a. i.**

**EL SECRETARIO a. i.**

FÉLIX B. MADURO

ARTURO GERBAUD