

**CIRCULAR SB:
No. 001/21**

- A** : Las entidades de intermediación financiera (EIF).
- Asunto** : Cargos por concepto de emisión y renovación del producto “Tarjetas de Crédito”.
- Visto** : El literal (e) del artículo 21 de la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002 (en lo adelante “Ley Monetaria y Financiera”), que faculta al Superintendente de Bancos a emitir Instructivos, Reglamentos Internos y Circulares.
- Vista** : La Constitución de la República Dominicana proclamada el 13 de junio de 2015.
- Vista** : La Ley No. 358-05 General de Protección de los Derechos al Consumidor o Usuario del 26 de julio de 2005.
- Visto** : El Reglamento de Sanciones, aprobado por la Junta Monetaria mediante la Quinta Resolución del 18 de diciembre de 2003 y su modificación.
- Visto** : El Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por la Junta Monetaria mediante la Primera Resolución del 7 de febrero de 2013.
- Vista** : La Circular SB: No. 002/14, referente al “Instructivo Operativo para la Aplicación del Reglamento de Tarjetas de Crédito”, emitida por la Superintendencia de Bancos el 25 de febrero de 2014.
- Visto** : El Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, aprobado por la Junta Monetaria mediante su Primera Resolución del 5 de febrero de 2015 y su modificación.
- Considerando** : Que las tarjetas de crédito constituyen un medio de pago sustituto del dinero en efectivo, lo que ha estimulado la masificación de su uso, razón por la cual han sido aprobadas disposiciones que regulan su expedición y supervisión.
- Considerando** : Que el artículo 53 de la Constitución de la República Dominicana establece que toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido

Handwritten signatures and initials in blue ink, including "E.F.U.", "E.C.B.", and other illegible marks.

y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley.

Considerando : Que los literales (a) y (c) del artículo 53 de la Ley Monetaria y Financiera consagran la protección al usuario, facultando a la Junta Monetaria a reglamentar las prerrogativas de los consumidores y usuarios de los servicios de entidades de intermediación financiera, para asegurar que los contratos financieros reflejen de forma clara los compromisos contraídos por las partes y también reflejen las auténticas condiciones financieras de las mismas evitando situaciones engañosas.

Considerando : Que el numeral 2 del literal (b) del artículo 68 de la Ley Monetaria y Financiera, prevé como una infracción grave la realización de prácticas financieras bancarias abusivas con los clientes y la infracción de los deberes de transparencia con el público.

Considerando : Que el Reglamento de Tarjetas de Crédito aprobado por la Junta Monetaria en la Primera Resolución del 7 de febrero de 2013, estableció los criterios, normas y derechos que aplican a las EIF que ofrecen el producto de Tarjetas de Crédito y a los operadores de las mismas, preservando un tratamiento equitativo y de protección a los usuarios de dicho instrumento de pago, conforme establecen: el literal (h) del artículo 40; el literal (g) del artículo 42; y el literal (g) del artículo 75 de la Ley Monetaria y Financiera.

Considerando : Que el artículo 26 del Reglamento de Tarjetas de Crédito señala los diferentes cargos que podrán ser cobrados al tarjetahabiente titular por la entidad emisora de tarjetas de crédito, al tenor siguiente: cargo por emisión, renovación, reemplazo por deterioro de plástico y cobertura de seguro por pérdida, robo o falsificación. Todos los cargos se deben expresar en un monto fijo, en moneda nacional o extranjera.

Considerando : Que el literal (b) del artículo 4 del Reglamento de Tarjetas de Crédito define como cargo el *"monto en moneda nacional o extranjera aplicado por la entidad emisora de tarjetas de crédito al tarjetahabiente titular por gastos incurridos en la prestación del servicio y que corresponde exclusivamente a los conceptos especificados en el contrato suscrito entre las partes."*

Considerando : Que el literal (c) del artículo 4 del Reglamento de Tarjetas de Crédito define el cargo por emisión como aquel *"que aplica la entidad emisora de tarjetas de crédito al tarjetahabiente titular, para cubrir el costo inicial de emisión del plástico de la tarjeta de crédito, y que podría ser exonerado en*

el marco de las políticas de competitividad de la entidad. Este cargo puede ser aplicado al balance del tarjetahabiente previa autorización del mismo, conforme a los términos contractuales.”

- Considerando** : Que el literal (d) del artículo 4 del Reglamento de Tarjetas de Crédito define el cargo por renovación como *“aquel que aplica opcionalmente la entidad emisora de tarjetas de crédito al tarjetahabiente titular por la renovación del plástico de la tarjeta de crédito al vencimiento del período de vigencia otorgado en el contrato suscrito entre las partes, y es igual o similar al cargo por emisión.”*
- Considerando** : Que conforme a las definiciones establecidas en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y su Instructivo, el cargo por renovación se corresponde con la vigencia del plástico de la tarjeta de crédito. En ese sentido, cualquier cargo, ya sea por mantenimiento de cuenta o por otro concepto que no sea originado por renovación del plástico, no corresponde al tipo de cargo caracterizado en la normativa.
- Considerando** : Que fueron debidamente ponderadas y analizadas por el Banco Central y la Superintendencia de Bancos las observaciones realizadas en su momento por la Asociación de Bancos Comerciales de la República Dominicana (ABA); la Liga Dominicana de Asociaciones de Ahorros y Préstamos (LIDAAPI); la Asociación de Bancos de Ahorro y Crédito y Corporaciones de Crédito, Inc. (ABANCORD); VISANET DOMINICANA; VISA; y, la Organización Nacional de Empresas Comerciales (ONEC), en virtud de la publicación para fines de consulta del Proyecto de Reglamento de Tarjetas de Crédito, dispuesta mediante la Décimo Segunda Resolución de la Junta Monetaria de fecha 4 de septiembre de 2012.
- Considerando** : Que en este contexto, las observaciones emitidas por ABA, LIDAAPI y ABANCORD, relativas a los cargos a cobrar contemplados por el Proyecto de Reglamento citado, se enfocaban en proponer que dichos cargos no fueran establecidos de manera taxativa y, en consecuencia, se reconociera la existencia de otros cargos. En este sentido, las observaciones fueron desestimadas, bajo el entendido de que si bien es cierto que la Ley Monetaria y Financiera establece que las tasas y comisiones serán libremente pactadas entre las partes, la disposición reglamentaria procura definir los conceptos en virtud de los cuales es admisible generar un cargo al tarjetahabiente y evitar que las EIF presenten en sus tarifarios cargos por los mismos conceptos denominados de manera diferente.

- Considerando** : Que el literal (k) del artículo 4 del Reglamento de Tarjetas de Crédito establece, que el contrato de emisión de tarjeta de crédito es *“el acuerdo en el que se establecen los términos y condiciones generales bajo los cuales la entidad emisora de tarjetas de crédito otorga una línea de crédito al tarjetahabiente titular en moneda nacional, extranjera o ambas monedas, conforme a las disposiciones contenidas en la Ley Monetaria y Financiera, el Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros y el Reglamento de Tarjetas de Crédito.”*
- Considerando** : Que el literal (g) del artículo 4 del Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros sobre la transparencia indica, que *“la oferta y prestación de los productos y servicios financieros debe realizarse con completa apertura respecto de las informaciones que las entidades de intermediación financiera y cambiaria deben suministrar y tener a disposición de los usuarios, las cuales deben ser exactas, oportunas, completas y detalladas.”*
- Considerando** : Que el literal (i) del artículo 5 del Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros establece, que *“constituye una práctica abusiva la acción u omisión reiterada o no, de una entidad de intermediación financiera y cambiaria que vulnere o afecte los derechos de los usuarios o esté destinada a modificar la voluntad de los mismos.”*
- Considerando** : Que el cobro de cargos y comisiones por parte de las EIF, que no estén contempladas en el tarifario de servicios de tarjeta de crédito y sin el debido consentimiento del tarjetahabiente titular, constituye una práctica abusiva que perjudica a los usuarios de los productos financieros.
- Considerando** : Que, en atención a las disposiciones del Reglamento de Tarjetas de Crédito y el Instructivo para el Cálculo de los Intereses y Comisiones Aplicables a las Tarjetas de Crédito, el cobro del cargo por renovación: (i) solo es exigible a partir del vencimiento del período de vigencia otorgado al plástico; y (ii) que, en caso de que dicho cargo sea prorrateado, el monto a ser cobrado anualmente deberá mantener coherencia como una fracción del monto del cargo por emisión de dicho plástico.
- Considerando** : Que, esta Superintendencia de Bancos, a través de la Oficina de Protección al Usuario de los Servicios Financieros, tiene indicios de que algunas EIF tienen como práctica cobrar anticipadamente al vencimiento del plástico el cargo por renovación, lo cual resulta contrario a lo estipulado en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y el Instructivo para el Cálculo de los Intereses y Comisiones Aplicables a las Tarjetas de Crédito.

h
E.C.B.
E.A.U.

- Considerando** : Que, además del cobro anticipado del cargo por renovación, este ente supervisor tiene indicios de que algunas EIF replican anualmente dicho cargo, en vez de prorratearlo durante la vigencia del plástico.
- Considerando** : Que en los literales (f) y (g) del artículo 8 del Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros se establece que a la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos le corresponde asumir la función de llevar a cabo las acciones necesarias para evitar el uso de prácticas abusivas por parte de las entidades de intermediación financiera y cambiaria, así como diseñar e implementar planes de educación y orientación respecto a las características y manejo de los productos y servicios financieros, el funcionamiento del mercado, los derechos de los usuarios y mecanismos de protección a estos derechos.
- Considerando** : Que a pesar de que la normativa citada establece con claridad cuáles son los cargos aplicables al producto de “Tarjetas de Crédito”, este ente supervisor tiene indicios de que no existe homogeneidad en la aplicación de estos por parte de las EIF. Esto justifica que la Superintendencia de Bancos reitere el contenido de la normativa para su cumplimiento.
- Considerando** : Que conforme a lo establecido en el artículo 16 del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, en caso de duda o contradicción sobre una cláusula o práctica, la Superintendencia de Bancos deberá interpretarla en la forma más favorable para el usuario.
- Considerando** : Que de igual forma, la Ley General de Protección de los Derechos al Consumidor o Usuario, contempla en su artículo 82 que *“las cláusulas de los contratos de venta de productos y prestación de servicios, serán interpretadas siempre del modo más favorable para el consumidor.”*
- Considerando** : Que este criterio ha sido refrendado mediante sentencia de la Suprema Corte de Justicia de la República Dominicana de fecha 26 de agosto de 2020, que estableció que en *“materia de derecho de consumo opera un estándar probatorio excepcional consagrado por el artículo 1315 del Código Civil, en el que corresponde al proveedor, por su posición dominante, establecer la prueba contrario sobre lo que alega el consumidor, en virtud del principio “in dubio pro consumitore”.*
- Considerando** : Que de conformidad con lo establecido en el Párrafo II del artículo 17 del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, la Superintendencia de Bancos tendrá facultad para revisar de oficio, en cualquier momento, los contratos y operaciones de las EIF, a

los fines de identificar el uso de cláusulas o prácticas abusivas, pudiendo exigir su inmediata eliminación o modificación, sin desmedro de las sanciones aplicables.

Considerando : Que el numeral 2.4 del artículo 18 del Reglamento de Sanciones, tipifica como una sanción grave, la realización de prácticas financieras bancarias abusivas con los clientes, tales como: efectuar recargos y/o gravámenes adicionales a la tasa de interés anual efectiva en sus operaciones activas, cuando ello no hubiere sido establecido contractualmente.

Considerando : Que conforme con la teoría económica, los problemas de asimetría de información y los sesgos cognitivos de las personas son fallos del mercado y del comportamiento que justifican intervenciones regulatorias a favor de los consumidores, con el objetivo de maximizar su bienestar.

POR TANTO:

El Superintendente de Bancos, en uso de las atribuciones que le confiere el literal (e) del artículo 21 de la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002, dispone lo siguiente:

1. Las EIF deberán dar estricto cumplimiento a las disposiciones del Reglamento de Tarjetas de Crédito y su Instructivo, así como a las disposiciones del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros.
2. Las EIF que ofrezcan el producto de "Tarjetas de Crédito", solo podrán cobrar al tarjetahabiente titular los cargos que establece el artículo 26 del Reglamento de Tarjetas de Crédito, por concepto de emisión, renovación, reemplazo por deterioro de plástico y por cobertura de seguro por pérdida, robo o falsificación.
3. En apego a las consideraciones normativas citadas, se reitera la prohibición a las EIF de realizar el cobro a los tarjetahabientes de cargos por concepto de renovación de tarjetas de crédito de manera anticipada y, en consecuencia, en contradicción con lo que establece el literal (d) del artículo 4 del Reglamento de Tarjetas de Crédito. Dicho artículo contempla que este cargo tiene por concepto la renovación del plástico de la tarjeta de crédito al vencimiento del período de vigencia otorgado en el contrato suscrito entre las partes.
4. Adicionalmente, se reitera que en caso de que el cobro del cargo por renovación sea prorrateado de manera anual por las EIF, el monto a ser cobrado anualmente deberá ser una fracción del monto del cargo por emisión de dicho plástico.
5. Los tarifarios de servicios que contemplen el cobro anual del cargo por emisión y renovación de tarjeta de crédito, que no sean conforme con la normativa vigente, deberán ser modificados por las EIF, publicados y notificados a los tarjetahabientes por los canales

digitales disponibles, como la página web institucional, redes sociales, correo electrónico, mensaje de texto, entre otros. En este tenor, se dispone un plazo de sesenta (60) días contados a partir de la publicación de la presente Circular para realizar las adecuaciones necesarias para ajustar las prácticas a la regulación vigente.

6. Las EIF deberán notificar la modificación de los tarifarios de servicios, a través del Portal Sistema de Información Bancaria, Consulta de Servicios, Departamento Prouuario, Modelos Contratos de Adhesión, remitiendo los tarifarios de servicios modificados y acompañados de las pruebas de las publicaciones y notificaciones por los canales indicados.
7. El cobro de cargos asociados al producto de “Tarjetas de Crédito” en términos diferentes a los señalados en los numerales anteriores y en la normativa vigente, se considera una práctica abusiva en perjuicio de los usuarios, y se tipifica como una infracción grave de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.4 del artículo 18 del Reglamento de Sanciones.
8. Las EIF que infrinjan las disposiciones contenidas en la presente Circular y de la normativa vigente, en cualquiera de sus aspectos, serán pasibles de la aplicación de sanciones por la Superintendencia de Bancos, con base a la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002 y el Reglamento de Sanciones.
9. La presente Circular deberá ser comunicada a las partes interesadas y publicada en la página web de esta Institución, www.sb.gob.do, de conformidad con el literal (h) del artículo 4 de la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera y el mecanismo de notificación de los Actos Administrativos de la Superintendencia de Bancos, dispuesto en la Circular SB: No. 015/10 del 21 de septiembre de 2010 emitida por este ente supervisor.

En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional capital de la República Dominicana, a los veintinueve (29) días del mes de enero del año dos mil veintiuno (2021).



Alejandro Fernández W.
Superintendente



ECB 2.1.17
AFW/ECB/EFCT/SDC/OLC/YMRM
Departamento de Regulación