



1007/12-3

SIB-II-GGR-GNP-08694

Caracas, 16 MAR 2015

**CIRCULAR ENVIADA A LAS INSTITUCIONES BANCARIAS; RELATIVA A:**

**RATIFICAR EL CONTENIDO DE LOS ARTÍCULOS 49 Y 54 DE LA “LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, PREPAGADAS Y DEMÁS TARJETAS DE FINANCIAMIENTO O PAGO ELECTRÓNICO”, REFERENTE AL DEPÓSITO COLOCADO EN DIFERIDO CUANDO CORRESPONDA A CASOS DE RECLAMOS POR RETIRO O ADELANTO DE EFECTIVO NO CONSUMADO POR PARTE DE UN CAJERO AUTOMÁTICO, CLONACIÓN DE TARJETA O EL USO ILÍCITO DE LA MISMA”**

Tengo el agrado de dirigirme a usted a los fines de ratificar el contenido de los artículos 49 y 54 de la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.021 de fecha 22 de septiembre de 2008, en lo que respecta al “depósito colocado en diferido” en los casos de reclamos por consumos o débitos no reconocidos o no dispensados, los cuales rezan:

*Artículo 49: “En caso de reclamo del o la tarjetahabiente por retiro o adelanto de efectivo no consumado por parte de un cajero automático, el o la tarjetahabiente se dirigirá al banco emisor informando la identificación del cajero, fecha y hora de la transacción. El banco emisor debe recibir la denuncia, darle una constancia por escrito y responder de manera expresa en un lapso máximo de quince días hábiles. Corresponderá al emisor la carga de la prueba, estando obligado a demostrar fehacientemente si se dispensó dinero o no al o la tarjetahabiente. (Subrayado nuestro).*

*Efectuado el reclamo, el banco depositará en la cuenta del cliente el monto debitado, colocándolo en diferido. Al concluir el lapso de quince días hábiles el dinero pasará como efectivo en la cuenta del o la tarjetahabiente con los respectivos intereses devengados. Si el reclamo no procede el emisor debitará de la cuenta del o la tarjetahabiente el monto diferido. (Subrayado nuestro).*

*Cuando el reclamo sea por adelanto de efectivo no consumado en una tarjeta de crédito el emisor no cargará intereses de ningún tipo por el monto del reclamo”.*

*Artículo 54: “El procedimiento descrito en los artículos 49 y 53 de esta Ley, aplicará igualmente para el caso en que el o la tarjetahabiente reporte la*



clonación de su tarjeta o el uso ilícito de la misma, por terceras personas no autorizadas, cualquiera que fuere el medio fraudulento utilizado, en cualquier momento en que el o la tarjetahabiente conozca de la sustracción, consumo, cobro o débito indebido". (Subrayado nuestro).

Visto lo anterior, de conformidad con las atribuciones previstas en el numeral 14 del artículo 171 y el numeral 7 del artículo 172 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, este Organismo ratifica el estricto cumplimiento de los artículos 49 y 54 de la citada Ley.

Por lo tanto, dando estricta observancia a lo establecido en dichos artículos, las Instituciones Bancarias deberán realizar el reverso de las operaciones correspondientes a débitos indebidos (por retiro o adelanto de efectivo no consumado, sustracción, consumo o cobro), ya sea efectuado con tarjeta de débito y/o de crédito, sin menoscabo de lo establecido en las normas que regulan los servicios de la Banca Electrónica. Asimismo, deberán notificar en forma inmediata a los clientes, a través de mensajes de texto (SMS) al teléfono móvil y al correo electrónico registrado, la transacción correspondiente indicando fecha, monto de la operación, número de referencia de la transacción, nombre y número de teléfono de la Institución y tipo de operación.

Cabe destacar, que el incumplimiento a lo señalado en la presente Circular será objeto de la aplicación de las sanciones a que haya lugar previstas en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario; sin perjuicio a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente para el momento de la infracción.

Sírvase girar las instrucciones pertinentes a los fines de dar estricto cumplimiento al contenido de la presente Circular.

Atentamente,

**Mary Rosa Espinoza de Robles**

Superintendente de las Instituciones del Sector Bancario  
Decreto Presidencial N° 772, de fecha 5 de febrero de 2014

Publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.370 de fecha 12 de marzo de 2014

