



## RESOLUCIÓN

**NÚMERO:** 339.08

**FECHA:** 18 DIC 2008

Visto que mediante Sentencia N° 1419 de fecha 10 de julio de 2007, la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia declaró parcialmente con lugar la acción intentada por la asociación civil Alianza Nacional de Usuarios y Consumidores (ANAUCO), relativa a los financiamientos otorgados por las Instituciones Financieras bajo la modalidad de tarjetas de crédito, en la cual se expuso que entre los usuarios de dichas tarjetas hay quienes no se encuentran conformes con la metodología de cálculo utilizada por algunas Instituciones Financieras, por cuanto consideran que éstas aplican fórmulas presuntamente anatocistas, poco transparentes y difíciles para el usuario, que sumadas a las altas tasas de interés, generan incrementos acelerados de los saldos deudores, traducidos en deudas impagables y posiblemente usurarias.

Visto que la referida Sentencia ordena a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras unificar la metodología del cálculo y la fórmula de los intereses de cualquier tipo a ser aplicadas al sistema de crédito por tarjetas de crédito, por parte de las diversas entidades bancarias; así como, velar porque se remitan en tiempo oportuno a los usuarios de tarjetas de crédito, los estados de cuenta mensuales, a los fines que éstos se informen sobre sus saldos, sean pendientes o actuales, y efectúen los pagos que deban al emisor de dichas tarjetas.

Visto que dicha Sentencia exigió a este Ente Regulador emitir la normativa correspondiente en materia de contratos de apertura de crédito, especie tarjetas de crédito y a poner a la orden de los usuarios por parte de las entidades bancarias el texto de los referidos contratos.

Visto que en Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 39.021 de fecha 22 de septiembre de 2008, fue publicada la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico.

Visto que el artículo 4 de la citada Ley, otorga a esta Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras la facultad de aprobar los contratos de afiliación de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

Visto que la disposición transitoria primera de la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagada y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, establece la

obligación de este Organismo de emitir en noventa (90) días continuos contados a partir de la publicación de la citada Ley en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela la normativa prudencial relativa a los aspectos contenidos en los artículos 8, 9, 10, 14, 21 y 39 de la referida Ley.

Este Organismo de conformidad con lo establecido en el numeral 9 del artículo 235 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, en concordancia con lo establecido en la Sentencia N° 1419, resuelve emitir las presentes:

**“NORMAS QUE REGULAN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS  
RELACIONADOS A LA EMISIÓN Y USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO,  
DÉBITO, PREPAGADAS Y DEMÁS TARJETAS DE FINANCIAMIENTO O PAGO  
ELECTRÓNICO”**

**CAPÍTULO I**

**DE LAS OBLIGACIONES  
DE LOS EMISORES**

**Artículo 1:** Las presentes Normas están dirigidas a todas aquellas Instituciones Financieras que tengan en su diversidad de productos financieros el relativo a tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

**Artículo 2:** El objeto de esta Resolución es regular de conformidad con la obligación impuesta a este Organismo, prevista en la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico; así como, en la Sentencia N° 1419 de fecha 10 de Julio de 2007, emitida por la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia, aquellos aspectos vinculados a las tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, con el fin de fomentar el respeto y la protección de los derechos de los usuarios de dichos instrumentos de pago.

**Artículo 3:** Los términos y conceptos utilizados en la presente normativa, se corresponden con los definidos en la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico.

**Artículo 4:** La solicitud de las tarjetas, cualquiera de ellas, no genera responsabilidad alguna para el solicitante, hasta tanto no sea perfeccionada la firma del contrato.

**Artículo 5:** Todos los contratos que se celebren o se renueven desde la entrada en vigencia de esta Resolución deberán sujetarse a sus prescripciones. Los contratos en curso deberán ser ajustados a las previsiones establecidas en la presente Normativa, manteniendo la misma naturaleza de contratos de afiliación o de adhesión a través de la cual se ha venido regulando la relación entre la Institución Financiera y el tarjetahabiente y que deberá cumplir igualmente con los parámetros establecidos en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a Bienes y Servicios.

**Artículo 6:** El contrato suscrito entre el tarjetahabiente y la Institución Emisora deberá contemplar las siguientes características:

- 1) Estar redactado en forma clara y con tipografía fácilmente legible a simple vista, en ejemplares de un mismo tenor para la Institución Financiera, el tarjetahabiente, y para el tarjetahabiente adicional.
- 2) Cláusulas que generen responsabilidad para el titular, redactadas mediante el empleo de caracteres destacados o subrayados y con un tamaño de letra superior al resto de las cláusulas.
- 3) Se debe suministrar a los tarjetahabientes informaciones relativas a otras disposiciones legales, cuando éstas influyan en la relación contractual.

**Artículo 7:** El contrato que formaliza legalmente la relación jurídica entre el emisor y el tarjetahabiente, debe proveer información clara, veraz, suficiente y de fácil comprensión, que permita el pleno conocimiento de los deberes y derechos del emisor y del tarjetahabiente; así como, las particularidades del producto. El contrato contendrá como mínimo, lo siguiente:

- 1) Nombre legal completo de la Institución Financiera emisora de la tarjeta.
- 2) Denominación y marca comercial de la tarjeta.
- 3) Identificación del representante legal de la Institución Financiera o persona previamente autorizada para tal fin, indicando el carácter con el cual actúa y a quién representa.
- 4) Identificación del tarjetahabiente, para ello se indicará el nombre y apellido, número de cédula de identidad o pasaporte, número de Registro de Información Fiscal (RIF) y dirección de habitación para todos los efectos legales, el cual será obligatoriamente la ciudad domicilio del tarjetahabiente.
- 5) Para el caso de tarjetas de crédito: a) Monto del crédito al consumo otorgado a través de la línea de crédito, expresado en letras y números; b) Plazos sobre los cuales se aplicarán los intereses, incluyendo los moratorios; c) Tasas de interés a pagar por cargos del mes, mora y financiamiento; d) Descripción de los casos cuyo

saldo total adeudado pueda ser considerado como de plazo vencido y requerido el pago de la totalidad de la deuda al tarjetahabiente; y, e) Tasa de interés a pagar por los montos abonados en exceso al saldo total adeudado en la tarjeta de crédito o por las sumas que estén registradas a favor del tarjetahabiente.

- 6) Importes o tasas por coberturas de consumo en caso de pérdida, extravío o sustracción de cualquiera de las tarjetas.
- 7) Especificación y delimitación de las causales de suspensión, resolución y/o anulación del contrato de la tarjeta.
- 8) Plazo de vigencia del contrato y la condición de prórroga automática, de ser el caso.
- 9) Periodicidad con la que se entregará el estado de cuenta, de ser el caso.
- 10) Procedimiento y plazos para presentar las observaciones de los cargos no reconocidos y otros reclamos o denuncias, el cual no deberá ser menor a seis (6) meses desde la fecha de la recepción del estado de cuenta.
- 11) Fecha de corte de las operaciones.
- 12) Tipos de cargos administrativos que generen comisión, de acuerdo a lo pautado en la legislación vigente.
- 13) Beneficios otorgados sin costo adicional para el tarjetahabiente.
- 14) Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío, robo o hurto, deterioro, fraude y clonación de la tarjeta.
- 15) Derechos y obligaciones del tarjetahabiente.
- 16) Cualquier información relacionada con las características y/o restricciones del producto; así como, cualquier otra explicación que sea de utilidad e importancia para el tarjetahabiente.
- 17) Firma del titular y del representante legal de la Institución Financiera o de la persona autorizada para tal fin.

**Artículo 8:** Las cláusulas establecidas en los contratos de afiliación o adhesión entre el tarjetahabiente y el emisor, deberán ser aprobadas previamente por esta Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras y deberán cumplir con los parámetros establecidos en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a Bienes y Servicios.

El contrato de afiliación o adhesión de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, no podrá establecer cláusulas que limiten el acceso o exclusión de los usuarios al resto del sistema bancario nacional.

**Artículo 9:** Para el inicio de la relación contractual será necesaria la existencia previa de una solicitud formal por escrito por parte del futuro tarjetahabiente del instrumento que desee utilizar, la cual se efectuará a través de los formatos que al respecto el Emisor prevea para ello.

**Artículo 10:** En caso que el contrato suscrito entre el emisor y el tarjetahabiente, presente variaciones distintas al aumento del límite de crédito, las modificaciones deben ser aprobadas previamente por esta Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, todo ello sin menoscabo de la obligación prevista en el artículo 12 de Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico.

**Artículo 11:** Si se hubiese pactado la renovación automática, el tarjetahabiente podrá dejarla sin efecto comunicando su decisión por escrito con por lo menos treinta (30) días continuos de antelación; para ello, el emisor notificará al tarjetahabiente en los tres (3) últimos estados de cuenta anteriores al vencimiento de la relación contractual, la fecha en que opera la prórroga automática.

**Artículo 12:** En el contrato se debe señalar expresamente que los cargos producto de la utilización de la tarjeta de crédito por personas diferentes al tarjetahabiente, no se cobrarán a éste, por ser indebidos, a menos que se compruebe su culpabilidad en el hecho. Los emisores deben asumir la tenencia de todos los sistemas de seguridad que impidan estos ilícitos, pues dichos riesgos no pueden trasladarse al tarjetahabiente, quien no tiene ningún control sobre los sistemas de seguridad de los bancos y los establecimientos; todo ello de conformidad con lo establecido en el punto N° 8 de la Sentencia N° 1419 de fecha 10 de julio de 2007 emitida por la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia.

**Artículo 13:** Al momento de la suscripción de los contratos de afiliación o adhesión el emisor entregará al tarjetahabiente un folleto explicativo, de lo cual se deberá dejar constancia en el citado contrato. En el supuesto que el tarjetahabiente haya suscrito los contratos con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, y de las presentes Normas, el emisor enviará el folleto explicativo adjunto al estado de cuenta, o lo entregará personalmente al tarjetahabiente que acuda para la actualización de datos o la firma del nuevo contrato.

El folleto explicativo debe contener información sobre las características principales del producto financiero que el tarjetahabiente está adquiriendo; procedimiento para el reporte de pérdida, clonación, robo o hurto de la tarjeta de crédito, el número telefónico disponible las veinticuatro (24) horas del día a nivel nacional o

internacional; los procedimientos de reclamos por cargos no autorizados y cobros indebidos, entre otros, ante la unidad o departamento del emisor encargado para la resolución de controversias.

Dicho folleto estará expresado en idioma castellano y mediante una tipografía clara y fácilmente legible.

Igualmente, los emisores exhibirán en carteleras o pantallas electrónicas, ubicadas en lugares donde el público en general tenga fácil acceso, como mínimo la información actualizada referida en el artículo 19 de la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico.

**Artículo 14:** El emisor tiene la obligación de informar al tarjetahabiente sobre las distintas operaciones en las que ha utilizado o empleado la tarjeta de crédito, para ello deberá enviar un estado de cuenta mensual dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de corte, al domicilio señalado por el tarjetahabiente o en su defecto al correo electrónico indicado por éste, siempre que conste la autorización expresa y por escrito en el expediente del tarjetahabiente. (Véase anexos marcados A y B).

Dicho estado de cuenta debe contener como mínimo la siguiente información:

- 1) Identificación del emisor de la tarjeta de crédito.
- 2) Nombre, apellido y dirección del tarjetahabiente.
- 3) Fecha de emisión del estado de cuenta.
- 4) Fecha de corte y plazo de pago.
- 5) Período a facturar.
- 6) Límite de crédito y monto disponible a la fecha de emisión del estado de cuenta.
- 7) Relación explícita de cada uno de los débitos o créditos, detallando:
  - a) Fecha efectiva de los cargos y/o transacciones u operaciones nacionales e internacionales.
  - b) Número de referencia o autorización del cargo, transacción u operación.
  - c) Descripción de las transacciones u operaciones distintas a cargos.
  - d) Identificación del negocio afiliado donde se realizó el cargo.
  - e) Monto de la transacción en bolívares.
  - f) Monto de la transacción en divisas con el tipo de cambio vigente a la fecha de la operación, de ser el caso.
  - g) Fecha efectiva y monto de los pagos recibidos.

- h) Fecha efectiva, monto y descripción de cualquier otro débito o crédito.
  - i) Tasa de interés aplicada.
  - j) Importe del capital, sobre el cual fueron calculados los intereses de financiamiento.
  - k) Importe de los intereses sobre los montos abonados en exceso al total adeudado en la tarjeta de crédito o por las sumas que estén registradas a favor del tarjetahabiente.
  - l) Tasa de interés de mora.
- 8) Monto de los intereses moratorios indicando el capital de la cuota sobre el cual se calculó.
  - 9) Pago mínimo especificando detalladamente los importes que lo conforman, tales como capital, intereses y comisiones, de ser el caso.
  - 10) Monto del pago de contado.
  - 11) Detalle del saldo anterior señalando el capital, intereses moratorios y el financiamiento; así como, comisiones y cuotas de otros créditos adeudados, de ser el caso.
  - 12) Detalle del pago mínimo no cancelado a la fecha, segregado en capital, intereses, comisiones y cuota de otros créditos, de ser el caso.
  - 13) Saldo total adeudado, discriminando capital, todos los intereses causados, comisiones y cuotas de otros créditos, de ser el caso.
  - 14) Detalle de los montos aplicados a capital, intereses, comisiones y cuota de otros créditos, producto de los pagos efectuados.
  - 15) Las líneas de crédito relacionadas a tarjetas de crédito deben reflejarse de manera separada e individual y deben contener el detalle de: plazo, cuotas canceladas, cuotas pendientes por cancelar, capital, intereses y comisiones, en caso de existir.
  - 16) Identificar de manera separada e individual el monto en divisas autorizado por la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI) para el cupo de internet, viajero y efectivo; así como, el monto utilizado y disponible a la fecha de corte del estado de cuenta.
  - 17) Información relativa a las actividades promocionales y sus resultados.
  - 18) Nombre y lugares de las agencias donde los tarjetahabientes pueden realizar los pagos correspondientes.
  - 19) Números telefónicos de servicio al cliente para consultas en general, reporte de extravío, fraudes, clonación, robos o hurtos y otras denuncias.

**Artículo 15:** Queda prohibido reflejar en los estados de cuenta como fecha de las transacciones (nacionales o internacionales), una fecha distinta al día en que fueron efectivos los consumos y/o pagos realizados por el usuario.

**Artículo 16:** El emisor no podrá bajo ningún concepto cobrar intereses sobre intereses, ni suscribir convenios o cláusulas especiales que se lo permitan. Por tanto, no podrá establecer formas para refinanciar deudas atrasadas, donde el tarjetahabiente y el emisor acuerden capitalizar parte o la totalidad de los intereses devengados y no pagados de la tarjeta de crédito.

En consecuencia, lo debido por intereses, comisiones y cualesquiera otros importes distintos a capital no puede ser convertido por el acuerdo de las partes en deuda de capital. Los saldos por intereses y comisiones, así como cualquier otro saldo distinto a capital, deben mantenerse en forma separada del capital adeudado. Dichos saldos no podrán ser documentados a través de instrumentos financieros, tales como: pagarés, líneas de créditos y letras de cambio, entre otros.

**Artículo 17:** Queda prohibido calcular intereses al monto cargado por concepto de comisiones permitidas por la legislación vigente, independientemente del motivo que las genere; así como, a las cuotas de otros créditos que se reflejen en los estados de cuenta, por cuanto estas cuotas ya incluyen intereses.

**Artículo 18:** De conformidad a lo pautado en el artículo 9 de la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, en concordancia con la dispositiva N° 4 de la Sentencia N° 1419 de fecha 10 de julio de 2007, emitida por la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia, se establece la fórmula única para el cálculo de los intereses para el financiamiento de las operaciones realizadas a través de tarjetas de crédito, mediante la fórmula de interés simple sobre la base de 360 días que se detalla a continuación:

$$I = \left[ c \times i \left( \frac{t}{360} \right) \right]$$

Donde:

I= Interés a pagar

c= Capital adeudado (cargos; exceptuando comisiones, intereses generados y cuotas de otros créditos)

i= Tasa de interés vigente establecida para estas operaciones por el Banco Central de Venezuela

t= Días transcurridos en el financiamiento o mora, según corresponda

**Artículo 19:** El orden de prelación de los pagos realizados se aplicará de la forma siguiente:

- 1) Intereses por financiamiento.
- 2) Intereses moratorios.
- 3) Cuota de otros créditos, de ser el caso.
- 4) Comisiones permitidas por la legislación vigente.
- 5) Capital.

**Artículo 20:** El emisor que a la fecha de entrada en vigencia de esta Resolución, financie operaciones derivadas del uso de tarjetas de crédito, a través de créditos al consumo bajo la figura de línea de crédito, deberá aplicar a dicho crédito la metodología que a continuación se indica:

- 1) Intereses de financiamiento:
  - a) Los cargos realizados en el mes a facturar, generan intereses de financiamiento a partir del mes siguiente de su ocurrencia, todo ello de conformidad con lo establecido en el artículo 18 de la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico; por consiguiente, en la referida facturación no se deben incluir intereses de financiamiento por dichos cargos.
  - b) Al capital adeudado (incluido en el saldo anterior del estado de cuenta del mes a facturar) se le calcularán los intereses de la forma siguiente:
    - Para el capital adeudado que corresponda a cargos de la facturación anterior, se considerará cada cargo por la tasa de interés que se establezca dentro de los parámetros fijados por el Banco Central de Venezuela para estas operaciones, por el cociente de los días transcurridos a partir de la fecha en la cual se cumpla el plazo indicado en el literal precedente, y hasta la fecha de corte del mes que se está facturando o la fecha de pago, según corresponda, entre el factor trescientos sesenta (360). Es de acotar que el lapso transcurrido para el cálculo de los intereses adeudados no debe superar los treinta (30) días, y deberán estar reflejados por cada uno de los cargos.
    - Para calcular los intereses de financiamiento al resto del capital adeudado se multiplicará éste por la tasa de interés que se establezca dentro de los parámetros fijados por el Banco Central de Venezuela para estas operaciones, por el cociente de los días contados a partir de la fecha de corte anterior hasta la fecha efectiva en que se realice el pago, entre el factor trescientos sesenta (360). Se calcularán los intereses por financiamiento de la nueva porción del saldo de capital adeudado, producto de la aplicación del pago

desde la fecha efectiva de éste, hasta la fecha de un próximo pago, siempre y cuando se efectúe dentro del mismo período a facturar o hasta la fecha de corte del mes actual, en caso de no existir pagos adicionales.

- c) Se suman los intereses causados para totalizarlos en el estado de cuenta, en virtud de ser calculados sobre saldos de capital deudores.

## 2) Intereses moratorios:

- a) Los intereses moratorios se determinan considerando únicamente el capital contenido en el pago mínimo no satisfecho, multiplicado por la respectiva tasa de interés de mora, por el cociente de los días contados a partir de la fecha límite de pago hasta la fecha de corte del estado de cuenta, entre el factor trescientos sesenta (360). Los intereses de mora se calcularán sobre saldos de capital deudores; en tal sentido en caso de recibir algún pago y éste no cubra la totalidad del capital requerido, el cálculo se realizará sobre el saldo de capital en mora remanente. (Véase anexo B)
- b) Se suman los intereses causados para totalizarlos en el estado de cuenta, en virtud de ser calculados sobre saldos de capital en estado de atraso.

## 3) Pago mínimo:

- a) Se determina el pago mínimo sumando obligatoriamente el monto correspondiente a: los intereses de financiamiento, de ser el caso; los intereses de mora, de ser el caso; el monto de la cuota producto de otros créditos, de ser el caso; las comisiones de existir y la porción de capital correspondiente.
- b) Se calcula la porción de capital a cancelar en el pago mínimo dividiendo el saldo total adeudado sin incluir los intereses de financiamiento, en el caso que los hubiere, los intereses de mora, de existir; el monto de la cuota de otro crédito de ser el caso; las comisiones, de ser el caso; entre el plazo concedido por el emisor para el financiamiento.

## 4) Otros:

- a) Todos los débitos y créditos efectuados en el mes se reflejarán en orden cronológico de acuerdo a la fecha efectiva en que se causen, con su correspondiente sumatoria, es decir, debe existir un desglose de los cargos, comisiones, intereses, cuota de otros créditos, pagos y cualesquiera otros débitos o créditos, debidamente detallados y totalizados. (Véase anexo A)
- b) Cuando el tarjetahabiente cancele fuera del horario hábil o realice transacciones de pago por medios electrónicos, no se aceptará que éstos se imputen en fechas posteriores, sino el día en que el tarjetahabiente realice el pago, independientemente de que no sea hábil bancario.

- c) A las cuotas de otros créditos no se les podrá aplicar ni cobrar nuevamente intereses al reflejarlas en el estado de cuenta, toda vez que están conformadas por un capital más intereses; en consecuencia, sólo podrá generar intereses de mora la porción de capital contenida en la cuota, en caso que ésta no sea pagada en su oportunidad, los cuales serán calculados de conformidad con el numeral 2 de este artículo.

**Artículo 21:** El emisor debe diseñar, establecer y hacer seguimiento del correcto funcionamiento de mecanismos informativos que permitan al tarjetahabiente, conocer la metodología aplicada al cálculo de intereses producto del financiamiento de los cargos generados por el uso de la tarjeta de crédito, incluyendo los de mora. Igualmente, deberá informar a los tarjetahabientes las operaciones o cargos realizados, que estarán afectos al cobro de intereses. Así mismo, el emisor a través de las unidades, departamentos o gerencias de atención al cliente, informará y aclarará a sus tarjetahabientes las interrogantes que pudieran surgir sobre el cálculo en cuestión.

**Artículo 22:** Las tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico son intransferibles, por cuanto deben emitirse a nombre del respectivo titular, y deberán presentar en su cuerpo como mínimo, la siguiente información:

- 1) Nombre y apellido del tarjetahabiente.
- 2) Número de identificación de la tarjeta en relieve.
- 3) Fecha de emisión y/o afiliación según el caso.
- 4) Fecha de vencimiento.
- 5) Medios que aseguren la inviolabilidad de la tarjeta de crédito.
- 6) Identificación del emisor de las tarjetas.
- 7) Nombre de la franquicia que emite u opera la tarjeta.
- 8) Números de teléfonos de atención permanente al tarjetahabiente.

**Artículo 23:** De conformidad con lo pautado en el artículo 14 de la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pagos Electrónicos, los emisores que pretendan realizar ofertas de premios y promociones para tarjetahabientes, deberán remitir a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras en un plazo de sesenta (60) días continuos de anticipación a la fecha estimada de inicio de tales actividades, a los fines de su autorización, la siguiente información:

- 1) Comunicación a través de la cual se realiza la solicitud del premio y/o promoción que se desea ofrecer indicando detalladamente los clientes a quienes va dirigido y en que consiste.
- 2) Discriminación exacta de los premios y/o promociones que se ofrecerán a los tarjetahabientes.
- 3) Plazo de duración de la promoción o premio.
- 4) Condiciones y/o requisitos exigidos a los tarjetahabientes para participar u optar a los premios y promociones.
- 5) Explicación detallada de los mecanismos que utiliza el emisor para:
  - a) Adjudicar el premio o el beneficio de la promoción a los tarjetahabientes (sorteos, selección aleatoria, entre otros).
  - b) Cuantificación total de los premios o beneficios promocionales que se ofertarán a los tarjetahabientes.
  - c) Mecanismos a través del cual se informará y certificará a los tarjetahabientes la adjudicación de los premios o los beneficios promocionales.
- 6) Proyecto de aviso publicitario o notificación a los tarjetahabientes acerca de las características y condiciones de los premios y promociones a realizar, el cual debe ser objetiva y expresada en términos comprensibles y claramente legibles.
- 7) Copia de la autorización relativa al premio y/o promoción que el emisor desea ofrecer, emitida por el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS).

**Artículo 24:** La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras podrá negar o suspender la autorización para otorgar premios y actividades de promociones a tarjetahabientes, cuando:

- 1) No discriminen claramente las condiciones que deberán acreditar los tarjetahabientes para optar a tales beneficios.
- 2) Los mecanismos de adjudicación no sean suficientemente objetivos o transparentes.
- 3) Los tarjetahabientes deban incurrir en pagos o cargos adicionales a su cuenta para optar a tales beneficios.
- 4) Que de forma integral los premios y/o promociones no signifiquen un efectivo beneficio para los tarjetahabientes que opten a los mismos.
- 5) Este Organismo considere que la naturaleza de los premios y/o promociones puedan afectar los derechos de los tarjetahabientes.

**Artículo 25:** Queda prohibido ofrecer a los tarjetahabientes premios y/o promociones sin la previa autorización de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

## CAPÍTULO II

### DE LOS MECANISMOS MÍNIMOS DE SEGURIDAD PARA LA PREVENCIÓN DE FRAUDES EN CAJEROS AUTOMÁTICOS Y PUNTOS DE VENTA

**Artículo 26:** A los efectos del presente Capítulo de estas normas, se entenderá por:

- a. **Información Sensible:** Es el nombre que recibe la información personal privada de un individuo, tales como: número de cuenta; número de identificación personal (PIN); clave del cliente; clave de validación, número de tarjeta física; información sobre depósitos o inversiones de cualquier tipo, créditos, saldos, cupos y movimientos de cuenta, siempre que vayan acompañados del nombre o número de identificación del cliente.
- b. **Clave maestra:** Clave usada por los emisores para configurar los cajeros automáticos (ATM).
- c. **Clave de trabajo:** Clave utilizada para la comunicación entre los cajeros automáticos, Instituciones Financieras y redes interbancarias.
- d. **Cifrado Robusto:** Clave de cifrado de 128 o más bits y que su fortaleza se mantenga en consecuencia a los avances tecnológicos en cuanto a capacidad de los procesamientos.

**Artículo 27:** Los emisores deben fortalecer los mecanismos de seguridad de los cajeros automáticos; así como, el área perimetral de éstos; todo ello, con el objeto de prevenir que sean vulnerados y en consecuencia utilizados para cometer fraudes bancarios.

Entre las medidas de seguridad a implementar, se encuentran las detalladas a continuación:

- a) Los cajeros automáticos que se encuentran ubicados en una estructura cerrada, deberán disponer como mínimo de: vidrios de seguridad, dispositivos magnéticos en la puerta que impidan el acceso de terceros al interior del recinto y salida de forma manual en caso de fallas eléctricas.
- b) El uso de cámaras de vigilancia en el perímetro de los cajeros automáticos

(cerrados, abiertos y remotos), dispuestas de tal manera que no visualicen la contraseña del cliente y que permitan la grabación continua de las actividades que se ejecutan en el área. Así mismo, informar a los usuarios que están siendo grabados.

- c) Mantener respaldos en formato digital de las filmaciones registradas en los sistemas de video y vigilancia de los cajeros automáticos, por un período no menor a un (1) año.
- d) Establecer procedimientos formales que permitan garantizar que sólo el personal autorizado por el emisor, acceda a los cajeros automáticos para efectuar la carga de efectivo y el mantenimiento del equipo.
- e) Los cajeros automáticos deben reflejar el logotipo del emisor, las redes interbancarias afiliadas y los teléfonos de atención al cliente, para casos de emergencia.
- f) Formalizar los procedimientos de revisión y mantenimiento continuo de los recintos en los cuales se encuentran instalados los cajeros automáticos.

**Artículo 28:** Los emisores deben fortalecer los mecanismos de seguridad para salvaguardar la información sensible asociada a las transacciones de los clientes que son registradas y transmitidas por los cajeros automáticos.

Entre las medidas de seguridad a implementar, se encuentran las detalladas a continuación:

- a) Utilizar teclados de encriptación robustos y actualizados.
- b) Mantener una continua actualización tecnológica del software instalado en los cajeros automáticos (v.g: sistema operativo, aplicativos, parches).
- c) Emplear algoritmos de cifrado robustos en el medio de transmisión de la información desde el cajero automático hasta el emisor y viceversa; así como evaluar con regularidad la efectividad y vigencia del mecanismo de cifrado adoptado.
- d) Establecer una clave maestra por cada cajero automático, de carácter secreto y confidencial, para ello los emisores establecerán mecanismos para su generación, custodia, distribución, uso y destrucción.
- e) Las claves de trabajo utilizadas entre los cajeros automáticos y la red interbancaria (incluyendo el propio emisor, deben ser generadas de manera aleatoria y de forma dinámica a fin de dotar de seguridad a las operaciones realizadas.
- f) Implementar autenticación para confirmar que el cajero es un equipo autorizado dentro de la red del emisor.

- g) Deshabilitar el acceso a los dispositivos y puertos externos, al escritorio del computador que controla al cajero automático; así como, a los servicios de protocolo de transferencia de archivo (FTP), Internet y/o cualquier otro de red.
- h) Especificar en los mensajes de intercambio de transacciones electrónicas la localización del cajero automático o punto de venta.

**Artículo 29:** Dentro de los mecanismos mínimos de seguridad que debe implementar el emisor para evitar los fraudes en los puntos de venta, autoservicios u otros dispositivos similares se indican los siguientes:

- a) Utilizar algoritmos de cifrado robusto en el proceso de transmisión de la información, incluyendo las comunicaciones inalámbricas.
- b) Requerir a los comercios que los puntos de venta sean instalados a la vista del cliente y en aquellos donde las condiciones no lo permitan, emplear la tecnología inalámbrica.
- c) Asegurar que los establecimientos que posean servicios de puntos de ventas, cumplan las normas de seguridad adheridas a dicho servicio a los fines de proteger y garantizar el secreto y confidencialidad de la información sensible. Las estrategias adoptadas en este sentido deberán documentarse y reportarse a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.
- d) Identificar el punto de venta con el nombre o denominación del emisor al cual pertenezca.

**Artículo 30:** Los emisores deben implementar un sistema antifraude que permita la evaluación de tendencias transaccionales y active alertas tempranas cuando el comportamiento del cliente no se corresponda al habitual. Adicionalmente, deberán implementar tecnología como mensajería de texto instantánea, llamadas telefónicas, entre otras, que permitan informar a los clientes la presunta operación inusual de sus cuentas.

Asimismo, la atención al titular en caso de emergencias deberá ser en forma gratuita las 24 horas del día y los 365 días del año, en forma directa y sin distracción publicitaria.

**Artículo 31:** Los emisores deben implantar mecanismos de contingencia a los fines de no interrumpir el funcionamiento de todos y cada uno de los puntos de venta y cajeros automáticos instalados, previendo situaciones como:

- a) Fallas en cajeros automáticos y puntos de ventas.

- b) Fallas en las comunicaciones.
- c) Cajeros automáticos sin efectivo.
- d) Cajeros automáticos sin recibo.
- e) Cajeros automáticos y puntos de venta dañados.
- f) Cualquier otra, que mantenga inoperante los cajeros automáticos o los puntos de venta.

Los emisores deben implementar, sistemas automatizados que permitan medir la gestión asociada al cumplimiento del presente artículo.

**Artículo 32:** La administración de seguridad, contingencia y comunicaciones deberán ser consistentes con lo establecido en la Circular N° SBIF-DSB-IO-GGT-GRT-01907 de fecha 30 de enero de 2008, contentiva de la Normativa de Tecnología de la Información, Servicios Financieros Desmaterializados, Banca Electrónica, Virtual y en Línea para los Entes Sometidos al Control, Regulación y Supervisión de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

**Artículo 33:** Con respecto al almacenamiento de la información en puntos de ventas y cajeros automáticos, los emisores deberán:

- a) Velar porque la información sensible de los clientes no sea almacenada o retenida en el lugar en donde los puntos de venta estén siendo utilizados, así como, en los cajeros automáticos.
- b) Proteger los datos de los clientes y asegurar que como mínimo el número de cuenta primario (PAN), sea ilegible en cualquier lugar donde este guardado.
- c) No almacenar los datos de autenticación confidenciales después de la autorización.
- d) En caso de utilizar la información cifrada, proteger las llaves de encriptación contra la divulgación y el uso indebido.

**Artículo 34:** Los emisores deberán cumplir con los procedimientos, controles y medidas de seguridad efectivas para la creación, asignación y entrega de las claves a los clientes.

**Artículo 35:** Los emisores deberán ampliar las campañas publicitarias que proporcionen a los usuarios de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagada y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, la información necesaria para reforzar la seguridad de sus transacciones.

### CAPÍTULO III

#### DE LA ADECUACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS O ELECTRÓNICOS PARA USUARIOS Y USUARIAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

**Artículo 36:** A los fines de cumplir con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, los emisores deben contar con los elementos de Tecnología de la Información (TI) que permitan el uso de cajeros automáticos o electrónicos, a los clientes que presenten discapacidad visual y física, para lo cual deberán adecuarlos de la siguiente manera:

- Incorporación de identificadores táctiles para el cajero.
- Permitir el acercamiento frontal y lateral mediante un adecuado diseño externo del terminal, de manera que el cajero pueda ser usado por personas que utilizan sillas de rueda o que requieran sentarse para operar.
- Diseñar las bocas de entrada y salida de tarjetas y dinero, para que sean fácilmente localizables visual y táctilmente, a su vez que sean cómodamente manipulables.
- Dotar de software que permita modificar el contraste de los caracteres, aumentarlos, combinar mayúsculas y minúsculas, a través del teclado.
- Instalar un software que contemple: pocas y claras instrucciones, gráficos e iconos sencillos, lenguaje fácilmente comprensible, pantalla táctil en macrocaracteres, instrucciones en Braille, emisión de avisos auditivos y visuales de desarrollo del proceso como respuesta del cajero.
- Añadir la opción de reproducción por voz con control del volumen de los mensajes necesarios para utilizar el cajero, asegurando la confidencialidad y seguridad en la operativa, eliminando la utilidad de la pantalla al conectar el auricular.
- Estandarizar el teclado en cuanto a su tamaño, distribución espacial y color. Incorporar a las teclas confirmación sonora de pulsación y señalización Braille.

### CAPÍTULO IV

#### REGISTRO AUTOMATIZADO DE LAS ORGANIZACIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**Artículo 37:** El presente capítulo está dirigido a todas aquellas Organizaciones de Participación Popular en sus diversas modalidades, legalmente establecidas, avocadas a la protección y al ejercicio de los derechos que amparan a los usuarios y usuarias de

Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, que deseen inscribirse en el Registro Automatizado que mantiene la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

**Artículo 38:** A los efectos de las presentes Normas y de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios en concordancia con la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico se entenderá por:

**Organización de Participación Popular:** Cualquier forma de organización lícita, sin fines de lucro, la cual no participe en la promoción de causas comerciales, conformadas por un mínimo de veinticinco (25) personas naturales, que tienen por objeto la promoción y defensa de los derechos e intereses de los y las tarjetahabientes en forma colectiva o difusa y de forma individual cuando hayan sido previamente autorizados por escrito por el o la tarjetahabiente.

**Registro Automatizado:** Base de datos manejada por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras contentiva de la información referente a las Organizaciones de Participación Popular que se constituyan para la defensa de los derechos de los y las tarjetahabientes que cumplan con las formalidades establecidas.

**Artículo 39:** Las Organizaciones de Participación Popular tendrán como objeto la defensa de los derechos de los y las tarjetahabientes, en los términos señalados en la Ley. Sólo aquellas Organizaciones inscritas en el Registro Automatizado de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras están facultadas para ejercer tal actividad.

**Artículo 40:** A los fines de su inscripción en el Registro Automatizado, las Organizaciones deberán llenar la planilla de solicitud emitida por este Organismo, la cual contendrá entre otros, los requisitos que a continuación se señalan:

1. Original y dos (2) copias simples de la comunicación, dirigida a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, solicitando la inscripción en el Registro Automatizado, donde indique el nombre de la Organización, nombres y apellidos, dirección, correo electrónico, números de teléfonos y/o fax de los representantes legales, así como de los demás integrantes.
2. Copia de la cédula de identidad ampliada y legible de los representantes legales y de cada uno de los integrantes.

3. Copia simple y legible del Acta Constitutiva, Registro de Asociación y/o documento de creación, incluyendo sus posteriores modificaciones; así como, la documentación donde se evidencian las personas que integran la junta directiva de la persona jurídica.
4. Copia del Registro de Información Fiscal (RIF) de la persona jurídica.
5. Declaración jurada en la que conste que todos los datos suministrados en la solicitud de registro son verdaderos, y que el declarante autoriza a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, la verificación de los mismos, cuando lo considere necesario.
6. Copia simple de la Declaración del Impuesto sobre la Renta de los últimos dos ejercicios fiscales, de ser el caso.
7. Proyecto Social de la Organización, con indicación de las metas a cumplir con la comunidad, relativas a la razón de su creación, tendientes a la promoción y defensa los intereses y derechos de los y las tarjetahabientes; charlas de prevención y Responsabilidad Social, así como su participación en el Consejo Nacional de Usuarios y Usuarias de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico.
8. Cualquier otra información o documentos que a juicio de este Organismo deba ser suministrada con carácter obligatorio.

**Artículo 41:** La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras una vez recibida la solicitud de inscripción en el Registro, así como los recaudos correspondientes tendrá treinta (30) días hábiles siguientes para notificar al interesado sobre la aprobación o no de la respectiva inscripción. El registro de las Organizaciones de Participación Popular se publicará en la página web de este Organismo y otros medios que considere necesarios; así como, los datos correspondientes.

El respectivo certificado y número de registro asignado, deberá ser retirado ante la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras por el representante legal debidamente autorizado por las Organizaciones de Participación Popular que hayan sido aprobadas.

Cuando la Organización de Participación Popular haya sido rechazada, podrá ejercer los recursos previstos en el artículo 451 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

**Artículo 42:** Las personas integrantes de las Organizaciones de Participación Popular que se constituyan para la promoción y defensa de los derechos e intereses de los y las tarjetahabientes se encontrarán sujetos a las siguientes condiciones:

1. No deberán tener participación accionaria, ni ser directores o directoras, gerentes, administradores o administradoras, o representantes legales de instituciones financieras u otras empresas sometidas a la supervisión de esta Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.
2. No deberán promover causas comerciales con Instituciones sometidas a la supervisión de este Ente Supervisor.
3. Se les prohíbe recibir bienes, aportes, ayudas o subvenciones de personas naturales y/o jurídicas, públicas y/o privadas, que puedan condicionar o inhibir sus actividades en promoción y defensa de los derechos e intereses de los usuarios y las usuarias.
4. No podrán estar inscritos en más de una Organización de Participación Popular de la registradas en este Organismo, de ser el caso, la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras tomará en cuenta la primera Organización en que se le otorgó el registro correspondiente, excluyéndose automáticamente de la otra o las otras.

**Artículo 43:** Las Organizaciones de Participación Popular se encontrarán sujetas a las siguientes condiciones:

1. No podrán ser financiadas, recibir bienes, aportes, ayudas o subvenciones de personas naturales y/o jurídicas, públicas y/o privadas, que puedan condicionar o inhibir sus actividades en promoción y defensa de los derechos e intereses de los usuarios y las usuarias de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico.
2. Se les prohíbe aceptar anuncios de carácter comercial en sus publicaciones.
3. Se les prohíbe promover causas comerciales.
4. Se les prohíbe realizar publicidad comercial sobre Instituciones sometidas a la supervisión de esta Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

**Artículo 44:** El certificado de registro emitido por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, tendrá una validez de dos (2) años.

Las Organizaciones de Participación Popular de tarjetahabientes, están obligadas a renovarlo para lo cual deberán cumplir con los requisitos señalados en el artículo siguiente dentro de un lapso de treinta (30) días continuos, con anterioridad a la fecha del vencimiento.

**Artículo 45:** Para la renovación del Certificado de Registro, las Organizaciones de Participación Popular de Tarjetahabientes deberán hacer entrega de la siguiente documentación:

1. Última Declaración de Impuesto Sobre la Renta, de ser el caso.
2. Copia del Acta de Asamblea Ordinaria celebrada por la Organización, la cual deberá estar inscrita ante el Registro correspondiente.
3. Copia del Acta de Asamblea Extraordinaria celebrada por la Organización, en el caso de que se haya realizado cambio de la Junta Directiva o Representantes.
4. Listado de actualización de datos de los ciudadanos y ciudadanas que conformen la Organización de Participación Popular de Tarjetahabientes, el cual podrá ser presentado de manera impresa o digital.
5. Listado de nuevos integrantes de la Organización de Participación Popular de Tarjetahabientes, de los cuales deberá consignar los requisitos que le sean aplicables conforme a lo señalado en el artículo 40 de las presentes normas.
6. Síntesis de objetivos de metas alcanzadas durante el año, la cual debe indicar los logros obtenidos según el Proyecto Social presentado ante esta Superintendencia.
7. Proyecto Social referente a las nuevas metas previstas.

**Artículo 46:** Las Organizaciones de Participación Popular de Tarjetahabientes, podrán incorporar o desincorporar, aquellos ciudadanos y ciudadanas que manifiesten su voluntad de pertenecer o retirarse de las mismas.

Las Organizaciones de Participación Popular de Tarjetahabientes, los primeros cinco (5) días hábiles bancarios de cada mes, deberán remitir una lista en la cual señale las incorporaciones y desincorporaciones de los ciudadanos y ciudadanas e integrantes de esa Organización, en el que se indique la respectiva fecha de ingreso o egreso de ser el caso, el cual podrá ser presentado de manera impresa o digital.

En el caso de las incorporaciones, adicionalmente deberá anexar copia ampliada y legible de la cédula de identidad, domicilio, teléfonos y dirección de correo electrónico.

**Artículo 47:** En el supuesto que una Organización de Participación Popular de Tarjetahabientes, haya incurrido en algún incumplimiento de los requisitos exigidos en la presente Resolución, este Organismo podrá revocar dicha inscripción, de

conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico.

## **CAPÍTULO V DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 48:** La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, dentro de las competencias atribuidas conforme a lo previsto en la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, podrá actualizar o ampliar las disposiciones de esta Resolución, a través de normativas prudenciales de obligatorio cumplimiento según lo establecido en el numeral 9 del artículo 235 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

**Artículo 49:** Los emisores deberán dar estricto cumplimiento al texto de las presentes Normas; todo ello sin perjuicio de las sanciones y medidas a que haya lugar de conformidad con lo dispuesto en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras y la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico.

**Artículo 50:** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, derogando:

1. Las Normas que Regulan los Aspectos Mínimos que deberán contener los Contratos de Apertura de Crédito, Especie Tarjeta de Crédito; así como, la metodología y la Fórmula del Cálculo de Intereses contentiva en la Resolución N° 129.08 de fecha 6 de Junio de 2008, publicada en la Gaceta Oficial de las República Bolivariana de Venezuela N° 38.952 del 13 de junio de 2008.
2. La Circular N° SBIF-DSB-GGCJ-GALE-17657 del 8 de septiembre de 2008.

Comuníquese y Publíquese,

María Elena Fumero Mesa  
Superintendente



Nombre de la Institución Financiera

Nombre y apellido del tarjetahabiente
Dirección

Número de la tarjeta de crédito
---------------------------------

Límite de crédito	Límite disponible
-------------------	-------------------

Fecha de emisión	Fecha de corte	Fecha límite de pago
------------------	----------------	----------------------

Período a facturar	
--------------------	--

Tasa de interés	Tasa de interés de mora
-----------------	-------------------------

Fecha	Nº Referencia o autorización	Descripción o Identificación del establecimiento	Monto Bs.	Tasa de cambio	Monto divisas
		Saldo anterior	<b>0,00</b>		
		Cargos del mes			
		<b>Total cargos del mes</b>	<b>0,00</b>		
		Comisiones			
		<b>Total comisiones</b>	<b>0,00</b>		
		Cuota otros créditos			
		<b>Total cuota de otros créditos</b>	<b>0,00</b>		
		Pagos			
		<b>Total pagos</b>	<b>0,00</b>		
		<b>Total intereses por financiamiento</b>	<b>0,00</b>		
		<b>Total intereses moratorios</b>	<b>0,00</b>		
		<b>Saldo total adeudado</b>	<b>0,00</b>		

