

Tarjetahabientes deben realizar lectura completa de sus Estados de Cuenta

- *Ejercicio permite llevar control de gastos, identificar errores o cargos incorrectos y hasta verificar cambios al contrato.*
- *Entidades financieras tienen la obligación de proporcionar el estado de cuenta al usuario, quien elige la vía por la que desea recibirlo.*

Lunes 12 Enero 2015. Cuando los consumidores de tarjetas de crédito y/o débito reciben el estado de cuenta, acostumbran revisar únicamente los montos correspondientes a las transacciones realizadas, sin embargo la Oficina de Defensa del Consumidor Financiero (OCF), sugiere realizar una lectura completa de dicho instrumento, ya que un uso adecuado no sólo permite el control de sus propios gastos, sino que también permite identificar posibles errores o cargos incorrectos e inclusive cambios al contrato de crédito realizado por la entidad financiera.

En primera instancia, la OCF sostiene que el consumidor tiene el derecho de recibir el estado de cuenta tanto para la tarjeta de crédito como la de débito. Así mismo, el tarjetahabiente es quien selecciona la vía en la que se le compartirá el reporte, el cual debe ser entregado por la entidad bancaria una vez al mes en el caso de las tarjetas de crédito y una vez cada tres meses para las tarjetas de débito.

"El Banco tiene la obligación de proporcionar el estado de cuenta y el usuario debe solicitarlo en caso que no lo reciba, puesto que el no tenerlo, no lo exime de cancelar el cobro por las transacciones reportadas. Contar con este instrumento y conocer a detalle la información, no solo constituye una buena práctica, sino que de acuerdo al Reglamento de Tarjetas es un deber del tarjetahabiente", explicó Martha Castillo, Defensora del Consumidor Financiero.

Castillo indica que, de acuerdo con el Reglamento de Tarjetas, el estado de cuenta de la tarjeta de crédito debe incluir la siguiente información:

- **Identificación del cliente:** Incorpora datos personales del tarjetahabiente e información que identifica el tipo de tarjeta que maneja.
- **Descriptiva:** Enumera las transacciones autorizadas por el consumidor e incluye el concepto, la fecha, establecimiento y lugar de la compra, así como el monto en colones o dólares.

La OCF señala que el consumidor debe comparar los montos reportados con los vouchers para verificar que todas los gastos estén correctamente consignados, debe verificar qué otros rubros (como seguros o gastos administrativos se están poniendo en su cuenta y asegurarse que los pagos realizados a su tarjeta estén incluidos.

- **Detalles Financieros:** Expone en rubros separados el detalle de los montos de interés, pagos mínimo, fechas de corte para los pagos respectivos, tasas de interés, entre otros cargos *(Ver lista completa en recuadro).*
- **Avisos Importantes:** El estado de cuenta es el medio oficial reconocido por el Reglamento de Tarjetas de Crédito y débito emitido por el MEIC para informar al tarjetahabiente de cambios en las condiciones de sus contratos.

Detalles financieros de las tarjetas de crédito
• Fecha de corte
• Fecha límite del pago de contado
• Fecha límite del pago mínimo
• Plazo del crédito en meses
• Tasa de interés corriente
• Monto por intereses corrientes o financieros
• Tasa de interés moratorio
• Monto de intereses moratorios
• Seguros
• Cargos y comisiones desglosadas
• Monto de pago mínimo
• Monto del pago de contado
• Saldo anterior del principal
• Saldo anterior de intereses
• Saldo del principal a la fecha de corte
• Saldo de intereses a la fecha de corte
• Pagos efectuados y cualquier débito o crédito aplicado a la cuenta
• Detalle por separado de los cargos administrativos por gestión de cobranza en los casos de atraso y mora.

Acerca este punto, la OCF señala que el Reglamento de Tarjetas faculta a las entidades bancarias a realizar cambios en los contratos de crédito, pero está obligado a notificar cualquier modificación para que el cliente determine si mantiene o no la relación contractual. El tarjetahabiente tendrá un plazo de dos meses contados a partir de la fecha de la notificación para rechazar la modificación propuesta.

Estado de cuenta de tarjetas de débito

La información que contiene el estado de cuenta de las tarjetas de débito es más simple, puesto que los movimientos que registra se deduce directamente de los fondos depositados en la cuenta corriente o de ahorros.

El estado de cuenta de este tipo de tarjeta brindará la información de identificación del usuario y la tarjeta; datos descriptivos de las transacciones realizadas; detalles financieros como fecha de corte, fecha de la transacción, tasa de interés pasiva anual, monto por interés pasivo sobre los saldos, cargos por concepto de seguros y comisiones desglosadas; saldo anterior, depósitos y otros débitos o créditos aplicados a la cuenta y sobregiros de las tarjetas de débito.

A criterio de la Oficina de Defensa del Consumidor Financiero, uno de los aspectos más importantes a tomar en consideración en relación con el estado de cuenta de las tarjetas de débito se refiere al manejo adecuado de la cuenta.



"Es importante conciliar los vouchers porque son movimientos en las cuentas de ahorro o cuenta corriente. Si el tarjetahabiente no tiene claro cuánto ha ido cargando, probablemente llevará su cuenta a saldo cero o eventualmente a un sobregiro, si el consumidor tiene autorizado este movimiento automáticamente", manifestó Castillo.

Castillo aclaró que para ambos tipos de tarjeta, el consumidor puede revisar los saldos a través de las plataformas electrónicas de las entidades emisoras sin embargo esto no los exime de cumplir con la obligación de enviar el reporte de las transacciones por la vía seleccionada por el usuario.

En caso que los tarjetahabientes registren problemas con los estados de cuenta, las entidades bancarias emisoras de tarjeta, cuentan con oficinas internas para el tratamiento de las inconformidades, o bien, pueden acudir a la Oficina de Defensa del Consumidor Financiero, como un órgano de segunda instancia que tiene la potestad para revisar y dictar resoluciones ante reclamos que se presentan contra los bancos adscritos a la OCF.

Luis Alonso Quirós

Imagen y Comunicación Creativa

2283 8101/8887 3363

lquiros@iccasesores.com

Acerca de la oficina del Consumidor Financiero

La Oficina de Defensa del Consumidor Financiero es una instancia que atiende reclamos cuando afronten discrepancias con alguno de los servicios y productos brindados por los bancos adscritos.

Es una instancia privada, a la que el consumidor puede asistir en forma voluntaria y enteramente opcional. Ninguno de los bancos participantes puede obligar al consumidor a acudir a la Oficina.

Entidades bancarias afiliadas a la OCF:

- Banco de Soluciones Bansol de Costa Rica S.A.
- Banco General (Costa Rica), S.A
- Banco Promerica de Costa Rica, S.A
- Conglomerado Financiero Banco Crédito Agrícola de Cartago y Subsidiarias
- Grupo Financiero BAC Credomatic, S.A
- Grupo Financiero BCT
- Grupo Financiero BNS de Costa Rica
- Grupo Financiero Cathay
- Grupo Financiero Citibank de Costa Rica
- Grupo Financiero Davivienda
- Grupo Financiero Improsa
- Grupo Financiero Lafise

IMAGEN Y COMUNICACIÓN CREATIVA

Teléfono: (506) 2283-7101 / Fax: (506) 2224-6304

San José, Costa Rica