

Colglobiz

Una Empresa con Vocación de Servicio

LA TARJETA DE CREDITO EN COLOMBIA

Historia, Estadísticas, Regulación, Prácticas Comerciales

**Documento propiedad de Colglobiz SAS
Prohibida su reproducción parcial o total.**

Febrero de 2006-Act. Junio de 2007

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CONTEXTO HISTORICO	3
HISTORIA DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN COLOMBIA	7
ESTADÍSTICAS DEL MERCADO DE LAS TARJETAS EN COLOMBIA	10
ENTIDADES REGULADORAS Y DE MEDICIÓN DE RIESGO	13
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	13
DIVISIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN)	14
ASOCIACIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS - ASOBANCARIA	15
CENTRAL DE INFORMACIÓN FINANCIERA - CIFIN	17
CENTRAL DE INFORMACIÓN FINANCIERA - DATACRÉDITO	18
CREDIBANCO	19
INCOCREDITO	21
SERVIBANCA	22
FENALCO	23
MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	24
FONDO DE GARANTÍAS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS - FOGAFIN	25
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	26
ATH - CAJEROS AUTOMÁTICOS	27
REDEBAN / MULTICOLOR	27
REGLAMENTACIÓN	28
SEGURIDAD	30
DEVOLUCIÓN DE IVA	30
TIPOS DE CARTERA	34
EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	34
CALIFICACIÓN DE LA CARTERA	35
PROVISIONES	39
CONTABILIZACIÓN DE INTERESES	39
ENDEUDAMIENTO	40
CONTABILIDAD	41
CONSIDERACIONES PARA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS	41
REPORTE DE COMISIONES A SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	42
FACTORES TRIBUTARIOS	43
INFORMACIÓN TRIBUTARIA - DIAN	45
GRAVAMEN A LOS MOVIMIENTOS FINANCIEROS	46
TASAS DE INTERÉS	46
CAPITALIZACIÓN DE INTERESES	47

DEROGATORIO – LISTA CLINTON	47
REPORTE A CENTRALES DE RIESGO	49
<u>CARACTERÍSTICAS COMERCIALES</u>	<u>51</u>
PLAZOS	51
TASAS DE INTERÉS	52
ESQUEMAS DE AMORTIZACIÓN	53
CUPOS	53
CICLOS DE FACTURACIÓN	54
CLIENTES PREFERENCIALES	54
PROMOCIONES	55
CONVENIOS	55
CUOTAS DE AFILIACIÓN, MANEJO Y SEGURO	56
ESTADOS Y BLOQUEOS	56
CERTIFICACIONES DE DEUDA, PAZ Y SALVOS	57
PRIORIDAD DE APLICACIÓN DE PAGOS – PAGOS DIRIGIDOS	57
VIGENCIA DE PLÁSTICOS	58
NOTIFICACIONES POR MORA	58
TIPOS Y PRESENTACIÓN DE ESTADOS DE CUENTA	59
PAGOS EN CHEQUE	60
PLANES DE LEALTAD	61
TIPOS DE TARJETAS	61
ALERTAS	62
COMPRA DE CARTERA	62
INTERNET – TARJETA VIRTUAL – MALL VIRTUAL	63
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	63
<u>TABLAS GENERALES</u>	<u>64</u>
DIVISIÓN POLÍTICO ADMINISTRATIVA DE COLOMBIA	64
ACTIVIDADES ECONÓMICAS	64
CÓDIGOS DE COMPENSACIÓN	65
CADENAS DE ESTABLECIMIENTOS	65
<u>ANEXO 1 - ESTRUCTURA BANDA MAGNÉTICA</u>	<u>66</u>
<u>ANEXO 2 – MENSAJERÍA, REALCE Y MAGNETIZACIÓN</u>	<u>67</u>
<u>ANEXO 3 - GLOSARIO DE TÉRMINOS</u>	<u>68</u>

INTRODUCCIÓN

El último semestre de 2005 marcó en Colombia un cambio radical en el uso de las tarjetas de crédito: las altas comisiones cobradas por los emisores a los establecimientos comerciales derivó en una generalizada protesta de estos últimos que condujo a la intervención gubernamental para tratar de regular el monto de las mencionadas comisiones.

La protesta fue liderada por las grandes cadenas de almacenes llevando incluso, en los primeros días de octubre de 2005, ha formular un ultimátum: "si las comisiones no se reducen antes del 31 de octubre, se dejarán de recibir pagos con tarjetas de crédito". La decisión fue tomada el 5 de octubre en reunión liderada por Enrique Moreno, presidente de Homecenter, Antonio Char, presidente de Olimpica, Noel Prioux, director ejecutivo de Carrefour Colombia, Dario Jaramillo, vicepresidente de negocios de Almacenes Éxito, y Miguel Cuadros, vicepresidente de asuntos corporativos de Carulla Vivero.

La comisión que los emisores le cobran al comercio formal por el uso de las tarjetas de crédito es, en promedio, del 4,16%, la más alta de América Latina y una de las más altas del mundo según Noel Prioux.

A pesar de la intervención de FENALCO (Federación Nacional de Comerciantes), Asobancaria (Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia) y del gobierno nacional, y de las acciones tomadas por los emisores, la disminución de las comisiones no ha sido sustancial, razón por la cual se impulsó una figura que hasta ahora no era muy popular en Colombia: las tarjetas de crédito de marca privada. Los objetivos: eliminar la dependencia de la financiación que brindan las entidades emisoras, y evitar el pago de comisiones en tarjetas débito y crédito.

Almacenes Éxito empezó a emitir su propia tarjeta, respaldada por Sufinanciamiento, compañía de financiamiento comercial del mismo grupo económico, que espera colocar 700.000 plásticos en 2006. Lo mismo hizo el hipermercado Makro que, aunque no recibía tarjetas de crédito como medio de pago, se adelantó a ofrecer un producto propio libre de comisiones.

Homecenter, los hipermercados dedicados a la venta de materiales y artículos para el hogar, cuyo principal accionista es la firma chilena Sodimac, comenzó a ofrecer a sus clientes la tarjeta de crédito Falabella, que pertenece a la cadena de tiendas por departamento que lleva el mismo nombre, una de las más grandes de Chile. La tarjeta de crédito será administrada por una compañía de financiamiento comercial propia

autorizada mediante [Resolución 1462 del 26 de septiembre de 2005](#) emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, y en 2006 tendrá sus propias tiendas por departamentos.

El tema no se detiene en los grandes almacenes de cadena. Las Cajas de Compensación Familiar, muchas de ellas propietarias de supermercados, facultadas por la [Ley 920 del 23 de diciembre de 2004](#) para realizar operaciones financieras, han empezado también a emitir tarjetas de marca privada y marca compartida, éstas últimas mediante convenios que les garantizan bajas comisiones. Comfama lo hace con el Banco CONAVI (hoy fusionado con BanColombia), y Cafam con Colpatría y BanSuperior.

Dentro de este contexto, Ripley, otro de los grandes actores del mercado de las tarjetas de crédito en Chile, prepara su ingreso en el mercado colombiano, y entra a competir como emisor de tarjetas de crédito de marca privada. El negocio principal de Ripley es la venta al detalle de vestuario, accesorios y productos para el hogar a través de los distintos formatos de sus tiendas por departamento. Al mismo tiempo participa en el negocio financiero a través del crédito directo a sus clientes por medio de la Tarjeta Ripley y del recientemente creado Banco Ripley, ofreciendo créditos de consumo y tarjeta de crédito MasterCard. Ripley opera en Chile y en Perú, administra actualmente 39 tiendas, con una superficie de venta total de más de 321 mil metros cuadrados, y con más de 5 millones de tarjetas de crédito emitidas. Por su parte el Banco Ripley cuenta con 33 sucursales en Chile a noviembre 2005, y una cartera de más de 83 mil deudores a septiembre de 2005.

Este documento ha sido elaborado por solicitud de Ripley y se enfoca a describir el entorno legal y comercial de las tarjetas de crédito en Colombia.

CONTEXTO HISTORICO

Las tarjetas, en especial las de crédito, se han convertido en un sistema de pago de casi obligada aceptación en la compra de bienes y servicios, y son el último paso en la evolución histórica de los medios de pago.

Su origen se remonta a 1880 cuando Joshua Kelly Waddilove, inglés de Bradford, creó una especie de cheques que entregaba a las madres necesitadas por un bajo costo semanal. La aceptación de esos cheques era previamente convenida con establecimientos comerciales locales. Ese sistema abrió su primera oficina en Bradford fundando la compañía Provident and Clothing Supply Company, pionera de las tarjetas de crédito puesto que empleaba el crédito rotativo: a medida que los clientes saldaban sus deudas, la compañía les proveía de nuevos cheques.

En la segunda década del siglo XX la Western Union comienza a entregar, a un selecto grupo de sus clientes, una placa de metal que les permitía identificarse como clientes y diferir sus pagos. Rápidamente otras compañías como hoteles, tiendas por departamentos, empresas petroleras y ferrocarriles hicieron eco de la idea y comenzaron a entregar placas de metal de similares características a sus mejores clientes.

Su utilización en USA toma gran auge hacia 1925 y su empleo desciende durante la crisis de 1929, con la restricción crediticia y el aumento de la morosidad ocasionados por el desplome de la Bolsa de Valores. Sin embargo, a partir de 1932 se relanzan las tarjetas como un instrumento de promoción de las ventas empresariales y en 1936 se inicia su extensión a otro tipo de emisores como las compañías aéreas y las de ferrocarriles.

De nuevo decae su uso, esta vez a causa de la Segunda Guerra Mundial. Las tarjetas llegan casi a desaparecer debido a la enorme limitación del acceso al crédito durante la economía de guerra y como consecuencia de las medidas restrictivas adoptadas por el gobierno. Acabada la Segunda Guerra Mundial, se relanza la utilización de las tarjetas y aparece por primera vez su uso con carácter trilateral. El establecimiento comercial entrega los bienes o presta los servicios al titular, cobrando su precio al emisor de la tarjeta. El emisor se convierte en una compañía especializada en la emisión y administración de tarjetas de una determinada marca, en principio propia, que entrega al titular una tarjeta abriéndole una cuenta de crédito que salda mensualmente.

La primera empresa emisora especializada de tarjetas fue Diners Club, que se constituye en 1950 por iniciativa de Frank McNamara y Alfred

Bloomingdale. En 1952 había emitido 20,000 tarjetas y pocos años después, en 1959, había alcanzado un millón de tarjetas. Fue la primera tarjeta acreditativa del mundo, del tipo Travel & Entertainment. En sus orígenes, los adherentes no facilitaban una verdadera tarjeta. Los titulares recibían un carné de cartón con talonario, donde figuraban los establecimientos que daban crédito a los portadores de estos talonarios. En las cubiertas del talonario estaba el nombre y el número de identificación del portador, datos que el comerciante copiaba en el momento del pago. Diners Club les pagaba a los comercios por transacciones efectuadas con la tarjeta, deduciendo un porcentaje pequeño para compensar el papel desempeñado en la venta con la tarjeta. Se les cobraba a los usuarios por sus cargos, y se les requería que pagaran el monto total debido al recibo de la cuenta. Muy pronto fue extendiéndose a un amplio espectro de compras como diversiones, viajes y turismo, hasta que llegó a admitirse para pagar todo tipo de bienes y servicios, no sólo en el ámbito nacional (USA) sino también internacional.

Rápidamente le salieron competidores a esta marca, tanto que algunos emisores bilaterales se apresuraron a firmar convenios de adhesión con establecimientos suministradores de bienes y servicios. American Express Company, que hasta entonces se había dedicado exclusivamente a la actividad de agencia de viajes, y emitía cheques de viaje para sus clientes, crea en 1958 su propia marca de tarjetas, dentro de la línea de "Travel & Entertainment". Le sigue Carte Blanche creada en 1959 por la cadena hotelera Hilton.

En 1958 se creó la tarjeta Sears Card, del grupo Sears Roebuck Co. que se utilizaba en todos los establecimientos mercantiles del grupo extendidos en muchos países, para realizar compras e incluso operaciones financieras. En esa época el mayor emisor de tarjetas americano no tiene la categoría de banco, es Greenwood Trust, propiedad de la cadena de almacenes Sears Roebuck, que emite la tarjeta Discover.

La primera tarjeta emitida por una institución financiera fue la del Flatbush National Bank de New York, que en 1947 creó la tarjeta Charge-it, con un cargo mensual de las sumas acumuladas en cuenta, y que estaba reservada a los clientes del Flatbush, quienes disponían de comercios afiliados al sistema. El primer banco en emitir una tarjeta utilizable por clientes de otras instituciones financieras fue el Franklin National Bank of New York, en agosto de 1951. En 1957 había 26 bancos que ofrecían su tarjeta a casi 750,000 titulares, tarjeta aceptada en más de 11,000 establecimientos comerciales

Para fomentar más esa expansión del sistema de pago, a mediados de los años sesenta, los bancos norteamericanos utilizaron la técnica de remitir tarjetas a clientes sin su previa solicitud, de forma que las autoridades financieras federales tuvieron que intervenir para cortar esta práctica. Con el desarrollo del sistema también proliferó el fraude, acompañado de la falta de estudios previos de solvencia en las entregas de las tarjetas. Los bancos dejaron incluso de ofrecer el servicio de tarjetas de pago. Posteriormente, y de forma paulatina, la banca fue restableciendo el servicio, obligada por la dinámica del mercado.

En USA en el año 1968 circulaban 95 millones de tarjetas de pago, emitidas por compañías aéreas, bancos, sociedades distribuidoras de petróleos y otras dedicadas al turismo, hotelería y algunas especializadas, además de 101 millones de tarjetas emitidas por almacenes de venta al por menor. En este momento la tarjeta no estaba normalizada, aunque se iban unificando o aproximando los tamaños y procedimientos de identificación. Se crea una Comisión en el seno del American National Standards Institute, para la producción de las normas y especificaciones de tarjetas de crédito.

El Bank of America de California emitía la tarjeta bancaria de mayor aceptación entonces, la BankAmericard, creada por dicho banco en 1959. En 1961 había colocado un millón de tarjetas, con un volumen de negocio de 75 millones de dólares, que en 1967 habían pasado a 2,7 millones de tarjetas y 335 millones de dólares de negocio. Esta marca fue cedida, en 1966, a una sociedad especializada, BankAmericard Service Corporation, creada por el propio Banco, después denominada National BankAmericard Incorporated (NBI) en la que participaban ya diversos bancos. NBI intentó sin éxito prohibir a sus miembros, los bancos emisores de la marca BankAmericard (después Visa), que pudieran adherirse a otros sistemas de tarjetas. La batalla legal duró seis años, pero finalmente, en 1976, un Tribunal de Arkansas declaró la práctica de la NBI discriminatoria y atentatoria contra la libre competencia.

Esta compañía fue la predecesora de la actual Visa. El desarrollo internacional de la marca tuvo su origen en 1974, creándose la organización internacional IBANCO, que en 1977 adoptó el nombre de Visa Internacional. La NBI se convirtió en Visa USA, e IBANCO en Visa Internacional. Se adoptó el nombre de Visa porque era internacionalmente comprensible y aceptable.

Los principales bancos de California siguieron la misma fórmula. Wells Fargo Bank, United California Bank, Bank of California y el Crocker

National Bank formaron también una asociación sin ánimo de lucro para emitir una marca de tarjeta en común, la llamaron California Bank Card Association; adquirieron al First National Bank de Louisville (Kentucky) el nombre y diseño de la tarjeta MasterCharge y la pusieron en marcha. En 1966, 17 bancos que tenían sus propios sistemas de tarjetas se reunieron en Búfalo (Nueva York) para formar también una federación con el fin de aceptar recíprocamente sus respectivas tarjetas de pago en las distintas oficinas y representaciones. Así podían ofrecer a sus clientes un servicio de intercambio monetario válido entre los diferentes estados. Crearon la Interbank Card Association. En 1969 adquirieron todos los derechos de marca y logotipo de MasterCharge a la California Bank Card Association y alinearon en esa federación nuevas asociaciones bancarias emisoras de tarjetas, como la South East Bankers Association de Atlanta y la Mountain States Bankcard Association de Denver.

En 1970, casi todos los estados de Norteamérica tenían representación de las tarjetas BankAmericard o MasterCharge, mediante bancos que las promocionaban. La MasterCharge, a partir de 1979, pasó a denominarse MasterCard. En 1981 MasterCard presenta el primer programa de tarjeta dorada en el sector pagos y en 1983 es la primera en usar el holograma de láser como dispositivo antifraude. En 1989 presenta la primera tarjeta bancaria con un panel de firma a prueba de alteraciones.

La BankAmericard y la MasterCard, así como otras tarjetas de ámbito más reducido, introducen el sistema de adhesión de emisores a una marca, con el compromiso de admisión de las tarjetas de esa marca en cualquiera de los bancos que disfrutan de la licencia, sistema que se generaliza finalmente como medio de expansión de las grandes marcas de tarjetas.

Gracias al desarrollo tecnológico constante se ha logrado que el plástico que identificaba al buen cliente, haya incorporado una banda magnética que permite acceso a los cajeros automáticos a más de mil doscientos millones de tarjetas que circulan en todo el mundo. Proceso que se inició en USA primero, luego en Europa, posteriormente en Asia y por fin al resto del mundo, interviniendo en el desarrollo de empresas de muy diversa envergadura y perspectivas, contribuyendo al desarrollo de la economía mundial.

HISTORIA DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN COLOMBIA

Colombia cuenta actualmente con 14,5 millones de tarjetas y el mercado sigue creciendo; en 2005 la industria estuvo en el ojo de la crítica por el debate entre la banca y el comercio en torno al tema de las comisiones y, paradójicamente, este año es el período estrella de crecimiento del dinero plástico: los bancos del país emitieron un millón y medio de nuevas tarjetas, superando todos los pronósticos.

La emisión de tarjetas débito y crédito aumentó en 9% y 18% respectivamente, crecimiento también reflejado en el número de transacciones que aumentó en 18% para las tarjetas débito y 19% para las de crédito: 67,7 millones de compras con tarjeta débito por 4,5 billones de pesos, y 58,8 millones con tarjeta de crédito por 9,8 billones de pesos.

Hoy las tarjetas de crédito cobran las tasas de interés más altas (27.32% en promedio) y es una de las carteras con mayor crecimiento, constituyéndose en uno de los productos más rentables del portafolio que las entidades financieras ofrecen a sus clientes.

El Sistema de las Tarjetas de Crédito llegó a Colombia en 1962 cuando el empresario Carlos Martelo adquirió los derechos de Diners Club para el país; en 1969 el Banco Industrial Colombiano emitió la tarjeta BIC, y en ese mismo año el Banco de Bogotá suscribió un contrato con Bank of America que concedió el uso de marcas, signos, título e información de la tarjeta Bank Americard, con lo cual nació en el país el Sistema Credibanco.

En la actualidad hay presentes en Colombia cuatro franquicias: Diners, Visa, Master Card y American Express.

DINERS

En 1962 inicia operaciones Diners Club Colombia S.A., Compañía de Financiamiento Comercial, por iniciativa de Ernesto Carlos Martelo, quien logró convencer a varios amigos, entre ellos, Misael Pastrana Borrero, Alfredo Araújo Grau, Alfonso Castillo Gómez, Hernán Jaramillo Ocampo para que fundaran esta nueva empresa.

Los primeros establecimientos en afiliarse al sistema fueron Valdiri con su exclusividad en ropa, la Joyería Bauer, el Hotel Continental, y el Restaurante El Gran Vatel, quienes intuyeron las ventajas de la afiliación a la tarjeta de crédito.

En 1992 la Superintendencia Bancaria autorizó la conversión de la Compañía de Financiamiento Comercial Diners Club S.A. en Banco Superior (posteriormente BanSuperior) el cual fue adquirido en 2005 por Banco Davivienda quien se mantiene como el único emisor en Colombia de la tarjeta Diners, franquicia que cuenta actualmente con más de 400.000 socios y 60.000 establecimientos afiliados.

VISA

Banco de Bogotá inició negociaciones con Bank of America en 1969 y comenzó a operar como emisor en 1970. Un año más tarde, el 25 de octubre de 1971, con el fin de optimizar la administración de las operaciones y coordinar las funciones de tarjetas de crédito, se creó Ascredibanco, la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras que prestan el Servicio de Credibanco. Los miembros de dicha asociación fueron: Banco de Bogotá, Banco Cafetero, Banco de Colombia y Banco Ganadero.

En 1976, después de ser adoptado el nombre de Visa como designación universal para la tarjeta de crédito, la marca adoptó el nombre de Credibanco Visa en Colombia. En 1981, Credibanco redefinió su declaración de misión, estableciendo que no sólo era un emisor de tarjetas de crédito, sino una compañía orientada a la tecnología, el mercadeo y las operaciones, encargada de desarrollar los negocios de crédito del consumidor y los sistemas de pago. Credibanco fue aceptado como Miembro de Grupo Principal de Visa Internacional y adoptó el nombre de Visa Colombia. Gracias a esta vinculación, se otorgó a Visa Colombia la representación y demás ventajas comerciales, financieras y operativas de Visa Internacional, lo cual le permite contar con la exclusividad en el manejo de la franquicia VISA en el país.

La compañía coordina las actividades que generan la relación entre las Entidades Financieras, los Establecimientos de Comercio, y los tarjetahabientes. En 1986 Visa Colombia instaló las primeras terminales de punto de venta. Creó oficinas regionales para garantizar una mejor cobertura y mejores servicios; su oficina principal está en Bogotá, y existen 15 oficinas regionales en diferentes siguientes ciudades.

MASTER CARD

En 1969 el Banco Industrial Colombiano empezó a emitir la tarjeta BIC, la cual se convirtió en tarjeta Master Card en 1975. Por otra parte el Banco

de Occidente empezó a emitir la tarjeta Credencial en 1976, y en 1978 se asoció con Master Card Internacional. Finalmente, a partir del 1º de julio de 1993 las corporaciones de ahorro y vivienda empezaron a emitir tarjetas de crédito Master Card, en virtud de un convenio suscrito con la Red Multicolor, entidad que en ese entonces agrupaba a estas entidades. Hoy la mayoría de las entidades financieras son emisores duales (Visa y MasterCard), y la operación local de la franquicia está a cargo de Redeban Multicolor, aunque existe una oficina de Master Card Internacional en Bogotá.

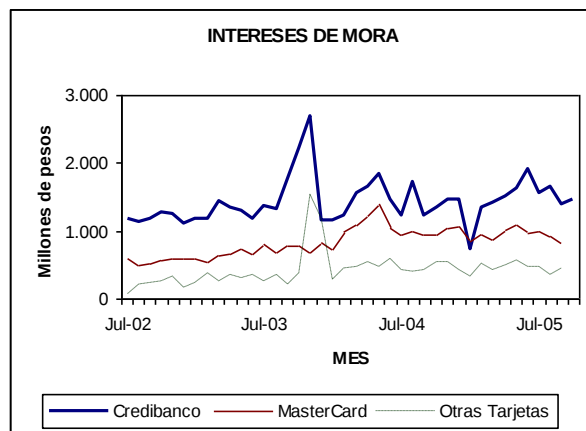
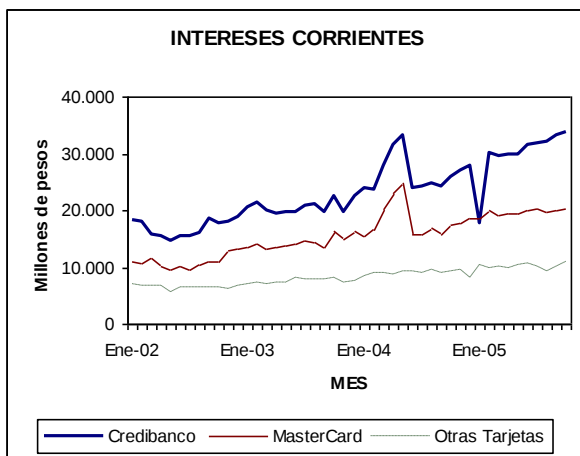
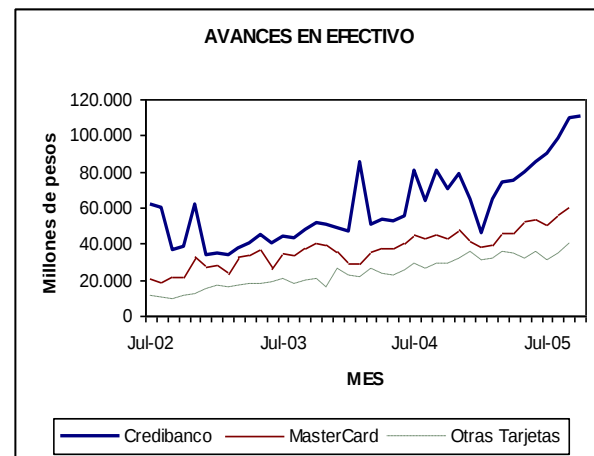
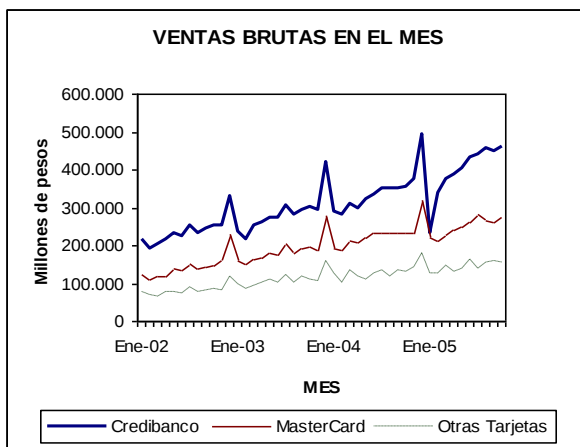
AMERICAN EXPRESS

La única entidad financiera en Colombia autorizada para emitir tarjetas de crédito American Express en Colombia es BanColombia, mediante derechos adquiridos en el año 2000, antes de lo cual había sido su adquirente por más de diez años.

ESTADÍSTICAS DEL MERCADO DE LAS TARJETAS EN COLOMBIA

La fuente de las estadísticas presentadas en esta sección es la Subdirección de Análisis Financiero y Estadística de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual a su vez tiene como fuente los balances transmitidos por las entidades financieras el 16 de noviembre de 2005.

Los siguientes gráficos ilustran el comportamiento de las ventas, avances en efectivo, intereses corrientes e intereses moratorios de las tarjetas de crédito entre octubre de 2002 y octubre de 2005.



DISTRIBUCIÓN DEL SALDO DE LA CARTERA DE TARJETAS DE CRÉDITO POR NIVELES DE RIESGO						
OCTUBRE DE 2005 - Millones de Pesos						
ENTIDAD	TOTAL	Riesgo A	Riesgo B	Riesgo C	Riesgo D	Riesgo E
BOGOTÁ	325.069	300.489	11.507	3.933	5.840	3.301
POPULAR	48.787	43.866	1.779	531	501	2.110
SANTANDER	121.257	114.627	3.345	1.306	1.468	511
BANCOLOMBIA	585.039	552.778	14.984	5.571	7.487	4.219
CITIBANK	404.409	397.831	2.717	1.177	2.245	438
BANISTMO	98.246	92.066	3.189	847	890	1.255
SUDAMÉRIS	33.311	30.988	1.345	304	251	424
BBVA COLOMBIA	217.650	203.630	7.878	1.982	2.995	1.165
CRÉDITO	51.860	48.989	1.237	431	384	820
UNION COLOMBIANO	17.189	16.213	329	102	209	336
OCCIDENTE	235.528	215.308	9.365	2.993	3.135	4.727
CAJA SOCIAL	123.611	105.041	3.974	2.224	4.151	8.220
BANSUPERIOR	589.944	540.202	28.020	8.846	9.213	3.664
DAVIVIENDA	210.412	190.885	11.758	3.347	3.520	902
MULTIBANCA COLPATRIA	332.959	314.967	9.388	4.097	4.227	280
BANCO AGRARIO	27.361	24.127	933	209	234	1.859
MEGABANCO	64.559	61.689	2.171	140	205	353
GRANAHORRAR	67.465	61.581	3.049	918	1.128	788
AV VILLAS	24.723	23.241	569	276	414	222
GRANBANCO	197.937	183.468	5.626	1.593	2.893	4.357
INVERSORA PICHINCHA	2.637	2.411	106	31	53	35
TOTAL CARTERA	3.779.954	3.524.397	123.267	40.858	51.443	39.988

OPERACIONES POR EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO NACIONALES												
CREDIBANCO												
	APERTURA DE CRÉDITO	CUPO ASIGNADO	CUPO UTILIZADO	OPERACIONES DEL MES	VENTAS BRUTAS DEL MES	AVANCES EFECTIVO EN EL MES	EN INTERESES	CORRIENTES	DE MORA	FRAUDES EN EL MES	CASTIGOS EN EL MES	NÚMERO DE TARJETAS VIGENTES
BOGOTÁ	504.450	783.632	279.182	65.566	53.400	12.167	4.930	4.684	246	22	617	200.306
POPULAR	53.595	104.733	51.137	9.948	6.131	3.818	986	924	61	0	0	55.007
SANTANDER	213.511	284.260	70.749	33.591	31.215	2.376	1.187	1.137	51	5	167	39.625
BANCOLOMBIA	665.926	779.561	113.635	73.392	59.770	13.622	3.531	3.350	181	27	1.856	194.435
CITIBANK	529.718	775.254	245.537	53.569	39.560	14.009	2.219	2.152	67	42	277	126.644
BANISTMO	287.312	428.050	140.739	26.279	22.432	3.847	2.548	2.496	52	0	0	55.918
SUDAMÉRIS	77.168	125.926	48.758	18.521	17.481	1.040	371	346	25	22	10	16.272
BBVA COLOMBIA	603.139	649.047	45.907	45.907	27.879	18.028	3.626	3.518	108	19	568	170.294
CRÉDITO	133.838	175.678	41.840	20.336	19.737	599	590	562	28	3	0	18.618
UNION COLOMBIANO	52.463	88.791	36.328	6.800	6.466	334	260	249	11	1	29	7.768
OCCIDENTE	331.200	391.249	60.048	12.232	10.523	1.709	1.116	1.099	17	0	0	89.143
CAJA SOCIAL	166.603	299.251	132.648	27.037	20.806	6.231	2.349	2.102	247	5	329	187.582
BANSUPERIOR	328.620	471.319	142.699	52.731	41.716	11.015	2.636	2.483	153	21	558	117.026
DAVIVIENDA	320.063	343.478	23.415	23.415	21.512	1.904	1.770	1.733	37	44	297	138.905
MULTIBANCA COLPATRIA	302.769	512.869	210.100	52.678	47.009	5.669	3.314	3.217	97	9	647	259.356
BANCO AGRARIO	33.411	60.772	27.361	6.496	4.820	1.676	514	489	25	0	1.818	40.903
MEGABANCO	53.017	103.012	49.995	14.286	7.458	6.828	1.661	1.621	40	0	0	78.378
GRANAHORRAR	22.984	32.988	10.004	3.617	2.916	701	142	138	4	0	0	19.227
GRANBANCO	196.445	276.135	79.690	26.943	21.828	5.115	1.370	1.355	15	32	0	78.690
INVERSORA PICHINCHA	6.562	9.303	2.741	706	593	112	53	50	4	0	0	3.764
TOTALES	4.882.795	6.695.308	1.812.513	574.050	463.252	110.798	35.173	33.706	1.468	252	7.173	1.897.861

Número de Establecimientos Afiliados 67.129

OPERACIONES POR EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO NACIONALES												
MASTERCARD												
	APERTURA DE CRÉDITO	CUPO ASIGNADO	CUPO UTILIZADO	OPERACIONES DEL MES	VENTAS BRUTAS DEL MES	AVANCES EFECTIVO EN EL MES	INTERESES	CORRIENTES	DE MORA	FRAUDES EN EL MES	CASTIGOS EN EL MES	NÚMERO TARJETAS VIGENTES
BOGOTÁ	150.706	223.742	73.036	15.156	11.369	3.787	1.352	1.309	43	0	123	76.596
SANTANDER	183.855	236.401	52.546	18.097	15.581	2.516	883	830	53	0	168	55.413
BANCOLOMBIA	943.250	1.119.994	176.743	106.976	88.149	18.827	4.727	4.477	250	466	2.464	269.848
CITIBANK	409.759	568.631	158.872	27.283	18.782	8.502	1.680	1.626	55	17	161	90.344
BANISTMO	93.103	121.959	28.855	5.757	3.782	1.975	504	487	17	0	0	17.750
CRÉDITO	45.874	57.298	11.424	3.545	3.285	260	131	125	6	0	0	9.309
BBVA COLOMBIA	11.303	11.897	594	594	453	141	34	33	1	0	0	1.827
OCCIDENTE	874.603	1.112.302	237.699	45.029	38.928	6.100	4.359	4.224	136	1	0	216.555
BANSUPERIOR	207.476	289.798	82.322	29.694	22.211	7.483	1.565	1.471	94	9	358	63.326
DAVIVIENDA	502.998	540.614	37.616	37.616	30.169	7.446	2.057	2.014	43	20	319	180.235
MULTIBANCA COLPATRIA	181.522	315.187	133.665	27.041	24.596	2.445	2.201	2.130	71	17	458	177.092
GRANAHORRAR	20.066	81.285	61.220	13.638	11.230	2.408	1.287	1.220	66	7	0	71.369
AV VILLAS	61.849	68.629	6.780	6.780	5.390	1.390	471	445	26	7	0	24.021
GRANBANCO	38.820	55.906	17.086	4.407	3.082	1.325	297	294	3	0	0	17.722
TOTALES	3.686.365	4.747.736	1.061.371	337.206	273.925	63.281	21.252	20.391	861	543	4.052	1.253.685

Número de Establecimientos Afiliados 64.267

OPERACIONES POR EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO NACIONALES												
OTRAS TARJETAS												
	APERTURA DE CRÉDITO	CUPO ASIGNADO	CUPO UTILIZADO	OPERACIONES DEL MES	VENTAS BRUTAS DEL MES	AVANCES EFECTIVO EN EL MES	INTERESES	CORRIENTES	DE MORA	FRAUDES EN EL MES	CASTIGOS EN EL MES	NÚMERO TARJETAS VIGENTES
DINERS	896.757	1.273.358	376.601	145.422	126.251	19.171	7.431	7.233	199	37	1.618	259.252
AMERICAN EXPRESS	483.679	528.058	44.378	38.730	28.412	10.318	2.471	2.418	52	129	1.539	214.660
BANCAFE CAFETERA	55.789	156.966	101.176	14.806	24	14.782	1.407	1.359	49	0	0	10.474
TOTALES	1.436.225	1.958.381	522.155	198.958	154.687	44.272	11.309	11.010	300	166	3.157	484.386

RELACION DE INDICADORES PARA LA CARTERA DE TARJETAS DE CREDITO POR ENTIDAD Y NIVEL DE RIESGO							
	Riesgo A Cartera total	Riesgo B Cartera total	Riesgo C Cartera total	Riesgo D Cartera total	Riesgo E Cartera total	Cartera total Cartera Neta	Comis. Establec./ Ingresos Operacionales
BOGOTÁ	92,4%	3,5%	1,2%	1,8%	1,0%	5,5%	1,8%
POPULAR	89,9%	3,6%	1,1%	1,0%	4,3%	1,6%	0,3%
SANTANDER	94,5%	2,8%	1,1%	1,2%	0,4%	5,5%	0,9%
BANCOLOMBIA	94,5%	2,6%	1,0%	1,3%	0,7%	4,8%	2,7%
CITIBANK	98,4%	0,7%	0,3%	0,6%	0,1%	18,1%	1,7%
BANISTMO	93,7%	3,2%	0,9%	0,9%	1,3%	10,7%	5,3%
SUDAMÉRIS	93,0%	4,0%	0,9%	0,8%	1,3%	2,3%	2,3%
BBVA COLOMBIA	93,6%	3,6%	0,9%	1,4%	0,5%	4,6%	1,8%
CRÉDITO	94,5%	2,4%	0,8%	0,7%	1,6%	3,0%	2,0%
UNION COLOMBIANO	94,3%	1,9%	0,6%	1,2%	2,0%	3,0%	1,9%
OCCIDENTE	91,4%	4,0%	1,3%	1,3%	2,0%	6,7%	2,5%
CAJA SOCIAL	85,0%	3,2%	1,8%	3,4%	6,6%	4,8%	1,0%
BANSUPERIOR	91,6%	4,7%	1,5%	1,6%	0,6%	69,9%	16,0%
DAVIVIENDA	90,7%	5,6%	1,6%	1,7%	0,4%	6,8%	1,9%
RED MULTIBANCA COLPATRIA	94,6%	2,8%	1,2%	1,3%	0,1%	13,4%	6,3%
BANCO AGRARIO	88,2%	3,4%	0,8%	0,9%	6,8%	1,3%	0,2%
MEGABANCO	95,6%	3,4%	0,2%	0,3%	0,5%	4,2%	0,9%
GRANAHORRAR	91,3%	4,5%	1,4%	1,7%	1,2%	3,6%	0,6%
AV VILLAS	94,0%	2,3%	1,1%	1,7%	0,9%	1,3%	0,0%
GRANBANCO	92,7%	2,8%	0,8%	1,5%	2,2%	7,2%	1,2%
INVERSORA PICHINCHA	91,4%	4,0%	1,2%	2,0%	1,3%	0,7%	0,3%

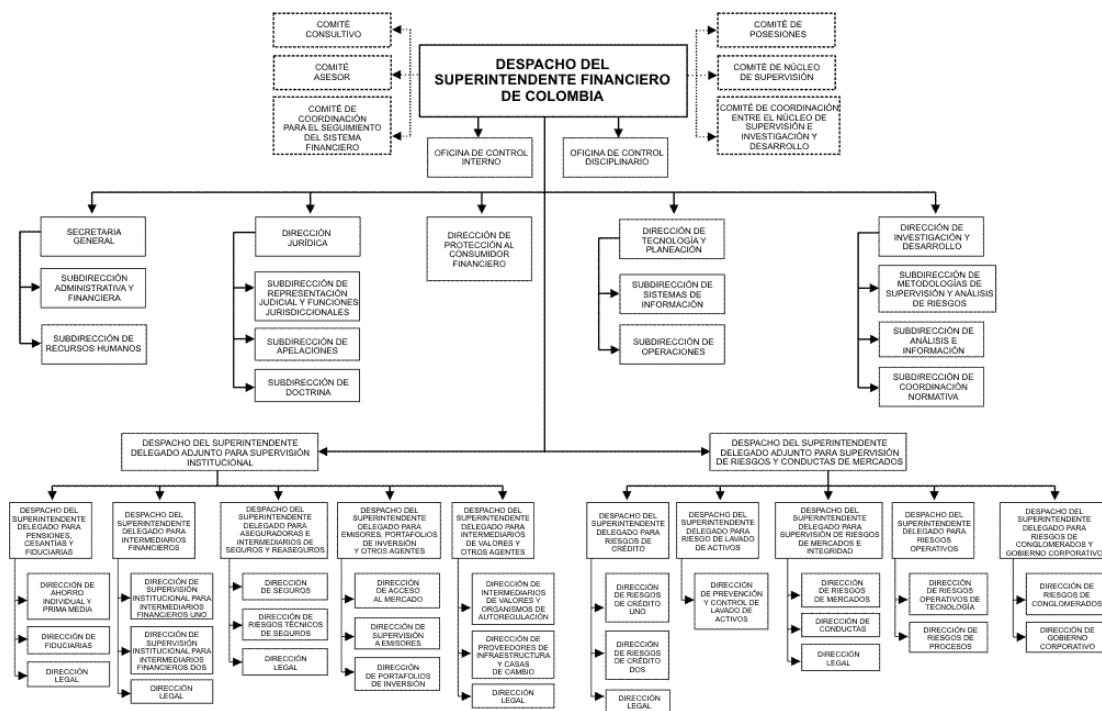
ENTIDADES REGULADORAS Y DE MEDICIÓN DE RIESGO

Superintendencia Financiera de Colombia

Desde el 25 de noviembre de 2005, el economista Augusto Acosta Torres es el nuevo Superintendente Financiero de Colombia. La entidad inició operaciones el pasado 25 de noviembre de 2005, después de la integración de las anteriores superintendencias Bancaria y de Valores.

La Superintendencia Financiera de Colombia, es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio.

La nueva estructura orgánica de la Superintendencia Financiera de Colombia se ilustra en el siguiente gráfico:



El Presidente de la República, de acuerdo con la ley, ejercerá a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público.

La Superintendencia Financiera de Colombia tiene por objetivo supervisar el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad,

seguridad y confianza, así como, promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.

La Superintendencia Financiera de Colombia ejercerá las funciones establecidas en el [Decreto 2739 de 1991](#) y demás normas que la modifiquen o adicionen, el [Decreto 663 de 1993](#) y demás normas que lo modifiquen o adicionen, la [Ley 964 de 2005](#) y demás normas que la modifiquen o adicionen, las demás que señalen las normas vigentes y las que le delegue el Presidente de la República.

En documentos anexos se relacionan las entidades objeto de vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia: [Bancos](#), [Compañías de Financiamiento Comercial](#), [Corporaciones Financieras](#), [Entidades Cooperativas](#) y [Organismos Cooperativos](#).

División de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN). Su Director General es Oscar Edelberto Franco Charry.

Mediante el Decreto 1071 de 1999 se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

La DIAN está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La jurisdicción de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales comprende el territorio nacional, y su domicilio principal es la ciudad de Bogotá, D.C. La Dirección General en su Nivel Central se encarga de dirigir, planear, organizar y controlar las operaciones que garanticen el desarrollo de la gestión tributaria, aduanera y cambiaria, encaminadas a facilitar el cumplimiento de la misión institucional.

Posee varios órganos asesores y de coordinación: La Comisión Nacional Mixta de Gestión Tributaria y Aduanera, el Comité de Dirección, el Comité

Está integrada por todos los bancos comerciales nacionales y extranjeros, públicos y privados, las más significativas corporaciones financieras y una compañía de financiamiento comercial. El Banco de la República, banco central de Colombia, ostenta la calidad de miembro honorario.

En el orden internacional, la Asobancaria participa activamente en organizaciones que propenden por el desarrollo de los sistemas financieros en la región, como es el caso de la Federación Latinoamericana de Bancos, FELABAN, organismo que agrupa los entes similares de la banca latinoamericana. Forma parte también de IBSA, International Banking Security Asociation.

Gran parte de la acción gremial de la Asociación se nutre del trabajo de los comités técnicos, conformados por representantes de sus entidades, que se reúnen periódicamente para discutir y analizar los temas de interés para el sector. Muchas de las gestiones, propuestas técnicas, económicas y jurídicas que la Asociación plantea al gobierno, la autoridad monetaria y los organismos de regulación y control, son el resultado del trabajo de los comités.

La Asociación ha contribuido a la modernización de la actividad bancaria y financiera del país. Un tema ilustrativo es el caso de los sistemas de pago donde ha desarrollado labores orientadas a la tecnificación de los procesos de canje, la creación de cámaras de compensación automatizadas, la implantación de la estandarización de cheques, la utilización de códigos de barras para recaudos, la implementación del proceso de domiciliación y el desarrollo de un portal de pagos para el comercio electrónico.

Incentiva la cultura de un manejo integral del riesgo en las entidades financieras. Sus acciones en este campo se han orientado a la prevención y control del lavado de activos, manejo de los riesgos informáticos y de personal y la seguridad física. Ha promovido la adopción voluntaria de normas éticas en los negocios y el establecimiento de reglas para estandarizar procedimientos comunes en el sector.

La Asobancaria impulsó la figura del Defensor del Cliente Financiero, que colocó a la banca colombiana a la vanguardia en Latinoamérica en cuanto a las mejores prácticas frente a éste.

Tomó la iniciativa en 1992 de luchar contra el lavado de activos por vía de la autorregulación. El sector adoptó una serie de principios y acciones que le permiten prever y evitar su utilización para el blanqueo de capitales. Esta iniciativa constituyó la base de la primera regulación oficial sobre la

materia a través de la elevación del respectivo Acuerdo Interbancario a la calidad de decreto; más adelante éste fue incorporado al Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Posteriormente la Asociación elaboró un código uniforme de conducta que sirvió de modelo para que las entidades financieras lo adoptaran individualmente. Estas acciones han sido complementadas mediante la adopción de estrategias y acciones de alcance sectorial acogidas por las entidades afiliadas y otros segmentos de la actividad financiera nacional.

La Asociación emite un significativo número de publicaciones sobre temas económicos. También analiza la situación macroeconómica y financiera y publica documentos sobre la banca, con temas de interés específico para el sector. Almacena y publica las cifras del sistema financiero colombiano, consideradas una herramienta vital de análisis para las empresas del sector. Sus informes contienen indicadores económicos que permiten evaluar la gestión financiera y muestran el panorama del sector para determinar el desempeño de las compañías frente a la competencia.

Cuenta con un instituto de Educación No Formal denominado Centro De Formación y Actualización Bancaria autorizado por la Secretaría de Educación de Bogotá mediante Resolución No. 4105 de 1999. A través de dicho Centro, la Asobancaria ofrece programas de formación del más alto nivel a los sectores financiero, real y gobierno mediante seminarios abiertos, internos, convenios con universidades, y programas de profundización. Apoya y asesora en los procesos de selección de personal a las entidades financieras y del sector real, buscando el perfil del trabajador de acuerdo con las necesidades corporativas individuales.

Realiza anualmente congresos y seminarios de carácter nacional e internacional entre los cuales se destacan la Convención Bancaria, el Congreso Internacional de Riesgo, el Congreso Latinoamericano sobre Control y Prevención en Lavado de Activos, el Congreso Latinoamericano de Tesorería, el Simposio de Mercado de Capitales. El Centro de Documentación de la Asociación Bancaria es uno de los más completos del sector financiero. Provee servicios de información para apoyar los trabajos del gremio, de las entidades financieras y del público en general.

Una de sus dependencias es la Central de Información Financiera – CIFIN.

Central de Información Financiera - CIFIN

La Cifin administra y actualiza la base de datos de carácter personal y económico más grande del país, conformada por los antecedentes

crediticios de las personas naturales, extranjeras y jurídicas, que tienen o han tenido vínculos con los sectores financiero, cooperativo y real.

La central brinda un importante soporte de información debidamente consolidada y actualizada a las entidades usuarias del servicio, diseñando soluciones integrales de información enfocadas hacia la prevención del riesgo en la actividad de crédito y la toma de decisiones en el otorgamiento del mismo. En este sentido, es un apoyo estratégico para el sector financiero, cooperativo y real en la ampliación, verificación y confrontación de los datos requeridos por los solicitantes de crédito.

La Central tiene oficinas en Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Medellín y Manizales.

Central de Información Financiera - DataCrédito

DataCrédito se creó en 1982 y actualmente tiene presencia en Colombia y Venezuela. Recopila información de la forma como las personas y las compañías han cumplido con sus obligaciones con entidades financieras, cooperativas, o con almacenes y empresas del sector real, sobre la situación crediticia general e histórica, positiva y negativa de los clientes de cada entidad, y que se pone a su servicio, previa autorización escrita y voluntaria del usuario.

DataCrédito es una Unidad Especial de Negocios de Computec S.A. sociedad anónima vigilada por la Superintendencia de Valores que cuenta con más de 35 años de experiencia en el mercado de soluciones de información.

DataCrédito recibe, almacena, procesa y suministra la información sobre la forma como las personas y las compañías han cumplido con sus obligaciones con entidades financieras, cooperativas o con almacenes y empresas que venden a crédito, formando así la historia de crédito de las personas.

Cuenta con oficinas en las siete ciudades más importantes del país: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Pereira, Bucaramanga e Ibagué, atendiendo a más de 1.100 clientes de diferentes sectores de la economía. Registra información crediticia de más de ocho millones de personas y de trescientas cincuenta mil empresas. Son aliados de TransUnion, uno de los burós de crédito más grandes de Norteamérica.

La existencia y funcionamiento de la base de datos encuentra sustento en el derecho constitucional a la información, el cual ha sido especialmente reconocido a las entidades de crédito en razón del interés general que la Constitución le otorga al manejo del ahorro público y al funcionamiento del sistema financiero.

Actualmente en Colombia no existe ninguna regulación expresa acerca de la forma como deben operar los bancos de datos. Sin embargo, la Corte Constitucional a través de la revisión de acciones de tutela, ha establecido los principios generales para la administración de datos personales, los cuales son aplicados en los procesos de DataCrédito.

CrediBanco

Esta entidad es el operador de visa en Colombia, y una red de adquirencia con más de 24.000 datáfonos instalados en establecimientos comerciales. Sus funciones más importantes son: desarrollar mercados, productos y servicios para mejorar la cobertura del sistema, desarrollar sistemas de información para los clientes, servir de cámara de compensación sistematizada, gestionar la afiliación de establecimientos al sistema, instalar los terminales de punto de venta (datáfonos), tramitar solicitudes de autorización a las transacciones con tarjetas, desarrollar publicidad institucional y campañas de promoción de ventas en nombre de Visa y sus entidades financieras asociadas.

La dirección general de Credibanco tiene su sede en Bogotá, donde se desarrollan la mayor parte de las funciones que tiene la organización. La afiliación a la franquicia se realiza en cualquiera de las oficinas regionales y seccionales, para lo cual requiere estar legalmente constituido de acuerdo a las Normas Colombianas, tener una relación comercial con una entidad financiera miembro del sistema Visa en Colombia mediante una cuenta de depósito que debe estar a nombre del establecimiento, y aceptar y cumplir el reglamento para establecimientos afiliados al sistema Credibanco.

Credibanco apoya tres tipos de servicios: venta con presencia de tarjeta, venta no presencial y pago automático en comercio.

La venta con presencia de tarjeta permite a los establecimientos afiliados ofrecer sus productos y servicios aceptando como instrumento de pago las tarjetas Visa. Actualmente son más de 60.000 los establecimientos afiliados en Colombia y más de 18 millones a nivel mundial, que aceptan este instrumento de pago y cuentan con el respaldo de Visa.

Al comercio, al momento de su afiliación, se le asigna un porcentaje de comisión para las ventas con tarjetas crédito y débito Visa, que se descuenta del valor de la compra registrado al momento de consignar las transacciones realizadas.

Credibanco cuenta con dos medios principales que permiten a los establecimientos, acceder a su sistema para obtener la autorización de las transacciones, facilitar el proceso de venta y efectuar el depósito de los fondos producto de la venta en la entidad autorizada: autorización por voz y datáfonos.

Todos los establecimientos que se afilien al sistema Visa bajo la modalidad de venta directa, tienen acceso a autorización por voz para realizar sus transacciones. Opera comunicándose telefónicamente con el centro de autorizaciones de Credibanco para solicitar autorización de sus transacciones con tarjeta. El operador del centro de autorizaciones solicita al dependiente del establecimiento la información requerida tanto del establecimiento como del tarjetahabiente para completar el proceso de autorización y finalmente informa el número de autorización otorgado o, en su defecto, notifica la negación.

Credibanco cuenta con una red de 24.000 terminales de punto de venta (datáfonos) instaladas en los diferentes establecimientos afiliados. Son terminales de tecnología de punta diseñadas para agilizar el proceso de venta en el establecimiento, reciben la información de la tarjeta, procesan la autorización de la transacción, imprimen el comprobante de venta y generan el depósito electrónico de los fondos registrados directamente a la cuenta definida por el establecimiento al final del día.

La modalidad de venta sin presencia del tarjetahabiente es empleada para ventas por cupón, ventas por teléfono, ventas por correo directo, domicilios, pago de suscripciones a periódicos y revistas, pagos de facturas mensuales en comunicación celular, seguros, medicina prepagada, televisión por suscripción, etc. Para procesar las transacciones realizadas en esta modalidad, el comercio debe generar un archivo plano con las especificaciones que Credibanco determine y enviar la información para ser procesada en las instalaciones de Credibanco; al día siguiente el establecimiento retira un reporte con la información de las transacciones aprobadas y rechazadas. El dinero correspondiente a las transacciones aprobadas es depositado al día siguiente en la cuenta bancaria que se haya definido para tal fin.

Existe otra modalidad o tipo de servicio denominado pago automático en comercio. El servicio permite vender sin presencia de clientes ni de tarjetas. Al cerrar la venta con su cliente, éste debe autorizar el pago de la compra con cargo a la tarjeta. Para procesar las ventas con cargo a las tarjetas, el comercio se conecta a través de una extranet con el computador central de Credibanco. Éste a su vez se comunica con las entidades financieras para obtener la autorización de cada transacción. Las transacciones se pueden enviar una a una, o en lote. Cada transacción recibe un código de autorización que indica su aprobación. En caso de ser negada, este código de autorización explica la causal de rechazo. El dinero correspondiente a las transacciones debidamente aprobadas, es depositado automáticamente al día siguiente en la cuenta bancaria que la compañía haya definido para tal fin.

CrediBanco ofrece a sus afiliados un servicio de información especial denominado SIC: Sistema de Información a Comercios. Es ofrecido a aquellos comercios que, por su volumen de transacciones, requieren optimizar el manejo y control de su proceso de conciliación. Para comercios que optan por la consulta de datos mediante Internet, el SIC puede ser consultado en línea, con los datos ofrecidos en tiempo real. Para los comercios que no cuentan con este medio, se ofrece el servicio de descarga de la información, vía módem.

Toda la reglamentación de Credibanco se presenta detallada en su [Reglamento Operativo Nacional](#).

INCOCREDITO

INCOCRÉDITO es la Asociación para la Investigación, Información y Control de Tarjetas Crédito y Débito. Fue fundada en 1.972 por iniciativa de los Sistemas de Tarjeta Diners Club, Credibanco-Visa y Banco Industrial Colombiano, principales emisores de tarjetas en el país en ese entonces, con la única misión de ser un soporte de seguridad para el manejo de las tarjetas de Crédito. Su fortaleza como organización se centró por muchos años en la emisión del boletín de tarjetas bloqueadas, extraviadas y robadas que sirvió a los establecimientos afiliados como soporte para la realización de sus ventas, en la culminación del proceso de afiliación de establecimientos a los Sistemas de Tarjeta y en la aplicación de medidas de seguridad correctivas.

Con una serie de proyectos de gran envergadura, como la implementación del Código Único de Identificación de Establecimientos afiliados a los Sistemas de Tarjeta, el diseño y puesta en marcha de un comprobante

unificado de Industria para la realización de transacciones manuales con tarjetas y el Proyecto de Seguridad Inter-Redes, Incocrédito se ha consolidado como una empresa capaz de liderar y desarrollar proyectos y actividades de beneficio común para la Industria de tarjetas en Colombia.

Sus principales funciones: a) asignar el código a los establecimientos nuevos, b) entregar la máquina para ventas manuales con la placa donde se encuentra el código único que identifica al comercio, c) entregar los comprobantes únicos de venta y los comprobantes únicos de consignación, desde el momento de afiliación del establecimiento, d) brindar capacitación en materia de seguridad a los establecimientos, e) brindar soporte al comercio al presentarse casos de fraude por parte de estafadores en el establecimiento, f) participar en las investigaciones de los fraudes presentados en los comercios afiliados.

Si un establecimiento comercial desea hacer parte del Sistema de Pagos con tarjetas crédito o débito debe: 1) Solicitar un formulario de afiliación en cualquiera de los Sistemas de Tarjeta Crédito o Débito y presentar los documentos requeridos por cada uno de ellos, y 2) Consignar el valor del paquete de servicios, cuyas tarifas para 2006 son: Asignación del código para el punto principal \$404.000, asignación de códigos para puntos adicionales \$227.000, asignación de códigos para ventas no presenciales \$162.000, asignación de código único para afiliaciones no presenciales, Internet y pago de servicios públicos \$76.000, precio de venta máquina imprinter para comercios \$135.000, precio de ventas máquinas imprinter para entidades financieras \$76.000, máquina de bolsillo \$23.000.

Con el valor pagado por el paquete se puede solicitar la afiliación a cualquiera de los sistemas de tarjeta ó a todos. Una vez analizada la solicitud, el comercio recibe una comunicación en la que se le informa la aceptación, las condiciones comerciales de la operación y el Código Único asignado con el cual se identificará ante los Sistemas de Tarjeta, Redes é Icocrédito, para el desarrollo y control de la operación.

Servibanca

Es la única red independiente de cajeros automáticos en Colombia. Administra más de 700 cajeros los cuales están disponibles para todos los usuarios de tarjetas débito y crédito, nacionales e internacionales.

En sus comienzos, la automatización de la Banca Colombiana se orientó al ofrecimiento de servicios al cliente desde la oficina bancaria. Posteriormente estos servicios se extendieron a través de los cajeros

automáticos, proporcionando al usuario una mayor cobertura tanto en puntos de servicio como en horarios de atención. Los Bancos Anglo Colombiano, Colpatría, Crédito, Royal Colombiano y Sudameris Colombia iniciaron conversaciones con el objeto de establecer una Red de Cajeros Automáticos, idea que fue concretada bajo el nombre de Servibanca, el 16 de julio de 1984 como una entidad gremial sin ánimo de lucro.

Los primeros servicios estuvieron dirigidos a usuarios de tarjeta débito y posteriormente fueron extendidos a usuarios de tarjetas de crédito, con avances de efectivo y consultas de cupo disponible en la tarjeta. En el año de 1991 ingresaron tres nuevas entidades como asociadas a la red. Con esto Servibanca consigue su mayor ventaja: la posibilidad de que todos los tarjetahabientes de todas las entidades del país tengan acceso a la red de Servibanca, posicionándola como la única red que podía ofrecer este servicio.

En enero de 2004 Servibanca se convierte en Sociedad Anónima y actualmente sus principales accionistas son GNB Sudameris, Banco de Crédito, Banco Davivienda, CONAVI, Coomeva y Megabanco.

Servibanca cuenta con sistemas tecnológicos redundantes y tolerantes a fallas, especializados en el manejo de redes de cajeros. Posee un software especializado que envía constantemente informes a la central indicando el nivel de dinero que debe mantener cada cajero y el nivel actual con el que cuenta. Todos sus cajeros cuentan con un servicio llamado Auditoría Electrónica Transmitida, el cual registra todas las transacciones con fecha y valor, y es utilizado para poder atender reclamos. En algunas locaciones los cajeros cuentan con cámaras de video para prevenir actos de vandalismo.

Los cajeros se comunican con su central a través de conexiones en fibra óptica y redes inalámbricas en todas las ciudades, y con todas las entidades a nivel nacional mediante sistemas de comunicación con alta disponibilidad con canales especializados de contingencia.

Las entidades afiliadas deben remitir diariamente información sobre sus tarjetas y los saldos de las mismas empleando formatos contenidos en el Manual de [Novedades y Saldos de Inicio de Día](#).

FENALCO

Es una entidad gremial de carácter civil y privado que actúa de acuerdo con las leyes Colombianas, siendo su finalidad la de promover el desarrollo

del comercio privado de bienes y servicios. La Federación cuenta con 15.000 afiliados y 35 oficinas en todo el país organizadas alrededor de la Presidencia Nacional del Gremio; los derroteros son marcados por el Congreso Nacional de Comerciantes y ejecutados por la Junta Nacional en la que tienen lugar representantes de todo el país.

La Federación fue creada en el año de 1945 por un grupo de comerciantes durante la presidencia de Alberto Lleras Camargo, y coadyuvó en la creación de entidades como: Fundecomercio y Cetco.

La razón de ser de Fenalco es brindar a los comerciantes las herramientas y realizar las gestiones necesarias para que puedan ejercer en un ambiente favorable su profesión.

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Las funciones generales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público están contempladas en el Decreto 246 del 28 de Enero de 2004 por el cual se modifica la estructura el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Este decreto establece que corresponde al Ministerio de Hacienda y Crédito Público el ejercicio de las siguientes funciones: Participar en la definición y dirigir la ejecución de la política económica y fiscal del Estado; Coordinar con la Junta Directiva del Banco de la República las políticas gubernamentales en materia financiera, monetaria, crediticia, cambiaria y fiscal; Preparar los proyectos de acto legislativo y ley, los proyectos de ley del Plan Nacional de Desarrollo, del Presupuesto General de la Nación y en general los relacionados con las áreas de su competencia; Cumplir las funciones y atender los servicios que le están asignados y dictar, en desarrollo de la ley y de los decretos respectivos, las normas necesarias para el efecto; Coordinar, dirigir y regular la administración y recaudación de los impuestos que administra la Unidad Administrativa Especial, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales; y regular de conformidad con la ley, la administración y recaudo de las rentas, tasas, contribuciones fiscales y parafiscales, multas nacionales y demás recursos fiscales, su contabilización y gasto; Elaborar informes y estudios sobre evasión tributaria y aduanera con el fin de trazar las políticas sobre la materia; Apoyar la definición de las políticas, planes y programas relacionados con el comercio exterior del país en coordinación con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Contribuir al control y detección de operaciones relacionadas con el lavado de activos; Dirigir la preparación, modificación y seguimiento del Presupuesto General de la Nación, del presupuesto de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, de las Sociedades de

Economía Mixta asimiladas a éstas, de las entidades financieras de carácter público y de los recursos parafiscales en las condiciones establecidas en la ley; Vigilar el uso de recursos públicos administrados por entidades privadas; Fijar las políticas de financiamiento externo e interno de la Nación, de las entidades territoriales y de las entidades descentralizadas; registrar y controlar su ejecución y servicio, y administrar la deuda pública de la Nación; Asesorar y asistir a las entidades territoriales en materia de administración pública, especialmente en los temas de eficiencia administrativa y fiscal; Coordinar la ejecución de sus planes y programas con las entidades territoriales y prestarles asesoría, cooperación y asistencia técnica; Participar en la regulación de las actividades financiera, bursátil, aseguradora, cooperativa, y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos del ahorro público; Ejercer el control en los términos establecidos en la ley respecto de las Superintendencias Bancarias, de valores y de la Economía Solidaria; Impulsar y poner en ejecución planes de desconcentración y delegación de las actividades y funciones en el sector; Velar por la conformación del Sistema Sectorial de información y hacer su supervisión y seguimiento; Orientar la gestión de las empresas financieras y no financieras vinculadas; Ejercer la orientación, coordinación y control de los organismos que le estén adscritos y vinculados.

Fondo de Garantías de Instituciones Financieras - Fogafin

El Fondo de Garantías de Instituciones Financieras nació como consecuencia de las dificultades por las que atravesó el sector financiero colombiano en 1982, las cuales afectaron la confianza de los depositantes en el sistema financiero.

Hasta 1985 ninguna entidad estatal se preocupaba por garantizar esa confianza. La legislación colombiana sólo incluía dos instituciones en la tarea de proteger el sistema financiero: la Superintendencia Bancaria y el Banco de la República. Ninguna de las dos, sin embargo, contaba con los instrumentos para atender los problemas de solvencia de las instituciones financieras.

En consecuencia, el Gobierno vio la necesidad de poner en marcha un fondo que completara la labor de la Superintendencia y del Banco, pero que fortaleciera especialmente la tarea de la primera. En el diseño final del fondo propuesto participaron asesores técnicos del Banco de la República y del Banco de España.

Desde su creación, Fogafín se ha concentrado en tres frentes: las operaciones de apoyo a la banca, las privatizaciones, y la vigilancia de los procesos liquidatorios de entidades financieras, que incluye el pago del seguro de depósitos.

Registraduría Nacional del Estado Civil

Los orígenes de la Registraduría Nacional como entidad llamada a responder por la elaboración de la cédula de ciudadanía, se remontan a 1934, cuando en la Policía Nacional se designó a la Sección Electoral para encargarse de las funciones relacionadas con la cedulaación. En 1935 se dispuso que en el Ministerio de Gobierno funcionara la Oficina Nacional de Identificación Electoral, con tarjetas dactiloscópicas decadaactilares, negativos fotográficos, archivos alfabético, numérico y dactiloscópico. Por decreto de 1935, se asignó a la Contraloría General de la República las estadísticas electorales de cada municipio del país. Hacia 1948 se concibe que esta labor deba ser desempeñada por una entidad autónoma e independiente que pueda responder de manera directa y sin influencias por la labor de identificación y organización de las elecciones. Se crea la Organización Electoral, a cargo de una corte electoral, comisiones escrutadoras, el Registrador Nacional del Estado Civil, Los delegados del Registrador en los departamentos, y los registradores municipales en las mesas de votación.

En 1952 se expide la primera cédula laminada al doctor Laureano Gómez Castro, Presidente de la República. En 1956 se expide la primera cédula femenina a doña Carola Correa de Rojas. En 1970, mediante el decreto 1260, se faculta a la Registraduría para expedir la tarjeta de identidad a los colombianos mayores de 7 y menores de 21 años. A partir de 1987 la Registraduría asume gradualmente el Registro Civil.

Las funciones principales de la Registraduría Nacional del Estado Civil se centran en dos temas principales: identificación y registro civil de las personas, y organización de los diferentes procesos electorales.

Bajo este esquema, asigna el Número Único de Identificación Nacional, NUIP, al momento de hacer la inscripción de nacimiento en el Registro del Estado Civil de las personas y ejercer los controles físico, lógico y técnico, para que dicho número sea exclusivo a cada ciudadano y exista un único documento de identificación. La legislación relativa al NUIP se encuentra contenido en las resoluciones [0146 del 18 de enero de 2000](#) y [3571 del 30 de septiembre de 2003](#).

ATH - Cajeros Automáticos

ATH es una sociedad anónima que hace parte del holding del Grupo Aval de entidades financieras; Administra la red de cajeros automáticos de este grupo, integrado, entre otras entidades financieras, por el Banco Popular, El Banco de Bogotá, el Banco de Occidente y el Banco AV Villas. Inicia operaciones el 29 de agosto de 1991.

Gracias a la Ley 45 de 1990 de la reforma financiera, la cual autorizó a las entidades del sector para poder conformar compañías de servicios técnicos y administrativos, y realizar funciones en el campo de la sistematización, administración, organización y conexión de redes de cajeros, manejo de información, procesamiento y transferencia de fondos e información, nace A TODA HORA S.A., enfocada a prestar servicios a los tarjetahabientes afiliados a redes a nacionales e internacionales del país. La red es una alternativa para satisfacer las necesidades de modernización electrónica y auto servicios financieros por medio de tarjetas débito y crédito.

Los tarjetahabientes de las entidades socias acceden a servicios preferenciales diseñados para funcionamiento en la red de cajeros. ATH brinda también apoyo tecnológico de los canales electrónicos de los bancos de la Red del Grupo. Su infraestructura permite manejar otros medios de pago para permitir a los clientes realizar sus operaciones financieras vía Internet y sistemas de Audiorespuesta. Cuenta con un sistema central de procesamiento de datos que permite dar soporte a las operaciones financieras que se realizan a través de estos canales.

ATH presenta, en sus 1260 cajeros en 166 ciudades del país, la posibilidad de realizar pagos de empresas públicas y privadas, con cargo a su cuenta de ahorros o corriente, con cualquier tarjeta débito.

Redeban / Multicolor

Es el operador de Master Card en Colombia. Es también una red de adquirencia con más de veinte mil datáfonos distribuidos en las principales ciudades del país.

En su calidad de operador de Master Card, brinda servicios de cámara de compensación a los emisores de esta franquicia en el país. Su reglamento operativo se encuentra contenido en el documento [Descripción de Archivos de Tarjeta de Crédito](#).

REGLAMENTACIÓN

El Estatuto Orgánico del Sistema Financiero está contenido en el [Decreto 663 del 2 de abril de 1993](#), el cual establece la conformación y clasificación del Sistema, así como las operaciones que pueden llevar a cabo cada uno de sus componentes. Establece también normas relativas a la constitución y funcionamiento de las instituciones financieras, procedimientos de adquisición, fusión, conversión, escisión y compra de cartera. Establece el marco reglamentario de la información financiera y comercial, y redefine las funciones del Fondo Nacional de Garantías.

La regulación específica del sistema de tarjetas de crédito en Colombia ha sido objeto de trascendentales cambios en los últimos años, a la luz de los ajustes en las políticas monetaria y financiera, y en especial de acuerdo con las metas de control de la inflación.

Hasta 1998 la legislación estuvo fundamentada en tres resoluciones expedidas en la década de los setenta, las cuales establecían 2% de interés mensual y plazo máximo de 180 días para las tarjetas bancarias y tasas variables, y plazo máximo de un año para tarjetas no bancarias.

Posteriormente, la resolución 19 de 1988 estableció que los préstamos otorgados con la tarjeta de crédito tendrían plazos de 3, 6, 9 y 12 meses y su tasa sería fijada libremente por cada establecimiento financiero, dependiendo de la financiación otorgada. La norma estableció también que las tasas de interés no se podrían variar durante el plazo del crédito y deberían ser informadas a los usuarios de acuerdo con la regulación establecida por la Superintendencia Bancaria. Así mismo debería informarse lo relacionado con las cuotas de manejo y la prima de seguro correspondiente. De igual forma, las tasas de interés no podrían exceder la tasa máxima permitida y se aplicarían solo sobre saldos pendientes.

La normatividad vigente que establece el marco legal para los productos de tarjeta de crédito es muy extensa. Gran parte de ella se encuentra contenida en la [Circular 100 de noviembre de 1995](#) emitida por la Superintendencia Financiera, denominada Circular Básica Contable y Financiera. Esta circular se encuentra dividida en 16 capítulos que tratan aspectos específicos, y recopila, revisa, modifica y actualiza las normas vigentes e instructivos en materia contable y financiera, así como los requerimientos de información que las entidades vigiladas deben reportar.

El documento está compuesto por un [índice](#) que detalla su contenido, acompañado por un documento que relaciona las [modificaciones a la](#)

[norma](#), y cinco directorios o librerías que almacenan sus [capítulos](#), las [proformas involucradas](#), el [Anexo 1](#) (catálogo de proformas, instructivos y formatos), el [Anexo 2](#) (catálogo de proformas, instructivos y formatos), y el [Anexo 3](#) que es un suplemento de sus capítulos.

El capítulo II de esta norma fue reemplazado en su totalidad mediante [Circular Externa 052 del 30 de diciembre de 2004](#), y la reglamentación asociada está contenida en los documentos [Anexo 1](#) y [Anexo 2](#).

Para tarjeta de crédito, la circular 100 define seis reportes específicos que se relacionan a continuación:

1. Tarjetas de Crédito, [Pro forma 0000-06](#), Periodicidad Mensual, Adoptado mediante circular externa 050/91, Modificado por Circular Externa 016/94 y por Circular Externa 049/02 (Ver [instructivo](#)).
2. Liquidación de Créditos Comerciales y de Consumo, [Pro forma 1000-100](#), Periodicidad Esporádica, Adoptado mediante circular externa 004/04, Modificado por circular externa 020/04 (Ver [instructivo](#)).
3. Informe Individual por Deudor – Operaciones Activas de Crédito, [Pro forma 0000-104](#), Periodicidad Trimestral, Adoptado mediante circular externa 008/05, Modificado por circular externa 021/05 (Ver [instructivo](#)).
4. Reporte Individual – Venta y/o Compra de Operaciones Activas de Crédito y/o Cartera Castigada, [Pro forma 0000-106](#), Periodicidad Trimestral, Adoptado mediante circular externa 008/05, Modificado por circular externa 021/05 (Ver [instructivo](#)).
5. Informe Consolidado – Venta y/o Compra de Operaciones Activas de Crédito y/o Cartera Castigada, [Pro forma 0000-107](#), Periodicidad Trimestral, Adoptado mediante circular externa 008/05, Modificado por circular externa 021/05 (Ver [instructivo](#)).
6. Informe Consolidado de Operaciones Activas de Crédito, [Pro forma 0000-108](#), Periodicidad Trimestral, Adoptado mediante circular externa 021/05 (Ver [instructivo](#)).

La estructura de reporte de información con destino a la Superintendencia Financiera (formato de archivos planos, validaciones previas, registros a incluir y reglas generales) es definida en el [Documento Técnico DS007](#).

La Superintendencia Financiera establece también dos mecanismos mediante los cuales las entidades vigiladas deben enviar sus reportes: el

Sistema [RAS](#) (Remote Access Services) y [RDSI](#) (Red Digital de Servicios Integrados).

Adicionalmente, la [Circular Externa 027 del 26 de julio de 2004](#) introduce la obligatoriedad de adoptar firmas digitales para fortalecer la seguridad en la transmisión electrónica de información. Provee también un sistema para realizar consultas sobre transmisiones pendientes y resultados de los procesos de validación, contenido en el [Manual de Parámetros para Consulta a Superbancaria](#).

Seguridad

La Superintendencia Financiera, mediante [Circular Externa 002 del 6 de enero de 1998](#) establece las características mínimas de seguridad asociadas a transacciones financieras realizadas mediante la utilización de tarjetas débito y crédito a través de Cajeros Automáticos, Puntos de Servicio en establecimientos comerciales y oficinas de las instituciones financieras. La inobservancia de estos requerimientos mínimos se califica como práctica insegura y puede dar lugar a la imposición de sanciones.

El [Anexo de la Circular 002](#) establece la obligatoriedad de emplear códigos de verificación de tarjetas (CVC, CVV o CVT), normas y procedimientos para transporte, custodia y entrega de plásticos, procedimientos de seguridad, prácticas para atención de reclamos, encriptación de datos, actualización de versiones de software, y ambientes computacionales requeridos. Algunos puntos son explicados con detalle en la [Carta Aclaratoria 1](#), y en la [Carta Aclaratoria 2](#).

Los plazos perentorios para el cumplimiento de lo establecido en la Circular 002 de 1998 son extendidos hasta el 31 de marzo de 1999, mediante la [Circular Externa 097 del 29 de diciembre de 1998](#).

Posteriormente, la [Circular Externa 002 del 13 de enero de 2004](#), también de la Superintendencia Financiera, establece las condiciones de seguridad para que los establecimientos de crédito puedan recibir consignaciones y pagos en dinero efectivo a través de terminales o cajeros automáticos. Las reglas de carácter técnico que se deben atender se incorporan en el [Anexo 1](#) y en el [Anexo 2](#).

Devolución de IVA

El gobierno colombiano, en 2003 decidió, como una medida especial para controlar la evasión en el tributo del impuesto al valor agregado IVA por

parte de los establecimientos comerciales, incentivar la utilización de la tarjetas débito y crédito, medio de pago que permite realizar un control fiscal proactivo. El incentivo consiste en devolver 2 puntos del valor del impuesto a las personas que realicen sus pagos con este tipo de tarjetas. Actualmente en Colombia las compras están gravadas con una tarifa general del 16%, una tarifa especial del 10% para algunos productos, y los productos de la canasta familiar que están exentos.

Acorde con lo previsto en el artículo 33 de la [Reforma Tributaria](#), tendrán derecho a la devolución de dos puntos del impuesto sobre las ventas pagado, las personas naturales que adquieran mediante tarjetas de crédito o débito bienes o servicios sometidos a la tarifa general del 16 por ciento, y del 10 por ciento del impuesto sobre las ventas, esta última desde 2005.

Igualmente, procede la devolución cuando la adquisición de los bienes o servicios se realice con otro tipo de tarjetas o bonos que sirva como medio de pago, evento en el cual las entidades administradoras de los mismos deberán estar previamente autorizadas por la Dian.

Para hacer efectiva esta devolución, se expidió el [Decreto Reglamentario 428 del 12 de febrero de 2004](#), cuyas partes pertinentes se destacan a continuación:

Cuando la adquisición de bienes o servicios con derecho a devolución, se efectúe mediante tarjeta débito o crédito, la Dian efectuará la devolución a través de los establecimientos de crédito emisores de la tarjeta, los cuales deberán acreditar los recursos correspondientes en la cuenta corriente o de ahorros a la cual pertenezca o se encuentre asociada la tarjeta, o mediante la acreditación de los recursos correspondientes en el saldo a pagar o como saldo positivo de la tarjeta de crédito, cuando ésta no se encuentre asociada a ninguna cuenta corriente o de ahorro.

La devolución de los dos puntos del impuesto sobre las ventas se deberá efectuar mensualmente, en lo que corresponde a las adquisiciones de bienes o prestación de servicios realizadas en el mes inmediatamente anterior.

Cuando las entidades de crédito no puedan efectuar la devolución por situaciones tales como cancelación, cierre, bloqueo de la tarjeta de crédito o de la cuenta a la cual pertenezca la tarjeta, o cualquier otro motivo, la devolución debe realizarse directamente a su beneficiario por parte de la entidad de crédito a más tardar dentro de los tres meses siguientes a la

fecha en que el establecimiento de crédito emisor de la tarjeta débito y/o crédito debió abonar los recursos correspondientes.

Cuando los pagos de bienes y servicios gravados a las tarifas que dan lugar a devolución sean efectuados parcialmente con tarjetas crédito o débito, solamente será objeto de devolución el impuesto sobre las ventas que se genere en proporción a la base cancelada con la tarjeta crédito o débito.

La reglamentación básica para la devolución de los dos puntos del IVA está contenida en los siguientes documentos:

- [Ley 863 del 29 de diciembre 2003](#) – Artículo 33
- [Decreto Número 428 del 12 de febrero de 2004](#)
- [Resolución 2144 del 17 de marzo de 2004](#)
- [Decreto 1846 del 7 de junio de 2004](#)

A partir del 30 de junio de 2004, los establecimientos afiliados a sistemas de tarjetas deberán indicar en el comprobante de pago, con tarjeta débito o crédito, el valor base del cálculo del impuesto sobre las ventas, el cual está constituido por la sumatoria de los valores pagados por la adquisición de bienes y servicios gravados a la tarifa general (16%) y a la tarifa del diez por ciento (10%).

Normalmente un comprobante de pago contiene: la descripción de los artículos adquiridos y su valor, incluyendo el IVA, el total de la compra y, finalmente, el total de las compras asociadas a cada una de las tarifas del IVA:

- 1) Tarifa 16%: valor de la compra, base de IVA y valor de IVA
- 2) Tarifa 10%: valor de la compra, base de IVA y valor de IVA
- 3) Total compra, base de IVA y valor de IVA

La transacción electrónica incluye básicamente el total 3).

El mecanismo de reporte a la DIAN (División de Impuestos y Aduanas Nacionales), para cada uno de los actores del proceso, se describe formalmente en los siguientes documentos anexos:

- [Archivos solicitados a emisores](#)

- [Archivos enviados a emisores](#)
- [Descripción del proceso](#)
- [Archivos solicitados a redes de adquirencia](#)
- [Procedimientos para conectividad y transmisión de archivos](#)
- [Algoritmo de Chequeo de Redundancia Cíclica de 32 bits](#)

A continuación se ilustran los pasos requeridos para generar y procesar la información asociada:

1. Envío de información a la DIAN
 - 1.1. Información de tarjetas: en el proceso de cada fin de mes se generan archivos que contienen adiciones, actualizaciones y retiros, tanto para tarjetas débito como para tarjetas crédito.
 - 1.2. Información de transacciones: Se generan archivos con transacciones tipo compra, devolución, reversión y representación, realizadas con tarjetas débito y crédito.
 - 1.3. Los archivos obtenidos en los puntos 1.1. y 1.2. se convierten al formato requerido por la DIAN, conformando archivos de 10.000 registros cada uno, numerados con un consecutivo por año.
 - 1.4. Los archivos así conformados se envían a la DIAN, con el procedimiento descrito en el documento [Procedimiento Conectividad y Transmisión](#).
2. Proceso de autorizaciones de devolución
 - 2.1. La DIAN envía el archivo con los montos autorizados de devolución para cada tarjeta, de acuerdo con los movimientos enviados, en los primeros (5) días hábiles del mes. El archivo se lee y se generan transacciones de abono, en forma separada, para tarjetas débito y tarjetas crédito. En el primer caso son abonos a cuentas de depósito, y en el segundo transacciones tipo pago.
 - 2.2. Se sugiere contar con un mecanismo que permita asociar las autorizaciones de devolución con las transacciones generadas previamente, así como identificar los abonos exitosos y los fallidos; estos últimos deben ser reportados nuevamente a la DIAN. La información asociada se debe disponer en estructuras de bases de datos susceptibles de consulta por diversos ítems: número de tarjeta (real y de reporte a DIAN), fecha de proceso y nombre (secuencia) de archivo.

Tipos de Cartera

La [Circular 052 del 30 de diciembre de 2004](#), define la clasificación de la cartera de créditos en cuatro modalidades: comercial, consumo, vivienda y microcrédito.

Se definen como créditos comerciales los otorgados a personas naturales o jurídicas para el desarrollo de actividades económicas organizadas, distintos a los otorgados bajo la modalidad de microcrédito.

Se entiende por créditos de consumo, independientemente de su monto, los otorgados a personas naturales para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales.

Son créditos de vivienda, independientemente del monto, aquéllos otorgados a personas naturales destinados a la adquisición de vivienda nueva o usada, o a la construcción de vivienda individual.

Son microcréditos el conjunto de operaciones activas de crédito otorgadas a microempresas cuyo saldo de endeudamiento con la respectiva entidad no supere veinticinco (25) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Por microempresa se entiende toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana, cuya planta de personal no supere los diez (10) trabajadores o sus activos totales sean inferiores a quinientos (500) salarios mínimos legales vigentes.

Bajo este contexto, las obligaciones asociadas a tarjetas de crédito se clasifican como créditos de consumo. No obstante, algunos sistemas de tarjetas otorgan líneas de crédito especiales que pueden o deben ser clasificadas como microcréditos o créditos comerciales.

Evaluación del Riesgo Crediticio

La [Circular 052 del 30 de diciembre de 2004](#), establece los principios y criterios generales para la evaluación del riesgo crediticio en la cartera de créditos y obliga a su evaluación mediante un Sistema de Administración del Riesgo Crediticio (SARC), tanto en el momento de otorgar los créditos como a lo largo de la vida de los mismos, incluidos los casos de reestructuraciones.

El SARC debe contar al menos con los siguientes componentes básicos: a) Políticas de administración, b) Procesos de administración, c) Modelos internos o de referencia para la estimación o cuantificación de pérdidas esperadas, d) Sistema de provisiones para cubrir el riesgo crediticio, y e) Procesos de control interno.

Los resultados de las evaluaciones totales y de las actualizaciones de calificación de riesgo efectuadas por los establecimientos de crédito, deben incorporarse en los informes trimestrales de operaciones activas de crédito que se remiten a la Superintendencia Financiera, con corte a los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, de conformidad con los instructivos y formatos vigentes. Sin embargo, la Superintendencia Financiera podrá solicitar informes adicionales a los anteriormente descritos cuando los considere necesarios.

Calificación de la Cartera

La [Circular 052 del 30 de diciembre de 2004](#), establece que, para efectos de los reportes de endeudamiento a la Superintendencia Financiera y a las centrales de información, las entidades deben clasificar los créditos en una de las siguientes categorías de Riesgo Crediticio:

Categorías de riesgo por probabilidad de incumplimiento (en términos porcentuales)				
	Comercial	Consumo	Vivienda	Microcrédito
AA	0-2	0-3	0-2	0-3
A	> 2-5	> 3-5	> 2-9	> 3-5
BB	> 5-20	> 5-28	> 9-17	> 5-28
B	>20-25	>28-40	>17-28	>28-40
CC	> 25-50	>40-53	>28-41	>40-53
C	> 50- 80	>53-70	>41-78	>53-70
D	> 80-90	>70-82	>78-91	>70-82
E	>90-100	>82-100	>91-100	>82-100

Para efectos del registro en los estados financieros, las entidades deben homologar las calificaciones anotadas, de acuerdo con las categorías siguientes:

Agregación Categorías Reportadas	
Categoría de reporte	Categoría agrupada
AA	A
A	A
BB	B
B	B
CC	C
C	C
D	D
E	E

La norma establece también criterios especiales para recalificar créditos reestructurados, entendiéndose por reestructuración de un crédito cualquier mecanismo excepcional, instrumentado mediante la celebración o ejecución de cualquier negocio jurídico, que tenga por objeto modificar las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago.

Los créditos pueden mejorar la calificación después de ser reestructurados, sólo cuando el deudor demuestre un comportamiento de pago regular y efectivo a capital acorde con un comportamiento crediticio normal. Las instrucciones expedidas por la Superintendencia Financiera para la clasificación, calificación, constitución de provisiones, causación de intereses y reversión de provisiones de créditos en procesos concursales, reestructuraciones extraordinarias, acuerdos de reestructuración en el marco de las Leyes 550 de 1999 y 617 de 2000, se aplican hasta que el respectivo proceso o reestructuración se termine por culminación del plazo previsto para el mismo, por modificación del acuerdo o por pago de la obligación.

La Superintendencia Financiera podrá revisar las clasificaciones y calificaciones que de acuerdo con las normas previstas deba efectuar cada institución y ordenar modificaciones de las mismas cuando a ello hubiere lugar. Igualmente, podrá ordenar recalificaciones de cartera para un sector económico, zona geográfica o para un deudor o conjunto de deudores, cuyas obligaciones deban acumularse según las reglas de cupos individuales de endeudamiento.

Como regla general, las entidades deben evaluar permanentemente el riesgo de su cartera de créditos introduciendo las modificaciones del caso en las respectivas calificaciones cuando haya nuevos análisis o información que justifique dichos cambios. La evaluación y eventual recalificación de los créditos debe efectuarse obligatoriamente: a) Inmediatamente, cuando

los créditos incurran en mora después de haber sido reestructurados, y b) Cuando el saldo al momento de la evaluación exceda los trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Esta evaluación debe hacerse al menos en los meses de mayo y noviembre, y sus resultados se registrarán al cierre del mes siguiente. La misma evaluación aplica respecto de aquellos deudores cuyo endeudamiento por las diferentes modalidades de crédito supere los trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales.

La norma introduce el concepto de "Reglas de Alineamiento": Cuando una entidad vigilada califique en "B", "C", "D" o en "E" cualquiera de los créditos de un deudor, debe llevar a la categoría de mayor riesgo los demás créditos de la misma modalidad otorgados a dicho deudor, salvo que demuestre a la Superintendencia Financiera la existencia de razones suficientes para su calificación en una categoría de menor riesgo.

Se entiende como créditos en categoría A los de "riesgo normal", B los de "riesgo aceptable, superior al normal", C los de "riesgo apreciable", D los de "riesgo significativo" y E los de "riesgo de incobrabilidad"

Los créditos calificados en la categoría A reflejan una estructuración y atención apropiadas. Los estados financieros de los deudores o los flujos de caja del proyecto, así como la demás información crediticia, indican una capacidad de pago adecuada, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para atender los pagos requeridos. Sin embargo, las entidades deben clasificar en categorías de mayor riesgo a deudores que independientemente de que cumplan con las condiciones anteriores presenten mayor riesgo por otros factores.

Los créditos calificados en la categoría AA reflejan una estructuración y atención excelente. Los estados financieros de los deudores o los flujos de caja del proyecto, así como la demás información crediticia, indican una capacidad de pago optima, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para atender los pagos requeridos. Las siguientes son condiciones objetivas suficientes para que un crédito tenga que estar clasificado en esta categoría: a) Los créditos nuevos cuya calificación asignada al momento de otorgamiento sea "AA", b) Los créditos ya otorgados que no presenten mora en sus obligaciones contractuales.

Los créditos calificados en la categoría B están aceptablemente atendidos y protegidos, pero existen debilidades que potencialmente pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor o los

flujos de caja del proyecto, en forma tal que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito o contrato. Las siguientes son condiciones objetivas suficientes para que un crédito tenga que estar clasificado en esta categoría:

MODALIDAD DE CREDITO	N° de meses en mora (rango)
Vivienda	Más de 2 hasta 5
Consumo	Más de 1 hasta 2
Microcrédito	Más de 1 hasta 2
Comercial	Más de 1 hasta 3

Los créditos calificados en la categoría BB están atendidos y protegidos de forma aceptable, pero existen debilidades que potencialmente pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor o los flujos de caja del proyecto, en forma tal que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito o contrato. Las siguientes son condiciones objetivas suficientes para que un crédito tenga que estar clasificado en esta categoría: a) En esta categoría se deben clasificar los créditos nuevos cuya calificación asignada al momento de otorgamiento sea "BB", b) Los créditos ya otorgados que presenten mora mayor o igual a 60 días y menor a 90 días en sus obligaciones contractuales.

Se califican en categoría C los créditos o contratos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del proyecto, que comprometan el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos. Las siguientes son condiciones objetivas suficientes para que un crédito tenga que estar clasificado en esta categoría:

MODALIDAD DE CREDITO	N° de meses en mora (rango)
Vivienda	Más de 5 hasta 12
Consumo	Más de 2 hasta 3
Microcrédito	Más de 2 hasta 3
Comercial	Más de 3 hasta 6

En categoría CC se califican los créditos o contratos que presentan graves insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del proyecto, que comprometan significativamente el recaudo de la obligación en los términos convenidos. Las siguientes son condiciones objetivas suficientes para que un crédito tenga que estar clasificado en esta categoría: a) En esta categoría se deben clasificar los créditos nuevos cuya calificación asignada al momento de otorgamiento sea "CC", b) Los créditos ya otorgados que presenten mora mayor o igual a 120 días y menor a 150 días en sus obligaciones contractuales.

Los créditos calificados con D son aquellos que tienen cualquiera de las características del deficiente, pero en mayor grado, de tal suerte que la probabilidad de recaudo es altamente dudosa. Las siguientes son condiciones objetivas suficientes para que un crédito tenga que estar clasificado en esta categoría:

MODALIDAD DE CREDITO	N° de meses en mora (rango)
Vivienda	Más de 12 hasta 18
Consumo	Más de 3 hasta 6
Microcrédito	Más de 3 hasta 4
Comercial	Más de 6 hasta 12

La categoría E se asigna a créditos estimados como incobrables. Las siguientes son condiciones objetivas suficientes para que un crédito tenga que estar clasificado en esta categoría:

MODALIDAD DE CREDITO	N° de meses en mora (rango)
Vivienda	Más de 18
Consumo	Más de 6
Microcrédito	Más de 4
Comercial	Más de 12

Provisiones

La [Circular 052 del 30 de diciembre de 2004](#), establece que las entidades de crédito deben mantener en todo momento provisiones calculadas sobre el saldo pendiente de las obligaciones. Para créditos comerciales, de consumo y microcréditos, el monto de las provisiones no debe ser inferior a los siguientes porcentajes:

CALIFICACIÓN DE CREDITO	PORCENTAJE MÍNIMO DE PROVISIÓN
B	1%
C	20%
D	50%
E	100%

Contabilización de Intereses

La [Circular 052 del 30 de diciembre de 2004](#), establece que dejarán de causarse intereses, corrección monetaria, ajustes en cambio, cánones e ingresos por otros conceptos cuando un crédito presente la mora indicada en el siguiente cuadro:

MODALIDAD DE CREDITO	mora superior a
Comercial	3 meses
Consumo	2 meses
Vivienda	2 meses
Microcrédito	1 mes

Por lo tanto, no afectarán el estado de resultados hasta que sean efectivamente recaudados. Mientras se produce su recaudo, el registro correspondiente se efectuará en cuentas de orden. La Superintendencia Financiera podrá ordenar la suspensión de la causación de estos ingresos cuando un crédito haya sido reestructurado más de una vez.

En aquellos casos en que, como producto de acuerdos de reestructuración o cualquier otra modalidad de acuerdo, se contemple la capitalización de intereses que se encuentren registrados en cuentas de orden o de los saldos de cartera castigada incluidos capital, intereses y otros conceptos, se contabilizarán como abono diferido en el Código 272035 y su amortización al estado de resultados se hará en forma proporcional a los valores efectivamente recaudados.

Aquellos créditos que entren en mora y que alguna vez hayan dejado de causar intereses, corrección monetaria, ajustes en cambio, cánones e ingresos por otros conceptos, dejarán de causar dichos ingresos desde el primer día de mora. Una vez se pongan al día podrán volver a causar. Mientras se produce su recaudo, el registro correspondiente se llevará por cuentas de orden.

Para que en estos eventos proceda la suspensión de causación de intereses y demás conceptos, se requiere que se presenten simultáneamente dos situaciones: que el crédito se encuentre por lo menos en un día de mora y que con anterioridad a tal situación, el respectivo crédito hubiere dejado de causar intereses

Cuando se deba suspender la causación de rendimientos, corrección monetaria, ajustes en cambio, cánones e ingresos por otros conceptos, se debe provisionar la totalidad de lo causado y no recaudado correspondiente a tales conceptos.

Endeudamiento

Se denominan informes de endeudamiento a los reportes trimestrales que las entidades financieras deben reportar a la Superintendencia Financiera y que están definidos en las siguientes proformas reglamentadas por la [Circular 100 de noviembre de 1995](#):

- Proforma [F0000-21](#) formato 273.
- Proforma [F0000-22](#) formato 274.
- Proforma [F0000-56](#) formato 277.
- Proforma [F0000-57](#) formato 278.

Contabilidad

La [Circular Externa 011 del 12 de mayo de 2005](#) de la Superintendencia Financiera modifica el PUC (Plan Único de Cuentas) para las entidades financieras, y su nueva estructura queda consignada en el [Anexo](#) de esta circular.

Consideraciones para prevención de lavado de activos

La prevención y el control del lavado de activos es uno de los deberes más importantes de las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria Financiera, del cual se ha derivado la obligación legal de tener sistemas de prevención y control tendientes a evitar que recursos de origen ilícito permeen su actividad.

Las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera sobre el tema han reflejado las directrices internacionales y, al igual que la tendencia de la regulación prudencial relativa a la administración general de riesgos, las normas sobre prevención del lavado de activos se han enfocado hacia el diseño y desarrollo por parte de las entidades de sus propios sistemas de gestión del riesgo de lavado, los cuales deben adoptarse en función, precisamente, de las políticas internas y su particular perfil de riesgo. Así, hoy, las normas sobre prevención del lavado de activos establecen unos parámetros generales que sirven de guía a las entidades en la definición de sus propios sistemas, cuyo funcionamiento forma parte de las responsabilidades propias de los administradores de las entidades vigiladas.

La reglamentación legal vigente se encuentra contenida en la [Circular Externa 025 del 10 de junio de 2003](#), y en los documentos [Reglas Relativas a la prevención y control de lavado de activos](#), [Requisitos para la vinculación de clientes de las entidades vigiladas](#), y en el instructivo de la proforma [Transacciones en Efectivo del Sector Financiero](#).

Reporte de comisiones a Superintendencia de Industria y Comercio

Debido a las insistentes protestas de los establecimientos comerciales derivada de las altas comisiones que las entidades financieras cobran por la utilización de tarjetas débito y crédito, al incremento notable de su utilización por las medidas gubernamentales, y a la presión de FENALCO y otros gremios, los operadores de Visa y Master Card, por iniciativa de sus miembros, decidieron adoptar medidas de autorregulación tendientes a disminuir el valor de estas comisiones.

Credibanco, por ejemplo, hizo pública la incorporación en su reglamento operativo de un código de autorregulación: [Autorregulación Comisiones Credibanco](#).

A partir de 2005, la Superintendencia de Industria y Comercio exige a los emisores de tarjeta de crédito reportar trimestralmente los valores promedio de las comisiones cobradas a los establecimientos afiliados, discriminados por tipo de servicio. Los emisores de Visa efectúan este reporte a través de Credibanco, entidad que los consolida para enviarlos posteriormente a la Superintendencia. El formato de reportes se ilustra en el documento [Reporte Comisiones](#); la adecuación de Visa a este formato se muestra en el [Reporte de comisiones Visa](#)

El cuadro a continuación ilustra el reporte de estas comisiones, emitido por Visa en octubre de 2005.

PROMEDIO PONDERADO DE LA COMISION COBRADA A LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO POR EL PAGO CON TARJETA CREDITO VISA

CATEGORIA	BAHARRARIO	BOGOTA	CREDITO	OCCIDENTE	GRANAHORRARI	POPULAR	SANTANDER	GHB SUCUMERIS	UNION	BANCOLOMBIA
AEROLINEAS	N.A.	2.87%	3.22%	3.30%	N.A.	N.A.	N.A.	5.12%	0.00%	2.82%
AGENCIAS DE VIAJES Y OPERADORES DE TURISMO	N.A.	5.19%	4.70%	4.81%	N.A.	N.A.	6.12%	3.22%	4.40%	3.81%
ALMACEN POR DEPARTAMENTO	4.50%	2.83%	2.24%	2.77%	6.22%	N.A.	2.25%	N.A.	5.00%	1.41%
CAJALZO	6.21%	5.85%	4.96%	4.89%	4.89%	6.80%	6.15%	5.15%	6.00%	5.23%
COMIDAS RAPIDAS	N.A.	3.00%	3.62%	2.91%	5.22%	N.A.	6.51%	2.55%	4.20%	3.55%
CUERO	5.87%	4.22%	4.06%	4.09%	N.A.	6.80%	5.29%	6.22%	6.77%	5.49%
DROGUERIAS	4.50%	4.30%	4.78%	3.85%	6.22%	5.50%	5.52%	2.72%	4.57%	3.52%
EDUCACION	3.00%	3.31%	3.22%	3.12%	4.94%	3.70%	3.75%	3.45%	2.31%	3.12%
ELECTRODOMESTICOS	5.44%	4.21%	4.06%	3.50%	6.22%	6.40%	4.23%	3.35%	4.32%	3.45%
ESTACIONES DE SERVICIO	0.75%	0.17%	0.24%	0.15%	N.A.	0.35%	1.34%	0.02%	0.00%	0.02%
HOGAR Y DECORACION	5.34%	5.25%	5.21%	4.25%	6.22%	6.80%	6.55%	4.44%	6.25%	5.31%
HOTELERIA	4.99%	3.62%	3.32%	3.07%	N.A.	4.00%	3.92%	3.75%	3.95%	3.84%
IMPUESTOS	2.25%	2.10%	2.19%	2.19%	N.A.	2.10%	N.A.	2.25%	0.00%	2.25%
LIBRERIAS Y PAPELERIAS	6.49%	3.75%	3.74%	4.30%	N.A.	6.00%	6.70%	6.82%	6.42%	4.62%
MEDICINA PREPAGADA	5.00%	4.45%	5.00%	3.33%	N.A.	5.00%	N.A.	N.A.	4.70%	3.84%
REPUESTOS	4.70%	5.89%	5.11%	5.17%	N.A.	6.80%	6.30%	6.82%	6.25%	5.23%
RESTAURANTES	5.84%	4.94%	5.23%	5.44%	6.22%	6.80%	6.11%	5.57%	5.56%	5.17%
SEGUROS	N.A.	4.91%	4.33%	N.A.	N.A.	5.00%	5.02%	N.A.	0.00%	3.84%
SERVICIOS MEDICOS Y CLINICOS	6.80%	5.21%	5.04%	4.34%	6.22%	6.10%	6.10%	4.87%	4.18%	5.12%
SERVICIOS PUBLICOS	N.A.	2.84%	2.25%	2.07%	N.A.	N.A.	N.A.	2.25%	2.32%	2.32%
SERVICIOS Y LLANTAS	N.A.	4.47%	4.35%	4.19%	N.A.	4.90%	5.32%	N.A.	4.56%	4.03%
SUPERMERCADOS	3.89%	2.80%	2.88%	2.88%	N.A.	2.70%	4.02%	1.24%	2.80%	1.88%
TELECOMUNICACIONES	N.A.	4.83%	4.22%	N.A.	5.00%	5.00%	3.82%	5.00%	5.00%	3.20%
TV. POR SUSCRIPCION	N.A.	4.52%	3.49%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	6.80%	2.87%
VENTA DE AUTOMOTORES	6.80%	5.01%	4.62%	4.77%	N.A.	6.80%	6.12%	5.85%	5.40%	5.22%
VESTUARIO	5.55%	4.49%	4.78%	4.53%	6.22%	6.00%	5.44%	4.82%	5.86%	4.84%
GENERAL	5.47%	4.22%	4.58%	3.83%	6.15%	3.85%	4.55%	4.47%	5.13%	4.34%

CATEGORIA	BANISTMO	BANSUPERIOR	BEVA	BOC	CITIBANK	COLPATRIA	DAVIDVIDA	GRANBANCO	MESABANCO
AEROLINEAS	2.82%	5.15%	4.88%	4.16%	0.91%	3.00%	N.A.	2.42%	N.A.
AGENCIAS DE VIAJES Y OPERADORES DE TURISMO	3.72%	4.81%	4.16%	6.30%	4.89%	N.A.	N.A.	4.71%	N.A.
ALMACEN POR DEPARTAMENTO	4.05%	2.61%	2.24%	5.55%	2.24%	2.89%	N.A.	2.32%	5.19%
CAJALZO	5.12%	5.96%	5.24%	6.87%	6.79%	4.19%	5.50%	5.88%	5.58%
COMIDAS RAPIDAS	2.75%	3.00%	3.17%	4.42%	5.12%	5.00%	N.A.	4.85%	N.A.
CUERO	5.84%	5.03%	4.20%	6.70%	4.53%	6.80%	5.00%	5.83%	5.56%
DROGUERIAS	3.99%	3.90%	2.75%	4.47%	4.91%	4.42%	3.11%	4.78%	4.78%
EDUCACION	4.29%	3.66%	3.17%	3.32%	3.50%	3.59%	3.74%	3.74%	3.43%
ELECTRODOMESTICOS	5.34%	5.34%	4.64%	5.25%	6.54%	3.24%	5.10%	5.10%	5.50%
ESTACIONES DE SERVICIO	0.85%	0.03%	0.00%	0.00%	0.03%	0.00%	0.75%	0.00%	0.00%
HOGAR Y DECORACION	5.76%	5.83%	4.90%	6.37%	6.80%	6.32%	5.59%	5.45%	5.51%
HOTELERIA	3.03%	4.73%	3.18%	5.99%	5.71%	3.19%	3.72%	4.82%	4.68%
IMPUESTOS	1.11%	2.21%	2.21%	2.21%	2.25%	N.A.	2.25%	N.A.	N.A.
LIBRERIAS Y PAPELERIAS	5.87%	5.03%	5.92%	6.89%	2.90%	6.84%	6.00%	5.01%	5.78%
MEDICINA PREPAGADA	3.50%	4.63%	N.A.	N.A.	4.57%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
REPUESTOS	5.77%	5.96%	5.93%	6.25%	4.81%	4.54%	5.74%	5.71%	5.71%
RESTAURANTES	5.70%	5.00%	5.20%	6.43%	4.80%	4.69%	5.43%	5.60%	5.60%
SEGUROS	4.82%	4.12%	N.A.	5.00%	N.A.	N.A.	4.82%	N.A.	N.A.
SERVICIOS MEDICOS Y CLINICOS	5.21%	5.24%	5.06%	6.21%	5.00%	5.55%	5.57%	5.46%	5.46%
SERVICIOS PUBLICOS	2.08%	2.08%	2.08%	2.08%	N.A.	N.A.	2.08%	N.A.	N.A.
SERVICIOS Y LLANTAS	4.99%	4.80%	4.65%	4.81%	4.82%	4.79%	4.74%	4.75%	4.75%
SUPERMERCADOS	2.19%	3.06%	3.26%	3.89%	2.25%	3.38%	3.60%	3.81%	3.27%
TELECOMUNICACIONES	4.46%	4.81%	4.81%	N.A.	5.00%	4.75%	4.69%	4.33%	4.75%
TV. POR SUSCRIPCION	5.12%	1.47%	N.A.	N.A.	6.80%	N.A.	3.74%	N.A.	N.A.
VENTA DE AUTOMOTORES	4.94%	6.00%	5.53%	5.71%	6.44%	N.A.	5.29%	N.A.	N.A.
VESTUARIO	5.22%	5.78%	4.67%	6.35%	6.80%	5.23%	5.80%	5.45%	5.50%
GENERAL	4.47%	5.06%	5.06%	5.28%	0.27%	5.07%	5.42%	4.41%	4.66%

Factores Tributarios

Tras una candente polémica, el gobierno estableció, en 1995, el gravamen de **retención en la fuente** sobre las ventas con tarjeta de crédito; según el [Decreto 408 del 7 de marzo de 1995](#), a partir del 1º de abril, los pagos o abonos en cuentas susceptibles de constituir ingreso tributario para los comerciantes contribuyentes del impuesto sobre la renta por concepto de ventas de bienes o prestaciones de servicios cancelados a través de los sistemas de tarjeta de crédito, están sometidas a una retención en la fuente especial a la tarifa del 1.5%. Los agentes de retención son las entidades emisoras de las tarjetas de crédito, las que deben practicarla en el momento del correspondiente pago o abono en la cuenta de las personas y establecimientos afiliados. La tarifa del 1.5% se aplica sobre el 87.5% del valor total del pago o abono efectuado, antes de considerar el descuento de la comisión que corresponde al emisor.

Posteriormente, el Artículo 17 del [Decreto 406 del 14 de marzo de 2001](#) establece que las ventas de bienes o servicios realizadas a través de los sistemas de tarjeta de debito y crédito están sometidas a retención en la

fuente a la tarifa del 1.5%, la cual debe ser practicada en el momento del correspondiente pago o abono y se aplica sobre el valor total de los pagos o abonos efectuados, antes de descontar la comisión que corresponde al emisor de la tarjeta, y descontando el impuesto sobre las ventas generado por la operación gravada. También se descontará de la base el valor de las propinas incluidas en las sumas a pagar (ver parágrafo segundo de la norma citada).

La Retención en la Fuente es un mecanismo de recaudo anticipado de los impuestos de renta y complementarios, por el cual una persona (retenedor) deduce a otra (retenido) un porcentaje determinado del valor por pagar al contado o a crédito, en compras y servicios, con el fin de consignarlo en un banco autorizado para recaudar impuestos, en nombre de la dirección de impuestos y aduanas nacionales.

Mediante sentencia número 12292 proferida por el Consejo de Estado el 12 de septiembre de 2002 se precisó que cuando la entidad emisora en desarrollo de su actividad financiera y en cumplimiento de un contrato de tarjeta de crédito realiza los pagos o abonos en cuenta por el sistema de tarjetas de crédito o débito, a las personas o establecimientos comerciales afiliados, está obligada a efectuar la retención en la fuente del IVA generado en la venta de bienes y prestación de servicios sin distinguir la calidad del afiliado.

Por el contrario, las operaciones de venta de bienes y prestación de servicios gravados, que se realicen entre las entidades emisoras y los grandes contribuyentes, no están sujetas a la retención del impuesto sobre las ventas, independientemente de que dicha operación se realice a través del sistema de tarjetas de crédito o débito, debido a que por expresa disposición legal, la entidad emisora no actúa como agente retenedor.

La tarifa general de **retención por el impuesto sobre las ventas (ReteIva)** es del cincuenta por ciento del valor del impuesto. Sin embargo existen algunos porcentajes especiales.

Veamos: (i) la retención será del ciento por ciento del valor del impuesto cuando se trate de servicios gravados en el territorio nacional, que hayan sido prestados por personas o entidades sin residencia ni domicilio en el país, (ii) Tratándose de tarjetas de crédito y/o débito, la retención en la fuente será del diez por ciento sobre el valor del IVA generado en dicha operación.

La tarifa de retención en la fuente del impuesto sobre las ventas causado en las operaciones canceladas con tarjetas de crédito o débito, será del diez por ciento (10%) aplicable sobre el valor del IVA generado en la respectiva operación, en concordancia con el [Decreto 1626 del 3 de agosto de 2001](#) emitido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Un tercer factor tributario es la **retención sobre el impuesto de industria y comercio ReteIca** que se aplica en forma diferencial a las ciudades de Bogotá, Barranquilla y Zipaquirá. Los agentes retenedores deberán llevar una cuenta denominada retención ica por pagar, la cual deberá reflejar el movimiento de las retenciones sobre el impuesto de industria y comercio efectuadas en la zona territorial donde se encuentre vigente esta norma.

Para Bogotá, el ReteIca está reglamentado en el [Acuerdo 65 del 27 de junio de 2002](#) del Concejo de Bogotá, el cual contiene una sección dedicada exclusivamente al Sistema de Retención en Pagos con Tarjetas Débito y Crédito, y la tabla de tarifas a aplicar.

En el caso de Barranquilla, el [Acuerdo 016 de 2005](#) de la Alcaldía Municipal establece la obligatoriedad de esta retención y define su monto en cuatro punto tres por mil, así como las exenciones aplicables.

Para Zipaquirá, el porcentaje de retención es del tres punto cinco por mil reglamentado mediante [Decreto 098 del 16 de septiembre de 2005](#) emitido por la Gerencia Financiera de la Alcaldía Municipal.

Para efectos prácticos, los operadores de las franquicias han incorporado el dato de la tarifa de retención sobre el Ica aplicable a cada establecimiento comercial, en el archivo de establecimientos que remiten periódicamente a sus miembros.

Bajo este esquema, las entidades adquirentes, antes de realizar el depósito en las cuentas de sus establecimientos comerciales por concepto de las ventas efectuadas con tarjeta de crédito, calculan y descuentan los siguientes factores: comisión de adquirencia, retención en la fuente, ReteIva y ReteIca.

Información Tributaria - DIAN

La [Resolución 10141 del 28 de octubre de 2005](#), establece el contenido y las características técnicas de la información tributaria que debe ser presentada a la Unidad Administrativa Especial de la Dirección de

Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera.

Específicamente, el Artículo 4 de esta norma, define la información que debe ser reportada en relación con las personas que efectuaron consumos pagados con tarjetas débito y crédito.

El Artículo 5 define la información que debe ser reportada en relación con los datos de las personas y entidades que hayan efectuado ventas o prestación de servicios recibiendo pagos con tarjeta de crédito.

El [Anexo 1](#) de la citada resolución contiene las especificaciones técnicas del formato 1024 que debe ser empleado para reportar las ventas con tarjeta de crédito. El [Anexo 2](#) contiene las especificaciones técnicas del formato 1023 que debe ser empleado para reportar los consumos pagados con tarjetas de crédito.

Gravamen a los Movimientos Financieros

La [Ley 633 del 29 de diciembre de 2000](#) del Congreso de Colombia establece el denominado Gravamen a los Movimientos Financieros GMF, nuevo impuesto vigente a partir del 1º de enero de 2001, a cargo de los usuarios del Sistema Financiero, causado por la realización de transacciones financieras mediante las cuales se disponga de recursos depositados en cuentas corrientes o de ahorros. Su tarifa inicial era del dos por mil y, por su naturaleza, en ningún caso es deducible de la renta bruta de los contribuyentes.

Su aplicación se extiende a los débitos efectuados sobre los depósitos acreditados como "saldos positivos de tarjetas de crédito", disposición que se ratifica mediante [Decreto 405 del 14 de marzo de 2001](#) de la Presidencia de la República (Artículo 1º) y mediante [Concepto 00002 del 8 de julio del 2003](#) de la Oficina la DIAN.

Posteriormente, el Artículo 18 del Capítulo V de la [Ley 863 del 29 de diciembre de 2003](#) del Congreso de Colombia, adiciona un párrafo transitorio que establece que, por los años 2004 a 2007 inclusive, la tarifa del gravamen a los movimientos financieros será del cuatro por mil (4 x 1000).

Tasas de Interés

Sobre créditos de consumo se aplican dos tasas de interés, la tasa de interés corriente y la tasa moratoria. Por definición, ninguna de las dos es capitalizable y en todo momento deben ser inferiores a la tasa constitutiva del delito de usura, tal como lo reglamenta la [Circula Externa 046 del 23 de diciembre de 2003](#).

Capitalización de Intereses

La capitalización de intereses no es permitida en créditos de consumo, excepto en casos de acuerdos de reestructuración, tal como lo establece el numeral 2.3.1.1. de la [Circular 052 del 30 de diciembre de 2004](#).

Derogatorio – Lista Clinton

El término “derogatorio” es empleado por las entidades financieras para denominar un archivo de excepción en el cual se registran las identificaciones de personas o entidades que, por su actividad económica o antecedentes crediticios o judiciales, no deberían ser objeto activo de nuevas relaciones con el sector.

Cada entidad puede mantener su propio derogatorio, en adición a la información almacenada y provista por las centrales de riesgo (CIFIN y DATACREDITO). Una de las fuentes de este derogatorio es la denominada Lista Clinton.

La Lista Clinton es una lista ejecutiva de tipo administrativo de la OFAC (Oficina de Control de Activos Financieros del Tesoro), un organismo norteamericano que limita la transacción y relación de particulares o de empresas con el sistema financiero. La lista es suministrada a las entidades que la requieran por el Cuerpo Técnico de Investigación CTI de la Fiscalía General de la Nación.

La principal consecuencia de estar en esta lista es el bloqueo financiero y comercial al que se ve sometida la empresa dentro y fuera del país, objetivo que persiguen las autoridades estadounidenses que crearon este programa: aislar a esas compañías que han contado o se han formado con capitales provenientes del negocio del narcotráfico. De paso, es el castigo para aquellas personas involucradas en el negocio ilícito de las drogas. Allí figuran también quienes sean propietarios, tengan control, o actúen como testaferros de individuos sancionados por la orden ejecutiva del Presidente de los Estados Unidos.

Las consecuencias económicas no son exclusivamente para las empresas inscritas en la lista, también lo son para quienes ayuden a proveer apoyo financiero, o suministren bienes y servicios a personas o compañías que figuren relacionadas allí.

En otras palabras, quien tenga o pretenda tener negocios en Estados Unidos o con empresas de ese país, debe cuidarse de tener relaciones comerciales con las entidades o personas inscritas en la Lista Clinton.

Los individuos o empresas que figuran en la lista son rechazados por completo del sistema financiero tanto a nivel nacional como internacional.

Esta lista comenzó a conformarse el 21 de octubre de 1995 cuando el entonces presidente Bill Clinton dio instrucciones para que se identificaran empresas fachada y se congelaran los activos del entonces Cartel de Cali. El programa va dirigido contra narcotraficantes específicamente señalados, los carteles de la droga en Colombia y entidades asociadas con ellos. Este programa o lista también se conoce como la orden ejecutiva 12978.

La Sentencia T- 468 del 5 de junio de 2003 de la Corte Constitucional, establece que si bien en principio todas las personas tienen derecho de acceder al sistema financiero, existen “causales objetivas” que permiten a las entidades financieras negar dicho acceso o terminar con los contratos bancarios en curso. A juicio del alto tribunal, el solo hecho de que una persona figure en la “Lista Clinton” es una causal objetiva suficiente que faculta a las entidades a negar el acceso al sistema bancario, sin importar que no haya sido condenada o investigada por narcotráfico en Colombia.

La Corte estimó que si se acepta una vinculación jurídica con las personas reseñadas por el gobierno de Estados Unidos, se producirían sanciones sobre las sucursales o agencias de la banca colombiana, así como la terminación de los contratos de corresponsalía con la banca extranjera. Igualmente se generaría un “riesgo de reputación”, contrario al principio de confianza pública, que conduciría a la pérdida de solvencia y liquidez de las entidades financieras contratantes, en perjuicio de todos los ahorradores.

En adición, la Corte aclaró que si bien la “Lista Clinton” no tiene efectos vinculantes en el Estado colombiano y no puede aplicarse coercitivamente como norma jurídica, las consecuencias de su incumplimiento pueden acarrear una grave alteración de la solidez del mercado financiero colombiano, dadas las relaciones existentes con la banca estadounidense.

Dentro de este contexto también estimó que la “Lista Clinton” debe considerarse un elemento de valoración probatoria que pueden tener en cuenta las instituciones financieras al momento de evaluar el acceso de los particulares a la prestación de servicios financieros, máxime si dichas instituciones están comprometidas en las políticas de control y erradicación de lavado de activos.

Reporte a Centrales de Riesgo

Las centrales de riesgo más importantes en Colombia son CIFIN (dependencia de Asobancaria) y Datacrédito (División de Computec). La totalidad de entidades financieras está afiliada, por lo menos, a una de estas dos centrales. Muchas entidades del sector real y empresas de servicios públicos están también afiliadas a estas centrales.

Datos del sector indican que un poco más de nueve millones de personas están registradas en las centrales de riesgo, con reportes positivos y negativos. En Datacrédito y la Cifin aparecen 250.000 colombianos que se fueron del país acosados por las deudas. Aparecen los que deben dinero a bancos, los atrasados en facturas de celulares o televisión por cable, los que no han pagado las compras a plazos, y todos los que tienen obligaciones con mora de 30 días (el 80% de los que figuran en la lista).

Datacrédito dispone de 550 millones de datos sobre el pasado y el presente de 41 millones de obligaciones crediticias que pertenecen a nueve millones de colombianos. El 15% de la información sobre las operaciones de endeudamiento registradas en Datacrédito es negativo, lo que equivale a 83 millones de datos.

En 1998, cuando se disparó el desempleo, y miles de familias y empresas entraron en crisis, el número de datos negativos desbordó los 110 millones. Para entonces, los colombianos tenían deudas vencidas en la banca por 5,6 billones de pesos.

La afiliación a las centrales de riesgo establece cooperación bilateral: la base de datos de las centrales de riesgo permite consultar los antecedentes comerciales y financieros de personas naturales y jurídicas, y las entidades afiliadas deben reportar periódicamente (normalmente una vez al mes) los datos relativos a sus clientes (cuentas corrientes, de ahorros, tarjetas de crédito, créditos personales, hipotecarios, etc.).

El formato empleado para el reporte de la información desde las entidades afiliadas hacia las centrales de riesgo, para el caso de CIFIN y

específicamente para tarjetas de crédito, se presenta en detalle en el documento [Manual de CIFIN](#).

Quien tenga un historial de estricto cumplimiento (calificación A ó B) normalmente es un fácil beneficiario de crédito. Una calificación C obliga a aplazar el préstamo y exige explicaciones de cómo llegó a ese nivel. Una D ó una E son motivo para negar el crédito. Si, en categorías D ó E, un emisor aprueba un crédito, la Superintendencia Bancaria lo califica como "práctica riesgosa" y exige a la entidad efectuar provisiones inmediatas sobre el valor del crédito. Obviamente, las calificaciones asignadas por las centrales de riesgo dependen del monto y del tiempo de mora.

CARACTERÍSTICAS COMERCIALES

Las tarjetas de crédito en Colombia son empleadas fundamentalmente para realizar compras presenciales, compras no presenciales, compras por cargo automático, avances en efectivo y pago de impuestos.

Recientemente se ha impuesto una modalidad adicional, el crédito rotativo. Es un cupo de crédito adicional, tradicionalmente asociado a una cuenta de depósito, que se administra de manera idéntica a un cupo de tarjeta de crédito, utilizable únicamente en cajeros automáticos o en oficinas de la entidad financiera emisora del crédito.

El pago de impuestos con tarjeta es también una modalidad particular; el emisor establece un convenio con la DIAN, recibe el pago de los diferentes impuestos, paga a la DIAN los valores captados con un tiempo de intermediación definido en el convenio, y aplica al tarjetahabiente una tasa de interés que normalmente es un poco más alta que la de compras, e incluso igual a la de avances en efectivo.

La cobertura de la tarjeta de crédito depende de la franquicia que la emita. Las tarjetas Visa, Master Card, Diners y American Express son tarjetas internacionales aceptadas en cualquier país, incluso las de marca compartida, práctica bastante difundida en los últimos años.

Las tarjetas de marca privada son aceptadas en un grupo cerrado de establecimientos con los cuales el emisor tiene convenios formales.

Plazos

Las principales redes de adquirencia permiten que el cliente seleccione el plazo al cual desea diferir cada transacción realizada. Este plazo oscila entre 1 y 24 meses aunque, para algunas líneas de crédito de destinación específica, este plazo puede ser ampliado a 48, e incluso a 60 meses.

Las transacciones a una cuota (empleo de la tarjeta de crédito como medio de pago) no cobran intereses. De igual manera, cuando un cliente selecciona un diferido pero realiza el pago total del valor de una transacción antes de la fecha límite de pago, los intereses generados se condonan. Para realizar esta operación, la mayoría de emisores calculan el valor de los intereses del primer período pero no lo facturan (no se presentan en el extracto) de tal manera que el cliente cuenta con información real sobre cuál debe ser el pago total para obtener la condonación.

Tasas de Interés

Las tasas de interés aplicadas a transacciones realizadas con tarjeta de crédito deben ser inferiores a la tasa máxima establecida mensualmente por la Superintendencia Financiera (tasa de usura). Se cobran intereses corrientes para obligaciones al día e intereses moratorios para capital vencido. Las tasas de interés corriente son mayores para avances en efectivo que para compras normales y, en algunos casos, las tasas de interés corriente empleadas para compras varía dependiendo del plazo seleccionado para cada transacción.

Bajo esta perspectiva, las tarjetas deben administrar transacciones a diferentes plazos y diferentes tasas. Existe una polémica por resolver en cuanto a su aplicación: algunos afirman que la tarjeta de crédito es una obligación que consolida varias utilidades, perspectiva bajo la cual en cada proceso de facturación se aplican las tasas vigentes del emisor. Otros mantienen que cada voucher es un crédito independiente y que la tasa que se debe aplicar durante su vigencia, es la tasa que el emisor tenía vigente en el momento de realizar cada transacción.

Independientemente del mecanismo empleado para la aplicación de tasas de interés, ninguna de ellas puede ser superior a la tasa máxima vigente en el momento de realizar el proceso de facturación.

El proceso de facturación liquida las cuotas de capital, calcula los intereses, genera valores de pago mínimo y pago total, y define una fecha límite de pago establecida mediante un calendario. Si el cliente no cubre oportunamente el valor del pago mínimo (cuotas del mes, intereses y cargos no diferidos), el emisor inicia liquidación de intereses moratorios los cuales pueden ser cobrados a partir de la fecha límite o a partir de la fecha de facturación, con base en las políticas de cada entidad.

Los intereses corrientes se calculan desde la fecha de la transacción hasta la fecha límite de pago, o hasta la fecha de facturación, dependiendo de la naturaleza de la transacción. En cualquiera de los casos, la fecha de pago determina devolución de intereses, en el primer caso, o cálculo del interés corriente complementario entre la fecha de facturación y la fecha de pago, en el segundo caso.

Igual sucede con los intereses moratorios, los cuales también se calculan desde la fecha de inicio de la morosidad, hasta la fecha de facturación o hasta la fecha límite de pago.

Anualmente, los emisores expiden a sus clientes una certificación sobre el saldo a 31 de diciembre, detallando la totalidad de intereses, corrientes y moratorios, pagados en el año, para efectos tributarios y fiscales.

Esquemas de amortización

El mecanismo más empleado para amortizar las transacciones es el de capital fijo: el capital adeudado de cada transacción se divide entre el número de cuotas pendientes para generar el cargo mensual.

No obstante, para algunas líneas de crédito, e incluso para tarjetas de crédito de algunos emisores, se emplean otras modalidades: cuota fija, revolvencia y cuota máxima.

La modalidad de cuota fija obtiene el valor presente neto del saldo de la transacción aplicando la tasa de interés corriente, y divide el resultado en el número de cuotas pendientes.

En revolvencia, el saldo de la transacción se divide siempre por el plazo pactado, hasta que éste sea inferior a un valor predeterminado.

La modalidad de cuota máxima se ha empezado a imponer como un mecanismo comercial cuyo fundamento es que los clientes sepan siempre cual será el valor máximo de su cuota con tarjeta de crédito, buscando colocar tarjetas en sectores de la población que se preocupan por la incertidumbre de recibir cobros de cuantía no prevista. Cuando el emisor aprueba la tarjeta le indica al cliente, con base en las preferencias de éste o en su capacidad de endeudamiento, el valor de la cuota máxima que pagará en el mes; el cupo asignado a la tarjeta se calcula de tal manera que el valor asignado como cuota máxima permita incluir los intereses generados por el crédito, más un porcentaje del capital.

Cupos

En la mayoría de los casos, la tarjeta de crédito forma parte del portafolio de productos de un cliente en una entidad financiera. De esta manera las solicitudes involucran probablemente cuenta corriente, cuenta de ahorros, crédito ordinario, tarjeta débito y tarjeta de crédito. La entidad financiera solicita documentación que garantice la identificación y localización del cliente, sus ingresos recurrentes y sus activos, datos que emplea para calcular su capacidad de endeudamiento.

El cliente es verificado en centrales de riesgo (Cifin o Datacrédito) y, con base en sus ingresos y patrimonio, y en las deudas con otras entidades de crédito, se calcula la capacidad de endeudamiento que se distribuye entre los productos de crédito solicitados, incluyendo la tarjeta de crédito.

Para la tarjeta de crédito, el cupo asignado se divide normalmente en dos líneas de crédito, compras y avances en efectivo. Estas dos líneas son típicamente independientes: la línea de compras es el 100% del cupo y la de avances es una porción del mismo (10 a 100%). Obviamente si el cliente emplea todo su cupo en compras no dispone de cupo para avances en efectivo.

No obstante, existe la posibilidad de tener cupos independientes para compras, para avances, y para otros propósitos específicos (salud, educación, turismo, etc.)

Ciclos de Facturación

Con el propósito de balancear la carga generada en las oficinas cerca de las fechas límites de pago de obligaciones crediticias, las entidades emisoras programan varios ciclos de facturación en el mes. Cada uno de estos ciclos establece la fecha en que se ejecuta el proceso y la fecha límite de pago, diez o quince días después del proceso de facturación. Este plazo se establece fundamentalmente con base en el tiempo empleado por la empresa de mensajería para ubicar el extracto en la dirección de correspondencia de los clientes.

Los procesos de facturación se realizan mensualmente para la mayoría de los créditos comerciales y de consumo. Sin embargo, para algunas tarjetas o líneas de crédito de propósito específico, la facturación se puede realizar con periodicidades diferentes: semanal, quincenal, bimensual o trimestral.

Cuando se emite una tarjeta se establece el ciclo de facturación al que pertenece. Sin embargo, el cliente puede solicitar al emisor, por conveniencia en cuanto a fechas límite de pago, el cambio de la fecha de facturación asignada.

Clientes preferenciales

El concepto de clientes VIP definido por las franquicias, se diversifica en Colombia bajo el concepto de grupos o tipos de clientes. Para ellos se pueden establecer condiciones especiales, sin importar el producto que

asignado: menor tasa de interés, extracupos autorizados, cuotas de administración especiales, etc.

Promociones

Las promociones se orientan fundamentalmente a colocar un mayor número de plásticos en el mercado y a incentivar el consumo.

Las prácticas más comunes en Colombia consisten en ofrecer productos exentos de cargos de administración durante un período de tiempo (normalmente el primer año), realizar transacciones con tasas de interés reducidas en meses especiales (mayo mes de la madre, junio mes del padre, diciembre época de navidad, y enero inicio de la temporada escolar), y efectuar compras con un mayor plazo de pago (las compras efectuadas en diciembre y enero se pagan en febrero).

Convenios

La mayoría de los convenios existentes se concretan entre entidades financieras y grandes superficies mediante tarjetas de marca compartida, involucrando, en algunos casos, compra de cartera.

Las entidades financieras buscan centros comerciales o grandes almacenes de cadena, con clientes que pertenezcan a su mercado objetivo de colocación, y establecen con ellos diversos convenios. La figura más común es la emisión de tarjetas de marca compartida, por ejemplo Visa-Multibanca Colpatria-Cafam. El establecimiento comercial autoriza la gestión comercial de la entidad financiera en sus instalaciones, y la entidad financiera selecciona los clientes de su interés, mejorando su posicionamiento.

Los clientes pueden beneficiarse del convenio al recibir, por ejemplo, tasas especiales o descuentos en el establecimiento de la marca, y cuentan con un crédito para realizar transacciones en los establecimientos restantes de la franquicia.

El establecimiento comercial incrementa sus ventas y se beneficia de un reconocimiento de marca pues su logo va impreso en la tarjeta de crédito. Incluso, en casos especiales, el establecimiento recibe como contraprestación una comisión representada por un porcentaje de las cuotas de administración que la entidad financiera cobra periódicamente a los clientes objeto del convenio.

Los convenios también se pueden cristalizar como tarjetas de marca privada, práctica hasta hace poco incipiente en Colombia. Bajo este esquema, los clientes reciben una tarjeta emitida por una entidad financiera, que solo puede ser empleada en un establecimiento comercial en particular (o en un centro comercial, o en una cadena de almacenes). Esta figura permite al establecimiento comercial incrementar sus ventas mediante créditos concedidos y administrados por un tercero, mejorar el reconocimiento de marca y fidelizar a sus clientes.

Otros convenios, un poco más informales, otorgan tasas especiales o descuentos a los clientes de una entidad financiera, por comprar en determinados establecimientos comerciales, a cambio de que el establecimiento comercial autorice publicidad de la entidad financiera en sus instalaciones.

Cuotas de afiliación, manejo y seguro

En Colombia la mayoría de entidades presentan los cargos de administración integrados en un solo concepto denominado cuota de manejo, que normalmente se cobra trimestralmente en modalidades anticipadas o vencidas.

La cuota de manejo incluye entonces el pago de seguro (un porcentaje del valor del saldo mensual de la tarjeta), y la cuota de manejo como tal, que supuestamente cubre la totalidad de gastos de operación y administración del crédito y de sus transacciones. La cuota de afiliación no se usa en Colombia.

Como práctica comercial, algunos emisores eximen del pago de cuotas de administración a empresas o grupos familiares (tarjetas empresariales, tarjetas amparadas y tarjetas extendidas) empleando como criterio el número de tarjetas del cliente o de la empresa, con políticas bastante contradictorias: algunos eximen del pago de cargos de administración cuando el número de tarjetas asociadas supera un número determinado, otras lo hacen cuando la cantidad de tarjetas es inferior a ese número.

Las cuotas de administración no son objeto de intereses y no “maduran” (no se constituyen como capital en mora por no pago).

Estados y Bloqueos

Las tarjetas de crédito tienen normalmente tres estados asociados: el del cliente, el del saldo y el del plástico, y los emisores establecen jerarquías

entre ellos para determinar el estado resultante de las diferentes combinaciones.

En el caso del cliente los estados comunes son: Normal, Fallecido e Ilocalizable.

Para el plástico los estados más comunes son: Normal, Bloqueo al despacho, Bloqueo Preventivo, Refinanciado, Reestructurado, Cancelado Voluntariamente (con o sin saldo), Robo, Extravío, Cobro Prejurídico y Cobro Jurídico.

Para el saldo de la obligación se emplean los siguientes estados: Normal, Mora, Sobrecupo, Ley 550 (para empresas que se acogen a procesos de reestructuración financiera), Dudoso Recaudo, Precastigo de Cartera, y Cartera Castigada.

Certificaciones de deuda, paz y salvos

Para diversos propósitos, los clientes de las tarjetas de crédito solicitan, con alguna frecuencia, diferentes certificaciones, siendo las más comunes las siguientes: a) antigüedad y calidad de manejo del crédito, b) paz y salvos, y c) certificaciones de deuda.

Dependiendo de las políticas del cada emisor, estas certificaciones se pueden emitir dependiendo del estado de cada obligación, y pueden ser cobradas al cliente, en el momento de la expedición o mediante un cargo no diferido al saldo de su tarjeta de crédito.

Prioridad de aplicación de pagos – Pagos dirigidos

Dependiendo del producto asociado a la tarjeta de crédito, o de la naturaleza de las líneas de crédito asociadas, los emisores establecen políticas para aplicar pagos cuando éstos son inferiores al pago mínimo, o cuando lo exceden sin alcanzar el pago total.

En el primer caso se busca afectar intereses y cargos no diferidos, puesto que no generan intereses. Algunos, sin embargo, amortizan al capital vencido más antiguo con el objeto de mejorar la situación de la cartera.

Cuando el pago excede al pago mínimo, la práctica más utilizada es dirigir los excedentes a las transacciones más antiguas.

Algunos emisores ofrecen a sus clientes la posibilidad de efectuar pagos dirigidos a transacciones específicas, sujetos a ciertas reglas como estar al día en la obligación, y no tener estados o bloqueos inhibitorios. Los pagos efectuados con este propósito deben ser realizados en oficinas del emisor mediante formatos especiales (aunque algunos estados de cuenta ya habilitan este tipo de transacciones), o empleando canales que habiliten la operación (Internet, call center).

Vigencia de plásticos

Los plásticos de tarjeta de crédito se expiden con vigencias que varían, con base en las políticas de cada emisor, entre uno y cinco años. Uno o dos meses antes de la expiración del plástico, los emisores activan procesos de renovación automática sujetos a ciertos criterios: morosidad acumulada, estado actual del saldo, comportamiento histórico, etc.

Los procesos de renovación automática al vencimiento pueden llegar a incluir solicitud de datos y documentación al cliente, y consultas a las centrales de riesgo, cuyos resultados determinan la aprobación o negación de la renovación. Las tarjetas que en primera instancia no son aprobadas, pueden ingresar al proceso del siguiente mes (reconsideraciones), o renovarse puntualmente.

Se pueden emitir también nuevos plásticos por pérdida, extravío o robo (reexpedición) o por deterioro (reposición).

En cualquiera de los casos de emisión de nuevos plásticos, cada emisor determina el costo a cargo del cliente, costos que pueden ser diferenciales especialmente en los casos de reexpedición. Para las reposiciones se tiene también en cuenta el motivo de la misma, y si éste es atribuible al cliente o a errores de proceso del emisor.

Notificaciones por mora

El proceso de facturación establece una fecha límite de pago para cubrir el pago mínimo, fecha a partir del cual se considera que el cliente entra en "mora". Algunos emisores controlan la fecha exacta de inicio de cada componente en mora, y todos controlan los capitales que se encuentran en alturas de mora normalizadas: 30, 60, 90, 120, 150 y 180 días.

Los traslados entre cabezas de mora se realizan normalmente en facturación; no obstante algunos emisores reclasifican la mora con base en la fecha exacta (mencionada antes) en que el capital entró en mora, la

cual corresponde a las fechas límite de pago. Esta clasificación se conoce como maduración de la cartera (los cargos y cuotas administrativas no maduran).

Durante el proceso de maduración se surten ciertos procesos de notificación al cliente, definidos por cada emisor. El primero de ellos se produce uno o dos días antes de la fecha límite de pago; es un recordatorio cordial, normalmente telefónico, en el que se informa al cliente la fecha en la que debe efectuar el pago, y el monto del mismo. Entre la fecha límite de pago y la fecha de la siguiente facturación se pueden producir comunicaciones telefónicas adicionales. Después de este proceso, cuando la obligación ya tiene una morosidad de 30 días, el cliente es notificado telefónicamente y por escrito, respecto de su situación anormal de cartera; en estos casos se genera una comunicación, en algunos casos en papel de seguridad (sobreflex).

El bloqueo o estado de Mora que inhibe la utilización del plástico, puede ser generado en cualquier momento, después de la fecha límite de pago; algunos emisores bloquean los plásticos solo a los 60 días de mora, factor que puede estar asociado al tipo de cliente (clientes preferenciales).

Típicamente, a los 90 días de mora, la reglamentación faculta al emisor para hacer exigible la totalidad de la deuda, “acelerando” los diferidos que se encontraban vigentes.

En cualquier momento, a partir de los 60 días de mora, la obligación puede ser enviada a cobro jurídico, estado en el cual se empiezan a generar costas judiciales y honorarios de abogado, a cargo del cliente.

En los 180 de mora, la obligación debe ser clasificada como de “dudoso recaudo”, y a partir de esta altura el emisor puede castigar la deuda (efectuar un traslado contable desde una cuenta del activo hacia una cuenta de PYG). Este proceso es bastante formal: el área de operaciones genera un listado de las obligaciones candidatas al proceso de castigo, las cuales son clasificadas como “precastigadas”; las directivas del emisor analizan cada una de las obligaciones y autorizan formalmente el castigo de obligaciones específicas, previo concepto favorable de la Superintendencia Financiera.

Tipos y presentación de estados de cuenta

Cada emisor define la presentación y la forma de sus estados de cuenta (extractos). Sin embargo éstos se pueden clasificar en tres tipos

dependiendo de su contenido: a) extracto con las transacciones del período: muestra los datos de las transacciones realizadas durante el período de facturación, saldos anteriores, nuevo saldo, intereses, comisiones generadas, y pago mínimo del periodo; b) extracto con todas transacciones activas: muestra el saldo de cada una de las transacciones para las cuales existen diferidos activos indicando para cada una el cargo del mes y el número de cuotas pendientes, y c) extracto sin transacciones: solo evidencia los saldos anteriores, cargos y abonos, nuevo saldo, y valor del pago mínimo.

En algunos casos se puede generar más de un estado de cuenta por tarjeta, normalmente en tarjetas de alto volumen de utilidades bajo convenios especiales. Se pueden generar, por ejemplo, estados de cuenta separados en los cuales se relacionan las transacciones por ciudad en la cual fueron realizadas, pasajes aéreos por destino, porciones terrestres por agencia de viajes, etc.

Otro tipo de estado de cuenta, bastante usual, está orientado a tarjetas empresariales y corporativas, y se genera trimestral, semestral o anualmente. En él se presentan los consumos realizados por las tarjetas de la compañía, clasificados por actividad económica o tipo de servicio del establecimiento comercial.

Los estados de cuenta pueden contener tres tipos de mensajes: mensaje comercial, mensaje asociado al estado de la cartera o del plástico, y un mensaje adicional de auditoría (nombre de la empresa externa o dependencia a la que el cliente puede contactar si tiene reparos sobre el contenido del extracto).

Los mensajes comercial y de cartera son excluyentes: cuando el plástico tiene algún bloqueo coercitivo, o el cliente está en mora o en proceso de cobro jurídico, el mensaje comercial no debería aparecer o, por lo menos, es inocuo.

Pagos en cheque

La mayoría de emisores dan un tratamiento especial a los pagos en cheque con el propósito de minimizar los problemas generados por su reversión. La práctica es que el pago en cheque libera el disponible, pero no afecta la estructura y composición de los diferidos hasta dos o tres días después, lapso de tiempo en el que se supone que el cheque sea devuelto por alguna causal.

Esta limitante se levanta, o se deja de aplicar, en los días cercanos a la fecha de facturación, para evitar que las obligaciones sean trasladadas a mora.

Si el cheque es devuelto, el pago es “reversado” y, dependiendo de la causal, se genera una sanción del 20% del valor girado, que ingresa a la tarjeta de crédito como un cargo administrativo.

Planes de Lealtad

La mayoría de los emisores busca incentivar el uso de las tarjetas de crédito y cultivar la fidelidad de los clientes haciendo que éstos prefieran usar su tarjeta para pagar los consumos. Los planes de fidelidad o lealtad han demostrado ser la herramienta más eficaz para lograr este objetivo. Encuesta recientes demuestran que las eventuales deficiencias recurrentes en el nivel de servicio de un emisor son toleradas y aceptadas por los clientes cuando los planes de recompensa son atractivos.

Se utiliza generar una cuenta en el cual se acumulan los puntos obtenidos por las transacciones (limitadas casi exclusivamente a compras nacionales), puntos cuyo valor equivale en promedio al uno por mil del valor de la transacción. El valor de estos puntos debe ser contabilizado en una cuenta contingente (cuentas por cobrar).

Los planes de acumulación de puntos, y los puntos como tal, tienen normalmente una vigencia determinada por cada emisor (uno o más años). Los estados de cuenta evidencian los puntos logrados en el período, el saldo anterior y el nuevo saldo de puntos.

Los puntos se redimen mediante diversos mecanismos: abono en la cuenta (transacción crédito sobre la tarjeta), conversión periódica o a solicitud del cliente, en millas de agencias de viaje, y redención de premios con base en un catálogo publicado y actualizado por cada emisor.

Tipos de Tarjetas

Son diversas las clasificaciones y tipos de tarjeta. Las más conocidas son las de las franquicias (clásica, oro, platino), asociadas al color del plástico, práctica también empleada en tarjetas de marca privada y compartida.

Otra clasificación obedece al destinatario de la misma: personal, empresarial y corporativa, con variantes para negocios específicos: distribución, pagos, prepago, etc.

Las tarjetas personales pueden tener dependencias, generando el concepto de tarjetas para un núcleo o grupo familiar, caso en el cual la dependencia puede ser de dos tipos: amparada y extendida. Las tarjetas amparadas funcionan como créditos independientes que solo se vinculan por efectos moratorios; la deuda se hace exigible al titular (amparado) y a la tarjeta principal (amparador o garante). Las tarjetas extendidas comparten un solo cupo asignado al titular de la tarjeta principal; la entidad emisora, o el cliente, definen la distribución porcentual de su capacidad de endeudamiento en las diferentes tarjetas, así como restricciones de uso (número y valor de transacciones).

Alertas

El comportamiento de las tarjetas y de sus transacciones es monitoreado permanentemente por los emisores con el propósito de anticipar posibles fraudes. Para ello emplean diversas herramientas que se fundamentan en el comportamiento histórico de los clientes: promedio de número y valor de transacciones, hábitos de consumo, etc. Establecen reglas para definir zonas o regiones, incluso países y ciudades, en las cuales se considera que existe un riesgo alto de fraudes, transacciones efectuadas en ciudades o países distintos en el mismo día, definen un monto a partir de la cual confirman con el cliente la realización de la transacción, entre otros.

Las transacciones “sospechosas” son impresas o enviadas automáticamente a un call center, en ambos casos para verificar su autenticidad, en el cliente o en el establecimiento comercial. El resultado de esta verificación puede llevar incluso al bloqueo preventivo del plástico.

El monitoreo con base en el comportamiento histórico se extiende también a los establecimientos comerciales: un aumento importante del valor transado puede evidenciar un posible fraude en el comercio, especialmente en establecimientos de reciente vinculación.

Compra de Cartera

Una figura muy utilizada en los últimos años es la compra de cartera con tarjeta de crédito, práctica que sirve para incrementar la cartera e incluso para colocar nuevos plásticos en circulación.

Las entidades financieras ofrecen tarjetas con el atractivo de comprar la cartera, vigente o vencida, que el cliente tiene con otras entidades, ofreciendo tasas considerablemente más bajas y plazos amplios.

El cliente provee el número de la obligación y el monto de la deuda. La entidad financiera realiza un pago a través de la red (Credibanco o Redeban Multicolor) para saldar la obligación actual, y genera un cargo a la nueva tarjeta, en las condiciones pactadas con el cliente.

Internet – Tarjeta Virtual – Mall Virtual

Los portales de los diferentes emisores de tarjetas de crédito incluyen hoy la posibilidad de realizar diferentes operaciones asociadas a tarjetas de crédito: consulta de saldos, consulta de estados de cuenta, pago de obligaciones mediante transferencias desde una cuenta de depósito, solicitud de avances en efectivo cargados inmediatamente a una cuenta de depósito, pago de impuestos y, en general, pago de convenios: servicios públicos, televisión por cable, telefonía celular, etc., incluso pagos o abonos a tarjetas de crédito de otros bancos.

Basados en esta infraestructura y con el propósito de habilitar compras seguras en tiendas virtuales, la tarjeta virtual ha empezado a ganar aceptación. El cliente interesado en realizar una transacción en un sitio no confiable, accede al portal de su banco, solicita una tarjeta virtual asociada a su tarjeta real, de la cual obtiene los fondos, y el banco le suministra el número de una nueva obligación, con un cupo restringido e incluso con normas de utilización definidas por el cliente: número y valor máximos por transacción, cupo recargable, vigencia de la nueva tarjeta, etc. La nueva tarjeta es habilitada inmediatamente, el cliente regresa a la tienda virtual de su interés y realiza la transacción, sin exponer el número y demás información de su tarjeta real.

Servicios Complementarios

Para atraer a un mayor número de clientes, y competir en igualdad de condiciones dentro del sector, las tarjetas de crédito están incrementando su menú de servicios. Entre los beneficios se destacan los seguros de vida, las pólizas de incapacidad para cubrir el crédito, los planes de asistencia médica en viajes, y los seguros de fraude, pérdida del equipaje y de garantía extendida en los artículos comprados con tarjeta. También se han dedicado a promover ofertas especiales en turismo, entretenimiento y salud

TABLAS GENERALES

En esta sección se incluyen tablas de interés general requeridas para apoyar la administración de una tarjeta de crédito.

División Político Administrativa de Colombia

Colombia está dividida en 23 departamentos y 1121 municipios. La división político-administrativa tiene cuatro categorías: país, departamento, municipio y lugar (corregimientos, inspecciones de policía y sectores rurales).

La codificación de esta estructura es realizada por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi y administrada por el DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas), a excepción obviamente del código del país que obedece a normatividad internacional (Colombia es 34).

El código del departamento está compuesto por dos dígitos (en la hoja de cálculo anexa aparecen tres pero en la práctica son solo los dos menos significativos), la ciudad o municipio por tres dígitos y los lugares por dos dígitos adicionales que en la práctica no se emplean.

Las principales ciudades están zonificadas, pero esta zonificación tampoco se emplea en la práctica para efectos de envío de correspondencia.

La codificación detallada de ciudades y departamentos se presenta en el documento [Ciudades de Colombia](#).

Para los códigos de países existen dos nomenclaturas diferentes, la primera de ellas numérica (ver [Códigos de Países](#)) y la segunda alfanumérica obedeciendo a ISO 3166-1 (ver [Códigos de Países ISO 3166-1](#)). Para efectos del procesamiento de transacciones efectuadas con tarjetas de crédito, ambas tablas son utilizadas.

Actividades económicas

La [Clasificación Industrial Internacional Uniforme CIIU](#) ha sido homologada y adaptada para Colombia por la [Resolución 11351 del 28 de noviembre de 2005](#) emitida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

No obstante las franquicias emplean sus propios códigos de clasificación para agrupar los vendedores afiliados. Visa, por ejemplo, emplea el [MCC](#) (Merchant Code Category).

Códigos de Compensación

Los códigos empleados por los Bancos para intercambio de información se denominan [códigos de compensación](#).

Cadenas de Establecimientos

Las grandes cadenas de establecimientos comerciales han sido clasificadas y codificadas por Incocrédito, de acuerdo a la [tabla adjunta](#).

ANEXO 1 - ESTRUCTURA BANDA MAGNÉTICA

La superintendencia Financiera de Colombia ha determinado que las claves de las tarjetas deben ser generadas por hardware; los bancos emplean básicamente equipos Atalla o Racal.

Se anexa el manual [Atalla Key Block Banking](#), que ilustra las características, cálculos, comandos y formatos empleados por equipos Atalla de Hewlett Packard.

En cuanto al contenido de la banda magnética, se emplean fundamentalmente dos de sus tres tracks, los cuales, en la mayoría de los casos emplean las directrices y estructura definida en [Visa Payment Technology Standards Manual](#).

ANEXO 2 – MENSAJERÍA, REALCE Y MAGNETIZACIÓN

Los grandes emisores de tarjetas subcontratan servicios de mensajería con entidades especializadas para entrega de plásticos, entrega de sobreflex (pines), y distribución de estados de cuenta y demás comunicaciones escritas.

En Colombia son múltiples las empresas que ofrecen servicios de mensajería: [Adpostal](#) de propiedad estatal, [Servientrega](#), [Envía](#), [DHL](#), [FedEx](#), [Domesa](#), [Thomas Greg Express](#), [USA Postal](#), [Redetrans](#), [TCC](#), [Coordinadora](#), entre muchas otras.

Se acostumbra emplear empresas diferentes para entrega de plásticos y para entrega de sobreflex (pines). [EIS](#), Entrega Inmediata y Segura, es una compañía especializada en impresión y distribución de sobreflex.

De igual manera los procesos de realce y magnetización pueden ser contratados con empresas especializadas, siendo dos las más destacada para grandes volúmenes, [Fesa](#) del Grupo Carvajal, y [Thomas Greg & Sons Ltd](#), las cuales se encargan incluso de la custodia de plásticos vírgenes.

Los proveedores de plásticos más destacados en Colombia son [Idenpla](#) y [Gemplus](#) (distribuidor local), aunque son bastante empleados proveedores internacionales.

ANEXO 3 - GLOSARIO DE TÉRMINOS

Adquirente: Miembro que habilita una cuenta de depósitos (corriente o de ahorros), a solicitud de un establecimiento, a fin de realizar los abonos o cargos en dicha cuenta de las operaciones que éste realice con tarjetas, para posteriormente presentar estas transacciones en el proceso de Canje y Compensación, a fin de honrar las ventas realizadas por el establecimiento y atender las reclamaciones que se deriven de las operaciones presentadas por sus clientes (establecimientos).

Afiliación: Proceso mediante el cual un establecimiento comercial queda facultado para aceptar tarjetas de una franquicia como medio de pago para sus ventas.

Ajuste: Procedimiento manual que permite corregir las inconsistencias en cuanto a cargos o abonos que se presenten ocasionalmente durante la realización de una transacción electrónica.

Amparante o Principal: Tarjetahabiente deudor solidario por las cuentas a pagar de otras tarjetas que se denominan amparadas.

Arbitraje: Proceso mediante el cual, un miembro de una franquicia presenta al comité de arbitramento, una transacción en controversia, la cual no fue resuelta en el proceso de Pre-arbitraje, a fin de que dicho comité determine la responsabilidad financiera de dicha transacción.

ATM: Automatic Teller Machine /Cajero Automático. Terminal desatendido con tecnología avanzada que permite a través de la lectura de datos de la banda magnética de una tarjeta y la captura de datos de validación, dispensar dinero o cheques.

Autorización: proceso donde un Emisor, un Procesador de Autorizaciones, o un Sistema de Respaldo aprueba una transacción.

Avance: Transacción mediante la cual un tarjetahabiente tiene acceso a través de una tarjeta, a los fondos de una cuenta o un crédito otorgado; este acceso puede ser manual o electrónico.

Banco Liquidador: Banco autorizado para realizar la liquidación de la compensación a nombre de una franquicia con los demás miembros del sistema a través del sistema SEBRA del Banco de la República.

BASE I: Componente del sistema VIP que provee los servicios de autorización en línea para Visa y otras transacciones. Base I realiza también las funciones del sistema de respaldo (STIP), así como los servicios de verificación del PIN, servicio de verificación de tarjeta y otros.

Base II: Sistema de Visanet que provee servicios de compensación y liquidación a los miembros asociados a Credibanco Visa.

BIN: Número asignado por una franquicia el cual identifica a un miembro y a un producto, y a través del cual se enlaza la información, para los procesos de intercambio, canje, compensación y liquidación.

Bloqueo: Estado de la tarjeta de crédito que la inhabilita para efectuar transacciones

Canje Enviado: Corresponde al total de las transacciones realizadas por tarjetahabientes no propios, las cuales envía al proceso de canje como adquirente de las mismas, con el propósito de que la entidad emisora involucre en su proceso de facturación a tarjetahabientes, así como, aquellas que en su función de emisor someta a controversia.

Canje enviado Internacional (Outgoing): Corresponde al total de las transacciones realizadas por tarjetahabientes internacionales, las cuales envía al proceso de canje como adquirente de las mismas, con el propósito de que la entidad emisora en el exterior involucre en su proceso de facturación a tarjetahabientes, así como, aquellas que en su función de emisor someta a controversia.

Canje Internacional: Es el intercambio de información y liquidación entre todos los miembros de una franquicia por medio de la transferencia electrónica de datos, a fin de utilizar los estándares mundiales, agilizar los procedimientos de intercambio y liquidación y permitir calidad en el servicio, reduciendo costos operativos mediante un proceso centralizado.

Canje Nacional: Proceso que realiza el operador local de una franquicia como miembro principal de una franquicia internacional y como cámara de compensación, al recibir las transacciones adquiridas por sus miembros para intercambiar y liquidar a través del proceso de compensación, para establecer las posiciones netas de cada entidad a fin de honrar a los establecimientos las transacciones que realizan los Tarjetahabientes del sistema, con el propósito de abonar en cuenta las transacciones efectuadas, y atender el proceso de controversias al interior del sistema.

Canje Recibido: Corresponde al total de las transacciones realizadas por tarjetahabientes, adquiridas por otras entidades que las presentan en el proceso de canje, con el propósito de que la entidad emisora honre a través del cargo a sus tarjetahabientes, las transacciones realizadas en los comercios y asuma el efecto financiero en nombre de sus tarjetahabientes y a favor del adquirente.

Canje recibido Internacional (Incoming): Corresponde al total de las transacciones realizadas por tarjetahabientes en el exterior, adquiridas por entidades extranjeras que las presentan en el proceso de canje, con el propósito de que la entidad emisora honre a través del cargo a sus tarjetahabientes, las transacciones realizadas en los comercios y asuma el efecto financiero en nombre de sus tarjetahabientes y a favor del adquirente. Dentro de este movimiento, se encuentran las cuotas que la franquicia involucre.

Carta de Compensación: Es el informe consolidado de los procesos de canje, liquidación y compensación, en el cual se refleja la posición de una entidad asociada a una franquicia, teniendo en cuenta su función de Emisión y Adquirencia, tanto desde el punto de vista local, como internacional, así como los valores que la franquicia abona o descuenta a una entidad y que son producto de otro tipo de operaciones, no ligadas directamente al intercambio transaccional (cuotas, ajustes, etc).

Causales de Devolución: Razones reglamentadas por las entidades miembros de una franquicia, que permiten el desarrollo en forma sistemática de las controversias locales, generadas entre las entidades emisoras y adquirentes del sistema.

Código de Autorización: Código que un Emisor, o su Procesador Autorizado, o el Proceso de Respaldo, provee para indicar la aprobación de una transacción. El código se devuelve en el mensaje de repuesta de autorización y se registra generalmente en el recibo de transacción como prueba de la autorización.

Código de Categoría de Comercio (MCC): Código que designa el comercio principal, profesión, o la línea de negocio de un comercio.

Compensación: Es un modo de extinguir total o parcialmente las obligaciones, tal como lo establecen las normas vigentes. La compensación puede ser bilateral, es decir, entre dos personas que sean recíprocamente deudoras o acreedoras, o multilateral, esto es, entre más de dos personas que ostenten las calidades mencionadas.

Comprobante de Avance: Documento en el cual se registra la realización manual de una transacción de avance, mediante la cual un tarjetahabiente tiene acceso a través de una tarjeta, a los fondos de un crédito otorgado.

Comprobante de Venta: Documento en el cual se registra la realización manual de una transacción de venta, mediante la cual un tarjetahabiente hace uso a través de una tarjeta, a los fondos de un crédito otorgado.

Comprobante Electrónico: Documento en el cual se registra la realización electrónica de una transacción de venta o avance, mediante la cual un tarjetahabiente hace uso a través de una tarjeta, de los fondos de un crédito otorgado.

Contracargo: Transacción que un Emisor devuelve a un Adquirente

Convenios Especiales: Contrato establecido en forma contractual entre un Comercio y una entidad Adquirente, que permite al establecimiento reemplazar los pagarés de venta convencionales y tramitar las autorizaciones y los abonos de las transacciones en forma electrónica.

CRM: Copy Request Manager. Equipo administrador de Solicitudes de documento Internacionales que permite a las entidades miembros de Credibanco Visa mediante un proceso automatizado, atender o solicitar documentos soporte de transacciones de canje internacional.

Datafono o POS: Terminal microprocesadora basada en comunicaciones electrónicas, que se instala en un punto de venta y permite procesar y autorizar las ventas.

Depósito: Abono en cuenta que realiza una entidad adquirente a un comercio que le ha presentado una transacción de venta manual, la cual cumple con los parámetros establecidos para su presentación al emisor, teniendo en cuenta los procesos de canje y liquidación.

Depósito electrónico: Abono en cuenta que realiza una entidad adquirente a un comercio que le ha presentado una transacción electrónica, producto de transacciones originadas en los dispositivos de acceso electrónicos.

Devolución: Transacción que es presentada al proceso de canje por un emisor, producto de una reclamación, que implica el rechazo hacia el adquirente de dicha transacción.

Dualidad: La membresía de una institución financiera en VISA y MasterCard.

Edit Package: Programación que Visa suministra a los procesadores para validar la información de intercambio con destino a BASE II, procesar la información de intercambio enviada del procesador a Visa, y procesar transacciones entrantes recibidas de Visa.

Embozado: Proceso de imprimir datos en forma de caracteres realzados en una tarjeta bancaria.

Emisor: Miembro de una franquicia que tiene como funciones principales emitir productos franquiciados, honrar las transacciones que los adquirentes presenten a través del canje y atender las reclamaciones que sus tarjetahabientes le realicen.

Encriptación: Procedimiento de seguridad entre dos nodos de comunicación que consiste en el cifrado de mensajes transmitidos a través de algoritmos reversibles y códigos o llaves de seguridad residentes, tanto en el origen como en el destino. Los mensajes sólo podrán ser conocidos en los puntos finales disminuyendo así las posibilidades de fuga de información en el transporte de una transacción.

Entidad adquirente de transacciones autorizadas por voz: Miembro que habilita una cuenta de depósitos (corriente o de ahorros), a solicitud de un establecimiento, a fin de realizar los abonos o cargos en dicha cuenta de transacciones de venta realizadas en forma manual con productos de una franquicia y que son presentadas por el establecimiento para su correspondiente abono. Esta entidad, posteriormente debe presentar estas transacciones en el proceso de Canje y Compensación, a fin de honrar las ventas realizadas por el establecimiento y atender las reclamaciones que se deriven de estas operaciones presentadas por sus clientes (establecimientos).

Entidad adquirente de transacciones electrónicas: Miembro que habilita una cuenta de depósitos (Corriente o de ahorros), a solicitud de un establecimiento, a fin de realizar los abonos o cargos de transacciones de venta realizadas en forma electrónica con productos de una franquicia y que son presentadas para el correspondiente abono.

Establecimiento Afiliado: Entidad que una franquicia decide afiliarse al sistema, a fin de que dicha entidad, pueda recibir pagos de bienes y servicios con los productos franquiciados, en sus puntos de atención.

Exhibit: Formatos establecidos por Visa Internacional, para el intercambio de información entre miembros adquirentes y emisores del sistema Visa, o, entre los miembros del sistema Visa y Visa Internacional.

Extracupo: Cupo adicional concedido por el emisor de la tarjeta para ser utilizado en un período de tiempo definido.

Fecha de proceso: Fecha en la que una transacción ha sido involucrada en los procesos de liquidación y compensación.

Fecha de Vencimiento: Fecha de expiración de un plástico.

Grupo de afinidad: Grupo de empresas físicas o jurídicas que comparten características en común y están ligadas a un mismo tipo de convenio con el Emisor.

Grupo financiero: conjunto o conglomerado de empresas dedicadas exclusivamente a la prestación de servicios financieros, constituidas como sociedades anónimas o como entes de naturaleza cooperativa, solidarista o mutual, sometidas a control común o a gestión común, y organizadas y registradas conforme lo establece la Ley

Imprinter: Máquina que permite grabar, en el comprobante de venta o de avance en efectivo, la información realizada de las tarjetas Débito o Crédito.

Intercambio: Proceso a través del cual una entidad presenta transacciones a las demás entidades y ésta a su vez recibe transacciones de ellas, tanto desde su función adquirente, como de su función de emisor.

PIN: Personal Identification Number/Código de identificación personal, corresponde a un dato numérico asignado por la entidad emisora de una tarjeta, que identifica al titular cuando éste realiza una transacción a través de dispositivos que requieren la captura de dicho dato.

Presentación: Es la acción a través de la cual una entidad adquirente, remite una transacción a través del canje a la entidad emisora, a fin de que ésta última honre la transacción realizada por su tarjeta habiente, y así proceder al abono de la venta realizada al comercio.

Pseudocuenta: Número que identifica la cuenta que el Establecimiento posee en la Entidad Financiera Adquiriente para efectos del abono en cuenta. No es el número real de la cuenta.

Riesgo de crédito: Riesgo de que un participante incumpla definitivamente con la obligación resultante de la compensación o liquidación a su cargo, en forma total o parcial a su vencimiento.

Riesgo legal: Riesgo de que un participante incumpla total o parcialmente una obligación resultante de la compensación o liquidación a su cargo por causas imputables a debilidades o vacíos del marco legal vigente, los reglamentos o los contratos y, por lo tanto, afectan la exigibilidad de las obligaciones contempladas en estos últimos.

Riesgo de liquidez: Riesgo de que un participante incumpla total o parcialmente la obligación resultante de la compensación o liquidación a su cargo en el plazo estipulado, pero que puede cumplir posteriormente.

Riesgo operativo: El riesgo de errores humanos o de falla en los equipos, los programas de computación o los sistemas y canales de comunicación que se requieran para el adecuado y continuo funcionamiento del sistema de pagos.

Riesgo sistémico: Aquel que se presenta cuando el incumplimiento total o parcial de un participante en un sistema de pagos a una o varias obligaciones a su cargo, o la interrupción o mal funcionamiento de dicho sistema pueda originar: que otros participantes en el mismo sistema no puedan cumplir a su vencimiento con las obligaciones a su cargo, que otros participantes de otro sistema no puedan cumplir a su vencimiento con las obligaciones a su cargo, que otras instituciones o personas que operen en el sistema financiero o en el mercado público de valores no puedan cumplir a su vencimiento con las obligaciones a su cargo, y, en general, que tal incumplimiento pueda causar problemas significativos de liquidez o crédito, amenazando la estabilidad de los sistemas financieros.

Riesgo de lavado de activos: Prevenir que el sistema de pagos se utilice para acciones delictivas.

Recibo de transacción electrónico: Documento soporte de una transacción, en el cual se registra la información que ha sido generada por el terminal electrónico, mediante la lectura de la banda magnética.

Recibo de transacción manual: Documento soporte de una transacción, en el cual se registra la información de la tarjeta, que ha sido generada por un impresor manual y otra información diligenciada por el establecimiento.

Red: Entidad que administra un sistema de nodos que enlazan por medio de la telecomunicación dispositivos de acceso, conectados a un enrutador, con el fin de obtener una autorización por parte de un emisor o de la entidad que este designe para tal fin.

Red Adquirente: Es la dueña del dispositivo de acceso a través de la cual se reciben en primera instancia las transacciones y es la responsable de la operación y funcionamiento de la infraestructura del mismo en los puntos de venta o cajeros automáticos.

Red Autorizadora: Red que se responsabiliza y tiene la potestad de dar una respuesta en nombre de un emisor a las transacciones recibidas directamente o través de otro enrutador.

Representación: Es la acción a través de la cual una entidad adquirente, remite nuevamente una transacción a través del canje a la entidad emisora, después de haber recibido la primer devolución de la transacción por parte de la entidad emisora, a fin de que ésta última honre la transacción realizada por su tarjetahabiente, y así proceder al abono de la venta realizada al comercio.

Retención en la Fuente: Es el porcentaje establecido por el ministerio de Hacienda por concepto de las ventas realizadas a través de tarjetas de crédito. Deberá ser aplicado por la entidad adquirente en el momento de pago o abono en la cuenta del establecimiento afiliado.

Reversión Electrónica: Operación automática mediante la cual una terminal no procesa una operación, debido a inconvenientes registrados en la comunicación, bien sea por exceder el tiempo de respuesta o por encontrarse el enlace de comunicación suspendido.

Reversión: corresponde a la acción de restitución de una transacción que fue presentada por una entidad adquirente al emisor a través del canje y que la entidad adquirente determina como errada.

Servicio de Identificación de Riesgos (CRIS): Servicio Visa que evalúa la actividad de las transacciones de intercambio e informa a los Miembros la actividad de comercios potencialmente fraudulenta.

Sistema de pago: Es un conjunto organizado de políticas, reglas, acuerdo, instrumentos de pago, entidades y componentes tecnológicos, tales como equipos, software y sistemas de comunicación, que permiten la transferencia de fondos entre los participantes, mediante la recepción, el procesamiento, la transmisión, la compensación o liquidación de órdenes de transferencia o recaudo. En todo caso, un sistema de pago solo será considerado como tal cuando actúen, en calidad de participantes, tres (3) o más instituciones vigiladas por la Superintendencia Financiera.

Solicitud de Comprobante: Es la exigencia que hace una entidad emisora a una entidad adquirente, a fin de que ésta última soporte físicamente una transacción presentada en canje.

Tarjetahabiente: Persona a la que se le ha emitido una tarjeta y que esta autorizado para efectuar transacciones con ella, respondiendo por la correcta utilización de la misma.

Terminal de punto de venta/ pos con captura/datáfono: Dispositivo de captura de datos y lectura de banda magnética, con capacidad para procesar operaciones e imprimir automáticamente el comprobante de venta una vez obtenida la autorización, así como almacenar en la memoria las transacciones que posteriormente serán abonadas en la cuenta de depósito del establecimiento, para el cual fue asignado.

Transacciones autorizadas por voz: Son transacciones que son autorizadas a través de una llamada telefónica, realizada por el establecimiento a uno de los centros de autorizaciones de una franquicia.

Transacción electrónica: Aquella transacción realizada a través de un dispositivo electrónico, POS o ATM, en los cuales se registra lectura de la banda magnética de la tarjeta, o a través de medios no presenciales como Internet, ordenes por correo, teléfono, etc., las cuales son presentadas a canje a través de dispositivos implementados por una franquicia.

Valor de financiación: Es la cuota que una entidad reconoce a otra por concepto de la oportunidad del dinero, en transacciones de venta, avance y pagos.

Valor de proceso: Es la cuota que un emisor debe reconocer al adquirente por la recepción, grabación y el manejo de cada transacción de avance, pago o venta grabada y presentada en canje por el adquirente.

Valor de red: Cuota que el emisor reconoce al adquirente, por prestar el servicio en su red de oficinas en transacciones de avance y pagos.

Valor de fotocopias: Cuota que reconoce el emisor al adquirente, por el suministro de un comprobante físico en transacciones manuales (venta, avance y convenio).

Valor de Verificación de Tarjeta (CVV): Valor de verificación único codificado en la banda magnética de una tarjeta para validar la información de la tarjeta durante el proceso de autorización.

Valor de Verificación de Tarjeta 2 (CVV2): Un valor de verificación único generado utilizando un proceso criptográfico seguro.

Valor de Verificación del PIN: Valor de cuatro dígitos utilizado en la verificación del PIN.

Voucher: Comprobante o pagare de venta, utilizado por los establecimientos para confirmación y cobro de una venta realizada con Tarjeta de Crédito.