

RESOLUCION No. 64 de 1999

POR CUANTO: En virtud de los cambios operados en la economía nacional y particularmente en su esfera financiera, acompañado de una creciente utilización de las tarjetas plásticas como medios de pago con una alta seguridad y que agilizan el proceso de cobros y pagos, las cuales dejan adicionalmente trazas electrónicas de todas las operaciones; resulta necesario y conveniente dictar reglas para la emisión y operación de tarjetas plásticas como medios de pago.

POR CUANTO: El Banco Central de Cuba está facultado para regular las relaciones con los mercados financieros y con este propósito dictar los reglamentos y normas que ordenen la emisión y operación de tarjetas de crédito, de débito, y cualesquiera otros medios y sistemas avanzados de pagos, conforme a lo dispuesto en el artículo 17.b, ordinal 6, del Decreto Ley 172 de 28 de mayo de 1997.

POR CUANTO: Entre las atribuciones del Presidente del Banco Central de Cuba, acorde con el artículo 36, incisos a) y b) del mencionado Decreto Ley No. 172, se encuentra la de dictar resoluciones, instrucciones y demás disposiciones de cumplimiento obligatorio para todos los organismos, órganos, empresas y entidades económicas estatales, organizaciones y asociaciones económicas o de otro carácter, cooperativas, el sector privado y la población; así como para todas las instituciones financieras y oficinas de representación.

POR CUANTO: El que resuelve fue nombrado Ministro Presidente del Banco Central de Cuba por acuerdo del Consejo de Estado de 13 de junio de 1997.

POR TANTO: En uso de las facultades que me han sido conferidas,

RESUELVO:

Dictar las siguientes:

“REGLAS PARA LA EMISIÓN Y OPERACIÓN DE TARJETAS PLÁSTICAS COMO MEDIOS DE PAGO”.

CAPÍTULO I DEFINICIONES

Artículo 1: Para los fines que persiguen las presentes reglas se entenderán por:

- **Autómata de venta:** Los equipos capaces de suministrar bienes o servicios con la ayuda de tarjetas plásticas, interactuando con el titular sin la participación de otras personas.

- **Billetera electrónica:** Aquellas tarjetas emitidas por instituciones financieras capaces de mantener un saldo que se acredita a través de un esquema de crédito, de un débito directo en una cuenta de depósito, o mediante el pago del monto correspondiente; y que se puede utilizar de forma universal rebajándose por el importe de cada transacción sin tener que solicitar una autorización a distancia.

- **Cajero automático y terminal de autoservicio:** Los equipos capaces de dispensar efectivo y realizar otras operaciones con las cuentas bancarias asociadas a una tarjeta plástica de forma automática, interactuando con el titular sin la participación de personal bancario.

- **Centro de procesamiento:** Las entidades que prestan servicios de procesamiento de transacciones con tarjetas plásticas como medios de pago a instituciones emisoras y/o adquirentes.

- **Comercio afiliado:** Las entidades que aceptan suministrar un producto o un servicio que será pagado con la ayuda de una tarjeta plástica.

- **Institución adquirente:** Las instituciones financieras que a nombre propio o en representación de un comercio afiliado, previo convenio con el mismo tramitan directa o indirectamente la autorización y el cobro de operaciones que se realizan a través de tarjetas plásticas.

- **Institución emisora:** Las instituciones financieras y entidades no financieras autorizadas por el Banco Central de Cuba para emitir tarjetas plásticas como medios de pago.

- **Número de identificación personal (NIP):** Clave conocida sólo por el titular de la tarjeta que permite la autenticación del mismo por medios automáticos.

- **Personalización de la tarjeta:** Proceso a través del cual se le incorpora a una tarjeta los datos necesarios para ser utilizada por su titular. Por su importancia el proceso de personalización debe ser realizado con las requeridas medidas de seguridad.

- **Tarjeta de crédito:** Aquellas emitidas por instituciones financieras que le permiten a sus titulares, mediante la presentación de la tarjeta junto con otro medio de autenticación del mismo, adquirir bienes, servicios o anticipo de efectivo contra un límite de crédito preconcedido, efectuando el pago a la institución financiera con posterioridad.

- **Tarjeta de débito:** Aquellas emitidas por un banco o institución financiera no bancaria excepcionalmente autorizada que permite, mediante la presentación de la tarjeta y la autenticación del titular, la utilización de los fondos que el mismo posee en una cuenta, para facilitar la adquisición de bienes, servicios o anticipo de efectivo, mediante un mecanismo que debita directamente su cuenta.

- **Tarjeta de lealtad o afinidad:** Aquellas emitidas por instituciones financieras y entidades no financieras, sólo para el uso en determinados establecimientos. Pueden ser de crédito, débito o prepagadas.
- **Tarjeta desechable:** Aquellas tarjetas prepagadas que una vez consumido el valor que contienen no pueden continuar utilizándose.
- **Tarjeta prepagada:** Aquellas emitidas por instituciones financieras y entidades no financieras, cuya condición obligatoria es el pago previo del valor de la tarjeta a su adquisición, o del monto correspondiente a acreditar en la misma, especificando el uso y mercado en que pueden ser utilizadas.
- **Terminal de punto de venta:** Los equipos capaces de tramitar transacciones de venta de bienes o servicios y entrega de efectivo con la ayuda de tarjetas plásticas y la intervención de un operador.
- **Titular:** Las personas naturales o jurídicas a nombre de las cuales se emite una tarjeta plástica para ser utilizada como medio de pago.

CAPÍTULO II PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 2: Las instituciones emisoras, las instituciones adquirentes y los centros de procesamiento deberán ajustarse, en la emisión y operación de tarjetas a lo previsto en estas reglas y demás disposiciones aplicables.

Artículo 3: Las tarjetas emitidas serán de uso exclusivo en el territorio nacional. Su carácter internacional podrá ser autorizado sólo por el Banco Central de Cuba.

Artículo 4: El Banco Central de Cuba supervisará que la producción, transportación, almacenamiento, personalización, entrega y operación de las tarjetas cumplen con los requisitos mínimos de seguridad, a fin de evitar fraudes o indebida manipulación de las mismas.

CAPÍTULO III DE LA EMISIÓN DE TARJETAS COMO MEDIOS DE PAGO

Artículo 5: Las instituciones interesadas en la emisión de tarjetas plásticas a utilizarse como medio de pago deberán dirigirse por escrito al Presidente del Banco Central de Cuba, mediante solicitud fundada a la que anexarán toda la documentación que consideren necesaria, así como aquella que oportunamente les sea exigida para analizar su petición. En caso de proceder la solicitud, el Banco Central de Cuba emitirá la licencia correspondiente.

Artículo 6: El Banco Central de Cuba otorgará tres tipos de licencias para los emisores de tarjetas plásticas como medios de pago:

- Licencia A: Para la emisión de cualquier tipo de tarjeta. Se otorgará a los bancos y, excepcionalmente, a otras instituciones financieras.

- Licencia B: Para la emisión de cualquier tipo de tarjeta exceptuando las de débito. Se otorgará a las instituciones financieras.

- Licencia C: Para la emisión de tarjetas prepagadas y desechables. Se otorgará a instituciones financieras y entidades no financieras.

Artículo 7: Toda solicitud de licencia para emitir tarjetas plásticas como medios de pago deberá incluir un Hago Constar, que especifique que se posee la infraestructura y procedimientos necesarios para garantizar la seguridad y fluidez de las operaciones con tarjetas así como que no se viola ninguna de las disposiciones vigentes.

Artículo 8: Toda emisión de nuevas tarjetas deberá ser informada al Banco Central de Cuba con no menos de treinta (30) días de antelación a su puesta en funcionamiento. A los efectos de las presentes reglas se entenderá por una nueva tarjeta aquella que modifique el tipo de tarjeta (débito, crédito, billetera electrónica, prepagada) y/o las medidas de seguridad asociadas con tarjetas en funcionamiento.

Artículo 9: Como parte de la documentación a elevar al Banco Central de Cuba se deberá incluir en el caso de entidades no financieras la aprobación de su solicitud por alguna de las instituciones financieras del sistema.

Artículo 10: La entrega de una tarjeta plástica como medio de pago, excepto las desechables, se deberá realizar siempre mediante la aceptación mutua de las reglas que la rigen. Las tarjetas plásticas podrán ser entregadas tanto a personas naturales como a jurídicas. En este último caso, si la tarjeta está asociada a una cuenta bancaria, el contrato correspondiente deberá ser firmado por las personas facultadas para operar la misma a nombre de la entidad solicitante, designándose las personas naturales a nombre de las que se expedirán las tarjetas en los casos que proceda.

Artículo 11: Las reglas que rigen las tarjetas deben establecer las obligaciones entre las instituciones emisoras y los titulares, partiendo del principio de la inalterabilidad de los términos contractuales.

Artículo 12: Las instituciones emisoras de tarjetas plásticas como medios de pago deben celebrar contratos con las instituciones adquirientes y los centros de procesamiento fijando las obligaciones de las partes, en los casos en que sean instituciones diferentes.

CAPÍTULO IV DE LAS INSTITUCIONES ADQUIRIENTES

Artículo 13: Las instituciones interesadas en fungir como institución adquirente deberán dirigirse por escrito al Presidente del Banco Central de Cuba, mediante solicitud fundada a la que anexarán toda la documentación que consideren necesaria, así como aquella que oportunamente les sea exigida para analizar su petición. En caso de proceder la solicitud, el Banco Central de Cuba emitirá la licencia correspondiente.

Artículo 14: Sólo podrán fungir como instituciones adquirentes que operan cajeros automáticos los bancos del sistema bancario nacional, y excepcionalmente aquellas instituciones que obtengan una licencia especial del Banco Central de Cuba.

Artículo 15: Las solicitudes de licencia para fungir como institución adquirente deberán incluir un Hago Constar, que especifique que se posee la infraestructura y procedimientos necesarios para garantizar la seguridad y fluidez de las operaciones con tarjetas así como que no se viola ninguna de las disposiciones vigentes.

Artículo 16: Las instituciones adquirentes en los casos que corresponda deben celebrar contratos con los comercios afiliados mediante los cuales se fijen las obligaciones de ambas partes.

Artículo 17: En los casos en que la institución adquirente no sea un banco el depósito correspondiente a las ventas de un comercio afiliado se realizará en el banco que este último decida.

Artículo 18: Las instituciones adquirentes deberán celebrar de igual forma contratos con las entidades emisoras y centros de procesamiento fijando las obligaciones de las partes, en los casos en que sean instituciones diferentes.

CAPÍTULO V DE LOS CENTROS DE PROCESAMIENTO Y SUS RELACIONES CON LAS ENTIDADES EMISORAS Y ADQUIRIENTES

Artículo 19: Las instituciones interesadas en fungir como centros de procesamiento deberán dirigirse por escrito al Presidente del Banco Central de Cuba, mediante solicitud fundada a la que anexarán toda la documentación que consideren necesaria, así como aquella que oportunamente les sea exigida para analizar su petición. En caso de proceder la solicitud, el Banco Central de Cuba emitirá la licencia correspondiente.

Artículo 20: Las solicitudes de licencia para fungir como centros de procesamiento deberán incluir un Hago Constar, que especifique que se posee la infraestructura y procedimientos necesarios para garantizar la seguridad y fluidez de las operaciones con tarjetas así como que no se viola ninguna de las disposiciones vigentes.

Artículo 21: Cuando se trate de instituciones diferentes los centros de procesamiento celebrarán contratos con las entidades emisoras y adquirentes con los que se

relacionen, en los que se establezcan las obligaciones que contraen ambas partes, partiendo del principio de la inalterabilidad de los términos contractuales.

CAPÍTULO VI DE LA COMPENSACIÓN DE LAS TRANSACCIONES ENTRE ENTIDADES EMISORAS Y ADQUIRIENTES

Artículo 22: La compensación de las transacciones entre las entidades emisoras y adquirientes se realizará a través de las cuentas que dichas entidades (si son instituciones bancarias) o sus bancos (si son instituciones no bancarias) mantienen en el Banco Central de Cuba.

Artículo 23: La compensación de las transacciones se hará diariamente por saldos netos, a partir de la información que brinden los centros de procesamiento designados a este efecto por el Banco Central de Cuba.

CAPÍTULO VII DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA EMISIÓN, MANIPULACIÓN Y OPERACIÓN DE TARJETAS PLÁSTICAS COMO MEDIOS DE PAGO

Artículo 24: Toda tarjeta plástica que se utilice como medio de pago deberá contar con un conjunto de medidas a definir por el emisor de las mismas que garantice una alta seguridad, entre las medidas que pueden incluirse como parte del diseño de las tarjetas plásticas se destacan:

- a) las características físicas de la tarjeta, incluyendo marcas de seguridad tales como hologramas y otras;
- b) la información impresa en la tarjeta, que la identifica de forma única;
- c) el período de vigencia de la tarjeta;
- d) la información grabada en la banda magnética o el microcircuito en el caso de las tarjetas inteligentes;
- e) la firma del titular registrada en la tarjeta;
- f) el NIP asociado a la tarjeta.

Artículo 25: En dependencia de las medidas de seguridad que se incluyan en una tarjeta plástica a utilizar como medio de pago, la institución emisora deberá tomar las decisiones y elaborar los procedimientos que garanticen la correcta manipulación de las mismas, y en particular todo lo referido a:

- a) la producción, transportación y custodia de las tarjetas vírgenes;

- b) la personalización y entrega a su titular de las tarjetas y el NIP asociado a la misma;
- c) la denuncia por los titulares de tarjetas extraviadas y/o NIP comprometidos.

Artículo 26: Para la producción, transportación y custodia de tarjetas vírgenes, en los casos en que la posesión de las mismas juegue un papel central dentro de las medidas de seguridad, se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

a) Utilizar un fabricante que reúna los requisitos internacionalmente aceptados para fabricar o imprimir las tarjetas;

b) Garantizar la seguridad adecuada durante el transporte de las tarjetas desde el establecimiento del fabricante hasta su destino. Para ello se podrán utilizar los siguientes métodos de embarque:

- un vehículo suministrado y operado por la institución emisora, acompañado por la seguridad apropiada, o
- un vehículo fletado exclusivamente por la institución emisora para el embarque específico, acompañado de la seguridad apropiada, o
- si el embarque se envía mediante transporte aéreo, debe estar sellado en valijas con la llave bajo el control de seguridad adecuado,
- cualquier otro medio con la seguridad equivalente.

Durante el trayecto, hasta su recibo por la institución emisora, el embarque debe estar acompañado por un representante responsable del fabricante o de la institución emisora.

c) Las instituciones emisoras tienen que seguir los siguientes procedimientos durante la transportación de las tarjetas:

- Por cada transferencia de custodia del embarque la institución emisora tiene que:
 - inspeccionar los envases cerrados buscando daños o roturas en las cerraduras y sellos, y
 - confeccionar un recibo escrito que refleje la inspección realizada.
- En aquellos casos, generalmente vuelos internacionales, cuando el embarque no esté acompañado por el representante autorizado de la institución emisora:
 - el fabricante tiene que avisar a la institución emisora la fecha y hora de salida del embarque, medio de transporte utilizado, método de notificación del envío y cantidad de bultos y tarjetas.

- el personal autorizado de la institución emisora tiene que recibir el embarque en su destino.

d) Tras recibir las tarjetas, la institución emisora tiene que hacer lo siguiente:

- llevar el embarque al área de almacenamiento de alta seguridad con la custodia requerida y acompañado de funcionarios autorizados;
- comprobar la cantidad de tarjetas recibidas con la cuenta de tarjetas en la factura de embarque;
- informar de inmediato el número de tarjetas faltantes o sobrantes, si detectara cualquier anomalía;
- almacenar las tarjetas en un área o bóveda de alta seguridad con:
 - construcción segura;
 - un sistema de alarma;
 - acceso limitado a dos personas que pasen una completa investigación de antecedentes;
 - control de acceso por funcionarios designados a ese fin.

e) La institución emisora deberá notificar de inmediato a las autoridades competentes la pérdida sospechada o confirmada, o el robo de cualquier tarjeta sin grabar o codificar. La notificación tiene que incluir información precisa que permita orientar la búsqueda de las tarjetas e impedir la incorrecta utilización de las mismas. Si resultare conveniente, la propia institución emisora se encargará de la destrucción física de las tarjetas recuperadas.

Artículo 27: La personalización y entrega de las tarjetas a sus titulares deberá tomar en cuenta en todos los casos los siguientes principios:

- la personalización de las tarjetas, independientemente de la tecnología que esta utilice, deberá realizarse en locales con la adecuada protección y por personal debidamente seleccionado y entrenado para estos fines;
- en el caso en que el emisor reciba el servicio de personalización de otra entidad deberá celebrar contrato con esta, en el que se establezcan las obligaciones que contraen ambas partes, partiendo del principio de la inalterabilidad de los términos contractuales.
- los sistemas y procedimientos que se utilicen para la personalización de las tarjetas deberán garantizar:

- que no se comprometa ningún secreto requerido para la seguridad en el uso de las tarjetas y en particular el NIP;
- que todo el procedimiento de personalización se realice en condiciones de doble custodia;
- que no se extravíe ninguna tarjeta y que todas las tarjetas que resulten dañadas en el proceso de personalización sean destruidas bajo doble custodia produciendo acta correspondiente.

- para el almacenamiento traslado y manipulación de las tarjetas personalizadas hasta su entrega al titular las instituciones deberán guiarse, en lo pertinente, por las normas establecidas en el artículo 26.

- el procedimiento de entrega de las tarjetas personalizadas a sus titulares deberá garantizar que las mismas lleguen sin adulteraciones a sus destinatarios y que no se comprometa ningún secreto relacionado con la seguridad de su utilización. En particular debe garantizarse que el NIP sólo lo conozca el titular y que, de remitirse la tarjeta por correo, el NIP y la tarjeta vayan por separado.

Artículo 28: Los sistemas de tarjetas plásticas como medios de pago deberán garantizar que, una vez denunciado por el titular el extravío de la tarjeta y/o el comprometimiento del NIP asociado a la misma, su utilización no sea posible de forma inmediata para las tarjetas de débito y crédito, y en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas para las billeteras electrónicas.

Artículo 29: Además de las medidas de seguridad relativas a las tarjetas en sí, los emisores de tarjetas plásticas como medios de pago tendrán que incluir en los procedimientos relacionados con la realización de las transacciones correspondientes medidas que garanticen una alta seguridad. Algunos ejemplos de estas medidas son:

- a) el establecimiento de límites máximos a utilizar en ciertos períodos;
- b) la información oportuna a los titulares de las tarjetas sobre las operaciones realizadas con las mismas con el fin de que puedan ser conciliadas;
- c) la posibilidad de restringir el uso de las tarjetas a ciertos establecimientos y/o tipos de transacciones.

Artículo 30: Las instituciones emisoras deberán contar con el personal especializado en las medidas de seguridad necesarias para el buen funcionamiento de las tarjetas, con las siguientes funciones:

- investigar todo uso fraudulento de las tarjetas;

- planear y supervisar la producción, transportación, personalización y entrega de las tarjetas;

- diseñar y poner en funcionamiento procedimientos para la detección de intentos de fraude.

Artículo 31: Las instituciones emisoras deberán incluir en los contratos que celebren con los centros de procesamiento e instituciones adquirientes el papel y responsabilidad de estos en el cumplimiento de las medidas de seguridad por ellos diseñadas.

Artículo 32: Como parte de la documentación para informar al Banco Central de Cuba sobre de emisión de una nueva tarjeta plástica a la que se refiere el Artículo 8, la entidad emisora deberá detallar las medidas de seguridad que se pondrán en funcionamiento para dicha tarjeta.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA: Sin perjuicio de las sanciones que corresponda aplicar conforme a las disposiciones vigentes, el Banco Central de Cuba ordenará a las instituciones emisoras, adquirientes o centros de procesamiento, que suspendan la emisión de tarjetas plásticas como medios de pago, o el procesamiento de las transacciones que se originan con las mismas, en los casos siguientes:

a) cuando la institución se aparte de lo que establecen estas reglas y demás disposiciones aplicables;

b) cuando se originen pérdidas importantes por las operaciones llevadas a cabo por dicha institución;

c) cuando el propio Banco Central de Cuba considere que el manejo de las tarjetas que hace la institución en cuestión se aleja de las sanas prácticas bancarias.

SEGUNDA: La institución emisora, adquiriente o centro de procesamiento al que se le ordene suspender la emisión de alguna tarjeta, o el procesamiento de las transacciones que se originan con las mismas, deberá proceder a cancelar las que se encuentran en circulación y/o denunciar los contratos celebrados con los titulares, centros de procesamientos y entidades adquirientes, mediante aviso escrito dado con la anticipación que estipulen oportunamente.

TERCERA: El Banco Central de Cuba dará respuesta sobre las licencias solicitadas a las que se refiere estas reglas en o antes de treinta (30) días naturales a partir de la presentación de la solicitud.

CUARTA: Se prohíbe la realización de transacciones con tarjetas plásticas en el territorio nacional por entidades que no estén autorizadas mediante licencia del Banco

Central de Cuba. Los infractores de esta prohibición estarán sujetos a lo que disponga la legislación vigente al respecto.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

ÚNICA: Todas las instituciones que en la fecha de publicación de estas reglas hayan emitido tarjetas plásticas como medios de pago, o participen en el procesamiento de transacciones realizadas con las mismas como institución adquiriente o centro de procesamiento, deberán comunicarlo por escrito al Banco Central de Cuba en el término de noventa (90) días naturales posteriores a la entrada en vigor de las mismas; ofreciendo los antecedentes necesarios que permitan el análisis y decisión por este banco.

En el propio escrito precisarán los aspectos de estas reglas que no están cumpliendo y el plazo que requieren para su instrumentación. Una vez transcurrido dicho término, aquellas instituciones que no cuenten con la autorización provisional o definitiva del Banco Central de Cuba no podrán continuar emitiendo las tarjetas en cuestión, o participando en su procesamiento, y se atenderán a lo dispuesto en las DISPOSICIONES GENERALES PRIMERA Y SEGUNDA de estas reglas.

DISPOSICIÓN ESPECIAL

ÚNICA: Disponer que las mencionadas reglas se apliquen de forma obligatoria por todos las instituciones financieras y por todas aquellas entidades no financieras que pretendan emitir tarjetas plásticas como medios de pago, o participar en su procesamiento.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA: Las disputas que se susciten entre las instituciones emisoras, las instituciones adquirientes, los centros de procesamiento, los comercios afiliados y los titulares, en la aplicación de los contratos suscritos entre ellos se ventilarán con arreglo a lo pactado en dichos contratos y a la legislación vigente en la República de Cuba.

SEGUNDA: El Superintendente del Banco Central de Cuba queda encargado de supervisar el cumplimiento de las mencionadas reglas, así como su control.

TERCERA: La presente resolución comenzará a regir a los treinta (30) días, a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

COMUNÍQUESE a los Vicepresidentes, al Superintendente, al Auditor y Directores, todos del Banco Central de Cuba; a los Presidentes de las instituciones financieras y a los Jefes de Organismos de la Administración Central del Estado.

PUBLÍQUESE en la Gaceta Oficial de la República de Cuba para general conocimiento y archívese el original en la Secretaría del Banco Central de Cuba.

DADA en Ciudad de La Habana, a los nueve días del mes de julio de mil novecientos noventa y nueve.

Francisco Soberón Valdés
Ministro Presidente
Banco Central de Cuba