



DIARIO OFICIAL

DIRECTOR: Edgar Antonio Mendoza Castro

TOMO Nº 395 | SAN SALVADOR, MARTES 29 DE MAYO DE 2012 | NUMERO 97

La Dirección de la Imprenta Nacional hace del conocimiento que toda publicación en el Diario Oficial se procesa por transcripción directa y fiel del original, por consiguiente la institución no se hace responsable por transcripciones cuyos originales lleguen en forma ilegible y/o defectuosa y son de exclusiva responsabilidad de la persona o institución que los presentó. (Arts. 21, 22 y 23 Reglamento de la Imprenta Nacional).

SUMARIO

	Pág.		Pág.
ORGANO EJECUTIVO		INSTITUCIONES AUTONOMAS	
MINISTERIO DE GOBERNACIÓN		CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA	
Escritura pública, estatutos de la Fundación Salvadoreña para las Comunicaciones y el Desarrollo Integral y Decreto Ejecutivo No. 25, declarándola legalmente establecida, aprobándole sus estatutos y confiriéndoles el carácter de persona jurídica.....	4-13	Decretos Nos. 13, 14 y 15.- Reglamentos de Normas de Control Interno Específicas de la Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa, de la Corporación Salvadoreña de Inversiones y de la Municipalidad de Ilopango.....	36-77
RAMO DE GOBERNACIÓN		ALCALDÍAS MUNICIPALES	
Estatutos de la Asociación para la Formación y Promoción Cultural y Social de El Salvador y Acuerdo Ejecutivo No. 71, aprobándolos y confiriéndoles el carácter de persona jurídica ..	14-19	Decreto No. 1.- Ordenanza Transitoria de Exención de Intereses y Multas Provenientes de Deudas por Tasas e Impuestos, a favor del municipio de San Vicente.....	78-80
MINISTERIO DE ECONOMÍA		SECCION CARTELES OFICIALES	
RAMO DE ECONOMÍA		DE PRIMERA PUBLICACION	
Acuerdo No. 490) - Normas Técnicas del Sistema de Tarjetas de Crédito.....	20-33	Declaratoria de Herencia	
MINISTERIO DE EDUCACIÓN		Cartel No. 523.- Manuel de Jesús Córdova Osorio y Otra (1 vez).....	85
RAMO DE EDUCACIÓN		Aceptación de Herencia	
Acuerdos Nos. 15-0406, 15-0407 y 15-0510.- Reconocimiento de estudios académicos.....	34-35	Cartel No. 524.- Blanca Estela Cuéllar Rivas y Otros (3 v. alt.).....	85
ORGANO JUDICIAL		Cartel No. 525.- Antonia Guerra de López y Otro (3 v. alt.).....	85
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA		Edicto de Emplazamiento	
Acuerdos Nos. 211-D y 226-D.- Se autoriza a los Licenciados Carlos Ernesto Hércules Rodríguez y Rafael Mauricio Rodríguez Escobar, para que ejerzan la profesión de abogado en todas sus ramas.....	35	Cartel 526.- Jaime Orlando Medina Díaz (1 vez).....	85

MINISTERIO DE ECONOMÍA
RAMO DE ECONOMÍA

ACUERDO No. 490

San Salvador, 29 de mayo de 2012.

EL ÓRGANO EJECUTIVO EN EL RAMO DE ECONOMÍA,**CONSIDERANDO:**

- I. Que de conformidad con los Artículos 1, 2 y 3 de la Ley de la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles, la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles es un organismo dependiente del Ministerio de Economía que ejerce la vigilancia por parte del Estado, sobre comerciantes, tanto nacionales como extranjeros, y sus administradores, en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones mercantiles y contables; y señala como parte de las atribuciones de esta Superintendencia la vigilancia de las obligaciones mercantiles, en relación a las actividades sujetas a su competencia por disposición expresa del Código de Comercio y otras leyes.
- II. Que según los Artículos 4 y 63 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, corresponde a la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles fiscalizar a las personas jurídicas sometidas a su vigilancia, de conformidad a su ley de creación, cuando éstas emitan, administren o gestionen tarjetas de crédito; y podrá dictar las normas técnicas necesarias para facilitar el cumplimiento de esa Ley.
- III. Que con la finalidad de darle cumplimiento a las disposiciones legales mencionadas, es necesario aprobar y emitir la Normas Técnicas de Tarjetas de Crédito elaboradas y debidamente consultadas por la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles; para coadyuvar así en la fiscalización eficaz de las contrataciones y operaciones del sistema de tarjetas de crédito, con miras a establecer un sistema justo y equitativo en donde se garantice la libre competencia en igualdad de condiciones y la transparencia del mercado.

PORTANTO:

De conformidad con los Considerandos anteriores, este Ministerio.

ACUERDA:

- 1) Aprobar y emitir las siguientes:

NORMAS TÉCNICAS DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO**CAPÍTULO I****OBJETO, SUJETOS Y DEFINICIONES****Artículo 1.- Objeto**

Las presentes Normas tienen por objeto desarrollar los procedimientos y metodologías para la aplicación de las disposiciones contenidas en la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.

Artículo 2.- Sujetos

Las entidades obligadas al cumplimiento de estas Normas son los emisores, administradores o gestores de tarjetas de crédito, cuando éstas sean sociedades mercantiles vigiladas por la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles, de conformidad con el inciso 2 del artículo 4 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.

Los emisores, administradores y gestores estarán obligados al cumplimiento de estas Normas cuando, en virtud de un contrato, se encarguen por cuenta del emisor de la colocación, contratación y cobro de las tarjetas de crédito.

Las expresiones "entidad o entidades" utilizadas en estas Normas se entenderán comprensivas de los sujetos obligados antes mencionados. Los términos "Superintendencia" y "Ley" denominan en su orden a la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles y a la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.

Artículo 3.- Definiciones

Para efectos de estas Normas se entenderá por:

- a) **Emisor:** Es la entidad o institución que emite u opera en el país, tarjetas de crédito a favor de personas naturales o jurídicas.
- b) **Administrador o gestor:** Persona Jurídica que en virtud de un contrato, efectúa la administración o gestión de las operaciones con tarjetas de crédito, quien podrá encargarse, por cuenta del emisor, de la colocación, contratación y cobro de las mismas.
- c) **Titular de la Tarjeta o Tarjetahabiente:** La persona natural o jurídica habilitada para el uso de la tarjeta de crédito, quien se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados personalmente o por los autorizados por el mismo.
- d) **Estudio de crédito:** Es el proceso mediante el cual se califica si el posible Tarjetahabiente cumple o no con el perfil definido en la política para el otorgamiento de crédito del emisor; dicho proceso deberá quedar documentado.
- e) **Capacidad de pago:** Capacidad económica que tiene el posible Tarjetahabiente para cancelar las obligaciones que le originen sus transacciones con la tarjeta de crédito; dicha capacidad es establecida mediante el análisis y evaluación de su flujo de ingresos y gastos en un periodo determinado.
- f) **Días de atraso:** Se calcularán diariamente y corresponde a los días transcurridos a partir del día siguiente de la primera fecha límite de pago incumplida hasta el día anterior en que el tarjetahabiente efectúe al menos el pago mínimo, o la fecha de corte del último estado de cuenta en que aún no se ha realizado el pago correspondiente.
- g) **Estado de cuenta:** Documento de aviso de cobro que detalla la totalidad de transacciones realizadas por el Tarjetahabiente desde el día después de la fecha de corte del mes anterior.
- h) **Fecha límite de pago:** Última fecha en la que el Tarjetahabiente debe efectuar al menos el pago mínimo requerido, para no incurrir en mora.
- i) **Fecha de corte:** Fecha hasta la cual se actualizan e incorporan las transacciones y cálculos efectuados en el período transcurrido entre dos estados de cuenta consecutivos.
- j) **Interés nominal:** Es el importe de intereses que devenga el saldo de capital establecido a la fecha de corte del estado de cuenta del mes anterior, considerando el saldo diario que de dicho monto se mantenga pendiente de cancelar hasta la fecha de corte del estado de cuenta del mes actual.
- k) **Interés efectivo:** Son los intereses generados por el monto monetario de las obligaciones contraídas por el tarjetahabiente o sus autorizados, más las comisiones y recargos pactados en el contrato de otorgamiento del crédito, expresados en términos porcentuales anuales.
- l) **Interés o recargo moratorio:** Corresponde al interés calculado diariamente tomando en cuenta los días de atraso y la tasa de interés moratoria convenida, o bien al recargo mensual que se aplicará sobre los saldos de capital en mora, siempre que éstos sean iguales o mayores a cinco dólares, que no excederá del cinco por ciento del pago mínimo.
- m) **Límite de crédito:** Monto máximo del crédito, que el Emisor y/o Coemisor pone a disposición del Tarjetahabiente de conformidad a las condiciones pactadas en el contrato de apertura de crédito.
- n) **Mora:** Incumplimiento en que incurre el Tarjetahabiente cuando no realiza al menos el pago mínimo en la fecha límite de pago, indicado en su estado de cuenta.
- o) **Pago de contado:** Monto total de las obligaciones que el Tarjetahabiente debe de pagar a más tardar en la fecha límite de pago.
- p) **Periodo de facturación:** Período comprendido entre el día siguiente de la fecha de corte del mes anterior y la fecha de corte del mes actual.
- q) **Pago mínimo:** Cantidad mínima que el Tarjetahabiente debe pagar a más tardar en la fecha límite de pago indicada en el estado de cuenta para no incurrir en mora.
- r) **Plazo al vencimiento:** Plazo del financiamiento estipulado en el contrato.
- s) **Periodo de pago:** Período comprendido entre la fecha de corte del estado de cuenta del mes actual y la fecha límite de pago establecida en el mismo estado de cuenta.
- t) **Saldo de capital:** Valor conformado por el saldo de capital de compras, sin incluir intereses, comisiones y recargos, el cual podrá tener dos componentes: un primer componente (A), si lo hubiere, correspondiente al saldo de capital determinado a la fecha de corte del estado de cuenta del mes anterior, y un segundo componente (B) correspondiente al saldo de capital generado en el periodo de facturación del estado de cuenta del mes actual, considerando la amortización realizada por el Tarjetahabiente a ambos componentes (A y B) durante el periodo de facturación del estado de cuenta del mes actual.

- u) **Saldo adeudado:** Es el valor total conformado por la suma del saldo de capital, más los saldos de intereses, comisiones y recargos si los hubiere.
- v) **Saldo de capital en mora:** Sumatoria de los saldos de capital de los pagos mínimos atrasados.
- w) **Sistema de Control Interno:** Consiste en las políticas y procedimientos (controles internos) aprobados y adoptados por la administración de una entidad para asegurar el logro del objetivo empresarial, mediante la conducción ordenada y eficiente de su negocio, que además debe incluir la adhesión de políticas de conservación de los activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la preparación oportuna de información financiera confiable.
- x) **Sistemas de Seguridad Informática:** Es el conjunto de medios administrativos, técnicos y de personal que de manera interrelacionada garantizan los niveles de seguridad informática en correspondencia con la importancia de las operaciones que se pretenden proteger y de los riesgos inherentes asociados a los mismos.
- y) **Sistema Antifraudes:** Son los sistemas establecidos por las entidades para la detección preventiva de operaciones fraudulentas, las cuales son parametrizadas tomando en cuenta las características particulares de los titulares de tarjetas de crédito y de las operaciones realizadas por éstos. Estos sistemas tienen como objetivo, emitir alertas preventivas en los casos de operaciones consideradas anormales según la parametrización definida.

CAPÍTULO II PROCESO DE AUTORIZACIÓN PARA EMITIR O ADMINISTRAR TARJETAS DE CRÉDITO

Artículo 4.- Solicitud de autorización

Las entidades interesadas en operar como emisores o administradores de tarjetas de crédito deberán solicitar autorización por escrito a la Superintendencia para actuar como tal, debiendo sujetarse a las disposiciones contenidas en los artículos 3 y 4 de la Ley y a las que se establezcan en las presentes Normas.

La solicitud de autorización para operar tarjeta de crédito deberá venir acompañada de lo siguiente:

- a) Testimonio de la escritura de constitución de la entidad y sus modificaciones, debidamente inscritas en el Registro de Comercio;
- b) Copia de la tarjeta del Número de Identificación Tributaria (NIT) de la entidad;
- c) Matrícula de Empresa vigente;
- d) Certificación del Punto de Acta de la Junta General Extraordinaria de Accionistas de la entidad, en la que conste que dicho órgano acordó solicitar a la Superintendencia autorización para emitir o administrar tarjetas de crédito; en los casos que proceda (o en el caso excepcional en que la actividad no conste en la Escritura de Constitución o Modificación de la Sociedad Solicitante);
- e) Credencial vigente del representante legal o legitimación del Apoderado;
- f) Nómina de las personas que integran la Junta Directiva, o Administración Única;
- g) Nómina de los accionistas con su porcentaje de acciones;
- h) Copias del Documento Único de Identidad (DUI) de los accionistas o copia del pasaporte en caso de extranjeros; o copia de pasaporte en caso de extranjeros. Para los casos en que los accionistas sean Sociedades extranjeras los documentos con los que se comprueben la existencia legal de las Sociedades en su país de origen así como los documentos que acrediten la personería con que actúen sus representantes, documentos que deberán llenar los requisitos legales para tener validez dentro del territorio nacional;
- i) Copia de la tarjeta del Número de Identificación Tributaria (NIT) de los accionistas;
- j) Estados financieros auditados de los dos últimos años de la entidad; debidamente depositados en el Registro de Comercio, acompañados de las notas y el dictamen del auditor externo, debidamente acreditado y copia de los estados financieros correspondientes al mes inmediato anterior al de la solicitud de la entidad;
- k) Organigrama de la entidad y número de empleados con que operará;
- l) Nómina de los gerentes y demás funcionarios de la entidad, señalando su correo electrónico y teléfono de contacto;
- m) Descripción y origen de la fuente de fondos con que operará;
- n) Estudio de factibilidad económico-financiero, en el que se incluyan las bases financieras de las operaciones que se proyectan desarrollar de por lo menos dos años, los planes comerciales y el segmento de mercado que atenderán. El estudio de factibilidad económico financiero deberá ser elaborado por un profesional de amplia experiencia en la formulación y evaluación de proyectos o por una empresa respaldada por profesionales de esa categoría;

- o) Descripción de los sistemas informáticos para operar tarjetas de crédito que utilizará, el cual deberá contener como mínimo lo detallado en Anexo No.1;
- p) Descripción del sistema contable para operar tarjetas de crédito, con su respectivo catálogo y manual de cuentas y políticas contables, políticas y reglamentos internos de la entidad relacionados con la operatividad de las tarjetas de crédito;
- q) Marcas de las tarjetas que emitirán, sus características y su ámbito de aplicación ya sea nacional o internacional;
- r) Modelos de contratos de apertura de crédito para la emisión y uso de tarjetas de crédito, que deberá cumplir con los aspectos señalados en el Capítulo III de estas Normas;
- s) Nombre o razón Social del despacho o firma de auditoría externa nombrada por la administración de la entidad para realizar tal actividad, agregando certificación del punto de punto de Acta de Junta General Ordinaria en el que conste su nombramiento;
- t) Informe emitido por una firma de auditores externos que certifique la cuantía del capital social pagado de la entidad a la fecha de la solicitud.

En lo pertinente la documentación anterior, deberá presentarse certificada notarialmente.

La Superintendencia verificará el cumplimiento de los requisitos exigidos a las entidades en forma previa a su incorporación en el listado respectivo.

Las demás entidades sujetas a la competencia de esta Superintendencia y que al momento de entrada en vigencia de la Ley ya se encontraban operando con tarjetas de crédito, y que deban ser autorizadas para emitir, administrar o gestionar tarjetas de crédito deberán anexar a la solicitud únicamente la información señalada en los literales o), p), q) y r) de este artículo, así como toda aquella otra información que sea requerida por este ente fiscalizador de conformidad a la Ley, las presentes Normas y cualquier otra regulación que al efecto sea emitida.

Artículo 5.- Plazo para la autorización

Después de recibida la solicitud con la información requerida en el artículo 4 de estas Normas, la Superintendencia contará con noventa días hábiles para la correspondiente revisión durante el cual podrá solicitar a los interesados las ampliaciones o subsanaciones que considere pertinentes, por lo que se interrumpirá dicho plazo hasta que se cumpla con las ampliaciones o subsanaciones requeridas.

Pero, en el caso de que las ampliaciones o subsanaciones presentadas generen mayor complejidad en su evaluación, la Superintendencia, dispondrá de un plazo excepcional no mayor de treinta días adicionales, al primer plazo. De no cumplirse con el requerimiento de la ampliación o subsanación solicitada, en un plazo de sesenta días hábiles, se entenderá que los solicitantes han desistido y se archivará el expediente y se emitirá resolución denegando la solicitud.

Si los solicitantes manifestaren interés después del último plazo señalado en el inciso anterior, deberán comenzar nuevamente el proceso.

Recibida la información en base a Ley y la presente normativa, la superintendencia dispondrá de un plazo adicional de hasta noventa días hábiles para efectuar el análisis correspondiente, verificar los sistemas informáticos y resolver sobre la solicitud de autorización para operar tarjetas de crédito. Concluido dicho plazo, de no haberse objetado la solicitud, se entenderá que ha sido resuelta favorablemente.

Artículo 6.- Autorización para Personas Jurídicas Extranjeras

Las sociedades extranjeras que se propongan operar tarjetas de crédito en El Salvador deberán cumplir con las disposiciones establecidas en la Ley, en el artículo 4 de la presente normativa y en el Código de Comercio.

Artículo 7.- Administradores o Gestores de tarjeta de crédito

Las entidades sujetas a estas Normas deberán remitir a esta Superintendencia en un plazo de treinta días después de su suscripción, copia certificada del contrato suscrito con el administrador o gestor de una tarjeta de crédito, el cual deberá cumplir con las regulaciones establecidas en las leyes y normas aplicables.

Artículo 8.- Listado de emisores, administradores y gestores

La Superintendencia, llevará un registro de las entidades emisoras, administradoras y de los gestores de tarjetas de crédito, autorizados para operar con tarjetas de crédito; y hará del conocimiento del público las entidades que integran dicho listado en la frecuencia, forma y medios que disponga.

La autorización constará en una certificación de la Resolución emitida por la Superintendencia que se entregará a la entidad, conforme a lo cual se entenderá otorgada la facultad para operar con tarjetas de crédito.

CAPÍTULO III DEL CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO

Artículo 9.- Depósitos de modelos de contratos

Las entidades deberán remitir a la Superintendencia, previo a su utilización, los modelos de contratos de apertura de crédito para la emisión y uso de tarjeta de crédito, para su respectiva revisión, autorización y registro, debiendo cumplir con lo estipulado en el artículo 7 de la Ley y en los artículos 4 y 6 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor. Una vez autorizados, la Superintendencia los tendrá como depositados.

Cuando la entidad pretenda modificar el contrato de apertura de crédito, deberá previamente remitirlo a la Superintendencia para la autorización de las modificaciones y la sustitución del depositado con anterioridad.

Si después de sesenta días hábiles de haber presentado los modelos o modificaciones de contratos no hubieren sido objetados u observados, se entenderá que cumplen con la Ley y en consecuencia pueden ser utilizados por los emisores y/o coemisores.

Artículo 10.- Contenido del contrato

El contrato que formaliza legalmente la relación jurídica entre el emisor y/o administrador y el tarjetahabiente debe proveer información clara, veraz, suficiente y de fácil comprensión, que permita el pleno conocimiento de los deberes y derechos del emisor y/o administrador y del tarjetahabiente, así como las particularidades del producto. El contrato contendrá, además de lo establecido en el artículo 6 de la Ley, lo siguiente:

- a) Monto del crédito otorgado, expresado en letras y números;
- b) Tasa de interés nominal, tasa de interés efectiva, tasa de interés moratoria o recargo por incumplimiento de pago; y
- c) Cualquier información relacionada con las características y restricciones del producto, así como cualquier otra explicación que sea de utilidad e importancia para el tarjetahabiente.

Artículo 11.- Celebración del contrato

Las entidades celebrarán los contratos de apertura de crédito con aquellos tarjetahabientes que hayan cumplido con todo el proceso interno de calificación establecido por la entidad acreedora para tal fin, el cual deberá incluir el estudio de crédito atendiendo la capacidad de pago del solicitante. Lo mismo deberá ser aplicable previo al incremento en el límite de crédito, refinanciamientos y reestructuraciones, conforme a lo establecido en el artículo 8 de la Ley.

Para lo anterior, las entidades deberán contar con políticas de crédito aprobadas por su Junta Directiva o Administración Única según el caso, las que deberán remitir a esta Superintendencia en un plazo no mayor a sesenta días hábiles después de la vigencia de estas Normas. Cuando haya modificaciones a estas políticas, éstas deberán ser actualizadas y remitidas a esta Superintendencia en un plazo no mayor de treinta días hábiles después de su aprobación por parte de la Junta Directiva o Administración Única de la entidad.

Artículo 12.- Modificaciones a las condiciones contractuales

Cualquier cambio en las condiciones contractuales deberá sujetarse a lo establecido en los artículos 9 y 14 de la Ley.

En todo caso, la tasa de interés no podrá modificarse durante los primeros seis meses del contrato, salvo que sea en beneficio del Tarjetahabiente.

Artículo 13.- Expediente del tarjetahabiente

El expediente que se le abre al tarjetahabiente deberá contener los documentos establecidos en las políticas emitidas por las entidades y como mínimo, lo siguiente:

- a) Persona Natural:
 - i. Copia del contrato de apertura de crédito suscrito con el cliente;
 - ii. Estudio de crédito que evalúe la capacidad de pago del solicitante;
 - iii. Copia de la Tarjeta del Número de Identificación Tributaria (NIT);
 - iv. Copia del Documento Único de Identidad (DUI);
 - v. En el caso de extranjeros copia del pasaporte u otro documento vigente de aceptación legal;
 - vi. Referencias personales y comerciales.

b) Persona Jurídica:

- i. Copia del contrato suscrito con el tarjetahabiente;

- ii. Estudio de crédito que evalúe la capacidad de pago de la sociedad;
- iii. Copia de la tarjeta del Número de Identificación Tributaria (NIT);
- iv. Copia del pacto social actualizado;
- v. Copia autenticada del poder administrativo que acredite la facultad para contraer obligaciones financieras; y en el caso de ser Administrador Único, copia de la escritura de constitución;
- vi. Autorización escrita designando a las personas que pueden hacer uso de la tarjeta de crédito;
- vii. Estados financieros.

Además cualquier otra información que se origine por un servicio, aviso de pérdida, extravío, robo o destrucción de la tarjeta de crédito, reclamos, gestiones de cobro, entre otros; este expediente podrá llevarse en forma física o electrónica.

Artículo 14.- Gestión de Riesgo

Las entidades deberán contar con un sistema de gestión de riesgo que le permitan identificar, medir, controlar, monitorear y mitigar los riesgos de crédito, mercado, liquidez, operacional, reputacional, legal, tecnológico y otros a los que están expuestas las entidades por las operaciones de tarjeta de crédito.

Además, serán responsables de brindar seguridad en las transacciones que realicen los tarjetahabientes, por lo que deberán establecer para el desarrollo de sus operaciones las políticas y adecuados sistemas de control interno, sistemas de seguridad informática, sistemas antifraude y políticas para aplicación de contracargos para operaciones en disputa, que procuren la debida seguridad de las operaciones realizadas por éstos, con apego a las sanas prácticas y de conformidad a las disposiciones establecidas en el Código de Comercio, Ley de la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles, Ley de Protección al Consumidor y demás leyes aplicables.

Artículo 15.- Cobertura de seguros

La protección contra robo, hurto, fraude y extravío de tarjeta de crédito deberá ser respaldada por seguros efectuados por las compañías de seguros de conformidad a la Ley de Sociedades de Seguros y la Ley de Protección al Consumidor.

Los emisores y/o administradores que cuentan con planes o programas de protección u otros servicios no financieros, seguirán operando como tal, pero deberán ser respaldados por las Leyes aludidas en el inciso anterior, por lo que contarán con un periodo de sesenta días hábiles a partir de la vigencia de estas Normas para diligenciar la respectiva autorización.

La información referida a los seguros o a los planes o programas que las entidades ofrezcan, asociados a la tarjeta de crédito, deberá indicar en forma clara y detallada en su caso los riesgos cubiertos, el monto de la prima o pago y la forma en que será determinada, las exclusiones y el plazo para efectuar el reclamo. Asimismo, tratándose de seguros, se deberá señalar el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza y se deberá entregar al tarjetahabiente una copia del contrato de seguro adquirido, sea éste individual o colectivo en el momento de su suscripción o, en su caso, de las condiciones de los planes o programas de protección.

Artículo 16.- Certificación del saldo adeudado

A partir de la vigencia de la Ley, para sustentar las obligaciones del tarjetahabiente ante acciones judiciales, hará fe en juicio la certificación del saldo adeudado extendida por el auditor externo de la entidad junto con el visto bueno del gerente de la misma, salvo prueba en contrario.

La utilización de títulos, valores o de documentos en blanco no están permitidos como medio para garantizar la obligación del tarjetahabiente.

CAPÍTULO IV

DE LA EMISIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Artículo 17.- Contenido de la tarjeta de crédito

Las tarjetas de crédito se expedirán con carácter de intransferible, debiendo emitirse a nombre del respectivo titular y deberán contener, como mínimo, la información establecida en el artículo 5 de la Ley; adicionalmente, deberá contener los números de teléfonos de atención permanente al tarjetahabiente.

Artículo 18.- Obligación de informar

Los emisores y/o administradores de tarjetas de crédito, previa suscripción de los contratos de apertura de crédito, deberán explicar con claridad a sus tarjetahabientes las responsabilidades que éstos adquieren en el uso de la tarjeta de crédito con que se operará el crédito otorgado, lo cual deberá quedar debidamente documentado desde el momento en que el tarjetahabiente recibe la tarjeta de crédito, quien deberá firmar de enterado de sus responsabilidades.

Las explicaciones deberán referirse principalmente al uso adecuado del financiamiento para no incurrir en mora y las consecuencias de su mal uso; así como en los aspectos de seguridad y confidencialidad en el manejo de la tarjeta, para prevenir fraudes de parte de terceros; uso de la tarjeta en comercios afiliados; también el uso en operaciones vía telefónica, por internet y en el extranjero.

Artículo 19.- Educación financiera

Las entidades tendrán la responsabilidad de proporcionar en forma clara, veraz y oportuna toda la información y las explicaciones que el tarjetahabiente le requiera en relación con el producto o servicio que se le ofrece; además, deberán realizar campañas divulgativas y educativas con la finalidad de educar e informar a los tarjetahabientes sobre el uso razonable y responsable de las tarjetas de crédito de acuerdo a sus políticas.

Artículo 20.- Sistema de recepción de denuncias

Las entidades sujetas a la Ley y a esta normativa, sin generar un costo adicional al tarjetahabiente, deberán contar en sus establecimientos con un sistema de recepción de denuncias, para garantizar las operaciones y minimizar los riesgos por operaciones con tarjetas sustraídas o extraviadas, que al menos deberá contar con una oficina física de atención para dichas denuncias. Dicho sistema, podrá incluir, otras modalidades para la recepción de las denuncias, debidamente identificadas, que funcionen dentro de sus horarios de servicios, las cuales deberán publicitar y hacer del conocimiento de sus tarjetahabientes por los medios que estimen convenientes; asimismo, para aquellas que ofrezcan en sus contratos de tarjetas de crédito el servicio de retiro de efectivo, dicho sistema de recepción de denuncias deberá funcionar las veinticuatro horas del día, de todos los días del año.

Artículo 21.- Recepción de reclamos

El tarjetahabiente deberá en primera instancia presentar su reclamo, ante la entidad emisora y/o coemisora, dentro de un plazo no mayor a noventa días después de la fecha de corte del estado de cuenta que está impugnando.

La entidad asignará número al reclamo y entregará al tarjetahabiente un comprobante con el nombre y firma de la persona que lo recibe, dejando constancia del día y hora de la recepción y, en un plazo no mayor a treinta días siguientes a la recepción del mismo, dar trámite y resolución a lo planteado por el tarjetahabiente, comunicándole los resultados obtenidos en forma escrita o por medios electrónicos, de manera clara y suficiente, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que respalden tal resolución, de acuerdo al artículo 26 de la Ley; asimismo, deberá incorporar al expediente del tarjetahabiente toda la información que soporte las investigaciones realizadas y sus resultados.

Para las operaciones realizadas en el exterior el plazo de corrección se ampliará a ciento veinte días.

De no estar satisfecho el tarjetahabiente con la resolución de la entidad emisora y/o administradora, después de cumplido con todo el procedimiento establecido en la Ley y la presente normativa, éste podrá en una segunda instancia presentar la denuncia ante la Superintendencia adjuntando la resolución otorgada por la entidad emisora y toda la documentación en que basa su inconformidad. La Superintendencia según el caso requerirá copia del expediente a la entidad y una investigación efectuada por el auditor interno de la misma.

Artículo 22.- Control de los reclamos y denuncias

Las entidades deberán establecer un registro para el control estadístico de los reclamos y denuncias interpuestas ante dicha entidad por los tarjetahabientes, conteniendo el número de casos y tipo de reclamos recibidos, casos resueltos y casos pendientes de resolución, conforme el formato descrito en Anexo No. 3 de las presentes Normas, el que deberá ser remitido mensualmente a la Superintendencia en un plazo de cinco días hábiles siguientes al mes en referencia, remitiéndolo por medios electrónicos o de la forma que la Superintendencia lo determine.

CAPÍTULO V

INTERESES, COMISIONES Y RECARGOS

Artículo 23.- Intereses bonificables

Los intereses de los importes de las compras realizadas mediante tarjeta de crédito en el período de facturación del estado de cuenta serán dispensados toda vez que el tarjetahabiente opte por cancelar el saldo de contado en o antes de la fecha límite de pago.

Artículo 24.- Financiamiento

Se entenderá que el tarjetahabiente ha hecho uso de financiamiento cuando no cancela totalmente el saldo de contado comunicado en el estado de cuenta respectivo, en o antes de la fecha límite de pago.

Todo pago se aplicará atendiendo la prelación establecida en la Ley y de conformidad con los montos previamente informados en el desglose del pago mínimo requerido en dicho estado de cuenta.

Artículo 25.- Intereses devengados

Para el cálculo de los intereses que se devenguen hasta la fecha de corte del estado de cuenta se procederá de la siguiente forma:

- a) Los intereses calculados de los importes de las compras efectuadas entre la fecha de corte del estado de cuenta del mes anterior y la fecha de corte del estado de cuenta del mes actual tomarán como referencia los días transcurridos entre la fecha de realización de la transacción y la fecha de corte del estado de cuenta del mes actual; y
- b) El saldo de capital proveniente de estados de cuenta anteriores devengará intereses a partir del siguiente día de la fecha de corte del estado de cuenta del mes anterior hasta la fecha de corte del estado de cuenta del mes actual.

En ambos casos deberán calcularse los intereses tomando en cuenta los abonos efectuados por los tarjetahabientes a efecto de determinar saldos diarios de capital.

Cuando la fecha límite de vencimiento de pago mensual sea un día feriado o de asueto nacional, fin de semana, o que no estuviere habilitado el sistema informático de la entidad o la posibilidad para poder efectuar el pago, la fecha límite de pago se prorrogará automáticamente al siguiente día hábil.

Artículo 26.- Otras modalidades de crédito

Aquel emisor o administrador que otorgue cualquier otra modalidad de crédito independiente del que se genera con el uso de la tarjeta de crédito, y que utilice el estado de cuenta para determinar el pago de dicha obligación, deberá separar los pagos de éstos, en el correspondiente estado de cuenta, del resto de la cuota de pago por las operaciones normales generadas por el uso de la tarjeta de crédito, debiendo reflejar al tarjetahabiente las condiciones generales de dicho crédito por separado, las que deberán contener como mínimo el plazo, el número de referencia del mismo, tasa de interés, cuota del otro crédito otorgado, desglosada en capital, intereses, comisiones y recargos si los hubiere, pagos que deberán acreditarse independientemente.

Artículo 27.- Comisiones

Se cobrarán solamente las comisiones previamente pactadas en los contratos de apertura de créditos, que representen un servicio adicional efectivamente prestado por el emisor al tarjetahabiente, debidamente aceptadas y comunicadas por escrito por el titular, a través del contrato de apertura de Crédito o sus anexos.

Artículo 28.- Pago mínimo

El pago mínimo de la tarjeta de crédito se determinará sumando los intereses por financiamiento, los intereses de mora o recargo por incumplimiento, las comisiones y la porción de capital correspondiente; o de acuerdo a lo establecido en los contratos depositados en la Superintendencia por cada entidad.

La porción de capital a cancelar en el pago mínimo se obtendrá dividiendo el saldo de capital adeudado entre el plazo concedido por el emisor para el financiamiento.

Artículo 29.- Cálculo de los Intereses

Los intereses serán calculados de conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley, utilizando la siguiente fórmula:

$$I = P * i * n$$

Donde:

I= Interés a pagar

P= Capital adeudado

i= Tasa de interés nominal porcentual vigente

n= Es el factor establecido de la relación del tiempo transcurrido dividido entre 365 ó 366 si el año fuere bisiesto

Artículo 30.- Interés moratorio o recargo por incumplimiento de pago

Los intereses moratorios se determinan sobre los saldos diarios de la porción de capital del pago mínimo no cubierto e incumplido; a partir de la fecha límite de pago establecido en el estado de cuenta anterior, hasta la fecha de corte del estado de cuenta actual o hasta que se haga efectivo el pago, lo que ocurra antes.

La tasa de interés moratoria publicada por el emisor o coemisor no excederá a la tasa de interés moratoria máxima de los préstamos personales publicada y exhibida por la Superintendencia del Sistema Financiero, de conformidad al inciso segundo del artículo 20 de la Ley.

En el caso que se opte por aplicar un recargo por incumplimiento de pago, el mismo se cobrará únicamente si el monto de la cuota en mora es igual o mayor a cinco dólares y su importe no deberá exceder del cinco por ciento del pago mínimo del estado de cuenta correspondiente.

Deberá tenerse en cuenta que no se puede aplicar dos cobros por un mismo hecho generador, o se cobran intereses moratorios o recargo por incumplimiento, en ningún caso ambos.

CAPÍTULO VI

**METODOLOGÍA Y PARÁMETROS PARA EL CÁLCULO Y DETERMINACIÓN DE LAS
TASAS DE INTERÉS EFECTIVAS**

Artículo 31.- Tasa máxima de interés efectiva

Se entenderá como tasa máxima de interés efectiva el costo anual total de financiamiento sobre el capital prestado, expresado en términos porcentuales anuales, que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los cargos inherentes al financiamiento recibido. Incluye intereses, comisiones y recargos que el tarjetahabiente está obligado a pagar conforme al contrato.

Las entidades deberán calcular la tasa máxima de interés efectiva anualizada de la tarjeta de crédito, de acuerdo a la siguiente metodología:

a) Determinación de tasa máxima de interés efectiva para efectos de publicación.

- i. Se determinará la tasa máxima de interés efectiva anualizada de la tarjeta, dividiendo la suma de los intereses y membrecía, entre el límite de crédito mínimo de la tarjeta de crédito. Su fórmula se expresa como sigue:

$$i_e = \frac{LC (i) + M}{LC}$$

i_e : Tasa máxima de interés efectiva anual.

LC: Límite de crédito mínimo de la tarjeta (el menor del rango asignado a la tarjeta).

i : Tasa máxima de interés nominal anual.

M : Membrecía facturada anualizada máxima.

- ii. La tasa máxima efectiva anualizada a publicar de la tarjeta de crédito será la mayor de entre las calculadas para los distintos límites de crédito que tenga la tarjeta.

b) Determinación de tasa máxima de interés efectiva para efectos del contrato.

Para efectos de incluir en el contrato, se utilizará la misma fórmula establecida en el literal a) de este artículo, con la diferencia que el parámetro LC corresponderá al límite de crédito otorgado al tarjetahabiente.

c) Determinación de tasa máxima de interés efectiva para efectos de informar al tarjetahabiente en su estado de cuenta.

Para el cálculo de la tasa efectiva requerida en el literal m) del artículo 24 de la Ley, se utilizará la misma fórmula establecida en el literal a) de este artículo, con la diferencia que el parámetro LC corresponderá al límite de crédito otorgado al tarjetahabiente y en el numerador se sumarán las comisiones anualizadas y recargos generados en el ciclo de corte anterior.

$$i_s = \frac{LC(i) + M + C + R}{LC}$$

- i_s : Tasa máxima de interés efectiva anual.
- LC: Límite de crédito otorgado al tarjetahabiente.
- i: Tasa máxima de interés nominal anual.
- M: Membrecía facturada anualizada máxima.
- C: Comisiones anualizadas.
- R: Recargo

Esta tasa podrá ser igual o mayor a la estipulada en el contrato, dependiendo del comportamiento normal de pago y del uso del producto de parte del tarjetahabiente.

CAPÍTULO VII DEL ESTADO DE CUENTA

Artículo 32.- Remisión del estado de cuenta

La entidad emisora y/o administradora deberá elaborar y enviar o poner a la disposición del titular con una anticipación mínima de quince días previos a la fecha de pago, un estado de cuenta mensual en forma impresa o por correo electrónico, según lo indique por escrito el tarjetahabiente, a la dirección que éste señale, a fin de que pueda realizar oportunamente los pagos respectivos.

La entidad deberá contar con un procedimiento que le permita documentar el envío de los estados de cuenta a los tarjetahabientes.

El estado de cuenta deberá contener como mínimo lo establecido en el artículo 24 de la Ley y adicionalmente la siguiente información:

- a) Dirección del tarjetahabiente;
- b) Plazo de financiamiento;
- c) Nombre y lugar donde los tarjetahabientes pueden realizar los pagos correspondientes;
- d) Números telefónicos de servicio al tarjetahabiente para consultas en general, reporte de extravío, fraudes, clonación, robos o hurtos y otras denuncias, y
- e) Dirección exacta, teléfono y correo electrónico de la Oficina de Atención de Denuncias.

CAPÍTULO VIII DE LAS PUBLICACIONES

Artículo 33.- Publicación de Información

Las entidades deberán publicar el primer día de cada mes, en dos diarios de circulación nacional en forma clara, legible y visible, las tasas máximas de interés anual nominal y efectiva, las comisiones, el interés moratorio o el recargo por incumplimiento de pago, que estarán vigentes para dicho mes, tomando de base el formato descrito en el Anexo No. 2.

Las entidades deberán exhibir, a partir del primer día de cada mes, en las carteleras instaladas en sus establecimientos y en su publicidad, de manera clara, legible y visible, la tasa de interés nominal máxima y efectiva máxima, tasa de interés moratoria máxima, comisiones y recargos, aplicables a las operaciones de tarjeta de crédito, que estarán vigentes para ese mes, pudiendo además utilizar cualquier otro medio de comunicación masiva o su sitio Web.

Al proporcionarse la información a través del sitio Web, ésta deberá mostrarse en espacio de fácil acceso junto con la información sobre la tarjeta de crédito y deberá estar actualizada, debiendo ser idéntica a la información que la entidad difunda en sus establecimientos y en los periódicos.

Artículo 34.-

Las tasas de interés anuales nominales, efectivas y moratorias, divulgadas deberán ser las máximas publicadas y serán presentadas en forma de porcentaje, con dos decimales.

Artículo 35.-

Las tasas de interés, comisiones y recargos tendrán vigencia a partir del día de su divulgación y no se podrán aplicar las que no hayan sido divulgadas, excepto que se trate de disminuciones en las tasas que beneficien a los tarjetahabientes.

Artículo 36.-

Toda divulgación de tasas de interés, nominal, efectiva y moratoria, comisiones y recargos, incluso las de carácter publicitario comercial, deberá ser específica, de tal manera que no induzca a error o confusión a los tarjetahabientes.

Artículo 37.- Corrección de Publicaciones

La Superintendencia podrá requerir nuevas publicaciones en aquellos casos en que no se hayan cumplido los requisitos que señala la Ley, o con lo establecido en estas Normas.

Artículo 38.- Remisión de Información a la Superintendencia

Las entidades obligadas por la Ley y la presente Normativa, deberán remitir a la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles, en medios electrónicos o en la forma que ésta lo determine, en los últimos tres días hábiles de cada mes, la información relativa a las tasas de interés, comisiones y recargos que publicarán el primer día del siguiente mes, de conformidad a lo establecido en el Anexo No. 2 de estas Normas.

CAPÍTULO IX

OTRAS DISPOSICIONES Y VIGENCIA

Artículo 39.- Régimen sancionatorio

Las entidades deberán dar estricto cumplimiento a las presentes Normas, todo ello sin perjuicio de las sanciones y medidas a que hubiese lugar de conformidad a lo dispuesto en la Ley.

Artículo 40.- Registro de resoluciones sancionatorias

La Superintendencia, a través de la unidad técnica que designe, llevará un Registro de sus resoluciones sancionatorias firmes que dicte con respecto a las sociedades emisoras y/o administradoras de tarjetas de crédito. El Registro será público y también estará disponible en el sitio Web de la Superintendencia.

Artículo 41.- Lo no contemplado

Lo no previsto en las presentes Normas será resuelto por el Comité Técnico de esta Superintendencia.

Artículo 42.-

Las presentes Normas serán revisadas al siguiente año de su entrada en vigencia y cada dos años posteriormente a la primera vez; no obstante, también podrá ser revisada ante la ocurrencia de algún evento independientemente de su naturaleza, pero que su ocurrencia impacte el sistema de tarjetas de crédito.

Artículo 43.- Vigencia

Estas Normas tendrán vigencia a partir del día de su publicación en el Diario Oficial.

SUPERINTENDENCIA DE OBLIGACIONES

MERCANTILES

ANEXO No. 1

REQUISITOS MÍNIMOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Para toda entidad que iniciará a operar tarjetas de crédito es requisito mínimo presentar a la Superintendencia la siguiente información:

1. Descripción general del módulo de tarjeta de crédito y de sus principales procesos.
2. Diseño relacional del módulo de tarjeta de crédito.
3. Descripción detallada de los archivos y campos (Diccionario de datos) del módulo de tarjeta de crédito.
4. Manual de Usuario.
5. Listado del tipo de usuarios que tendrán acceso, especificando el cargo del usuario y el tipo de acceso que tendrán a cada una de las opciones del sistema.
6. Detalle del personal técnico que efectuará el mantenimiento, administrará los sistemas, base de datos, debiendo incluir su ubicación geográfica.
7. Características del equipo central y periféricos.
8. Descripción del sitio alterno, incluyendo las características del equipo utilizado.
9. Certificación de cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por las marcas VISA o Mastercard, etc., según sean los tipos de tarjeta a emitir, en el caso de estar afiliado a una de estas marcas.
10. Descripción técnica de los siguientes aspectos:
 - a. Sistema utilizado para el control de reclamos efectuados por los tarjetahabientes.
 - b. Herramientas informáticas y medidas de seguridad utilizados en el caso de prestar servicios mediante servicios electrónicos.
 - c. Sistema informático utilizado contra la prevención de fraudes tecnológicos.
11. Documentación autorizada y actualizada de los siguientes aspectos:
 - a. Tipo de tarjeta, nombre comercial y las marcas que serán emitidas, con su correspondiente constancia de registro de marcas y distintivos comerciales.
 - b. Manejo de claves de acceso.
 - c. Extracción y generación de información histórica.
 - d. Fórmulas para los procesos de cálculo de intereses, comisiones, recargos, pago mínimo, prelación de pagos, etc., incluyendo la identificación de los códigos fuentes respectivos que ejecutan cada proceso.
 - e. Mantenimiento de Número de Identificación Personal (PIN) en tarjetas de crédito.
 - f. Descripción del contenido de la tarjeta de crédito.
 - g. Atención de requerimientos de cambio del sistema.
12. Análisis de Impacto del Negocio (BIA).
13. Plan de Continuidad del Negocio (BCP).
14. Plan de Recuperación de Desastres (DRP).
15. Copia de los siguientes contratos:
 - a. Garantía o mantenimiento del equipo central y periféricos.
 - b. Garantía o mantenimiento de los programas, si éstos han sido contratados a terceros.
 - c. Entre el emisor y Adquiriente y entre el Adquiriente y las Instituciones afiliadas.
 - d. Entre el emisor y el proveedor del procesamiento de datos.

SUPERINTENDENCIA DE OBLIGACIONES MERCANTILES
San Salvador, El Salvador, C.A.

ANEXO No.2

ENTIDAD
TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y RECARGOS PARA TARJETAS DE CRÉDITO
VIGENTES DEL ____ AL ____ DE ____

No.	TIPO DE TARJETA	LIMITE MÍNIMO	TASA DE INTERÉS ANUAL		COMISIONES			RECARGOS	
			NOMINAL	EFFECTIVA	MEMBRÍA	PROGRAMA DE SEGURO O PLAN DE PROTECCIÓN	INTERÉS MORATORIO ANUAL	RECARGO MORATORIO MENSUAL	
					TITULAR	ADICIONAL			
1	TARJETA 1	US\$	%	%	US\$	US\$	US\$	%	US\$
2	TARJETA 2	US\$	%	%	US\$	US\$	US\$	%	US\$
3	TARJETA 3	US\$	%	%	US\$	US\$	US\$	%	US\$
M-1	TARJETA M-1	US\$	%	%	US\$	US\$	US\$	%	US\$
N	TARJETA N	US\$	%	%	US\$	US\$	US\$	%	US\$

NOTAS

- 1- Las comisiones y los recargos se cobran siempre que hayan sido previamente contratados o autorizados por el tarjetahabiente.
- 2- Las comisiones y recargos serán cobradas siempre que el tarjetahabiente haga uso de los mismos.
- 3- No se cobran intereses sobre intereses, ni sobre comisiones u otros cargos. Tampoco se cobra dos veces un mismo hecho generador.
- 4- El monto del crédito no puede aumentarse sino es con la autorización por escrito del titular y fiador, este último si lo hubiere.
- 5- Si se cancela el saldo de la tarjeta de crédito señalado en el estado de cuenta mensual como "pago de contado", no paga intereses bonificables.

SUPERINTENDENCIA DE OBLIGACIONES MERC. ILES
San Salvador, El Salvador, C.A.

ANEXO No. 3

CONTROL DE RECLAMOS O DENUNCIAS

Nombre de la entidad:
Fecha de referencia:

No. Correlativo	Tipo de Reclamo	Fecha de Presentación	Nombre del Tarjetahabiente	No. Referencia del Reclamo	Breve descripción del Reclamo	Monto Reclamado	Provisión Contable	Fecha de Resolución	Tipo de Resolución Positiva Negativa	Oficina que atendió el Reclamo	Nombre del Empleado Responsable	Teléfono Directo y Dirección electrónica

Instrucciones
No. Correlativo
Tipo de Reclamo
Fecha de presentación
Nombre del Tarjetahabiente
No. Referencia del Reclamo
Breve descripción del Reclamo
Monto Reclamado
Provisión Contable
Fecha de Resolución
Tipo de Resolución
Oficina que atendió al Reclamo
Nombre del Empleado Responsable
No. Telefónico y dirección electrónica

Número de reclamos en este Reporte
Clasificación propia de la entidad según producto.
Fecha en la que el tarjetahabiente presentó el reclamo a la entidad
Nombre del Titular de la cuenta sujeta al reclamo.
Número de control y seguimiento asignado por la entidad
Descripción de la inconformidad del tarjetahabiente que motiva el reclamo
El valor en US\$ que implicaría reconocer a la entidad a favor de su tarjetahabiente
En caso que la entidad haya previsto la probabilidad de reconocer un gasto originado en el reclamo antes de su resolución
Fecha en que la entidad dio respuesta al tarjetahabiente
Positiva: Cuando se haya reconocido a favor del tarjetahabiente, Negativa: Cuando se haya resuelto que el reclamo es infundado y por consiguiente en contra de los intereses del tarjetahabiente
Nombre de la unidad de la entidad responsable de atender el reclamo
Nombre del funcionario de más alto nivel dentro de la entidad que se responsabiliza por la respuesta dada al tarjetahabiente ante el reclamo presentado.
Número telefónico y correo electrónico directo en que se pueda contactar a la persona que atendió el reclamo.