

REGLAMENTO DEL SISTEMA DE TARJETAS DE PAGO

SERIE DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Público



RSTP

REGLAMENTO DEL SISTEMA DE TARJETAS DE PAGO

SERIE DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

PÚBLICO

APROBADO POR LA JUNTA DIRECTIVA DEL BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, MEDIANTE EL NUMERAL 3 DEL ARTÍCULO 5, DEL ACTA DE LA SESIÓN 6298-2025, CELEBRADA EL 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL LA GACETA, ALCANCE N°163 A LA GACETA N°238, EL 18 DE DICIEMBRE DE 2025.



RSTP

Tabla de contenido

CAPÍTULO I DEL OBJETO	1
CAPÍTULO II DISPOSICIONES GENERALES	1
CAPÍTULO III DE LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL SISTEMA DE TARJETAS DE PAGO	6
CAPÍTULO IV DE LOS DISPOSITIVOS DE PAGO	7
CAPÍTULO V DE LAS TRANSACCIONES DE PAGO.....	10
CAPÍTULO VI DE LOS RECLAMOS.....	12
CAPÍTULO VII DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS.....	15
CAPÍTULO VIII DE LAS TERMINALES DE PUNTOS DE VENTA (POS).....	16
CAPÍTULO IX DEL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN.....	18
CAPÍTULO X DE LAS COMISIONES	19
CAPÍTULO XI DE LAS SANCIONES.....	20
CAPÍTULO XII DISPOSICIONES TRANSITORIAS.....	21

Sistema de Pagos - BCCR

Año 2025

REGLAMENTO DEL SISTEMA DE TARJETAS DE PAGO

CAPÍTULO I DEL OBJETO

Artículo 1. Objeto del reglamento. El presente reglamento regula las comisiones máximas que podrán ser cobradas por los proveedores del sistema de tarjetas sobre el procesamiento de transacciones que utilicen dispositivos de pago, así como todos los elementos que permiten desarrollar la eficiencia y seguridad del sistema de tarjetas, y garantizar el menor costo posible para los afiliados, conforme con lo dispuesto en la Ley de comisiones máximas del sistema de tarjetas (Ley 9831).

En reconocimiento de la importancia del sistema de tarjetas, se regula su funcionamiento, de conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (Ley 7558) y el Tratado sobre sistemas de pago y de liquidación de valores de Centroamérica y República Dominicana (Ley 8876), para propiciar su seguridad jurídica, su desarrollo y fortalecimiento como elementos vitales en la unicidad del sistema de pagos costarricense.

CAPÍTULO II DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 2. Definición de términos. Para los fines del presente reglamento deben aplicarse las siguientes definiciones:

- ▣ **Adquirente:** proveedor de servicios que ha suscrito un contrato con un afiliado, para la aceptación y el procesamiento de operaciones con dispositivos de pago que reporten una transferencia de fondos al afiliado.
- ▣ **Afiliado:** persona física o jurídica que acepta operaciones de pago en el territorio nacional y es el destinatario de los fondos objeto de la operación de pago.
- ▣ **ARESEP:** Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
- ▣ **Autenticación:** procedimiento que permite al emisor comprobar la identidad del cliente o la validez de la utilización de un dispositivo de pago, incluida la utilización de credenciales de autenticación reforzada del cliente.
- ▣ **Autenticación reforzada del cliente:** autenticación basada en la utilización de dos o más elementos independientes entre sí, categorizados como conocimiento (algo que solo conoce el cliente), posesión (algo que solo posee el cliente) e inherencia (algo que es el cliente), de forma que la vulneración de uno de los elementos no compromete la fiabilidad de los demás.
- ▣ **BCCR:** Banco Central de Costa Rica.
- ▣ **Billetera digital:** una aplicación de software o un servicio digital que permite al cliente almacenar la información de sus tarjetas en un teléfono inteligente u otro dispositivo electrónico, y utilizar un token digital para realizar transacciones de pago.

- ▣ **BIN:** Siglas de Bank Identification Number, o número de identificación del emisor (IIN). Es un número que se usa para identificar una cartera emisora o adquirente con fines de autorización y compensación de transacciones. El BIN se encuentra ubicado entre los primeros dígitos del número del dispositivo de pago.
- ▣ **Cajero automático (ATM por sus siglas en inglés):** dispositivo electromecánico que permite a los clientes retirar dinero en efectivo, consultar el saldo de la cuenta, transferir fondos, pagar servicios, cambiar claves de seguridad, aceptar depósitos y realizar otras transacciones o trámites.
- ▣ **Cliente:** persona física o jurídica titular de un dispositivo de pago suministrado por un emisor y que autoriza una transacción con dicho dispositivo.
- ▣ **Comisión de intercambio local (CIL):** valor porcentual cobrado sobre el monto de la operación de pago local, por la marca de tarjeta o por medio de un tercero, a un adquirente nacional, para ser entregado al emisor nacional.
- ▣ **Comisión máxima de intercambio local (CMIL):** valor porcentual máximo establecido por el BCCR para la comisión de intercambio local.
- ▣ **Comisión de adquirencia local (CAL):** comisión cobrada por el adquirente nacional al afiliado en relación con la operación de pago local, resultante de la suma de la comisión de intercambio local, el costo de marca y el costo del adquirente nacional. Serán consideradas parte de la comisión de adquirencia las retribuciones acordadas en la relación comercial entre el adquirente nacional y el afiliado y que estén directamente relacionados con la prestación del servicio de adquirencia, incluidos los pagos netos, descuentos, incentivos o cualquier otra retribución recibida por el adquirente de parte del afiliado relacionada con el pago de bienes y servicios a través de un dispositivo de pago, tales como, pero sin limitarse a, los montos mínimos de facturación, la tecnología de comunicación, el uso de papel y el acceso a información de las operaciones de pago y la relación comercial, entre otros.
- ▣ **Comisión máxima de adquirencia local (CMAL):** valor porcentual máximo establecido por el BCCR para la comisión de adquirencia local.
- ▣ **Comisión de intercambio transfronteriza (CIT):** valor porcentual establecido y cobrado sobre el monto de la operación de pago transfronteriza, por la marca de tarjeta, a un adquirente nacional para ser entregado al emisor extranjero.
- ▣ **Comisión máxima de intercambio transfronteriza (CMIT):** valor porcentual máximo establecido por el BCCR para la comisión de intercambio transfronteriza.
- ▣ **Comisión de adquirencia transfronteriza (CAT):** comisión cobrada por el adquirente nacional al afiliado en relación con la operación de pago transfronteriza, resultante de la suma de la comisión de intercambio transfronteriza, el costo de marca y el costo del adquirente nacional. Serán consideradas parte de la comisión de adquirencia transfronteriza las retribuciones acordadas en la relación comercial entre el adquirente nacional y el afiliado, y que estén directamente relacionados con la prestación del servicio de adquirencia transfronteriza, incluidos los pagos netos, descuentos, incentivos o cualquier otra retribución recibida por el adquirente de parte del afiliado relacionada con el pago de bienes y servicios a través de un dispositivo de pago, tales como, pero sin limitarse a, los montos mínimos de facturación, la tecnología de comunicación, el uso de papel y el acceso a información de las operaciones de pago y la relación comercial, entre otros.

- ▣ **Comisión máxima de adquirencia transfronteriza (CMAT):** valor porcentual máximo establecido por el BCCR para la comisión de adquirencia transfronteriza.
- ▣ **Corresponsal financiero:** cualquier establecimiento comercial que establece relaciones o vínculos de negocio con una entidad financiera con el objeto de ofrecer, a nombre y por cuenta de éste, servicios financieros a sus clientes, tales como cobro de servicios públicos o privados, pago de préstamos, depósitos, retiros de efectivo y apertura de cuentas, entre otros.
- ▣ **Costo de marca:** comisiones cobradas por la marca de tarjetas al adquirente y/o al emisor por conceptos como autorización, compensación, liquidación y otros relacionados con las operaciones de pago.
- ▣ **Dispositivo de pago:** instrumento de pago EMV en sus diferentes presentaciones: tarjetas de débito, crédito o prepago, así como calcomanías, llaveros, relojes de pulsera, brazaletes, anillos, dispositivos móviles como tabletas y teléfonos inteligentes.
- ▣ **División Sistemas de Pago:** área del BCCR responsable del desarrollo y operación del Sistema Nacional de Pagos.
- ▣ **Emisor:** proveedor de servicio que ha suscrito un contrato con el cliente, con el fin de proporcionarle un dispositivo de pago para realizar sus transacciones.
- ▣ **EMV:** siglas de “Europay-MasterCard-VISA”. Es un estándar internacional de interoperabilidad de las tarjetas de pago con circuito integrado, terminales de puntos de venta (POS) y cajeros automáticos, para la autenticación de las transacciones de pago realizadas por un cliente.
- ▣ **EMVCo:** organización internacional creada para facilitar la interoperabilidad y la aceptación mundial de las transacciones de pago seguras, mediante la gestión y evolución de los estándares, las especificaciones EMV y los procesos de prueba relacionados.
- ▣ **Estación de servicio:** empresa que realiza ventas de combustibles para el transporte terrestre, aéreo o marítimo que son sujetos de fijación de precios por parte de la ARESEP.
- ▣ **Interoperabilidad:** capacidad de dos o más sistemas o componentes para intercambiar y usar información con fines de procesamiento y liquidación de transacciones con dispositivos de pago.
- ▣ **Ley 6227:** Ley General de la Administración Pública del 2 de mayo de 1978.
- ▣ **Ley 7472:** Ley de Protección de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, del 20 de diciembre de 1994.
- ▣ **Ley 7786:** Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso No Autorizado, actividades Conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
- ▣ **Ley 7935:** Ley Integral para la persona Adulta Mayor.
- ▣ **Ley 8968:** Ley de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales, del 5 de setiembre del 2011.
- ▣ **Ley 9831:** Ley de comisiones máximas del sistema de tarjetas del 21 de marzo del 2020.
- ▣ **Liquidación:** proceso mediante el cual se pagan en firme las obligaciones provenientes de las operaciones de pago aceptadas o de los saldos netos resultantes de su compensación, de acuerdo con las normas de funcionamiento del sistema de tarjetas.

- ▣ **Marca de tarjeta:** empresa nacional o internacional que facilita su infraestructura tecnológica para registrar, transportar, procesar, almacenar, compensar o liquidar operaciones realizadas por medio del sistema de tarjetas de pago y por lo cual cobra, a los demás proveedores del servicio, comisiones y cargos en virtud de las relaciones comerciales que establezca.
- ▣ **Monto de pago rápido:** 50 mil colones para operaciones realizadas en moneda local o 100 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente para operaciones realizadas en cualquier otra moneda.
- ▣ **Norma complementaria:** instrumento normativo emitido por la División Sistemas de Pago, para desarrollar a nivel técnico y operativo las disposiciones del presente reglamento, en el que se incluyen normas técnicas, manuales, formularios o cualquier otro documento para establecer las condiciones de funcionamiento del sistema, o para especificar responsabilidades, derechos y requerimientos de las partes involucradas.
- ▣ **Organizaciones de beneficencia:** toda aquella asociación o fundación para obras de bien social, científico o cultural que ha cumplido con los requisitos aplicables a la atención de solicitudes para recibir donaciones deducibles del impuesto a las utilidades por parte del donante, establecidos por la Dirección General de Tributación, y se encuentran registradas en la lista de entes autorizados para recibir donaciones deducibles de la renta bruta de los donantes publicada en la página web del Ministerio de Hacienda.
- ▣ **Operación de pago:** toda instrucción cursada por un afiliado a un adquirente, por la que se solicita la ejecución de una acreditación de fondos a su cuenta por el uso de un dispositivo de pago por parte de su cliente.
- ▣ **Operación de pago local:** toda operación de pago realizada por un cliente, utilizando un dispositivo de pago emitido o habilitado por un emisor nacional, al comprar un bien o servicio provisto por un afiliado operando en territorio costarricense, que es procesada electrónicamente por un adquirente nacional.
- ▣ **Operación de pago no presencial:** operación de pago en que el cliente y el dispositivo de pago no están físicamente presentes, como en el comercio en línea.
- ▣ **Operación de pago presencial:** operación de pago en que el cliente y el dispositivo de pago están físicamente presentes ante la terminal punto de venta.
- ▣ **Operación de pago rápido:** operaciones de pago locales que se realizan en forma presencial, con un dispositivo de pago emitido por un emisor nacional, por un valor inferior o igual al monto de pago rápido, la cual no requiere de la autenticación del cliente por parte del afiliado para su autorización, es decir que, no debe exigirse al cliente la presentación de su documento de identificación, la firma del comprobante de pago ("voucher"), la digitación del PIN o el uso de cualquier otro mecanismo de autenticación reforzada del cliente.
- ▣ **Operación de pago transfronteriza:** toda operación de pago realizada por un cliente, utilizando un dispositivo de pago emitido o habilitado por un emisor extranjero, al comprar un bien o servicio provisto por un afiliado operando en el territorio costarricense, que es procesada electrónicamente en conjunto entre un adquirente nacional y la marca de tarjeta respectiva.
- ▣ **Pago sin contacto:** funcionalidad que permite pagar una transacción mediante el acercamiento del dispositivo de pago a menos de 2 centímetros de la terminal de punto de

venta (POS), utilizando tecnología de identificación por radiofrecuencia incorporada a dichos dispositivos.

- ▣ **Pasarela de Pagos:** proveedor de servicio que gestiona la autorización y el procesamiento de la operación de pago entre el adquirente y el afiliado.
- ▣ **PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard):** estándar de seguridad de datos para la industria de tarjeta de pago, consiste en una guía que ayuda a las organizaciones que procesan, almacenan y/o transmiten datos de tarjeta habientes (o titulares de tarjeta), a asegurar dichos datos, con el fin de evitar los fraudes que involucran tarjetas de pago débito y crédito.
- ▣ **PIN:** Siglas de “Personal Identification Number”; es una contraseña utilizada por dispositivos electrónicos como el teléfono móvil, las terminales de puntos de venta (POS) o los cajeros automáticos, para autenticar a un cliente y permitirle acceso a un sistema.
- ▣ **Procesador de pagos:** proveedor de servicio que gestiona la autorización y el procesamiento de la operación de pago entre el adquirente y el emisor.
- ▣ **Proveedor de servicio:** cualquier persona física o jurídica que participa en la cadena de provisión de transacciones de pago del sistema de tarjetas de pago, sea por cuenta propia o de terceros, pudiendo actuar para los efectos como emisor, adquirente, marca de tarjeta, procesador de pagos, pasarela de pagos, entre otros.
- ▣ **Push notification:** servicios de mensajería provistos por el emisor que utilizan una estructura de mensajes cortos para notificar el cliente de las transacciones de pago.
- ▣ **Servicio digital transfronterizo:** servicio proveído por plataformas tecnológicas que permiten por medio de un adquirente transfronterizo ofrecer productos y servicios para ser consumidos dentro del territorio nacional.
- ▣ **SINPE:** Sistema Nacional de Pagos Electrónicos. Portal financiero que integra y articula el sistema de pagos costarricense.
- ▣ **SINPE-TP:** Sistema Nacional de Pago Electrónico en el Transporte Público.
- ▣ **Sistema de tarjetas de pago:** conjunto de proveedores de servicio, afiliados, clientes, infraestructuras tecnológicas, dispositivos de pagos, protocolos y procedimientos que participan o se relacionan con el ordenamiento, aceptación, procesamiento, compensación y liquidación de transacciones de pago.
- ▣ **Tarjeta prepago anónima:** instrumento financiero en colones, emitido como un dispositivo de pago al portador, no recargable, sin chip y sin PIN, por un monto máximo de ciento cincuenta mil colones, sin acceso a retiros en cajero automático, para su uso como tarjeta de cumpleaños, de regalo, de descuento, acceso a promociones y otros fines comerciales, de uso exclusivo en el afiliado para el cual se emite.
- ▣ **Tarjeta prepago nominativa:** instrumento financiero en colones, emitido como una tarjeta EMV, nominativa, recargable, asociada a una marca de tarjeta.
- ▣ **Terminal punto de venta (POS):** terminal electrónica utilizada por los afiliados (datáfono, teléfono móvil (tap on phone, m-pos, otros), tableta o cualquier otro), diseñadas para validar el dispositivo de pago, capturar la información de la transacción de pago y autenticar al cliente, con el propósito de enviar dicha información para su respectiva autorización por parte del emisor del dispositivo de pago.

- ▣ **Transacciones de pago:** operaciones de pago, retiros y depósitos de efectivo y cualquier otra transacción ejecutada por el cliente en cualquier canal, que implique un movimiento de fondos sobre su cuenta, al utilizar su dispositivo de pago.

Artículo 3. Del alcance. El presente reglamento es de acatamiento obligatorio para todos los participantes del sistema de tarjetas de pago que operan en Costa Rica, ya sea, emisor nacional, adquirente nacional, afiliado, cliente, marca de tarjeta, o cualquier otra persona física o jurídica que intervenga en el procesamiento de transacciones de pago asociadas a la venta de bienes o servicios ofrecidos por un afiliado costarricense, sin distinguir si dicho participante es sujeto de supervisión o no por parte de alguna de las superintendencias del sector financiero nacional bajo la coordinación del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF).

CAPÍTULO III **DE LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL SISTEMA DE TARJETAS DE PAGO**

Artículo 4. Estructura de los órganos técnicos. El desarrollo del Sistema de Tarjetas de Pago se apoya en los siguientes órganos técnicos de asesoría y construcción:

a) Director de la División Sistemas de Pago:

Propone a la Gerencia del BCCR la posición técnica con respecto al Sistema de Tarjetas de Pago, tomando en consideración para ello las observaciones y recomendaciones de la Comisión Asesora del Sistema de Tarjetas de Pago, los proveedores de servicios y otros. Es responsable de la actualización, oficialización y divulgación de la norma complementaria y normas técnicas asociadas al Sistema de Tarjetas de Pago; la implementación de los lineamientos y políticas aprobadas en el presente reglamento por parte de la Junta Directiva del BCCR; y la promoción de las mejores prácticas de industria para su desarrollo y aplicación.

b) Comisión Asesora del Sistema de Tarjetas de Pago:

Colabora en la definición de las reglas de operación y en el desarrollo del Sistema de Tarjetas de Pago, así como en la definición, revisión y actualización de la norma complementaria y normas técnicas. Sus recomendaciones no serán vinculantes para el BCCR. Los representantes de cada sector serán responsables de elevar a la Comisión las sugerencias y observaciones de las entidades que componen la industria que representan, debiendo mantener a su sector permanentemente informado sobre las observaciones o recomendaciones que emita este cuerpo colegiado. La Comisión podrá conformar equipos técnicos integrados con especialistas que le asesoren en temas específicos o para que realicen estudios relacionados con el Sistema de Tarjetas de Pago.

Los resultados de su trabajo serán presentados a la División Sistemas de Pago para lo correspondiente según el inciso a) de este mismo artículo.

La Comisión se reunirá cada vez que la Dirección de la División Sistemas de Pago los convoque. Este órgano estará integrado por:

- i. El director de la División Sistemas de Pago o quién este designe, quien la coordinará.

- ii. Un representante de la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica (MEIC).
- iii. Dos representantes de la Red de Organizaciones de Consumidores creada de conformidad con lo dispuesto en el decreto 37899-MEIC.
- iv. Dos representantes de la Cámara de Comercio de Costa Rica.
- v. Un representante de la Cámara Nacional de Comerciantes Detallistas y Afines
- vi. Un representante de la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR).
- vii. Dos representantes de la Asociación Bancaria Costarricense (ABC), de los cuales uno debe de ser de una entidad adquirente y el otro de una entidad emisora no adquirente.
- viii. Dos representantes de la Cámara de Bancos y Financieras (CBF), de los cuales uno debe ser de una entidad adquirente y el otro de una entidad emisora no adquirente.
- ix. Un representante de los proveedores de servicios no emisores, determinado por la División Sistemas de Pago.

Los representantes deben poseer amplio conocimiento técnico y experiencia en temas relacionados con el Sistema de Tarjetas de Pago.

En enero de cada año el BCCR solicitará a las Cámaras y Asociaciones la designación de los representantes respectivos. Ninguna entidad asociada a una de las cámaras o asociaciones listadas arriba podrá tener más de un representante en la Comisión. El representante puede ser reelecto o removido de acuerdo con la decisión de su asociación o cámara. Igual procedimiento se sigue para el reemplazo de un representante ante renuncia al cargo o porque deje de laborar para la entidad que representa.

Artículo 5. **De la norma complementaria.** Para aquellos elementos del presente reglamento que requieran un mayor detalle técnico y operativo, se autoriza al director de la División Sistemas de Pago del BCCR para emitir y oficializar la norma complementaria y las normas técnicas correspondientes al sistema de tarjetas de pago.

Artículo 6. **Cumplimiento del marco regulatorio.** Los proveedores de servicio deben someterse a las disposiciones establecidas en el presente reglamento y cumplir con los lineamientos y acuerdos de tipo operativos definidos en la norma complementaria y normas técnicas del Sistema de Tarjetas de Pago.

Es responsabilidad del proveedor de servicios conocer las disposiciones del marco normativo que esté publicado en la página web del BCCR.

CAPÍTULO IV **DE LOS DISPOSITIVOS DE PAGO**

Artículo 7. **Requerimientos para los dispositivos de pago.** Los emisores deberán garantizar que, cuando se emitan los dispositivos de pago, estos cumplan con los estándares EMV, que incorporen la tecnología de pago sin contacto y que tengan habilitada la

funcionalidad de PIN en línea activo o en forma alternativa, algún método de autenticación reforzada del cliente propio del dispositivo de pago, todo ello para operaciones de pago presenciales.

Artículo 8. Tarjeta de Ciudadano de Oro (TCO). Los emisores podrán emitir a las personas adultas mayores tarjetas de pago con las características físicas, tecnológicas y de funcionamiento definidas por el BCCR en la Norma Técnica de la Tarjeta de Ciudadano de Oro, de forma que por medio de dichas tarjetas puedan acceder a los beneficios monetarios dispuestos por la Ley 7935. Dichas tarjetas deberán ser ofrecidas sin costo para el cliente, con excepción de los casos de sustitución por pérdida o robo de la tarjeta.

De previo a la emisión de este tipo de tarjetas, los emisores deberán reportar al BCCR los códigos BIN utilizados para fines de su identificación en SINPE-TP.

Artículo 9. Emisión de tarjetas prepago nominativas. Los bancos, mutuales, cooperativas de ahorro y crédito, empresas financieras no bancarias y empresas que administran recursos de terceros, según los artículos 15 y 15 bis de la Ley 7786, podrán emitir tarjetas prepago nominativas en las modalidades de tarjeta empresarial y Monedero SINPE-TP.

- ☐ **Tarjeta empresarial:** emitidas a solicitud de empresas públicas o privadas, domiciliadas en Costa Rica, cuyo monto máximo se definirá según las necesidades de la empresa, y que serán entregadas por esta a personas físicas para el pago en cualquier establecimiento comercial, o bien para retiro de efectivo en cajeros automáticos y en corresponsales financieros.
- ☐ **Monedero SINPE-TP:** únicamente podrán ser utilizadas para realizar pagos en SINPE-TP. De previo a su entrega, los emisores deberán reportar al BCCR los códigos BIN utilizados en su personalización.

Los emisores deberán brindar al cliente la posibilidad de asociar un número de teléfono a la tarjeta empresarial y un alias numérico a la tarjeta Monedero SINPE-TP, vinculado a SINPE Móvil.

Los fondos para la recarga electrónica de estas tarjetas deben provenir, exclusivamente, de entidades asociadas al SINPE (con cuenta en el BCCR), o bien, desde las sucursales o corresponsales financieros relacionados con las diferentes entidades financieras, cuando se trate de una recarga en efectivo.

Artículo 10. Del código IBAN. Toda nueva tarjeta de crédito, débito y prepago nominativa que se emita debe tener asociado el código IBAN, cuyo número debe embozarse o imprimirse en el anverso, o ante imposibilidad técnica en el reverso de la tarjeta, de forma continua, en ambos casos, en la parte inferior de la tarjeta.

Artículo 11. Diseño de las tarjetas de pago. Para facilitar la identificación de las funcionalidades disponibles en la tarjeta de pago, el emisor deberá imprimir, en el anverso del plástico y al lado derecho del chip, en el siguiente orden, el símbolo reconocido internacionalmente para la identificación del pago sin contacto, seguido de otros símbolos de servicios adicionales ofrecidos, si fuera el caso. También deberá incluir en el anverso de la tarjeta, y al lado izquierdo del chip, el símbolo de firma digital en caso de que la tarjeta de pago incorpore esta tecnología.

Los emisores podrán diseñar tarjetas sin datos (infoless), de conformidad con los estándares técnicos y reglas definidos por las marcas de tarjetas, con excepción del número de cuenta IBAN y los símbolos de pago sin contacto y firma digital, en caso de que utilice esta última tecnología.

Artículo 12. Solicitud o cambio de PIN. Los emisores deberán brindar a sus clientes las facilidades necesarias para obtener el PIN de sus dispositivos de pago y realizar su cambio en los canales de internet banking, banca móvil, cajeros automáticos y plataforma de servicios presencial. En el caso de los canales digitales propios la solicitud y cambio de PIN deberá brindarse sin costo alguno para el cliente. En caso de que la solicitud o cambio de PIN se realice en una plataforma de servicios presencial, o en cajeros automáticos operados por terceros, el emisor definirá el monto a cobrar por el servicio brindado.

Artículo 13. De la habilitación de las Billeteras Digitales. Los emisores podrán permitir a sus clientes el uso de billeteras digitales que sustituyen a los plásticos tradicionales mediante aplicaciones.

Para habilitar la billetera digital, el cliente debe manifestar expresamente la autorización del servicio. Queda terminantemente prohibido al emisor, inscribir automáticamente las tarjetas del cliente en billeteras digitales sin su consentimiento expreso, debiendo asumir la responsabilidad sobre todas las operaciones de pago efectuadas con las billeteras digitales para las que no se cuenta con una autorización expresa del cliente.

En el proceso de habilitación de la billetera digital, el emisor deberá emplear mecanismos de autenticación reforzada basados en información diferente a la impresa en la tarjeta, que permitan comprobar la genuina identidad del cliente.

Como parte del proceso de autenticación reforzada, y de previo a que el cliente ejecute el segundo elemento de conocimiento, posesión o inherencia que corresponda, el emisor deberá informar al cliente que la ejecución de este segundo factor se realiza con el único fin de habilitar la billetera digital (contexto de la transacción).

Una vez completado el proceso de autenticación reforzada del cliente, el emisor deberá notificar electrónicamente, en menos de un minuto, la habilitación de la billetera digital, indicando la aplicación en que fue habilitada la tarjeta y la información del canal de contacto y método para deshabilitar la billetera digital en caso de no estar conforme con la habilitación. Esta notificación deberá enviarse por el servicio SMS del número telefónico y el correo electrónico registrado por el cliente, así como por cualquier otro mecanismo alternativo que le permita alertar al cliente.

Las aplicaciones móviles y banca en línea que permiten al cliente acceder a información de los dispositivos de pago contratados, deberán mostrar, permanentemente, las tarjetas habilitadas en billeteras digitales.

Por efectos de seguridad, los emisores establecerán la cantidad de billeteras que se pueden habilitar para una misma tarjeta, o bien, el tipo y la cantidad de tarjetas asociadas a una misma billetera digital.

Artículo 14. Habilitación de operaciones de pago no presenciales. Los emisores deberán ofrecer a sus clientes, en sus aplicaciones de banca móvil y banca en línea, la posibilidad de habilitar o deshabilitar el uso de su dispositivo para compras en línea.

Quedan exceptuadas de esta disposición, las operaciones de pago no presenciales frecuentes o recurrentes en las que el afiliado, mediante una credencial del dispositivo de pago que ha sido tokenizada y almacenada, permite que el cliente inicie la operación de pago, o que el comercio inicie el cobro por disponer de un contrato con el cliente.

En el proceso de autorización de esta funcionalidad, el emisor deberá emplear mecanismos de autenticación reforzada basados en información diferente a la impresa en la tarjeta, que le permitan comprobar la genuina identidad del cliente.

Como parte del proceso de autenticación reforzada, y de previo a que el cliente ejecute el segundo elemento de conocimiento, posesión o inherencia que corresponda, el emisor deberá informar al cliente que la ejecución de este segundo factor se realiza con el único fin de habilitar o deshabilitar esta funcionalidad (contexto de la transacción).

Una vez completado el proceso de autenticación reforzada del cliente, el emisor deberá notificar electrónicamente, en menos de un minuto, la habilitación o deshabilitación de la funcionalidad, indicando la información del canal de contacto y método para modificar la funcionalidad en caso de no estar conforme. Esta notificación deberá enviarse por el servicio SMS del número telefónico y el correo electrónico registrado por el cliente, así como por cualquier otro mecanismo alternativo que le permita alertar al cliente.

CAPÍTULO V **DE LAS TRANSACCIONES DE PAGO**

Artículo 15. Autenticación del cliente. Toda operación de pago presencial por un valor mayor al monto de pago rápido, realizada con un dispositivo de pago emitido o habilitado por un emisor nacional, requiere de la autenticación del cliente con PIN en línea en el POS, o en forma alternativa, utilizando algún mecanismo de autenticación reforzada del cliente.

En el caso de la operación de pago no presencial, sin importar el monto, y siempre que sea realizada con un dispositivo de pago emitido o habilitado por un emisor nacional, el emisor deberá requerir la autenticación reforzada del cliente basada en información diferente a la impresa en la tarjeta.

El emisor del dispositivo de pago es el responsable de autenticar al cliente y procesar toda operación de pago utilizando protocolos, técnicas y estándares de cifrado y anonimización reconocidos por la industria de tarjetas, así como estándares de EMVCo para tokenización.

Quedan exceptuadas del proceso de autenticación reforzada las operaciones de pago no presenciales frecuentes o recurrentes en las que el afiliado, mediante una credencial del dispositivo de pago que ha sido tokenizada y almacenada, permite que el cliente inicie la operación de pago, o que el comercio inicie el cobro por disponer de un contrato con el cliente.

Los emisores nacionales de dispositivos de pago deberán divulgar y capacitar a sus clientes en el uso adecuado de los mecanismos de autenticación antes establecidos.

En el caso de transacciones realizadas con dispositivos de emisores extranjeros, el cliente se autenticará según el mecanismo definido por el propio emisor.

Artículo 16. Flujo de la operación de pago en el POS. Los adquirentes nacionales deberán garantizar el siguiente flujo al momento de realizar la operación de pago presencial: a) el afiliado ingresa el monto por cobrar en el POS; b) el POS habilita automáticamente la funcionalidad de banda, chip con contacto o sin contacto y muestra la moneda y el monto a cobrar al cliente, según la especificación técnica definida en la norma complementaria; c) el cliente desliza, inserta o aproxima al POS su dispositivo de pago; d) para transacciones superiores al monto de pago rápido, se solicita la autenticación del cliente (PIN en línea o en forma alternativa, algún mecanismo de autenticación reforzada del cliente), esto para dispositivos emitidos localmente, y en el caso de transacciones realizadas con dispositivos de emisores extranjeros, el cliente se autenticará según el mecanismo definido por el propio emisor); e) el POS solicita al emisor del dispositivo de pago la autorización; f) si la autorización es aprobada, el afiliado acepta el pago; si es denegada, finaliza la transacción; g) el emisor nacional del dispositivo de pago envía la notificación electrónica de la operación de pago al cliente.

El adquirente nacional podrá enviar toda operación de pago local al cobro ante el emisor, para que esta sea trasladada al cliente, con fecha máxima de 30 días naturales contados desde la fecha de autorización de la operación por parte del emisor y de conformidad con las normas operativas definidas por cada marca de tarjeta. El emisor no podrá cobrar al cliente, ni está obligado a aceptar la liquidación de operaciones de pago que superen los 30 días naturales desde la fecha de autorización de la operación.

Artículo 17. Comprobante de la transacción de pago. Para toda transacción de pago realizada dentro del territorio nacional, se entregará el comprobante impreso de dicha transacción, únicamente a solicitud del cliente. En el caso de transacciones de pago realizadas en POS sin capacidad de impresión de comprobante (tap on phone, m-pos y otros), el afiliado deberá advertir al cliente sobre esta condición, de que no se le podrá imprimir el comprobante, para que este decida si realiza o no la transacción.

Artículo 18. Notificación al cliente. Los emisores nacionales deben notificar electrónicamente a sus clientes, en menos de un minuto, todas las transacciones de pago ya sean estas iniciadas en redes propias o de terceros. En la notificación deben incluirse los siguientes datos, según corresponda: nombre del afiliado o nombre del cajero automático; ciudad; país; fecha; hora; marca de la tarjeta y número de la tarjeta (enmascarada, últimos 4 dígitos); número de autorización; número de referencia; moneda y monto; en el orden antes detallado; así como número de teléfono y correo electrónico donde el cliente pueda comunicarse para consultas sobre la transacción de pago realizada.

Artículo 19. Canales para la notificación. Los emisores nacionales deberán notificar gratuitamente las transacciones de pago por al menos un canal (correo electrónico, mensaje de datos SMS, push notification u otros). El emisor podrá cobrar el costo de la notificación realizada por medio de otro canal, adicional al gratuito, siempre que sea electivo para el cliente y se le informe de previo las implicaciones y costo que tiene este mecanismo. Los clientes están en la obligación de brindar y mantener actualizada la información requerida para ser correctamente notificados (correo electrónico, número de teléfono u otro).

Artículo 20. Monitoreo de transacciones. Los emisores deberán mantener sistemas informáticos, herramientas de gestión de riesgos o similares, que permitan rechazar transacciones previo a su autorización, de manera que con el análisis del comportamiento de consumo y el uso de técnicas especializadas, puedan detectar operaciones sospechosas y mitigar el riesgo de estafa, fraude y el mal uso de los dispositivos de pago habilitados al cliente, así como otros riesgos de seguridad digital presentes en los sistemas de tarjetas de pago.

Artículo 21. Liquidación de transacciones en BCCR. Las operaciones de pago efectuadas en colones, con dispositivos de pago emitidos en el territorio nacional, deben liquidarse sobre las cuentas de fondos mantenidas por los proveedores de servicio en el BCCR, utilizando para esos efectos la infraestructura de pagos interbancarios del BCCR.

Artículo 22. De la acreditación de fondos al afiliado. Los adquirentes deberán acreditar y dejar disponibles en la cuenta del afiliado, los fondos producto de las operaciones de pago en colones liquidadas en el BCCR y en moneda extranjera liquidadas en los corresponsables bancarios, a más tardar dos horas después de dicha liquidación.

Artículo 23. De la clasificación de las operaciones de pago locales. Queda terminantemente prohibido para los adquirentes nacionales y las marcas de tarjetas clasificar una “operación de pago local” como una “operación de pago transfronteriza” o una “operación de pago transfronteriza” como una “operación de pago local”, de conformidad con las definiciones de este reglamento.

Artículo 24. Procesamiento de transacciones de SINPE-TP. Los emisores deben preparar sus infraestructuras tecnológicas y procedimientos operativos para procesar transacciones de SINPE-TP, de conformidad con las normas técnicas emitidas por el BCCR para dichas transacciones.

CAPÍTULO VI **DE LOS RECLAMOS**

Artículo 25. Reclamo del cliente ante el emisor. Los clientes podrán presentar al emisor el reclamo sobre transacciones de pago no autorizadas, a más tardar 60 días naturales después de la fecha de registro de la transacción de pago o de la fecha en la que se esperaba recibir el producto o servicio pagado, en el caso de ventas a futuro.

Para tales fines, los emisores deberán disponer de canales las 24 horas del día, todos los días del año, sin costo y de fácil acceso para la presentación del reclamo del cliente. Cada reclamo presentado por el cliente deberá contar con un número de gestión que permita al cliente solicitar información sobre el estado de su reclamo y hacer llegar cualquier otra información que estime relevante para el caso. Es obligación del cliente presentar el reporte del robo o pérdida de su dispositivo de pago, ante el emisor, quien deberá informarles los canales habilitados para estos fines.

El cliente deberá proporcionar información detallada sobre el reclamo para permitir que el emisor valore la clasificación de este y escale los casos a la marca, el adquirente u otro proveedor del sistema de tarjetas de pago, solo cuando se trate de transacciones de pago sujetas de investigación, de forma que todas las partes entiendan la situación expuesta.

Todas las transacciones con dispositivos de pago podrán ser objeto de reclamación por parte del cliente, con independencia del tipo y monto de transacción, tipo de dispositivo de pago y actividad comercial donde ha sido utilizado el dispositivo de pago. Las marcas de tarjetas deberán garantizar a los emisores y adquirentes asociados a su red de pagos, el cumplimiento de lo anterior, mediante la gestión de contracargos para todas las transacciones. En la resolución de un reclamo no podrán ser consideradas en perjuicio del cliente las siguientes situaciones:

- i. Si la transacción de pago presencial se efectuó con un dispositivo de pago con chip y no requirió de la autenticación reforzada del cliente.
- ii. La pérdida o robo del dispositivo.
- iii. La utilización del código de validación o verificación (CVV).
- iv. La fecha de caducidad de un dispositivo de pago.
- v. Ausencia de seguro contra fraude.

Es deber del emisor mediar en todo momento por los intereses del cliente. En ningún caso, el emisor podrá remitir al cliente con afiliados, adquirentes o proveedores para resolver sus reclamos.

Artículo 26. Transacciones de pago de constatación inmediata. Cuando el reclamo de un cliente se sustente en alguna de las causales enumeradas en el presente artículo, el emisor deberá devolver al cliente (disponibilidad de fondos), como medida preventiva y en un plazo no mayor a cinco días hábiles de interpuesto el reclamo, el monto en disputa de las siguientes causales de constatación inmediata:

- i. Toda operación de pago rápido.
- ii. Toda operación de pago presencial por montos superiores al monto de pago rápido, ejecutadas sin PIN u otro mecanismo de autenticación reforzada.
- iii. Toda operación de pago no presencial autorizada por el emisor, procesada sin un mecanismo de autenticación reforzada del cliente, cuando fue el emisor el que no requirió el mecanismo de autenticación, o bien, cuando utilizó un mecanismo de autenticación reforzada basado en información impresa en la tarjeta o que no aplica protocolos, técnicas y estándares de cifrado, anonimización y tokenización reconocidos por la industria de tarjetas.
- iv. Toda transacción de pago que haya sido cobrada al cliente luego de 30 días naturales de la fecha de autorización registro de la transacción, por una falla operativa achacable al adquirente.
- v. Los cargos que estén asociados a la gestión administrativa del reclamo, en los casos en que el reclamo se haya resuelto a favor del cliente.
- vi. Los cargos por seguros, asistencias y otros cargos por servicios que no hayan sido expresamente autorizados por el cliente.
- vii. Toda transacción de pago ocurrida antes de que el dispositivo de pago y los códigos de seguridad reforzada fueran recibidos a satisfacción por el cliente.

- viii. Toda transacción de pago efectuada después de que el cliente reporte su dispositivo de pago como mal utilizado, perdido o robado ante el emisor.
- ix. Toda transacción de pago que exceda el saldo disponible en la cuenta de débito o prepago, o el saldo disponible para pagos resultante del límite máximo crediticio acordado o autorizado expresamente por el cliente, sin importar de que se trate de una operación de pago local o transfronteriza, con tarjeta presente o no presente.

Esta devolución se tornará definitiva si, al finalizar el procedimiento de investigación instaurado en el artículo 27, se comprueba que la operación de pago objeto de reclamación no fue realizada por el cliente.

Si al finalizar la investigación, el emisor tiene motivos razonables para sospechar de un comportamiento fraudulento por parte del cliente, le comunicará a este de la sospecha e interpondrá una denuncia formal ante el Ministerio Público. En caso de no presentar la denuncia, no podrá recuperar los fondos devueltos al cliente.

Artículo 27. Transacciones de pago sujetas a investigación. El emisor nacional dispondrá de 45 días hábiles, contados desde la fecha de presentación del reclamo, para efectuar una investigación y responder al reclamante por todas las transacciones reclamadas por el cliente que no sean de constatación inmediata. Al finalizar dicho plazo, si el emisor tiene motivos razonables para sospechar de un comportamiento fraudulento por parte del cliente, le comunicará a este de la sospecha e interpondrá una denuncia formal ante el Ministerio Público. En caso de no presentar la denuncia, deberá devolverle inmediatamente la totalidad del monto reclamado.

Durante el plazo de los 45 días hábiles que el emisor realice la investigación, los montos sujetos a reclamo no generarán ningún tipo de interés, costo, gasto, multa, comisión u otros cargos para el cliente, siempre y cuando el reclamo se resuelva a su favor.

El emisor, el adquirente, la marca de tarjetas y cualquier otro proveedor que participe en la cadena de provisión de la transacción de pago, deberá resolver cada reclamo dentro del plazo máximo de 45 días hábiles establecido para la resolución del reclamo y serán responsables cuando su actuación, en un caso concreto, haya sido de forma conjunta entre varios o todos ellos.

En situaciones excepcionales, si el emisor no puede dar una respuesta completa de la resolución al cliente, deberá documentarle las razones de la demora, especificando claramente la fecha en que recibirá la respuesta del reclamo. El plazo especificado no deberá ser nunca mayor a 90 días hábiles contados desde la fecha de presentación del reclamo.

Finalizada la investigación será obligación del adquirente asumir el costo del monto reclamado por el cliente, cuando la marca así lo resuelva y siempre que se determine alguna de las siguientes conductas:

- a) Adquirente:
 - i. Si la transacción de pago fue ejecutada más de una vez o, ejecutada de forma tardía, defectuosa o, luego de 30 días naturales de la fecha de autorización de la transacción.
 - ii. Si la operación de pago presencial fue ejecutada con un POS que no permite la autenticación reforzada del cliente.

b) Afiliados:

- i. Si permite la fragmentación de una operación de pago de monto superior al pago rápido, en varias operaciones de pago rápido para evadir la autenticación reforzada del cliente.
- ii. Si el POS no está al alcance de la mano y no es posible para el cliente acercarse al dispositivo de pago al POS y efectuar la transacción de pago sin desprenderse del dispositivo de pago.
- iii. Si la operación de pago no presencial fue ejecutada con un servicio de adquirencia que no cumple con los requerimientos establecidos para este tipo de operaciones.
- iv. Si no ha sido ajeno al daño causado al cliente, cuando los encargados del negocio o sus dependientes y auxiliares hayan facilitado o permitido la transacción de pago.

En los casos indicados en el literal b) anterior, el adquirente podrá trasladar el costo al afiliado.

En el caso de las operaciones de pago transfronterizas, el emisor elevará el contracargo a la marca de tarjetas para que lo atienda de conformidad con sus reglas, garantizando en todo caso, que cumplan con todos los elementos establecidos en este reglamento.

Artículo 28. Reclamos por incumplimiento del proveedor del servicio. Los clientes, los afiliados y los diferentes actores que participan en la cadena de pago deben presentar su reclamo de incumplimiento del presente reglamento, en una primera instancia, ante el proveedor del servicio al cual se le imputa el incumplimiento, quién deberá resolver al reclamante en un plazo máximo de 45 días hábiles. En caso de que el afectado no considere satisfactoria la respuesta, podrá interponer su reclamo ante el BCCR para que se informe del posible incumplimiento e inste a las partes a resolver las diferencias. De mantenerse la inconformidad con la resolución, el BCCR procederá a trasladar el incumplimiento respectivo ante la autoridad competente que corresponda, para que esta inicie el procedimiento sancionatorio correspondiente.

CAPÍTULO VII **DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS**

Artículo 29. Requerimientos para las redes de cajeros automáticos. Las redes de cajeros automáticos deberán operar sus infraestructuras con la capacidad de aceptar el estándar EMV e idealmente la tecnología sin contacto. Los proveedores del servicio de cajeros automáticos, en todos los casos, deberán informarle al cliente el costo de la transacción, previo a que esta se realice.

Artículo 30. Interoperabilidad en cajeros automáticos. Las redes de cajeros automáticos ubicadas en el territorio nacional deben permitir el procesamiento de transacciones de pago realizadas con tarjetas EMV emitidas por cualquier emisor nacional, de las marcas American Express, Mastercard y VISA. Quedan exentos de esta disposición las redes que dispongan de menos de 50 cajeros automáticos.

CAPÍTULO VIII

DE LAS TERMINALES DE PUNTOS DE VENTA (POS)

Artículo 31. Interoperabilidad de los POS. Las redes de terminales de puntos de venta (POS) ubicadas en el territorio nacional, deben permitir el procesamiento de operaciones de pago realizadas con dispositivos de pago EMV, emitidos por cualquier emisor nacional o extranjero, de las marcas American Express, Mastercard y VISA. Quedan exentos de esta disposición las redes de terminales puntos de venta (POS) que dispongan de menos de 5 000 afiliados.

En atención al inciso h) del numeral 15 de la Ley 9831, las empresas internacionales o nacionales propietarias de las marcas de tarjetas, deberán permitir a cualquier proveedor de servicios registrado en el BCCR actuar como adquirente de dicha marca en el mercado nacional, siempre que cumpla con los estándares técnicos definidos por la marca para operar con su sistema.

El proceso de adhesión al sistema de la marca deberá brindarse en igualdad de condiciones, ser expedito y transparente, evitando cualquier condición de exclusividad, o el condicionamiento de que, para ser adquirente, deba también, ser emisor de dicha marca. Ningún adquirente que cumpla con los estándares técnicos exigidos podrá ser excluido del sistema de la marca.

Artículo 32. Requerimientos de los POS. El adquirente debe asegurarse que el afiliado tenga habilitados POS con la capacidad de aceptar dispositivos de pago que sigan los estándares EMV, cumplan con la certificación PCI aplicable a cada categoría de POS, la tecnología de pago sin contacto y la capacidad de autenticar al cliente mediante el uso del PIN en línea o cualquier otro mecanismo de autenticación reforzada.

Artículo 33. Requerimiento de operaciones de pago no presenciales. En el caso de los servicios de adquirencia que permiten el procesamiento de operaciones de pago no presenciales, el adquirente deberá garantizar que el afiliado cumpla con los requerimientos de PCI que sean aplicables a este tipo de operaciones de pago y que todas las operaciones se procesen de conformidad con el uso de protocolos, técnicas y estándares de cifrado y anonimización reconocidos por la industria de tarjetas, así como estándares de EMVCo para tokenización.

Queda terminantemente prohibido al afiliado, cobrar operaciones de pago no presenciales a sus clientes si no cumple con los protocolos, técnicas y estándares antes indicados, debiendo asumir la responsabilidad sobre todas las operaciones reclamadas por el cliente.

Artículo 34. Accesibilidad del POS. El afiliado debe asegurarse de tener la infraestructura adecuada en el punto de venta, de modo que el adquirente pueda instalar el POS de forma que se mantenga fácilmente accesible para el cliente (al alcance de su mano), ubicado en el mismo lugar en donde recibe el bien o servicio, con el propósito de que dicho cliente pueda realizar la operación de pago por sí mismo, utilizando la funcionalidad de pago sin contacto, sin desprenderse de su dispositivo de pago. El POS debe brindar la facilidad de visualizar el monto y la moneda a cobrar de conformidad con las especificaciones técnicas emitidas en la norma complementaria, de modo que el cliente tenga total certeza sobre el monto que se le estará

cargando, antes de ejecutar la acción de pago. En caso de incumplimiento de lo indicado en este artículo, el cliente podrá presentar una denuncia ante el Banco Central de Costa Rica.

Artículo 35. De la seguridad de la información del dispositivo de pago. El afiliado no podrá solicitar al cliente, en ninguna circunstancia, la entrega de su dispositivo de pago o la información contenida en dicho dispositivo, con el fin de visualizar o capturar sus datos, en atención a las disposiciones establecidas en la Ley 8968. Queda terminantemente prohibido al afiliado, iniciar operaciones de pago en canales de pedido por correo electrónico o de pedido por teléfono cuando el dispositivo de pago no se encuentra presente y no se utilice un método de autenticación reforzada del cliente.

En caso de incumplimiento de lo indicado en este artículo, el cliente, el afiliado o el adquirente podrá presentar una denuncia ante el BCCR, o directamente, ante la Agencia de Protección de datos de los habitantes (PRODHAB).

Artículo 36. De la aceptación de pagos. Todos los proveedores de servicio que intervienen en el procesamiento de una operación de pago y los afiliados deberán aceptar todas las operaciones de pago que el cliente solicite, sin discriminar por el monto de la operación de pago, tipo de producto o servicio o el tipo de dispositivo de pago.

Artículo 37. Suspensión del servicio de adquirencia. En caso de detectar algún incumplimiento regulatorio por parte del afiliado, el adquirente deberá exigirle las acciones correctivas que correspondan. En caso de mantenerse el incumplimiento por un período mayor a 30 días naturales, el adquirente deberá suspender la prestación del servicio al afiliado, previa comunicación de este proceder, sin responsabilidad para el adquirente por la afectación que pueda sufrir el afiliado.

En caso de comprobarse la participación del afiliado en fraudes sobre operaciones de pago, o cuando conste una orden judicial en su contra por temas asociados a actividades ilícitas, el adquirente deberá suspender la prestación del servicio de forma inmediata, sin responsabilidad para el adquirente por la afectación que pueda sufrir el afiliado.

Artículo 38. Reporte de operaciones y costos para los afiliados. El adquirente deberá entregar o poner a disposición de sus afiliados diariamente y sin ningún costo, un reporte de las transacciones de pago autorizadas con el detalle de los movimientos, comisiones y retenciones de impuestos. Para estos efectos, el adquirente podrá utilizar cualquier canal electrónico disponible (sitio web, correo electrónico, aplicaciones en el teléfono móvil u otro) para que el afiliado pueda disponer de esa información y verificar la acreditación de fondos en sus cuentas.

Adicionalmente, el adquirente deberá entregar o poner a disposición de sus afiliados un reporte de costos mensual en el que consten detalladamente todas las comisiones aplicables, los beneficios otorgados (si aplican) y cualquier otro flujo de fondos existente entre el adquirente y el afiliado, que demuestre que no ha superado la comisión máxima de adquirencia definida en este reglamento. Las retenciones de impuestos efectuadas durante el mes formarán parte del estado de cuenta, pero no del cálculo para la comisión máxima de adquirencia.

CAPÍTULO IX

DEL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN

Artículo 39. Registro de proveedores de servicio. Los proveedores de servicio, domiciliados o no, que operan en el mercado nacional, deberán registrarse ante el BCCR, acatando los lineamientos de contenido, forma y tiempo establecidos en la norma complementaria.

Artículo 40. Responsables de información. Los proveedores de servicio deberán designar formalmente una persona responsable de atender todas las solicitudes de información y consultas relacionadas con su operación. Todas las solicitudes de información sobre el sistema de tarjetas serán enviadas por el BCCR a este responsable, por lo que los proveedores de servicio deberán mantener actualizada la información que permita contactarlos.

Artículo 41. Suministro de información. Los proveedores de servicio y afiliados deben suministrar al BCCR, al correo sistematarjetas_pago@bccr.fi.cr lo siguiente:

- a) Información requerida para la determinación de las comisiones máximas del sistema de tarjetas de pago.
- b) Informes semestrales de cobros prestados entre proveedores de servicio que incluyan el valor de todos los cargos y beneficios otorgados a cada uno de los emisores y adquirentes afiliados, de conformidad con lo detallado en la norma complementaria.
- c) Cualquier otra información estadística que se le solicite para evaluar el desempeño y la evolución de los sistemas de tarjetas de pago.

Artículo 42. Acceso público a la información. El BCCR publicará, en su página web y en los medios de comunicación que determine, el registro de proveedores de servicio, las tasas máximas definidas, la información recibida de los proveedores de servicio, con la máxima desagregación posible, así como los estudios realizados, estándares internacionales, mejores prácticas, comisiones imperantes en otros países y mercados y cualquier otra información relevante para el buen funcionamiento del sistema de tarjetas. No obstante, no se podrá publicar información protegida por el principio de confidencialidad de la información y de los datos personales, según la legislación vigente.

Artículo 43. Registro Público de Sanciones: El Banco Central de Costa Rica llevará el registro de los proveedores de servicio y afiliados que hayan sido objeto de una sanción administrativa por el incumplimiento de la Ley 9831 y del Reglamento del Sistema de Tarjetas de Pago. Para efectos de los principios de transparencia y calidad de la información, dicho registro será de acceso público, disponible en la página web del BCCR, y deberá contener el detalle de los incumplimientos, así como las sanciones impuestas. La información que conste en dicho registro será actual y veraz.

CAPÍTULO X **DE LAS COMISIONES**

Artículo 44. De la comisión máxima de intercambio local. Para todo tipo y monto de operaciones de pago locales, tipos de dispositivo de pago y actividades comerciales, los emisores podrán cobrar al adquirente una comisión máxima de intercambio de 1,00%.

Las marcas de tarjetas deberán publicar, en su página web de acceso público, el detalle de las comisiones de intercambio local vigentes para Costa Rica de su red de pagos, según el tipo y monto de la operación de pago local, el tipo de dispositivo de pago y la actividad comercial.

Artículo 45. De la comisión máxima de adquirencia local. Para todos los tipos y montos de operaciones de pago locales, tipos de dispositivo de pago y actividades comerciales aplicará la comisión máxima porcentual de adquirencia local de 1,95%.

Se exceptúan de esta comisión las siguientes actividades: a) estaciones de servicio, b) servicios de recarga de vehículos eléctricos, c) peajes, d) servicios de transporte, regulados por la ARESEP, y e) organizaciones de beneficencia, a las cuales se les aplicará una comisión máxima de adquirencia de 1,50%.

No se considerarán parte de la comisión máxima de adquirencia local, las comisiones que establezca el adquirente en relación con la pérdida, daño o mal uso de las terminales puntos de venta, las comisiones cobradas por el emisor asociadas a la facturación en cuotas, ni los cobros por servicios adicionales prestados al afiliado que no estén relacionados directamente con el pago de bienes y servicios mediante un dispositivo de pago, tales como, pero sin limitarse a: servicios de facturación, contabilidad, manejo de inventarios, análisis de datos, otros.

Las marcas de tarjetas cuya operativa no requiera al adquirente nacional del cobro de una comisión de intercambio local, deberán garantizar que el costo de marca y el costo del adquirente nacional no supera a la comisión máxima de adquirencia local establecida en este reglamento.

Artículo 46. De la comisión máxima de intercambio transfronteriza. Para todos los tipos y montos de operaciones de pago transfronterizas, tipos de dispositivos de pago y actividades comerciales aplicará una comisión máxima de intercambio transfronteriza de 1,00%.

Las marcas de tarjetas deberán publicar, en su página web de acceso público, el detalle de las comisiones de intercambio transfronterizas vigentes para Costa Rica de su red de pagos, según el tipo y monto de la operación de pago transfronterizo, el tipo de dispositivo de pago y la actividad comercial.

Artículo 47. De la comisión máxima de adquirencia transfronteriza. A todos los tipos y montos de operaciones transfronterizas, tipos de dispositivo de pago y actividades comerciales se les aplicará una comisión máxima de adquirencia transfronteriza de 2,50%.

Se exceptúan de esta comisión las siguientes actividades: a) estaciones de servicio, b) servicios de recarga de vehículos eléctricos, c) peajes, d) servicios de transporte, regulados por la ARESEP, y e) organizaciones de beneficencia, a las cuales se les aplicará una comisión máxima de intercambio transfronterizo de 1,50%.

Las marcas de tarjetas cuya operativa no requiera al adquirente nacional del cobro de una comisión de intercambio transfronteriza, deberán garantizar que el costo de marca y el costo del adquirente nacional no supera a la comisión máxima de adquirencia transfronteriza establecida en este reglamento.

Artículo 48. Del cobro por la terminal de punto de venta. El adquirente podrá, adicional a las comisiones máximas de adquirencia, aplicar un cobro máximo mensual de 14.000 colones por el costo de la terminal de punto de venta requerida para operar.

Artículo 49. Comisiones de las operaciones de pago en moneda extranjera: Para toda operación de pago local, las marcas de tarjetas no pueden establecer comisiones diferenciadas a emisores y adquirentes, en virtud de la moneda acordada entre el afiliado y el cliente.

Artículo 50. Comisiones de marca asociadas a operaciones de pago por servicios digitales transfronterizos. Para toda operación de pago que provenga de un servicio digital transfronterizo, procesada por un adquirente fuera del territorio nacional, las marcas de tarjetas deben cobrar al emisor nacional del dispositivo de pago, una comisión igual a como si dicha transacción fuera procesada por un adquirente nacional.

Las marcas de tarjetas deberán apegarse a las listas de servicios digitales transfronterizos definidas por el Ministerio de Hacienda para el cobro del Impuesto al Valor Agregado en cumplimiento de este artículo.

Artículo 51. Cambio de costo de marca. Las marcas de tarjetas deberán divulgar a los emisores y adquirentes, los cambios en el costo de marca y las comisiones de intercambio local o transfronterizo que apliquen a los emisores y adquirentes nacionales. Adicionalmente, deberán remitir una copia informativa de estos cambios al BCCR, de conformidad con lo detallado en la norma complementaria.

Artículo 52. De la verificación de las comisiones máximas: Los emisores, adquirentes y afiliados serán responsables de verificar el cumplimiento de las comisiones definidas en este reglamento, y podrán presentar al director de la División de Sistemas de Pago las pruebas que demuestren cualquier falta, para que el BCCR actúe de conformidad con el Capítulo XI. De las Sanciones del presente reglamento.

CAPÍTULO XI **DE LAS SANCIONES**

Artículo 53. Disposición general. Las infracciones a las disposiciones legales serán sancionadas conforme a lo dispuesto por los artículos 6, 7, 8, 9 y 10 de la Ley 9831 y la Ley 7472, según corresponda.

Artículo 54. Procedimiento previo. Cuando se detecte una infracción a las disposiciones legales, el director de la División Sistemas de Pago enviará un informe a la Gerencia del BCCR que contendrá el criterio técnico sobre lo sucedido, con el fin de que se valore la procedencia de la apertura de un procedimiento administrativo, de una investigación más exhaustiva o del archivo del caso, según corresponda, para los presuntos incumplimientos que puedan dar origen a la aplicación de sanciones. La recomendación que emita la Gerencia del BCCR será enviada a la Junta Directiva del BCCR para lo que en derecho corresponda.

Artículo 55. Órgano competente para aplicar la sanción. La aplicación de las sanciones a las que se refiere la Ley 9831 es competencia de la Junta Directiva del BCCR. Por ende, corresponderá a esta Junta Directiva iniciar el procedimiento administrativo respectivo para determinar la procedencia o no de una sanción, de conformidad con el procedimiento administrativo previsto en la Ley 6227.

Artículo 56. Del pago de sanciones administrativas al BCCR. Las sanciones administrativas que el BCCR imponga deberán ser pagadas a la orden del BCCR, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que quede firme el acto final correspondiente.

CAPÍTULO XII

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Transitorio I. Plazos para atender esta regulación. Los proveedores de servicios deberán de cumplir con las regulaciones establecidas en el presente reglamento, según el siguiente cronograma:

Responsable	Tarea	Plazos
Emisor	Desplegar la información de las tarjetas habilitadas en billeteras digitales (artículo 13)	A más tardar en julio de 2027
Emisor	Aplicar la habilitación de las operaciones de pago no presenciales (artículo 14)	A más tardar en diciembre de 2026
Adquirente	Aplicar los requerimientos de operaciones de pago no presenciales (artículo 33)	A más tardar en diciembre de 2027
Proveedor de servicios	Implementar la interoperabilidad de la marca American Express en cajeros automáticos (artículo 30)	A más tardar el 31 de diciembre del 2026

El presente reglamento rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.