

CP-BCCR-005-2022

21 de enero del 2022

Uso de PIN para transacciones con tarjetas mayores a 30 mil colones se introducirá gradualmente a partir de mayo

- *Cambio solo va a afectar inicialmente a una pequeña proporción de personas y de transacciones.*

San José. A partir del 1° de mayo del 2022 se iniciará un proceso paulatino de introducción del uso del PIN para transacciones con tarjetas de débito o crédito por montos mayores a 30 mil colones. Concretamente, a partir de esa fecha los comercios podrán solicitarle a los clientes digitar en el datáfono el PIN de su tarjeta exclusivamente en aquellos casos en los que tanto la tarjeta utilizada como el datáfono dispongan de la funcionalidad de procesar el PIN.

Actualmente, para transacciones mayores a 30 mil colones, se exige a los clientes mostrar su documento de identificación (cédula, DIMEX, pasaporte u otro) y firmar el comprobante de pago (voucher).

La transición hacia el uso del PIN en lugar del documento de identidad y la firma para validar transacciones por montos mayores a 30 mil colones la había acordado el Banco Central de Costa Rica (BCCR) con entidades financieras desde hace más de tres años, y se funda en mejores prácticas internacionales (ver abajo).

Esta medida tiene como propósito brindar una mayor seguridad a los clientes para evitar los fraudes que se presentan ante la pérdida o robo de este instrumento de pago. Por ello, para la implementación del PIN en pagos con tarjetas será necesario que todos los comercios pongan sus datáfonos al alcance de la mano del cliente, tal como lo establece la regulación del BCCR. Además, ningún tarjetahabiente debe entregar su tarjeta ni su PIN al momento de realizar un pago. Con ello, el cliente podrá mantener en forma segura y bajo su resguardo estos dos elementos.

Desde la perspectiva sanitaria, se utiliza la digitación de 4 dígitos en el datáfono para reemplazar la práctica de intercambiar, con el dependiente en el comercio, el documento de identidad y la tarjeta bancaria para identificar al cliente, así como intercambiar el comprobante de pago (voucher) y firmar este documento con un bolígrafo utilizado por incontables otros clientes.

Luego de un periodo de estudios y consultas, el BCCR y las principales entidades financieras acordaron a finales del 2021, en una situación en que la tasa de contagios por la pandemia era muy baja, iniciar con este proceso el 1° de febrero del 2022.

Dado el aumento de contagios por Covid-19 en los últimos días, producto de la variante Ómicron, y para dar más tiempo a las entidades financieras de explicar el cambio a sus clientes y los comercios afiliados, este grupo de entidades decidió iniciar el proceso de transición a partir del próximo 1° de mayo.

La introducción del PIN como validación para transacciones por montos mayores solo va a afectar inicialmente a un porcentaje muy pequeño de personas y de transacciones:

- En primer lugar, en la actualidad las transacciones mayores a 30 mil colones representan apenas el 10% de la totalidad de las transacciones de pago con tarjeta.

- Además, el cambio solo afectará a las personas que tengan tarjetas con la funcionalidad de procesar el PIN. Las tarjetas irán siendo reemplazadas por las entidades financieras, en forma paulatina, a su vencimiento o en caso de que el cliente solicite su reemplazo. Con el fin de agilizar la sustitución de tarjetas y de proteger a sus tarjetahabientes, algunas entidades financieras emisoras iniciaron con este proceso desde hace varios meses, de modo que algunos clientes ya disponen de tarjetas de débito o crédito con la funcionalidad de solicitar el PIN en el punto de venta (datáfono).
- A partir del 1° de julio del 2022 toda nueva tarjeta que se emita tendrá la capacidad de solicitar el PIN para las compras en comercios.
- Finalmente, la puesta en marcha del PIN requiere preparar toda la infraestructura del sistema de tarjetas de pago.

Sobre esto último, Carlos Melegatti, director de la División Sistema de Pagos del BCCR, explicó: “Se debe actualizar el 100% de los datáfonos localizados en los comercios para que el cliente digite su clave cuando realiza una compra; se acordó que esta obligación debe cumplirse entre el 1° de mayo del 2022 y el 1° de febrero del 2023”.

Estándar internacional

La digitación del PIN en los datáfonos responde a una buena práctica internacional, que se irá imponiendo paulatinamente en todos los países del mundo. Así, esta práctica fue regulada en todos los países de la Comunidad Europea desde el 2017. Además, expertos internacionales recomiendan su uso por encima de la firma manuscrita en el voucher. Visa manifestó su opinión favorable ante la Comisión Australiana de la Competencia y del Consumidor e hizo obligatoria su implementación en Nueva Zelanda en el 2014. Por su parte, Mastercard ya ha emitido una norma técnica que obliga su implementación en América Latina y el Caribe a partir del 1° de junio del 2022 y hasta el 1° de enero de 2024 (fecha máxima). Gradualmente su uso se extenderá a más y más países.

Por otra parte, esta medida es un paso adicional al trabajo que viene realizando el BCCR en los últimos seis años, en conjunto con el sector financiero y las marcas internacionales, para hacer más eficiente y seguro el ecosistema de pagos con tarjetas. Ese proceso inició con el reemplazo de la banda magnética por el Chip-EMV. Más adelante se reemplazó todo el inventario de tarjetas y datáfonos para incorporar el pago contactless (sin contacto). Otras medidas en esa misma dirección incluyen la implementación del pago rápido para transacciones por montos bajos, sin que para ellas fuera requerido firmar el voucher, la puesta en marcha de los esquemas de notificación automática para toda transacción realizada en el punto de venta y la obligación para que los comercios ubiquen el datáfono de cara al cliente y al alcance de su mano.

El BCCR está coordinando con las entidades financieras para que cuando emitan una tarjeta con la funcionalidad de solicitud de PIN, le informen a su cliente de esta condición y le suministren el respectivo número de identificación personal (PIN). El cliente podrá entonces personalizarlo a su conveniencia por medio de los canales provistos por las entidades. El servicio de entrega o cambio del PIN debe brindarse a los clientes de forma gratuita, por parte de las entidades emisoras, en al menos los canales de Internet banking (sitio web bancario), banca móvil y cajeros automáticos propios, de conformidad con lo regulado por el BCCR.