

N O R M A C O M P L E M E N T A R I A
S I S T E M A D E T A R J E T A S
D E P A G O
S E R I E D E N O R M A S Y P R O C E D I M I E N T O S

Público



NC-STP

**NORMA COMPLEMENTARIA
SISTEMA DE TARJETAS DE PAGO
SERIE DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

Público



NC-STP

Tabla de contenido

1. Introducción	1
2. Alcance	1
3. Términos empleados	1
4. Documentos aplicables y anexos	3
5. Entidades que deben inscribirse en el BCCR	3
6. Inscripción en BCCR	3
6.1. Solicitud de inscripción.....	3
6.1.1. Contenido de la solicitud	4
7. De los pagos rápidos	4
8. Del flujo de la operación de pago en el POS	5
9. Del mecanismo de prevención de fraudes en pago rápido	6
10. MCC de actividades con comisiones máximas de intercambio y adquirencia diferenciadas	7
11. Responsabilidades	7
11.1.1. Del BCCR	7
11.1.2. De los proveedores de servicio	7
12. Disposiciones transitorias	7
13. Anexos	9
13.1. Anexo No. 1: Solicitud de inscripción	9

Sistema de Tarjetas de Pago

Sistemas de Pago - BCCR

Año 2021

1. Introducción

Esta normativa establece las reglas y disposiciones de carácter complementario al Reglamento del Sistema de Tarjetas, conforme con lo dispuesto en la Ley de Comisiones máximas del sistema de tarjetas (Ley 9831), la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (Ley 7558) y la Ley Tratado sobre sistemas de pagos y de liquidación de valores de Centroamérica y República Dominicana (Ley 8876).

Específicamente, se detallan los requisitos administrativos y operativos que debe cumplir cada entidad proveedora de servicios del sistema de tarjetas de pago para su inscripción en el Banco Central de Costa Rica (BCCR), así como los requisitos tecnológicos, técnicos y comerciales que establece el BCCR para los sistemas de tarjetas de pago.

Su objetivo es contar con una fuente de información sencilla y confiable que le permita a la entidad proveedora de servicios del sistema de tarjetas identificar, rápidamente, los procesos administrativos de inscripción, y los requerimientos operativos que debe satisfacer como participante del sistema de tarjetas.

2. Alcance

Esta normativa es aplicable a todos los proveedores de servicios de los sistemas de tarjetas de pago, se encuentren o no sujetos a la supervisión financiera de alguna de las superintendencias del Consejo Nacional de Supervisión Financiera (Conassif) domiciliando o no, que operen en el sistema de tarjetas de pago costarricense.

3. Términos empleados

Para los fines del presente documento, se entenderá por:

- ▣ 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 y es el destinatario de los fondos objeto de la operación de pago.
- ▣ Autorizador de pagos: entidad contratada por el emisor para brindar el servicio de validación, autorización, autenticación y enrutamiento de las transacciones realizadas con sus dispositivos de pago de forma que estas operen y se liquiden en un ambiente seguro.
- ▣ BCCR: Banco Central de Costa Rica.
- ▣ Coemisor: entidad que funge como afiliado principal a una red de una marca de tarjetas.
- ▣ Comisión de adquirencia (CA): valor porcentual cobrado por el adquirente al afiliado en relación con las transacciones de pago que se acreditan en las cuentas de fondos del afiliado. Serán consideradas parte de la comisión de adquirencia las retribuciones acordadas con la relación comercial entre ambos 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.

- ▣ Comisión de intercambio (CI): valor porcentual cobrado por el emisor al adquirente, directamente o por medio de un tercero, por cada operación de pago asociada a sus dispositivos de pago. Serán consideradas parte de la comisión de intercambio las retribuciones acordadas sobre los pagos netos, los descuentos e incentivos, así como cualquier otro cargo recibido por el emisor actuando por cuenta de otros proveedores de servicio en las transacciones de pago.
- ▣ Comisión máxima de adquirencia (CMA): valor porcentual máximo neto que podrá ser cobrado por el adquirente al afiliado sobre el monto de la operación de pago realizada por el cliente con su dispositivo de pago.

No se considerarán parte de la comisión máxima de adquirencia, 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.

Tampoco se considerará parte de la comisión máxima de adquirencia el cobro fijo mensual por el costo de la terminal de punto de venta y de la tecnología de comunicación requerida para operar el servicio de adquirencia. El BCCR establecerá un monto máximo para ese cobro, que será independiente de la comisión máxima de adquirencia.

- ▣ Comisión máxima de intercambio (CMI): valor porcentual máximo que podrá ser cobrado por el emisor al adquirente sobre el monto de la operación de pago realizada por el cliente con su dispositivo 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, o cualquier otro tipo de instrumento EMV emitido o habilitado por el emisor bajo una marca de tarjeta y que se encuentre vinculado a cuentas de débito, cuentas de crédito, cuentas prepago o cualquier otro tipo de cuentas de fondos de los clientes.
- ▣ División de Sistemas de Pago (DSP): área del BCCR responsable del desarrollo, operación y vigilancia del Sistema Nacional de Pagos, incluido el sistema de tarjetas de pagos.
- ▣ Emisor: proveedor de servicio que ha suscrito un contrato con el cliente, con el fin de proporcionarle un dispositivo de pago con funciones de débito, crédito o prepago para realizar sus transacciones de pago.
- ▣ Ley 9831: Ley de Comisiones máximas del sistema de tarjetas del 21 de marzo del 2020.
- ▣ 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 de servicio comisiones y cargos, en virtud de las relaciones comerciales que establezcan.
- ▣ MCC: Código de Categoría Mercantil, por sus siglas en inglés de acuerdo con la Norma ISO 18245
- ▣ Operación de pago: toda instrucción cursada por un afiliado a su proveedor de servicios, por la que se solicita la ejecución de una acreditación de fondos a su cuenta a través de un dispositivo de pago.
- ▣ Procesador/pasarela de pagos: entidad contratada por el adquirente para procesar y liquidar las transacciones con dispositivo de pago que se realizan entre compradores y vendedores.

- ❑ 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 tarjetas, procesador de pagos o pasarela de pagos, entre otros.
- ❑ Servicios de dotación, alquiler y mantenimiento de POS: entidad que brinda a los adquirentes el servicio de venta o alquiler de las terminales de punto de venta (POS) y/o el servicio de mantenimiento de dichas terminales.
- ❑ Servicios de monitoreo y fraude: entidad que brinda a los emisores sistemas informáticos expertos, herramientas de gestión de riesgos u otros similares para darle seguimiento a las transacciones de pago de los clientes.
- ❑ Sistema de tarjetas de pago (STP): conjunto de proveedores de servicio, afiliados, clientes, infraestructuras tecnológicas, dispositivos de pago, protocolos y procedimientos que participan o se relacionan con el ordenamiento, aceptación, procesamiento, compensación y liquidación de transacciones de pago.
- ❑ Terminal punto de venta (POS): terminal electrónica utilizada por los afiliados (datáfono, teléfono, móvil, 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.

4. Documentos aplicables y anexos

Siglas	Nombre del documento
RST	Reglamento del Sistema de Tarjetas de Pago
	Anexo No. 1: Solicitud de inscripción

5. Entidades que deben inscribirse en el BCCR

Deberán inscribirse en el BCCR los siguientes proveedores de servicios del STP:

- ❑ Marcas de tarjetas, sean locales o internacionales, estén o no domiciliadas en el territorio nacional.
- ❑ Co-emisores nacionales.
- ❑ Emisores nacionales.
- ❑ Autorizadores de pagos que brinden servicios a más de diez proveedores emisores nacionales
- ❑ Adquirentes nacionales.
- ❑ Procesador de pagos que brinden servicios a más de tres proveedores adquirentes nacionales.

6. Inscripción en BCCR

Los proveedores de servicios listados en la sección 5 deberán cumplir con los requisitos de inscripción que a continuación se detallan:

6.1. Solicitud de inscripción

El representante legal del proveedor de servicios deberá presentar una solicitud de inscripción por escrito, dirigida al director de la DSP y acompañada con el detalle indicado en el "Anexo No. 1: Solicitud de Inscripción".

El director de la DSP comunicará por escrito la resolución en un plazo no mayor a cinco días hábiles después de recibida la solicitud, mediante la cual se acepta la solicitud de inscripción en BCCR.

El Departamento Sistema Nacional de Pagos Electrónicos elaborará y conservará los expedientes de acuerdo con lo establecido en la tabla de plazos de conservación de documentos que establece para tales efectos el BCCR. Dichos expedientes incluirán todos los documentos que se requieran en esta norma para la inscripción de cada proveedor de servicios del STP.

6.1.1. Contenido de la solicitud

El proveedor de servicios deberá manifestar expresamente lo siguiente:

1. **Tipo de servicios ofrecidos:** indicar el tipo de servicio que ofrece en el STP, ya sea de emisión, adquirencia, procesamiento de pagos, autorizador de pagos, marca de tarjeta, co-emisión.
2. **Interacción con otros proveedores de servicios del STP:** en el caso de que la entidad ofrezca o contrate servicios a otros proveedores de servicio del STP enumerados en Sección 5, deberá indicar detalladamente en qué consisten estos servicios y enumerar a los proveedores con los que mantiene relación comercial.
3. **Información institucional y designación de responsables de información del sistema de tarjetas:** la solicitud de inscripción en el BCCR también deberá detallar la siguiente información:
 - a) **Representante Legal:** nombre, puesto, correo electrónico y número de teléfono del representante legal. Las comunicaciones oficiales del BCCR sobre temas relacionados con el STP se remiten directamente a este funcionario.
 - b) **Responsable de Información del Sistema de Tarjetas:** nombre, puesto, correo electrónico y número de teléfono del responsable de información. El representante legal deberá designar al Responsable de Información del Sistema de Tarjetas para atender todas las solicitudes de información y consultas relacionadas con su operación en el STP. Todas las solicitudes de información regulatoria requerida por el BCCR para atender los objetivos de la Ley 9831 serán enviados directamente al correo electrónico del Responsable de Información del Sistema de Tarjetas.
 - c) **Dirección física oficinas centrales:** indicar una dirección física de las oficinas centrales en el territorio nacional, si aplica.
 - d) **Dirección web:** indicar una dirección web donde los clientes y afiliados al STP puedan consultar sobre sus servicios ofrecidos.
 - e) **Servicio al cliente:** indicar las plataformas y canales de servicio al cliente.

El proveedor de servicios deberá mantener permanentemente actualizada esta información en el expediente que para los efectos conserve el BCCR.

7. De los pagos rápidos

Todas aquellas operaciones de pago que se realicen con un dispositivo de pago presente, emitido por un emisor nacional, por montos inferiores o iguales a 30 mil colones o su equivalente en moneda extranjera, deberán efectuarse sin la comprobación de la identidad del cliente por parte del afiliado para su autorización.

Para garantizar el cumplimiento de esta disposición será responsabilidad de los proveedores de servicio lo siguiente:

1. Emisor:

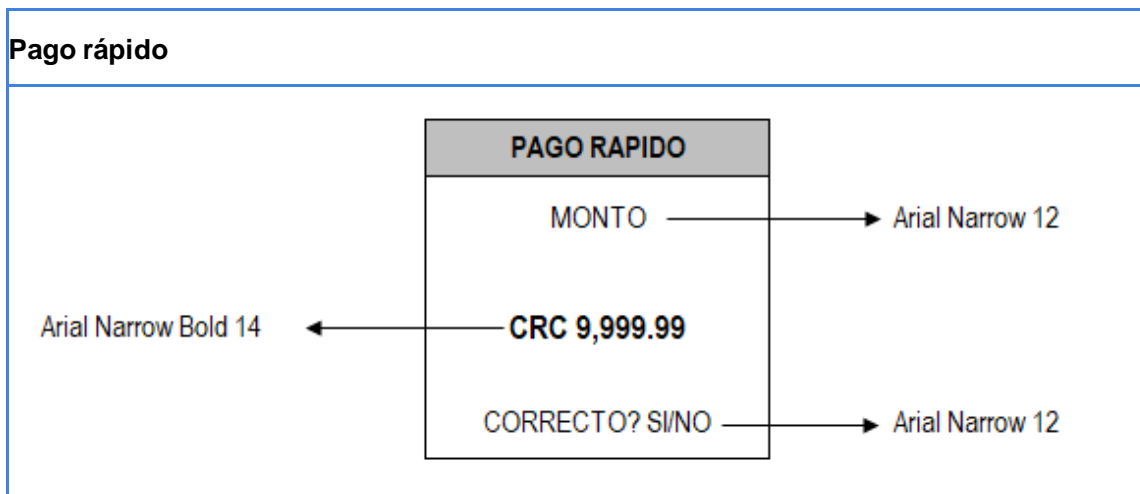
- a) Garantizar la disponibilidad de medios adecuados y gratuitos para que el cliente comunique cualquier robo, extravío, sustracción o utilización no autorizada de su dispositivo de pago, o solicitar el bloqueo del mismo, así como brindar el comprobante o medio idóneo para que el cliente demuestre que ha efectuado dicha comunicación.
- b) Asumir el riesgo de las operaciones de pago rápido. Esto significa que deberá reintegrar al cliente de forma inmediata, el monto sujeto de reclamo en una operación de pago rápido, ante la solicitud de reclamo del cliente por utilización no autorizada de su dispositivo de pago.
- c) El emisor podrá requerir al cliente la interposición de una denuncia formal ante autoridad judicial competente en los casos que estime conveniente, y contará con 120 días contados a partir del recibo de la solicitud de reclamo para finiquitar la investigación respectiva. Si al concluir la investigación el emisor determina que existió responsabilidad por parte del cliente, aplicará el cobro sujeto de reclamo sobre la cuenta del cliente.
- d) Hacer efectivo el mecanismo de prevención de fraude en pago rápido establecido por el BCCR en el Reglamento del Sistema de Tarjetas de Pago para minimizar el riesgo de fraude en el sistema de tarjetas.

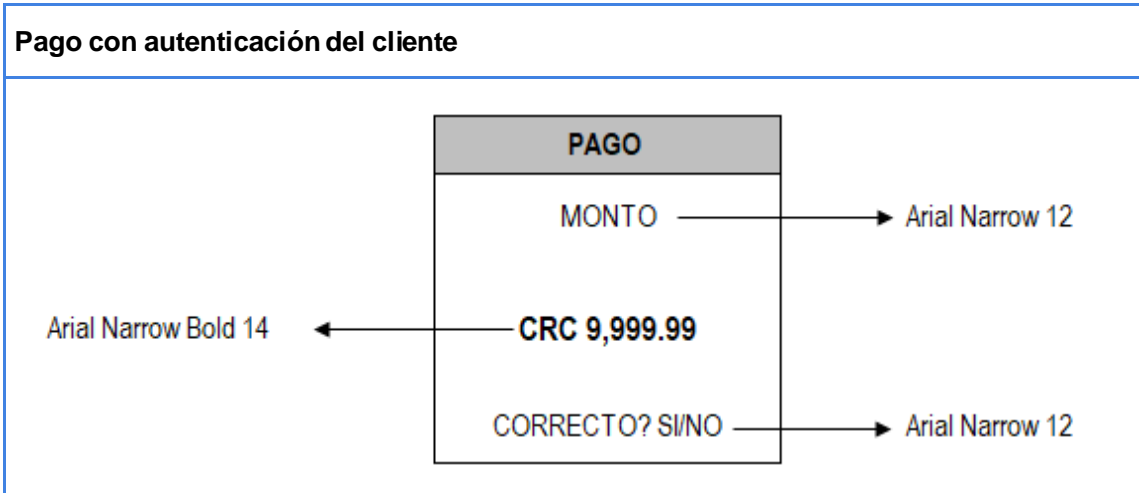
2. Adquirente:

- a) Habilitar en los POS los requerimientos operativos de pago rápido, así como los mecanismos de prevención de fraudes de pago rápido para solicitar la digitación del PIN en los pagos rápidos que reúnan las características definidas por el BCCR para la prevención de fraudes.

8. Del flujo de la operación de pago en el POS

El proveedor de servicio adquirente deberá habilitar los POS para que muestren la moneda y el monto a cobrar al cliente (literal b del flujo de operación), utilizando los siguientes tipos de letra y tamaño, según el tipo de pago:





9. Del mecanismo de prevención de fraudes en pago rápido

El sistema de tarjetas contará con un mecanismo de prevención de fraudes para las operaciones de pago rápido que consiste en exigir al cliente la digitación del PIN de su dispositivo, en la quinta operación de pago rápido consecutiva o cuando la sumatoria de los montos de las operaciones de pago rápido consecutivas supere los 100 mil colones.

Para garantizar el cumplimiento de esta disposición, será responsabilidad de los proveedores de servicio lo siguiente:

1. Emisor:

- a) Llevar el control sobre el conteo de las operaciones de pago rápido consecutivas de cada cliente, para lo cual considerará:
 - i) El conteo de operaciones se reinicia cada vez que el cliente digite el PIN en una operación de pago rápido.
 - ii) Las operaciones de pago realizadas en peajes y en el transporte público no formarán parte de este consecutivo.
- b) Instruir al adquirente para que solicite la digitación del PIN al cliente en la autorización del pago, mediante el código de solicitud de PIN definido por cada marca de tarjeta cuando:
 - iii) El monto de la operación de pago sea superior al monto de pago rápido.
 - iv) Es la quinta operación de pago rápido consecutiva autorizada al cliente.
 - v) La sumatoria de los montos de las últimas operaciones de pago rápidas consecutivas autorizadas al cliente, y que no han requerido de la digitación de PIN, supera los 100 mil colones.

2. Adquirente:

- a) Recibida la instrucción del emisor de solicitar la digitación del PIN, deberá mostrar en el paso d) del Flujo de la operación de pago en el POS la instrucción al cliente "Digite PIN" utilizando un tipo de letra Arial Narrow Bold tamaño 14.

En los casos en que el dispositivo de pago del cliente no cuente con la tecnología de PIN, el emisor deberá instruir al adquirente cual mecanismo de autenticación debe habilitar, sea la firma del voucher, el uso de identificación biométrica o cualquier otro elemento de autenticación, utilizando el código de autenticación definido por cada marca de tarjeta.

10. MCC de actividades con comisiones máximas de intercambio y adquirencia diferenciadas

Las siguientes actividades deberán asociarse con los MCC indicados y las comisiones máximas establecidas por el BCCR para atender la regulación:

MCC	Actividad	Comisión Máxima de Intercambio	Comisión Máxima de Adquirencia
5541	Estaciones de servicio (gasolineras)	1,00%	1,50%
8398	Organizaciones de beneficencia	1,00%	1,50%
4784	Peajes	1,00%	1,50%
4111	Transporte remunerado de personas sujeto a regulación: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Autobús de ruta regular. ▪ Taxi, incluye taxi base de operación regular (flota roja) y taxi base de operación especial aeropuerto (flota naranja). ▪ Tren ▪ Cabotaje 	1,00%	1,50%

En los anteriores códigos MCC sólo podrán registrarse los afiliados sujetos al control de las autoridades públicas respectivas (Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos o Concesionario de Peajes). El proveedor de servicio adquirente será el responsable confirmar que el afiliado mantiene esta condición.

11. Responsabilidades

11.1.1. Del BCCR

- Emitir la Norma complementaria del STP y mantenerla publicada permanentemente en su sitio web.
- Comunicar a los proveedores de servicio registrados en el BCCR cualquier modificación a la norma complementaria.

11.1.2. De los proveedores de servicio

- Conocer y cumplir las disposiciones contenidas en esta norma complementaria.
- Mantener actualizada la información contenida en el Anexo No. 1.

12. Disposiciones transitorias

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

RESPONSABLE	PLAZOS
Inscripción en el BCCR	31 de marzo de 2022

|

13. Anexos

13.1. Anexo No. 1: Solicitud de inscripción

Fecha

Señor

(Nombre del director), director

División Sistemas de Pago

BANCO CENTRAL DE COSTA RICA

S. O.

Asunto: Solicitud de inscripción como proveedor de servicios del sistema de tarjetas de pago

Estimado señor:

Con el propósito de atender el Reglamento del Sistema de Tarjetas emitido por el BCCR en apego a la Ley 9831, Ley de Comisiones Máximas del Sistema de Tarjetas, solicito la inscripción de (NOMBRE DE LA ENTIDAD), cédula jurídica (NUMERO DE CÉDULA), representada legalmente por (NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL), cédula de identidad (NÚMERO DE CÉDULA), como entidad proveedora de servicios del Sistema de Tarjetas de Pago para los siguientes servicios:

3. Tipo de servicios ofrecidos:

Tipo de servicios	Descripción de servicio
Emisión de tarjetas de débito	Actualmente bajo la(s) marca(s) de tarjeta INDICAR MARCA(S)
Emisión de tarjetas de crédito	Actualmente bajo la(s) marca(s) de tarjeta INDICAR MARCA(S)
Emisión de tarjetas prepago	Actualmente bajo la(s) marca(s) de tarjeta INDICAR MARCA(S)
Adquierecia	Actualmente de la(s) marca(s) de tarjeta INDICAR MARCA(S)
Marca de tarjeta	Actualmente para los emisores principales INDICAR NOMBRE DE LOS AFILIADOS PRINCIPALES CON LICENCIAMIENTO DE BIN

Co-emisión	<p>Actualmente para la MARCA DE TARJETA</p> <p>Nota: tanto el afiliado principal con licenciamiento de BIN frente a la marca de tarjeta como el emisor deben reportar esta condición, indicando su contraparte.</p>
Procesamiento de operaciones de pago	<p>Actualmente de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ INDICAR ENTIDAD ADQUIRENTE <p>Nota: señale la marca de tarjeta respectiva si sólo ofrece el servicio de procesamiento para una marca de tarjeta particular.</p>
Autorizador de pagos	<p>Actualmente para los emisores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ INDICAR ENTIDAD EMISOR <p>Nota: señale la marca de tarjeta respectiva si sólo ofrece el servicio de autorización de pagos para una marca de tarjeta particular.</p>

4. Designación de responsables de información institucional:

De conformidad con las disposiciones establecidas en el Reglamento del Sistema de Tarjetas de Pago para el suministro de información, se detalla la siguiente información institucional:

Gerente General:

Nombre y Apellidos	
Teléfono	
Correo electrónico	

Responsable de Información del Sistema de Tarjetas:

Nombre y Apellidos	
Teléfono	
Correo electrónico	

Dirección física de oficinas centrales:

INDICAR DIRECCIÓN EXACTA

Dirección web:

INDICAR DIRECCION WEB

Canales de servicio al cliente:

Atención en línea	
Atención telefónica	
Atención vía Whatsapp	
Otra	

5. Compromisos y responsabilidades:

La entidad se compromete a cumplir con lo siguiente:

- ☐ Mantener actualizada la información de responsables e información institucional ante cualquier cambio, informando los cambios al correo: investigacionyestadistica@bccr.fi.cr.
- ☐ Cumplir con los formatos, plazos y demás requisitos establecidos por el BCCR para los reportes periódicos correspondientes al tipo de servicios ofrecidos en el sistema de tarjetas de pago.
- ☐ Atender cualquier otro requerimiento de información solicitado por el BCCR en cumplimiento de la Ley 9831.

Finalmente, la entidad garantiza que conoce el Reglamento del Sistema de Tarjetas, así como la Normativa que regula este sistema, las cuales se comprometen a cumplir.

Atentamente,

(Firma del representante legal)

c.c.: