

“ACUERDO PARA ESTANDARIZAR LA INFORMACION EN EL MERCADO DE MEDIOS DE PAGO ELECTRONICOS ADQUIRIENTE NACIONAL, Y PREVENIR EL INGRESO AL MERCADO DE MEDIOS DE PAGO ELECTRONICOS DE TRANSACCIONES CON TARJETAS DE DEBITO O CREDITO FALSIFICADAS Y PARA ESTABLECER MEDIDAS DE PREVENCION APLICABLES AL TIEMPO DE CAPTURA Y APROBACION DE LAS TRANSACCIONES NACIONALES” Y EL “ACUERDO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS DE TRANSACCIONES PROCESADAS CON MEDIOS DE PAGO ELECTRONICOS

Inscrita en la Notaría Pública 37 de Caracas el día 21 de septiembre de 2001 bajo el N° 50, Tomo N° 46.

EL CONSEJO BANCARIO NACIONAL

En Asamblea General Ordinaria celebrada el día 30 de marzo de 2001, en uso de las atribuciones que le confiere el ordinal 3° del artículo 140 de la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras, conforme a la Ley que lo crea y rige;

- 1) Con la finalidad de Estandarizar la información en el mercado de Medios de Pago Electrónicos Adquirente Nacional, y para prevenir el ingreso del mercado de Medios de Pago Electrónicos de transacciones con Tarjetas de Débito y Crédito falsificadas, acuerda establecer las siguientes medidas de prevención aplicables al tiempo de captura y aprobación de las transacciones nacionales: **En toda Transacción con Tarjeta de Crédito procesadas por Punto de Venta con lectura de Banda Magnética, los operadores deberán:**

- 1.1.- Capturar los 4 últimos dígitos de la tarjeta y validarlo con el valor grabado en la banda magnética de la tarjeta. En caso de no coincidir los valores, el punto de venta debe rechazar la transacción.

- 1.2.- Capturar, y enviar al emisor los siguientes valores: Nombre, Fecha de Vencimiento, CVC1(Mastercard), CVV1(Visa), CVV1(Dinners) contenidos en la banda magnética

(Track1, Track2). El Emisor debe proceder a validar cada uno de los valores arriba indicados.

1.3.- Capturar y enviar al emisor el Código de validación de tres dígitos CVC2 (Mastercard), CVV2(Visa), CVV2(Diners). El Emisor debe proceder a validar cada uno de los valores arriba indicados.

1.4.- La transferencia de los datos debe ajustarse a los reglamentos técnicos definidos y establecidos por la marca, (franquicias) correspondiente al medio electrónico de pago.

1.5.- La impresión del recibo en el punto de venta, para transacciones de Tarjetas de Crédito, debe mostrar únicamente, los primeros 6 dígitos y los 4 últimos. Los dígitos intermedios, pueden ser sustituidos por “#” o “*”.

1.6.- Exclusiones:

Queda excluido de este convenio la Marca American Express.

2) Acuerdo de Atención de Reclamos de Transacciones procesadas por Medios de Pago Electrónicos

Transacciones Nacionales

Con la finalidad de homologar la atención al cliente, se las siguientes Normas de Atención de Reclamos para Transacciones Nacionales, realizadas con:

Tarjetas de Débito.

Tarjetas de Crédito.

2.1.- Acuerdo de Atención de Reclamos de Transacciones Nacionales procesadas con Tarjeta de Débito.

Las Instituciones Financieras Nacionales, participantes como emisor, acuerdan procesar todo el ciclo de Atención de Reclamos (desde presentación del reclamo, hasta la respuesta) presentados por los clientes, en los siguientes tiempos máximos:

2.1.1.- Reclamos de Transacciones Nacionales procesadas por Puntos de Venta (POS):

2.1.1.1.- Cuando la Transacción se efectúe en Puntos de Venta y Tarjetas de Débito de la misma institución, el reclamo del cliente se procesará en un plazo máximo de 05 días hábiles.

2.1.1.2.- Cuando la Transacción se efectúe en Punto de Venta de institución Adquirente y Tarjeta de Débito de institución emisora; el reclamo del cliente se procesará en un plazo máximo de 19 días hábiles.

2.2.- Reclamos de Transacciones Nacionales procesadas por Cajeros Automáticos (ATM):

2.2.1.- Cuando la transacción se efectúe con Tarjeta de Débito y en un Cajero Automático de la misma institución, el reclamo del cliente se procesará en un plazo máximo de 5 días hábiles.

2.2.2.- Cuando la transacción se efectúe con una Tarjeta de Débito del instituto emisor y en un Cajero Automático del Institución adquirente, el reclamo del cliente se procesará en un plazo máximo de 14 días hábiles. Esta Norma se aplicará también a los Cajeros Automáticos asociados a las Redes Conexus-Sw7B.

El tiempo máximo de atención de reclamos de clientes que se manejen entre las Redes Sw7B y Conexus, se atenderán en un plazo máximo de 05 días hábiles.

2.2.3.- Cuando la transacción se efectúe con una Tarjeta de Débito del instituto emisor y en un Cajero Automático adscrito a red Cirrus Nacional y/o otras Redes (excluye redes Sw7B y Conexus), se procesaran en un tiempo máximo de 20 días hábiles.

2.3.- En toda transacción con de Tarjetas de Débito, el operador deberá capturar los 4 últimos dígitos de la tarjeta y validar con el valor grabado en la banda magnética de la tarjeta. En caso de no coincidir los valores, el punto de venta debe rechazar la transacción.

2.4.- Obligación de las Instituciones Financieras:

Las Instituciones Financieras emisoras de Tarjetas de Crédito y Débito, las Instituciones Financieras adquirentes de Comercios, y las Instituciones Procesadoras deberán adaptar sus procesos operativos a fin de cumplir con estas Normas a partir de su entrada en vigencia.

La Asociación Bancaria de Venezuela, efectuara seguimiento trimestral, para determinar el cumplimiento de estas Normas y presentará información a la Junta Directiva del Consejo Bancario Nacional.

2.5.- Actualizaciones del Convenio:

En atención a los resultados la Asociación Bancaria, puede solicitar al Consejo Bancario Nacional, modificaciones de estas Normas.

2.6.- Excepciones:

2.6.1.- En el caso de que la Institución Financiera ante la cual el cliente ha presentado un reclamo, detecte en el proceso de análisis, hechos que puedan considerarse como características propias de fraude, tendrá un plazo máximo de 22 días hábiles bancarios para dar respuesta definitiva al cliente, contados a partir de la fecha en la cual el cliente presenta el reclamo.

2.6.2.- El presente acuerdo excluye transacciones originadas en el País y de Emisores Extranjeros, y transacciones de emisoras nacionales, procesadas en el extranjero, las cuales, se regirán por las normas operativas de las Marcas.

2.7.- Acuerdo de Atención de Reclamos de Transacciones Nacionales procesadas con Tarjetas de Crédito

Las Instituciones Financieras Nacionales, participantes como emisor deberán aplicar las siguientes Normas para atender, procesar y responder los reclamos de su cliente de las transacciones nacionales.

2.7.1.- Todo reclamo de transacciones nacionales realizadas con Tarjeta de Crédito de Institución emisor y Comercio de institución adquirente, donde la institución emisor y la institución adquirente son la misma Institución Financiera, se procesará en un plazo máximo de 90 días continuos.

2.7.2.- Todo reclamo de transacciones nacionales realizadas con Tarjeta de Crédito de Institución emisor y Comercio de institución adquirente, donde la institución emisora y la institución adquirente son la misma institución financiera, se procesaran en un tiempo máximo de 125 días continuos.

2.7.3.- Excepciones:

Estas Normas no se aplicarán a transacciones originadas en el País con Tarjetas de Crédito y de Emisores Extranjeros. Tampoco, se aplicará a transacciones con Tarjetas de Débito de emisores nacionales, procesadas en el extranjero. Estos casos se regirán por las normas operativas de las marcas.