



**COOPERATIVA INTEGRAL DE AHORRO Y CREDITO
ITZÁ RESPONSABILIDAD LIMITADA
“COOITZA, R. L”.**

REGLAMENTO DE TARJETA DE CRÉDITO



REGlamento DE TARJETA DE CREDITO DE COOPERATIVA INTEGRAL DE AHORRO Y CREDITO ITZÁ, RESPONSABILIDAD LIMITADA

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. Este Reglamento tiene por objeto establecer las normas para la autorización, emisión y concesión de financiamiento por medio de tarjetas de crédito y su administración.

Artículo 2. Base Legal. Lo establecido en el presente Reglamento tiene su base legal en la normativa siguiente:

- a) Ley General de Cooperativas, Decreto Legislativo Número 82-78
- b) Reglamento de la Ley General de Cooperativas, Acuerdo Gubernativo Número M. de E. 7-78
- c) Código de Comercio de Guatemala, Decreto Número 2-70
- d) Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001
- e) Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto Número 58-2005
- f) Política General de Créditos para el año 2022 y sus modificaciones de COOITZÁ.
- g) Reglamento General de Crédito 2022 y sus modificaciones de COOITZÁ.

Artículo 3. Definiciones. Para efectos de este Reglamento se definen los términos siguientes:

- a. **Adquirente POS.** Es la entidad que suscribe contrato con los establecimientos afiliados para que éstos acepten las tarjetas emitidas por los emisores y coemisores locales e internacionales.
- b. **Adquirente ATM.** Es quien realiza actividades de administración y otras operaciones con tarjetas emitidas por los emisores y coemisores locales e internacionales, en su red de cajeros automáticos.
- c. **Ampliación de límite de crédito.** Aumento en la línea de crédito autorizada del tarjetahabiente.
- d. **Banda magnética.** Es toda aquella banda colocada en la tarjeta de crédito que almacena cierta cantidad de información de la tarjeta y tarjetahabiente.
- e. **Chip.** Componente electrónico incrustado en la tarjeta que guarda información de la tarjeta y el tarjetahabiente.
- f. **Consumos.** Transacciones que se realizan por medio de la tarjeta de crédito en los establecimientos afiliados a las marcas operadoras de tarjetas.
- g. **Consumo en controversia.** Transacciones que se realizan por medio de la tarjeta de crédito en los establecimientos afiliados a las marcas operadoras de tarjetas, las cuales por diversas razones el tarjetahabiente no está de acuerdo.
- h. **Contrato.** Acuerdo contenido en documento privado entre COOITZÁ y el asociado, en el que se pactan las condiciones del servicio, derechos, obligaciones y prohibiciones de las partes que lo suscriben.
- i. **Coemisor.** Entidad que emite tarjetas de crédito en alianza con el Emisor principal.



- j. **Contactless.** Tecnología inalámbrica de comunicación “sin contacto” que permite pagar con tan solo acercar la tarjeta al terminal de punto de venta.
- k. **Establecimiento afiliado.** Comercio afiliado con el adquirente, en donde el tarjetahabiente puede realizar compras, por medio de la utilización de la tarjeta de crédito.
- l. **Cooitzá.** Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito Itzá, Responsabilidad Limitada.
- m. **Extorno.** Reversar transacciones de tarjeta de crédito, con base al análisis correspondiente.
- n. **Extrafinanciamiento.** Es una línea de crédito de carácter temporal adicional al límite de crédito otorgado al tarjetahabiente, con o sin intereses.
- o. **Fiador.** Es toda persona que participa como garante del financiamiento otorgado al tarjetahabiente y se constituye en el contrato como deudor mancomunado y solidario de las operaciones efectuadas por el tarjetahabiente.
- p. **Fraude.** Es un engaño que se realiza eludiendo obligaciones legales o usurpando derechos con el fin de obtener un beneficio.
- q. **Miembro.** Entidad asociada autorizada para el uso de la marca internacional de la tarjeta de crédito.
- r. **Membresía.** Es el valor anual que el tarjetahabiente paga por el servicio de la tarjeta de crédito.
- s. **POS.** Point of Sale, en inglés. Terminal de punto de venta.
- t. **Retiro en efectivo.** Es el adelanto en efectivo realizado por medio de tarjeta de crédito en las agencias de COOITZÁ, así como en los cajeros automáticos, de acuerdo a la disponibilidad en el límite de crédito autorizado al tarjetahabiente
- u. **Sujetos de crédito.** Son todas las personas individuales asociadas a COOITZÁ, con capacidad de pago que cumplan con los requisitos establecidos en el presente Reglamento.
- v. **Tarjeta de crédito.** Tarjeta plástica con banda magnética, chip y tecnología de contacto emitida por COOITZÁ.
- w. **Tarjetahabiente.** Persona individual a quien se le ha emitido y autorizado el uso de una tarjeta de crédito.
- x. **Fintech.** Sector integrado por empresas que utilizan la tecnología para mejorar o automatizar los servicios y procesos financieros.
- y. **Cobrandig.** Alianza estratégica de dos o más nombres de marca conjuntamente utilizados en un solo producto o servicio.

CAPITULO II

REQUISITOS, CLASIFICACION Y TIPOS DE TARJETA

Artículo 4. Requisitos. Los requisitos que se deben cumplir para obtener la tarjeta de crédito, son los siguientes:

PERSONAS INDIVIDUALES:

1. Solicitud de tarjeta de crédito en el formato correspondiente.
2. Fotocopia completa del documento personal de identificación DPI o pasaporte, según sea el caso.



3. Constancia de ingresos.
4. Estado de cuenta bancario de los últimos tres meses.
5. Recibo de servicios (agua, luz o teléfono).
6. Consulta de referencias crediticias en el buró respectivo.

PERSONAS JURIDICAS: Cuando el solicitante de tarjeta de crédito sea una persona jurídica, deberá presentar la documentación e información siguiente:

1. Solicitud de tarjeta de crédito en el formato correspondiente.
2. Fotocopia de la escritura de constitución de la sociedad o asociación y de sus modificaciones.
3. Acta de nombramiento del representante legal.
4. Información actualizada de los accionistas de la sociedad o miembros de la asociación, según sea el caso.
5. Certificación del punto de acta donde el órgano que corresponde de la sociedad o asociación autoriza al representante legal de la misma a gestionar el financiamiento o dar en garantía, de ser el caso, bienes de la sociedad o asociación.
6. Estados financieros de los últimos 3 ejercicios
7. Estado de cuenta bancarios de los últimos 3 meses.
8. Patente de comercio y de sociedad, cuando sea aplicable.
9. Fotocopia del documento personal de identificación DPI del representante legal.
10. Número de identificación tributaria -NIT-
11. Fotocopia de última declaración presentada a la SAT.
12. Consulta de referencias crediticias en el buró respectivo.
13. Conocer los beneficiarios finales de la persona jurídica.

EMPRESA INDIVIDUAL: Cuando el asociado solicitante de tarjeta de crédito sea propietario de una empresa individual, deberá presentar la documentación e información siguiente:

1. Solicitud de crédito en el formato correspondiente.
2. Estado de cuenta bancarios de los últimos 3 meses.
3. Patente de comercio.
4. Fotocopia del Documento Personal de Identificación -DPI- del propietario.
5. Número de Identificación Tributaria –NIT
6. Consulta de referencias crediticias en el buró respectivo.

Cualquier solicitud que no cumpla con estos requisitos quedará sujeta a la aprobación de la Gerencia General.



Artículo 5. Tipos de tarjeta de crédito. La tarjeta de crédito que emitirá COOITZA, es la siguiente:

- a. Clásica Internacional.

Cualquier otro tipo de tarjeta de crédito que en el futuro decida emitir COOITZA, deberá ser aprobada por la Gerencia General a propuesta de la Gerencia de Tarjetas y Medios de Pago de COOITZA.

Artículo 6. Tarjetas adicionales. A solicitud por escrito del tarjetahabiente titular, se puede otorgar tarjetas de crédito adicionales a toda persona que el titular autorice, siendo este último responsable de las obligaciones y uso de las tarjetas adicionales.

Artículo 7. Pluralidad de tarjetas. Se puede otorgar más de una tarjeta de crédito, de un mismo tipo o diferente, a un tarjetahabiente titular de carácter individual, de acuerdo con su capacidad de pago.

CAPITULO III

ANÁLISIS, AUTORIZACIÓN, FORMALIZACIÓN Y ENTREGA DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

Artículo 8. Análisis de las solicitudes. Las solicitudes de tarjeta de crédito que se reciban en la red de agencias COOITZA o por los Ejecutivos de Negocios, con base a la documentación presentada por los asociados, los Gerentes de Agencia o dichos Ejecutivos, deberán realizar el análisis respectivo para determinar si los solicitantes califican como sujetos de crédito, teniendo la facultad de rechazar o dar trámite a las solicitudes de conformidad con los requisitos establecidos. Si fuera el caso, aquellas solicitudes que no califiquen deberán ser trasladadas al Gerente de Tarjetas y Medios de Pago y/o Gerencia General para su validación o reconsideración.

Artículo 9. Órganos y límites de autorización. Las tarjetas de crédito serán autorizadas de la forma siguiente:

Órgano de Autorización	Límite en Quetzales
Comité de Agencia	De Q.5,000.00 hasta Q.20,000.00
Comité Regional	De Q.20,000.01 hasta Q.50,000.00
Comité Central	De Q.50,000.01 hasta Q.100,000.00
Comité de Negocios	De Q.100,000.01 hasta Q.200,000.00
Comité Nacional	De Q.200,000.01 en adelante



Las tarjetas tipo clásica internacional tendrán un límite de crédito mínimo de Q.5,000.00.

Se considerará hasta diez (10) veces el ingreso reportado por los solicitantes para determinar el límite de crédito autorizado.

Los límites de autorización podrán variar de acuerdo a las condiciones del mercado.

Artículo 10. Integración de los comités de crédito: Los comités de crédito descritos en el artículo anterior estarán integrados de la manera siguiente:

a. Comité de Agencia:

- i. Gerente de Agencia; Presidente
- ii. Ejecutivo de Negocios; Secretario
- iii. Ejecutivo de Negocios; Vocal.

b. Comité Regional:

- i. Gerente Regional; Presidente.
- ii. Gerente de Agencia; Secretario.
- iii. Ejecutivo de Negocios; Vocal.

c. Comité Central:

- i. Director de Créditos; Presidente.
- ii. Gerente Regional; Secretario.
- iii. Gerente de Agencia; Vocal.

d. Comité de Negocios:

- i. Gerente de la Red de Agencias o Gerente Tarjetas y Medios de Pago; Presidente.
- ii. Director de Créditos; Secretario.
- iii. Gerente Regional; Vocal.

e. Comité Nacional:

- i. Gerencia General; Presidente.
- ii. Gerente de la Red de Agencias o Gerente Tarjetas y Medios de Pago; Secretario.
- iii. Director de Créditos o Gerente Regional; Vocal.



Artículo 11. Formalización. La formalización de los contratos de tarjetas de crédito deberá realizarse por medio de documento privado con firma del tarjetahabiente y del Representante Legal de COOITZA. Asimismo, se debe completar la Declaración jurada de compromiso de pago de tarjeta de crédito.

Artículo 12. Personalización. El Procesador autorizado es el responsable de generar el archivo con la información de los tarjetahabientes, el cual debe enviar a la empresa que proporciona el servicio de personalización de las tarjetas.

Artículo 13. Entrega. Las tarjetas de crédito personalizadas se entregarán a los titulares por medio de las agencias o por la Gerencia de Tarjetas y Medios de Pago a través de su personal o ejecutivos de negocios, así como por las empresas de mensajería contratadas para el efecto. El personal de COOITZA antes mencionado, será responsable de tomar las medidas de seguridad y llevar los controles que permitan establecer que las tarjetas de crédito fueron entregadas a quienes corresponda.

En caso que el personal designado para la entrega de las tarjetas de crédito no cumpla o la entregue a persona equivocada o distinta del titular, será sancionado de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo de COOITZA.

CAPITULO IV ADMINISTRACION DE LA CARTERA DE TARJETA DE CRÉDITO

Artículo 14. Administración de la cartera. El Gerente de Tarjetas y Medios de Pago en coordinación con los Gerentes de Agencia, Gerentes Regionales, Gerente de la Red de Agencias y Director de Créditos, serán los encargados de administrar la cartera de tarjetahabientes velando porque los procedimientos estén actualizados, así como el saneamiento de la cartera.

Artículo 15. Fechas de corte y plazo de financiamiento. La fecha de corte de saldos establecida es el día 7 de cada mes y el plazo de financiamiento es de 36 meses, en cuyo caso podrán ser modificados o ampliados a propuesta del Gerente de Tarjetas y Medios de Pago con la aprobación de la Gerencia General.

Artículo 16. Amortizaciones, pago mínimo y pago de contado. El tarjetahabiente deberá efectuar el pago del saldo de su tarjeta de crédito en la fecha de pago asignada, o en su defecto, el pago mínimo fijado por COOITZA en su estado de cuenta.



Artículo 17. Intereses y otros gastos. Las tasas de interés que se cobrarán sobre los saldos financiados y otros gastos de la tarjeta de crédito se fijarán en la Política de Crédito vigente de Tarjeta de Crédito.

Artículo 18. Cancelación anticipada. La tarjeta de crédito podrá ser cancelada antes del vencimiento del plazo, en forma bilateral por acuerdo del tarjetahabiente y de COOITZA o en forma unilateral por cualquiera de las partes, sin necesidad que exista una causa para ello.

Artículo 19. Operaciones en moneda extranjera. El tarjetahabiente podrá realizar consumos y retiros en moneda extranjera fuera de la República de Guatemala, los cuales podrán ser operados en dólares o quetzales al tipo de cambio establecido por la marca internacional operadora de la tarjeta de crédito.

Artículo 20. Robo o extravío de la tarjeta de crédito. El tarjetahabiente deberá comunicarse inmediatamente vía telefónica a la empresa que proporciona el soporte técnico (procesador autorizado) o al personal de la Gerencia de Tarjetas y Medios de Pago o a cualquier agencia de COOITZA, notificando sobre el robo o extravío de la tarjeta de crédito, quienes realizarán inmediatamente el bloqueo en el sistema.

El costo de la reposición de la tarjeta de crédito será fijado de acuerdo con la Política de Tarjeta de Crédito.

Artículo 21. Recuperación de cartera. La Gerencia de Tarjetas y Medios de Pago y la Gerencia de Cartera y Cobros es responsable de supervisar que se realice el cobro preventivo y de coordinar el cobro de los saldos vencidos por medio de las agencias COOITZA o empresas de cobranza, según corresponda.

Artículo 22. Patrocinio. COOITZA podrá prestar el servicio de co-branding a cooperativas, asociaciones, Fintech u otras entidades, para emitir tarjetas de crédito de manera física o virtual, considerando los criterios establecidos en el Reglamento respectivo. Para el efecto, se faculta a la Gerencia General para que a través de la Gerencia de Tarjetas y Medios de Pago se realicen todos los trámites y acuerdos legales ante las marcas autorizadas para el procesamiento respectivo.



CAPITULO V EXTRAFINANCIAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LÍNEA DE CRÉDITO

Artículo 23. Parámetros para otorgar extrafinanciamiento. Los tarjetahabientes a quienes se les podrá proporcionar extrafinanciamiento en sus tarjetas de crédito sin importar la fecha de aprobación, son los que se encuentren dentro de los parámetros siguientes:

Con intereses:

No.	Parámetros
1	La cuenta debe tener estatus activo y corriente.
2	La cuenta no debe tener extrafinanciamiento vigente.
3	La cuenta debe presentar un historial crediticio bueno y excelente.
4	El porcentaje para otorgar puede ser hasta un 50% del límite de crédito.
5	El plazo del extrafinanciamiento puede ser hasta de 36 meses.

Sin intereses:

No.	Parámetros
1	No haber presentado mora en el último corte.
2	La cuenta deberá tener disponible el valor de dos cuotas al momento de solicitar el visa cuotas en el punto de venta.
3	La cuenta puede tener hasta un máximo de 2 planes de visa cuotas.
4	El valor total de la visa cuotas puede ser del 100% del límite de crédito, hasta un total de Q.30,000.00.
5	Al momento que se cancele una visa cuota se puede optar por otra.
6	El plazo del visa cuota puede ser hasta de 36 meses.



La antigüedad y los porcentajes para otorgar extrafinanciamiento podrán variar de acuerdo a la Política de Tarjeta de Crédito, con excepción de aquellos casos especiales que pueden ser aprobados por la Gerencia General.

Artículo 24. Autorización para otorgar extrafinanciamiento. Los órganos y límites de autorización de los extrafinanciamientos son los establecidos en el Artículo 9 de este Reglamento.

Artículo 25. Tasa de interés y comisiones aplicable a extrafinanciamientos con intereses. La tasa de interés para este tipo de extrafinanciamientos es del 1.75% mensual, calculada en cuotas niveladas y la comisión de desembolso del 5% sobre el monto total del extrafinanciamiento.

La tasa de interés y comisión de desembolso podrá variar de acuerdo con la Política de Tarjeta de Crédito.

Artículo 26. Mecanismos para otorgar extrafinanciamientos. El Gerente de Tarjetas y Medios de Pago con la anuencia de la Gerencia General, podrá diseñar el mecanismo para el otorgamiento del extrafinanciamiento (cheque, efectivo, entre otros), el cual debe ser aprobado por la Gerencia General.

Artículo 27. Criterios y porcentajes para ampliación de límites de crédito. Para la ampliación de límites de crédito se establecen los criterios y porcentajes que se aplicarán sobre los límites de crédito vigentes, sin importar la fecha de aprobación de la tarjeta, de la forma siguiente:

Criterios	Porcentaje
Asociados con 1 mora de 30 días en los últimos 6 meses	100%
Asociados con 2 moras de 30 días en los últimos 6 meses,	50%
Asociados con un máximo de 2 moras de 60 días en los últimos 12 meses	25%

Estos criterios y porcentajes podrán modificarse de acuerdo a la Política de Créditos de Tarjeta de Crédito.



Artículo 28. Autorización para ampliación de límites de crédito. Los órganos y límites de autorización de las ampliaciones de límites de crédito son los establecidos en el Artículo 9 de este Reglamento.

Artículo 29. Ampliaciones automáticas de límites de crédito. La Gerencia de Tarjetas y Medios de Pago deberá generar anualmente o cuando estime conveniente de forma automática, conforme los parámetros establecidos en los Artículos 26 y 27 de este Reglamento, un listado de los asociados tarjetahabientes que por el buen uso de la tarjeta de crédito se les puede ampliar el límite de crédito, el cual debe ser trasladado a la Gerencia General para que de acuerdo a los límites de autorización establecidos en el Artículo 9 de este Reglamento se gestionen las aprobaciones correspondientes.

CAPITULO VI

SEGUROS, SERVICIOS DE ASISTENCIA, MEMBRESÍAS, PROMOCIONES Y OTRAS DISPOSICIONES DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Artículo 30. Seguro y Servicios de Asistencia. COOITZA podrá contratar por cuenta del tarjetahabiente, un seguro que cubra retiros y consumos por fraude, robo y saldos deudores por fallecimiento; o bien, otras coberturas que COOITZA decida contratar; asimismo, servicios de asistencia diversos siempre por cuenta del asociado tarjetahabiente.

Artículo 31. Membresías. Es el costo o valor anual que se cobra al tarjetahabiente por el servicio de tarjeta de crédito, el cual se cobrará anualmente a partir del primer año de haberse emitido ésta, el cual será cargado en la cuenta de tarjeta de crédito del asociado al vencimiento de cada año de haber sido autorizada y de haber realizado su apertura en el sistema; este costo se rige de acuerdo con lo aprobado por el Consejo de Administración en la Política de Tarjeta de Crédito.

Se faculta al Gerente de Tarjetas y Medios de Pago para realizar extornos de membresía solicitados por los tarjetahabientes, toda vez se encuentren al día en sus pagos.

Artículo 32. Promociones. El Gerente de Tarjetas y Medios de Pago con la anuencia de la Gerencia General, podrá diseñar promociones de cualquier tipo, las cuales deben ser aprobadas por la Gerencia General.

Artículo 33. Programas de fidelización de tarjetahabientes. El Gerente de Tarjetas y Medios de Pago con la anuencia de la Gerencia General, podrá diseñar programas de fidelización, como una estrategia de retención de los tarjetahabientes, el cual debe ser aprobado por la Gerencia General.



Artículo 34. Consumos en controversias. La Gerencia de Tarjetas y Medios de Pago a través de su personal será la encargada de llevar el control, registro y gestión de los reclamos de los tarjetahabientes, para ello, deberá apoyarse con la empresa que presta el soporte técnico (procesador autorizado), autorizando los débitos y créditos que resulten del proceso de controversia entre COOITZÁ y el Adquirente.

Artículo 35. Fraudes. Cuando el tarjetahabiente presente reclamo por fraude, la Gerencia de Tarjetas y Medios de Pago a través de su personal, realizará la investigación correspondiente; de proceder la solicitud, se aprobará la devolución del monto reclamado.

El tarjetahabiente tendrá el plazo de un mes calendario para realizar el reclamo correspondiente a partir de la fecha del consumo en controversia.

CAPITULO VII REGISTROS CONTABLES DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Artículo 36. Registros Contables. La Gerencia de Tarjetas y Medios de Pago a través de su personal, es responsable de vigilar que se realice la contabilización de las operaciones de tarjeta de crédito, velando por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual Vigente de Normas Contables para Cooperativas de Ahorro y Crédito, junio 2018.

Artículo 37. Registros Auxiliares. La Gerencia de Tarjetas y Medios de Pago a través de su personal, es responsable de velar porque se lleven los registros auxiliares que faciliten la verificación y consulta de datos, balance e integración de saldos de cada uno de los tarjetahabientes.

CAPITULO VIII DISPOSICIONES FINALES

Artículo 38. Responsabilidad. La Gerencia General por medio de la Gerencia de Tarjetas y Medios de Pago será responsable de velar porque se cumpla el presente Reglamento.

Artículo 39. Confidencialidad. Todo el personal de las áreas que tenga conocimiento de carácter confidencial por razones de la aplicación del contenido de este Reglamento está obligado a no revelarla y,



si faltaren a esta obligación, quedan sujetos a las sanciones y/o deducción de responsabilidades que legalmente procedan.

Artículo 40. Casos no previstos. Los casos no previstos en el presente Reglamento o dudas en cuanto a su aplicación deberán ser resueltos por la Gerencia General de COOITZA.

Artículo 41. Modificaciones. Cualquier modificación a este Reglamento deberá ser propuesta por la Gerencia de Tarjetas y Medios de Pago y elevada para aprobación de la Gerencia General de COOITZA.

Artículo 42. Vigencia. El presente reglamento de cobranza fue aprobado por el Consejo de Administración juntamente con la Comisión de Vigilancia, según Punto de acta número 11-10-2022, de fecha 17 de octubre del 2022 y entrará en vigor un día después de su aprobación.

POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN


César Adolfo Cassola Morales
Presidente
Consejo de Administración


Eleazar Neftali Leal Palencia
Vice-Presidente
Consejo de Administración


Gustavo Adolfo Díaz Flores
Vocal I
Consejo de Administración


Diego Emilio Cerezo Rodríguez
Vocal II
Consejo de Administración


Erick Bosbelli Martínez Reyes
Secretario
Consejo de Administración