

1 de febrero de 2021  
Circular No. SBP-DR-0021-2021

Señor(a)  
Gerente General  
E. S. D.

Referencia: Aumento en el límite de crédito y cobro de cargos a tarjetahabientes por exceder el límite de crédito.

Señor(a) Gerente General:

Nos permitimos señalar que en los procesos de reclamo que adelanta esta Superintendencia se ha podido evidenciar que una de las situaciones repetitivas que está afectando la relación entre las entidades bancarias y los consumidores está relacionada con el aumento automático en el límite de crédito de la tarjeta de crédito sin previa notificación al tarjetahabiente.

En virtud de lo anterior, nos permitimos recordarles el cumplimiento del artículo 18 de la Ley No. 81 de 31 de diciembre de 2009, el cual señala que los emisores e intermediarios financieros deberán establecer límites máximos a la cuantía general que pueda usar un tarjetahabiente mediante la tarjeta de crédito, que no podrá ser superior a una cantidad igual a tres veces el ingreso mensual demostrado por el tarjetahabiente.

Igualmente se establece que el tarjetahabiente podrá excederse de su límite de crédito en el porcentaje o la cuantía que establezca el banco emisor o entidad crediticia conforme a sus parámetros y límites, siempre que dicho porcentaje o cuantía se pacte expresamente en el contrato.

De lo anterior se colige que, para que el cliente se exceda en su límite de crédito, es decir, que exista un sobregiro, se debe pactar expresamente en el contrato hasta qué cuantía puede exceder el tarjetahabiente el límite de su crédito. Tomando en consideración lo anterior, podemos indicar que si un sobregiro debe estar expresamente pactado por las partes, resulta imperante que el aumento del límite de crédito del tarjetahabiente sea autorizado por el mismo, es decir, que la entidad bancaria bajo ninguna circunstancia puede proceder con el aumento automático del límite de crédito al tarjetahabiente.

En ese sentido, solicitamos a las entidades bancarias asegurarse que en los casos que se efectúe un aumento del límite de crédito al tarjetahabiente, exista evidencia de que el mismo ha prestado su consentimiento. Lo anterior, tanto en los casos en los que el tarjetahabiente solicita el aumento del límite de crédito y el banco autoriza dicho aumento, así como en los casos que el banco ofrece al cliente el aumento del límite de su crédito y este lo acepta, debe mediar constancia documental a través de la cual se evidencie la voluntad del tarjetahabiente de aumentar el límite de crédito de su tarjeta de crédito.

*"Velando por la solidez del Centro Bancario Internacional"*

Para tales propósitos, las entidades bancarias pueden hacer uso de los canales tecnológicos puestos a disposición de la clientela para la obtención y documentación de su consentimiento.

Por otro lado, nos permitimos recordarles igualmente el cumplimiento del artículo 20 de la Ley No. 81 de 31 de diciembre de 2009, el cual a su letra señala:

*“Artículo 20, Cargos por exceder límite del crédito. **En el contrato se podrán establecer cargos para los casos en que el tarjetahabiente titular o adicional se exceda de su límite máximo de crédito en la utilización de su tarjeta, siempre que el titular lo haya autorizado expresamente.** No obstante, el cargo por este concepto podrá aplicarse una sola vez por mes, calculado de cierre a cierre, aunque el tarjetahabiente se haya excedido más de una vez durante ese mes. (...)*” (El resaltado es nuestro).

La disposición citada establece que el tarjetahabiente debe manifestar previamente su consentimiento expreso para fijar un límite máximo de crédito en concepto de sobregiro al momento de firmar el contrato de tarjeta de crédito. De no producirse la referida manifestación de voluntad por parte del cliente, las entidades bancarias no podrán proceder con el cobro de cargos a aquellos tarjetahabientes que excedan su límite de crédito.

Agradecemos al señor (a) gerente que imparta al personal a su cargo las instrucciones pertinentes.

Atentamente,

Amauri A. Castillo  
Superintendente

ARV/sac