

**CAPITULO 8-3** (Bancos)

MATERIA:

**TARJETAS DE CREDITO.**

---

1.- Emisión de Tarjetas de Crédito.

De conformidad con las disposiciones del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras, del Banco Central de Chile, las entidades que emitan u operen sistemas de tarjetas de crédito deberán estar inscritas en el Registro de Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito de esta Superintendencia.

Para los efectos de estas instrucciones y de acuerdo con la definición entregada por el Banco Central de Chile, se entiende por "tarjeta de crédito" cualquier instrumento que permita a su titular o usuario disponer de un crédito otorgado por el emisor, utilizable en la adquisición de bienes o en el pago de servicios prestados o vendidos por las entidades afiliadas con el correspondiente emisor u operador, en virtud de convenios celebrados con estas, que importen aceptar el citado instrumento como medio de pago, sin perjuicio de las demás prestaciones complementarias que puedan otorgarse al titular o usuario.

Los bancos quedan inscritos en el Registro de Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito, en calidad de emisores, por el solo hecho de contar con autorización de esta Superintendencia para funcionar, pudiendo operar por si mismos las tarjetas que emitan o contratar la operación total o parcial de las mismas a una o más entidades que se encuentren inscritas como operadoras.

Los bancos no podrán actuar como operadores de tarjetas emitidas por terceros. Para los efectos de estas normas, se entiende que un banco no actúa en calidad de operador en los siguientes casos en que la responsabilidad de pago recae sobre el emisor: i) cuando paga a los establecimientos comerciales las adquisiciones de bienes o servicios efectuadas mediante tarjetas de la misma marca, pero emitidas

por otra entidad emisora del país; o, ii) cuando sea autorizado por esta Superintendencia para actuar como mandatario de un emisor de tarjetas de crédito situado en el extranjero, en los términos previstos en el Título V del Capítulo III.J.1 antes mencionado.

2.- Información de tarjetas que decidan emitir.

Los bancos deberán informar a esta Superintendencia las marcas de las tarjetas de crédito que decidan emitir, con anterioridad a su puesta en circulación, debiendo indicar si ellas podrán ser usadas en el exterior o sólo en el mercado nacional.

3.- Contratos que deben suscribirse entre las diferentes partes.

3.1.- Contratos de los emisores con los titulares de tarjetas de crédito.

Los emisores de tarjetas de crédito deberán suscribir o renovar con cada titular de dicho instrumento, un "Contrato de afiliación al sistema y uso de la tarjeta", que deberá contemplar los siguientes contenidos mínimos:

- 1) el plazo o condiciones de vigencia del contrato;
- 2) el límite de crédito autorizado por el período contratado. Ese límite podrá ser modificado mediante previo aviso del emisor al titular en el estado de cuenta;
- 3) la fecha de emisión de estados de cuenta y de vencimiento de la respectiva obligación de pago del titular o usuario;
- 4) las modalidades y condiciones aplicables al cobro de comisiones y/o cargos e intereses, las que podrán ser modificadas por el emisor previo aviso al titular en el estado de cuenta y en las pizarras informativas en locales del emisor;
- 5) el costo de comisiones y/o cargos por mantención de la Tarjeta, las que podrán ser modificadas previo aviso del emisor al titular;
- 6) las medidas de seguridad relacionadas con el uso de la Tarjeta y los procedimientos y responsabilidades en caso de robo, hurto, pérdida, adulteración o falsificación de la misma;

- 7) la resolución de controversias;
- 8) los requisitos y condiciones aplicables respecto del término del contrato, incluidas las causales de término unilateral del mismo; y,
- 9) los derechos conferidos al titular o usuario de que trata el párrafo 4° de la Ley 19.496, en materia de normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión.

3.2.- Contratos de los emisores u operadores con los establecimientos afiliados.

Estos contratos se celebrarán entre los emisores de las tarjetas o los operadores cuando actúen por cuenta de aquellos y los establecimientos afiliados que se comprometen a vender bienes o a prestar servicios a los titulares de sus tarjetas. En ellos se deberá estipular a lo menos lo siguiente:

- la responsabilidad de pago a las entidades afiliadas en los plazos convenidos, por el monto de las ventas o servicios. Esta obligación recaerá sobre el emisor o en el operador cuando este la asuma directamente frente a las entidades afiliadas.
- las medidas que las partes acuerden, tendientes a cautelar la integridad y certeza de los pagos efectuados por medio de dicho instrumento, así como a precaver el uso indebido de la Tarjeta, ya sea porque no se encuentra vigente o por cualquier otra causa.
- la obligación del emisor u operador que haya recibido el reembolso de una transacción realizada sin que se hayan cumplido los requisitos convenidos, de pagar al establecimiento afiliado el importe correspondiente.

Si nada se dijere en el contrato respecto del título o documento que autoriza al establecimiento afiliado para exigir los respectivos pagos, se entenderá que tiene tal carácter el comprobante de ventas y servicios emitido por el establecimiento afiliado y suscrito por el titular de la tarjeta.

Los referidos contratos deberán dejar debidamente especificadas las demás obligaciones que asumen las partes y ajustarse a las normas contenidas en el Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.

3.3.- Contratos entre los emisores y los operadores de las tarjetas.

Los emisores de tarjetas de crédito que encarguen su administración a un operador, suscribirán un contrato con éste, en el que se dejarán claramente establecidos los actos que constituyen dicha administración y las obligaciones que emanan de ella y que contraen ambas partes, de acuerdo con lo dispuesto al respecto en el antes referido Capítulo III.J.1.

Además deberá especificarse en forma expresa en esos contratos que las bases de datos generadas con motivo de los procesos administrativos de las tarjetas de crédito son de exclusiva responsabilidad de los respectivos emisores u operadores en su caso y, por ende, su uso o la información que de ellas puede obtenerse no puede ser utilizada por terceros.

Igualmente, deberá dejarse establecida la responsabilidad de la empresa operadora para cautelar el oportuno procesamiento y liquidación de los pagos y la ordenada mantención de los archivos con el registro de las operaciones procesadas, así como de los documentos que respaldan esas transacciones.

4.- Información mínima que deben contener las tarjetas.

Las tarjetas de crédito son intransferibles, deben emitirse a nombre del respectivo titular, con observancia de las mejores prácticas existentes en este negocio y deben contener, a lo menos, la siguiente información:

- a) Identificación del emisor;
- b) Numeración codificada de la tarjeta;
- c) Identificación de la persona autorizada para su uso (titular de la tarjeta). En el caso que sea una persona jurídica, deberá llevar el nombre o razón social de esta y la individualización de la persona autorizada para su uso.

5.- Sobre el cobro de comisiones y/o cargos e intereses.

A fin de que los interesados puedan decidir informadamente respecto de las distintas marcas y clases de tarjetas de crédito que ofrecen las empresas emisoras, es necesario que, además de conocer los requisitos o condiciones para acceder a ellas, se les proporcione la suficiente información acerca de los costos que involucra cada una de ellas en términos de comisiones y/o cargos o intereses.

Lo anterior exige que se especifiquen todos los cobros establecidos por estos conceptos, tanto por la mantención operativa de la tarjeta, como por las diferentes operaciones que se realicen a su amparo, de forma que los usuarios de tarjetas de crédito reciban adecuada información de los diversos costos por el uso de la tarjeta, y puedan distinguir claramente entre el costo del uso del crédito que otorgue la empresa emisora y los costos por mantener operativa la tarjeta como instrumento de pago.

5.1.- Determinación y cobro de comisiones y/o cargos.

Las comisiones y/o cargos deberán fijarse por períodos no inferiores a un año. Las comisiones y/o cargos constituirán todos los cobros necesarios para la mantención operativa de las tarjetas de crédito en sus distintas modalidades de uso. El plan de cobros deberá ser informado por escrito al titular al menos con dos meses de anticipación a la fecha en que se aplicará la nueva base de cálculo o el cambio de tarifa. Esta información, conjuntamente con aquella sobre el cobro de intereses a que se refiere el numeral siguiente, se informará en el estado de cuenta o en un anexo que, con ese objeto, deberá acompañarse al mismo. Dicho plan no podrá modificarse durante el período de vigencia que se haya establecido, salvo que se trate de cambios que signifiquen una disminución o eliminación de determinados cobros incluidos en él.

Al tratarse de comisiones y/o cargos cobrados en forma anticipada, como lo puede ser una comisión por mantención, referida a un período, se dejará constancia de la forma en que se procederá con las eventuales devoluciones en caso de poner término anticipadamente al contrato.

Las comisiones y/o cargos no podrán determinarse como un porcentaje de las transacciones efectuadas y deberán responder a servicios efectivamente prestados a favor de los titulares de las tarjetas de crédito. En ningún caso podrán cobrarse importes adicionales a las comisiones y/o cargos, a título de gastos incurridos (como procesamiento de datos, envío de los estados de cuenta, renegociaciones o repacitaciones, etc.), puesto que ellos no se efectúan por cuenta de los titulares de las tarjetas sino que corresponden a los costos necesarios para proveer los servicios ofrecidos por el emisor.

Lo indicado en el párrafo anterior no es óbice para cobrar los montos variables que se originen por las transacciones realizadas en el exterior.

Si se efectuaren pagos anticipados de los créditos por el uso de las tarjetas, las empresas emisoras podrán cobrar por concepto de "comisión de prepago" una suma que no debe exceder lo estipulado en el inciso segundo del artículo 10 de la Ley N° 18.010.

#### 5.2.- Determinación y cobro de intereses.

El estricto apego al cumplimiento de la tasa máxima convencional exige que los emisores no excedan la correspondiente tasa de interés según los diversos tramos o apertura de la tasa de interés corriente y máximo convencional, publicada por esta Superintendencia para el respectivo período. Para estos efectos, se debe considerar si las operaciones pactadas en moneda nacional no reajustable con pago de intereses están a menos de 90 días, a ese plazo o a más de 90 días. El plazo estará determinado por el número de días transcurridos entre la fecha de la operación que devenga intereses y la fecha de vencimiento de la última cuota pactada o por el plazo por el que se ha otorgado la línea que concede un crédito rotativo, según sea el caso, o la modalidad de uso del crédito otorgado.

Para los fines de determinar la tasa de interés aplicada se computará como interés todo importe que se cobre por sobre las comisiones y/o cargos a que se refiere el numeral anterior, como asimismo toda imputación de cobro efectuada al titular de la tarjeta sin su conformidad o previa aceptación.

6.- Pérdida, hurto, robo, falsificación o adulteración de la tarjeta.

Conforme a lo dispuesto en la Ley N° 20.009, el emisor u operador, según corresponda, deberá mantener los servicios de comunicación que le permitan al titular avisarle en cualquier momento y en forma gratuita, el extravío, hurto, robo, falsificación o adulteración de su tarjeta.

El emisor deberá informar en el estado de cuenta de las tarjetas de crédito o en un anexo al mismo, así como en su página web, en lo posible junto a los anuncios en que ofrezca el servicio de esas tarjetas, el procedimiento que el afectado debe seguir y la vía que puede utilizar para dar el correspondiente aviso. En esa información se debe indicar siempre el número telefónico de atención permanente que se haya habilitado para ese servicio y que debe estar disponible todos los días del año, durante las 24 horas, para recibir dichos avisos como también la dirección de su casilla electrónica, en el caso de ser igualmente un medio para ese fin.

El emisor o el operador, en su caso, deberá registrar la recepción del aviso tan pronto lo reciba y proporcionar al tarjetahabiente en ese mismo momento y por la misma vía por la que lo recibió, un número o código de recepción y la constancia de la fecha y hora de ingreso.

7.- Información de tarjetas que se dejen sin efecto.

El emisor u operador, según corresponda, deberá mantener los medios y establecer los procedimientos adecuados para informar a los establecimientos afiliados, la individualización de las tarjetas de crédito que se dejen sin efecto por una causa distinta a la expiración del plazo de vigencia indicado en ellas.

8.- Seguro por mal uso de la tarjeta.

El emisor podrá contratar un seguro por el mal uso que se le pueda dar a las tarjetas de crédito, cuando éstas sean extraviadas, robadas, hurtadas falsificadas o adulteradas. En la misma forma podrán contratar esos seguros los operadores de tarjetas de crédito, en los casos que estimen necesario hacerlo.

9.- Precauciones en el manejo de tarjetas de crédito.

Los bancos deben instruir a los usuarios acerca de las precauciones que deben tener en el manejo de sus tarjetas, así como de las principales normas que rigen su uso, como también del cuidado de mantener en reserva las claves personales que habilitan su acceso a cajeros automáticos.

No menos importante son, en ese mismo sentido, las precauciones que deben observar los bancos para la colocación de esos instrumentos entre los probables interesados. Si bien una tarjeta de crédito no puede ser utilizada mientras no sea habilitada, no es recomendable que en las visitas que hagan los vendedores o promotores del producto a posibles clientes, lleven consigo las tarjetas ya impresas con los nombres de las personas a quienes se las ofrecerán, antes que éstas hayan resuelto aceptarlas, como tampoco que, en el marco de esas promociones se las envíen por correo. Esos procedimientos entrañan los inconvenientes de eventuales extravíos o robos de esos documentos, además de reacciones negativas de las personas a quienes se les ofrece el servicio y que no han dado su consentimiento para aceptarlo.

10.- Información de tarifas y otros cobros.

La información que se entregue a los interesados y usuarios de tarjetas de crédito relativa a los cobros asociados a la mantención y uso de esos instrumentos debe ser lo suficientemente completa, explícita y fácilmente comprensible de forma tal que el cliente pueda efectuar comparaciones entre los valores cobrados por los distintos emisores.

Para cada tipo de tarjeta que se ofrece, deben especificarse claramente las tarifas vigentes en cuanto a comisiones y/o cargos, intereses, oportunidad de cobro, las condiciones referidas a su aplicación y costos asociados, de forma tal que el cliente pueda efectuar comparaciones entre los valores cobrados por los distintos emisores.

La información señalada debe mantenerse actualizada.



10.1.- Información sobre cobro de comisiones y/o cargos.

Los emisores y operadores de tarjetas de crédito, según corresponda, deberán proporcionar a los interesados una completa información relativa a las comisiones y/o cargos que aplican por ese servicio. Esa información debe comprender el o los conceptos por los cuales se cobra, la modalidad y periodicidad de los cobros y los correspondientes importes o tasas por cada uno de los conceptos afectos.

Esa información será entregada a los titulares de las tarjetas al momento de contratar el servicio y cada vez que las correspondientes tarifas sufran alguna modificación, de manera que el cliente tenga en todo momento oportuno y cabal conocimiento de los cobros a que, como usuario de ese instrumento, está afecto. En caso de una disminución de tarifa no será necesario dar esa información anticipada.

10.2.- Información sobre cobro de intereses.

Los usuarios de tarjetas de crédito deberán ser informados sobre las operaciones realizadas con tarjetas de crédito que estarán afectas al pago de intereses, (utilización de la línea de crédito; avances en efectivo; compra en cuotas con intereses; etc.). Asimismo, deberá informárseles el concepto por el cual se cobra, así como la tasa aplicable, la base de cálculo y el período que comprenden, de manera que el usuario pueda decidir su opción plenamente informado del costo de la operación que realiza o se propone realizar.

La información correspondiente, deberá ser proporcionada a los clientes en el estado de cuenta que se les envía o en un anexo a este, o en las pizarras informativas instaladas en los locales del emisor.

Cuando se hagan efectivos los cobros, deberá informarse en el respectivo estado de cuenta que se envía o en un anexo a este, el detalle de las operaciones sobre las cuales se cobra, la tasa aplicada y el período que cubre ese cobro.

10.3.- Información en las oficinas de atención de público.

Los bancos que ofrezcan tarjetas de crédito al público, deberán mantener en las oficinas en que dispongan de ese servicio, una amplia información acerca de las marcas, tipo de tarjetas ofrecidas y requisitos para optar a ellas y sus principales características, así como de las comisiones y/o cargos a que están afectas, tanto en monto o tasa, como los conceptos por los cuales se cobra y la periodicidad de esos cobros.

Asimismo, deberá proporcionarse información acerca de la tasa de interés vigente para las operaciones afectas al pago de intereses.

10.4.- Información en sitio electrónico.

La información a que se refieren los numerales precedentes deberá incorporarse a la página "web" del banco, de manera que el público pueda informarse fácil y ampliamente y comparar las distintas posibilidades que le ofrece el mercado, en relación a, por ejemplo, si las tarjetas son para el uso solamente dentro del país o internacionales; las líneas de crédito asociadas y las correspondientes tasas de interés; las comisiones y/o cargos que las afectan, incluidos concepto, tasas o importes y periodicidad de cobro; las operaciones sujetas al pago de intereses y tasas que se aplican, y los procedimientos y gastos de cobranza involucrados.

10.5.- Gastos de cobranza.

Los bancos que encarguen la cobranza de los créditos impagos a una empresa externa y traspasen a sus clientes los honorarios respectivos, deberán proporcionar a estos un documento en el que se indiquen los honorarios que se aplicarán, el período de vigencia de ellos, así como los días en que el crédito impago permanecerá en la empresa, antes de ser enviado a la cobranza externa.

En los estados de cuenta que se envíen a los titulares deberá incluirse una leyenda destacada, en la que se informará que los pagos con retraso generarán un recargo por concepto de los gastos de cobranza en que se incurra, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 19.496.

11.- Estados de cuenta para el titular de la tarjeta.

El emisor deberá remitir al titular de la tarjeta de crédito, a lo menos una vez al mes, un estado de cuenta que deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) Nombre del titular y número de identificación de la cuenta.
- b) Fecha de emisión del estado de cuenta.
- c) Fecha de vencimiento y monto de pago.
- d) Detalle de las compras o usos de servicios, registrados en el período informado, que indique el nombre del establecimiento, la fecha y el monto.
- e) Avances otorgados (fecha y monto).
- f) Intereses (tasas, montos y períodos sobre el que se aplican), para el caso de créditos rotativos.
- g) Cobro por comisiones y/o cargos (concepto y monto).
- h) Pagos efectuados por el titular (fecha y monto).
- i) Saldo adeudado a la fecha y monto disponible.
- j) Tasa(s) de interés que rige(n) para el período siguiente.

El estado de cuenta será enviado en papel o por correo electrónico, según lo indique por escrito el titular de la tarjeta.

12.- Sanciones.

Sin perjuicio de las sanciones que esta Superintendencia puede aplicar a los bancos en uso de la facultad que le confiere el artículo 19 de la Ley General de Bancos, en caso de incumplimiento grave o reiterado de las normas del Banco Central de Chile, de la presente normativa o de otras instrucciones que imparta esta Superintendencia, como asimismo cuando el sistema de tarjetas de crédito o su administración no se realice de acuerdo con sanas prácticas financieras, las entidades pueden ser sancionadas con la suspensión o revocación de la autorización para emitir tarjetas de crédito, previo informe favorable por parte del Banco Central de Chile.

El banco afectado por una suspensión o revocación de la autorización para emitir u operar tarjetas de crédito, deberá adecuar su funcionamiento y poner término a las operaciones pendientes ajustándose a las instrucciones que este Organismo le imparta.

En cualquier caso, si a un banco se le suspende la autorización para emitir tarjetas de crédito quedará impedido, mientras dure la suspensión, de entregar nuevas tarjetas, renovar las que haya emitido con anterioridad, afiliar nuevos establecimientos y contraer nuevas obligaciones con las entidades afiliadas, sin perjuicio de dar cumplimiento a las operaciones que se encontraren pendientes.

Por otra parte, si se revocare la autorización, además de suspender la entrega de tarjetas y la afiliación de establecimientos, la entidad afectada deberá adoptar las medidas pertinentes para comunicar a cada uno de los titulares de las tarjetas emitidas y a cada uno de los establecimientos afiliados, que estas quedarán sin efecto en un plazo máximo de 30 días, contados desde la fecha en que se le haya comunicado la revocación. No obstante, los créditos y las obligaciones de pago pendientes de cumplimiento, conservarán las fechas o plazos de vencimiento originalmente previstos para su pago, en los respectivos contratos.

### 13.- Instrucciones contables.

#### 13.1.- Oportunidad del registro por la utilización de las tarjetas.

Las operaciones que no correspondan a avances en efectivo u otras de cargo inmediato que deben registrarse el día en que se efectúan, se registrarán el día que se reciba la información de las transacciones realizadas.

Si el banco no paga esas transacciones el mismo día en que recibe la información y mientras no lo haga, los respectivos importes adeudados por los titulares de las tarjetas no se incluirán aún dentro de las colocaciones. En todo caso, si la obligación del banco se solucionara con posterioridad a la fecha en que vencen los estados de cuenta que contienen las transacciones, éstas se informarán como colocaciones a partir del vencimiento de esos estados.

13.2.- Información de los activos.

a) Operaciones que aún no se consideran colocaciones.

Las operaciones que se encuentren en la situación descrita en el numeral 13.1 anterior, se informarán a esta Superintendencia en la cuenta "Utilizaciones de tarjetas de crédito por cobrar" de la partida 2115.

b) Colocaciones vigentes.

Salvo por lo indicado en las letras a) y c), las obligaciones de los clientes en su calidad de titulares de tarjetas de crédito se informarán en la cuenta "Créditos a titulares de tarjetas de crédito" de la partida 1115, o bien en la partida 1110 si se trata de deudas de empresas.

c) Cartera vencida.

Para la aplicación de lo dispuesto en el Capítulo 8-26 de esta Recopilación, el no pago de una cuota o del monto mínimo exigido dentro del plazo de 90 días contado desde su vencimiento, determinará el traspaso obligatorio a cartera vencida del total adeudado por el respectivo titular de la tarjeta.

La cartera vencida se informará en las cuentas "Créditos por tarjetas de crédito vencidos", de la partida 1411 si corresponde a deudas de personas naturales, o de la partida 1401 si se trata de deudas de empresas.

13.3.- Información de pasivos.

Los saldos adeudados por las transacciones efectuadas se informarán en la cuenta "Obligaciones con operadores de tarjetas de crédito" de la partida 3425. En caso de que sea el banco el que pague a los establecimientos afiliados, lo adeudado se informará en la cuenta "Obligaciones con establecimientos afiliados por el uso de tarjetas de crédito", de la misma partida.

13.4.- Intereses.

Los intereses se registrarán de acuerdo con las normas generales sobre la materia y los ingresos se informarán en la cuenta "Intereses de créditos a titulares de tarjetas de crédito", de la partida 7110 ó 7115, según corresponda.

13.5.- Resultados por comisiones.

Las comisiones se reconocerán en los resultados de acuerdo con lo previsto en el Capítulo 7-7 de esta Recopilación.

Los ingresos por las comisiones cobradas a los titulares de las tarjetas se informarán en la cuenta "Comisiones por tarjetas cobradas a los titulares", de la partida 7530.

Las comisiones percibidas por las transacciones realizadas se informarán en la cuenta "Comisiones por tarjetas de créditos cobradas a establecimientos afiliados" de la misma partida.

Los gastos por comisiones pagadas a los operadores se incluirán en la cuenta "Comisiones por administración de tarjetas", de la Partida 5530.

---