

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
E INSTITUCIONES FINANCIERAS
C H I L E

CIRCULAR

BANCOS N° 3.309

Santiago, 15 de abril de 2005.

SEÑOR GERENTE:

RECOPIACION ACTUALIZADA DE NORMAS. Capítulo 8-3.

Tarjetas de crédito. Pérdida, hurto o robo. Complementa instrucciones.

En el Diario Oficial del 1 de abril en curso fue publicada la Ley N°20.009 que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas.

De acuerdo con lo dispuesto en su artículo 1°, los emisores de tarjetas de crédito deberán mantener a disposición de los titulares de éstas, servicios permanentes y gratuitos de comunicación, que permitan recibir y registrar los avisos de extravío, hurto o robo de tarjetas que aquellos les envíen y proceder a su inmediato bloqueo. Agrega dicho artículo que los emisores deberán entregar a los respectivos titulares un número o código de recepción del aviso y la fecha y hora en que fue recibido.

Cabe destacar también, sin perjuicio de las otras disposiciones de esa Ley, que su artículo 3° señala que las cláusulas de los contratos que establezcan el deber de prueba del tarjetahabiente por operaciones realizadas con posterioridad al aviso o noticia al emisor sobre el extravío, hurto o robo, se tendrán por no escritas.

En concordancia con lo dispuesto en el artículo 1° antes mencionado, se reemplaza el texto del numeral 3.3.de Capítulo 8-3 de la Recopilación Actualizada de Normas, por el siguiente:

"En caso de pérdida, hurto o robo de la tarjeta de crédito, el titular deberá comunicar de inmediato este hecho al emisor u operador, según corresponda, debiendo dicho emisor u operador mantener los servicios de comunicación que le permitan al titular avisarle en cualquier momento y en forma gratuita, el extravío, hurto o robo 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 de extravío, hurto o robo. En esa información se debe indicar, en todo caso, el número telefónico de atención permanente que 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."

Sírvase reemplazar la hoja N° 4a del Capítulo 8-3, por la que se acompaña.

Saludo atentamente a Ud.,

ENRIQUE MARSHALL RIVERA
Superintendente de Bancos e
Instituciones Financieras