

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS  
E INSTITUCIONES FINANCIERAS  
C H I L E

CIRCULAR

EMISORES Y OPERADORES  
DE TARJETAS DE CREDITO N° 13

Santiago, 31 de julio de 2002.-

SEÑOR GERENTE:

Información sobre cobros por tarjetas de crédito.

A fin de hacer extensivas a las empresas emisoras de tarjetas de crédito, las normas recientemente impartidas a los bancos en relación con la información sobre cobros por tarjetas de crédito, se introducen las siguientes modificaciones en la Circular N° 2 dirigida a los emisores y operadores de tarjetas de crédito, las que entrarán en vigor a los 30 días de emitida la presente Circular:

- A) Se intercala el siguiente numeral, eliminándose el actual numeral 9.5 y pasando los numerales 9.2, 9.3 y 9.4, ser 9.3, 9.4 y 9.5, respectivamente:

"9.2.- Cobro de comisiones e intereses.

A fin de que los interesados puedan decidir con pleno conocimiento, 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, tengan la suficiente información acerca de los costos que involucra cada una de ellas en términos de comisiones o intereses. Para dar cumplimiento a ese propósito las emisoras deberán entregar con la mayor transparencia y detalle, una especificación de los cobros establecidos por esos conceptos, tanto por la mantención de la tarjeta como por las diferentes operaciones que se realicen a su amparo.

9.2.1.- Cobro de comisiones.

Las comisiones por la mantención y uso de las tarjetas de crédito deberán fijarse para determinados períodos que no podrán ser inferiores a un año. El plan de comisiones que afecte a un titular deberá serle informado por escrito al menos con dos meses de anticipación a la fecha en que se aplicará la nueva modalidad de cálculo o cambio de tarifas, sin perjuicio de incluirlo, conjuntamente con la información sobre el cobro de intereses a que se refiere el numeral siguiente, en un anexo que, con ese objeto, deberá acompañarse al estado de cuenta mensual. 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.

La información que se entregue a los interesados para comunicarles las tarifas, deberá comprender todos los conceptos y modalidades de cobro, para que los clientes puedan tener un adecuado conocimiento de las comisiones que se les cobran y las razones de cada cobro.

A los nuevos titulares de tarjetas de crédito se les entregará la información completa, al momento de contratar, debiendo éstos suscribir una constancia de haber recibido la información pertinente.

Al tratarse de comisiones cobradas en forma anticipada, como puede ser una comisión por mantención, que normalmente se refiere a un período, se dejará constancia de la forma en que se procederá con las eventuales devoluciones en caso de desahucio anticipado del contrato.

En ningún caso podrán cobrarse importes adicionales a las comisiones a título de gastos incurridos (como procesamiento de datos, envío de los estados de cuenta, seguros, etc.), puesto que ellos no se efectúan por cuenta de los clientes sino que corresponden a los costos necesarios para proveer el servicio ofrecido por el emisor.

#### 9.2.2.- Cobro de intereses.

Los usuarios de tarjetas de crédito deberán ser informados sobre las operaciones o modalidades de pago de adquisiciones hechas con tarjetas de crédito que estarán afectas al pago de intereses, (utilización de la línea de crédito; avances en efectivo; compra de combustibles; compra en cuotas con interés; etc.), así como la tasa aplicable en cada caso, y el período por el cual se cobran, 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, con el detalle de las operaciones que generan el cobro de intereses, así como la tasa de éstos y el período por el cual se cobran, deberá ser proporcionada a los clientes en el estado de cuenta que se les envía mensualmente o en un anexo a éste.

B) Se agregan al N° 9 los siguientes numerales:

#### "9.6.- Precauciones en el manejo de tarjetas de crédito.

Las empresas emisoras de tarjetas de crédito deben instruir a los usuarios acerca de las precauciones que deben tener en el manejo de sus tarjetas, 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 observarse 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. Este procedimiento entraña 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.

9.7.- Información que debe mantenerse en las oficinas de atención de público.

Las empresas emisoras que ofrezcan tarjetas de crédito al público, deberán mantener en las oficinas en que dispongan de ese servicio, una amplia información, acerca del tipo de tarjetas ofrecidas y requisitos para optar a ellas; sus principales características, como por ejemplo, si son para el uso solamente dentro del país o internacionales; las líneas de crédito asociadas y las correspondientes tasas de interés; las comisiones que las afectan, incluidos tasa o importes y periodicidad de cobro; las operaciones sujetas al pago de intereses y tasas que se aplican. Esa información podrá constar en pizarras o bien encontrarse disponible en hojas impresas, además de incorporarse a la página "web", en el caso que la empresa emisora cuente con un sitio en la red de Internet, de manera que el público pueda informarse fácil y ampliamente y comparar las distintas posibilidades que le ofrece el mercado."

C) Se sustituye el literal f) del N° 10 por el siguiente:

"f) Intereses (tasa, monto y período sobre el que se aplican)."

Se reemplazan las hojas N°s. 1, 9, 10 y 10a del Texto Actualizado de la Circular N° 2 de 21 de junio de 1989, a la vez que se agregan a ese texto las nuevas hojas 10b y 10c.

Saludo atentamente a Ud.,

GUSTAVO ARRIAGADA MORALES  
Superintendente de Bancos e  
Instituciones Financieras  
Subrogante