

## TEXTO ACTUALIZADO

Disposición: **CIRCULAR N° 17** (de 28.04.2006)

Para: **EMISORES Y OPERADORES DE TARJETAS DE CREDITO**

Materia: Normas generales para empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito.

## ACTUALIZACIONES:

Incluye las modificaciones introducidas mediante:

**Circular N° 19** de 20 noviembre de 2006.

## CONTENIDO:

Texto	Hojas
Circular	2 a 25
Anexo N° 1	26 a 30
Anexo N° 2	31 a 45

## **NORMAS GENERALES PARA EMPRESAS EMISORAS Y OPERADORAS DE TARJETAS DE CREDITO**

- 1.- Personas que emiten u operan sistemas de tarjetas de crédito obligadas a inscribirse en el Registro de Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito. De la inscripción voluntaria.

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.

Las empresas emisoras de tarjetas de crédito que, por el uso de esas tarjetas, registren un monto total de pagos efectuados a entidades afiliadas no relacionadas, por un monto acumulado anual igual o superior al equivalente de UF. 1.000.000 deben solicitar su inscripción en el Registro de Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito, que lleva esta Superintendencia.

Asimismo, deberán solicitar su inscripción en dicho Registro las empresas operadoras de tarjetas de crédito a que se refiere el Título IV del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.

Podrán solicitar voluntariamente su inscripción en el Registro, para lo cual deberán cumplir con todas las exigencias establecidas para ello según se indica en el N° 2 de esta Circular, las empresas emisoras que presenten un monto total de pagos efectuados a entidades afiliadas no relacionadas, igual o superior al equivalente de 750.000 unidades de fomento anuales, pero inferiores al equivalente de 1.000.000 de unidades de fomento anuales. A contar del momento en que estas empresas ingresen al Registro de Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito quedan sujetas al cumplimiento de todos los requisitos y deberes que afectan a las empresas que obligadamente deben inscribirse, según lo expresado en los párrafos anteriores.

- 2.- Registro de emisores y operadores de tarjetas de crédito.

Esta Superintendencia llevará un Registro de Emisores y Operadores de Tarjetas de crédito, de acuerdo con lo establecido en las normas del Banco Central de Chile.

Las entidades inscritas en ese Registro quedarán por ese hecho, sometidas a la fiscalización de este Organismo supervisor en los términos de la presente normativa y las disposiciones del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.

Las empresas que realicen en forma habitual las operaciones para las cuales se exige su inscripción en el Registro antes mencionado y que no cumplan con la normativa a que se refiere esta circular, serán sancionadas en la forma que contempla el artículo 39 de la Ley General de Bancos, según lo dispuesto en el artículo 2° de dicho cuerpo legal.

Las empresas emisoras obligadas a inscribirse, según lo señalado en el N° 1 anterior y en el Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, que convengan el pago a las entidades afiliadas no relacionadas en un plazo superior a tres días hábiles bancarios, deberán contemplar en sus estatutos como objeto social exclusivo, la emisión de tarjetas de crédito y las actividades complementarias a dicho giro, que autorice esta Superintendencia mediante norma de carácter general.

La solicitud de inscripción, tanto de las empresas emisoras y operadoras que obligadamente deben inscribirse, como de aquellas que lo hagan voluntariamente, deberá acompañarse de todos los antecedentes e informes detallados en el anexo N° 2 del citado Capítulo III.J.1, dependiendo de la modalidad de pago que presenten con sus entidades afiliadas.

Las empresas emisoras deberán informar la marca de las tarjetas que emitirán, sus características y su ámbito de aplicación, esto es, si serán de uso nacional o internacional.

La correspondiente inscripción, será cursada una vez que esta Superintendencia reciba todos los antecedentes requeridos y verifique el cumplimiento de los requisitos exigidos.

La señalada inscripción constará en un certificado que se entregará a la empresa emisora u operadora, conforme al cual se entenderá otorgada la correspondiente autorización para ejercer el respectivo giro, según lo dispuesto en el Capítulo III.J.1 citado.

Las empresas que voluntariamente opten por inscribirse deberán cumplir igualmente todos los requisitos exigidos para tal objeto en el anexo N° 2 del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile. Estas empresas podrán solicitar la cancelación de su inscripción en cualquier momento, para lo cual deberán acreditar, mediante un informe de una empresa auditora registrada en esta Superintendencia, el cumplimiento de las obligaciones de pago con las entidades afiliadas y avisar, con a lo menos 30 días de anticipación de esa decisión, tanto a las entidades afiliadas, como a los titulares de las tarjetas de crédito.

### 3.- Requisitos de capital.

#### 3.1.- Empresas emisoras de tarjetas de crédito.

Las empresas emisoras de tarjetas de crédito inscritas en el Registro de Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito deberán mantener un capital pagado y reservas no inferior al equivalente de 100.000 unidades de fomento, si los pagos que realizan a las entidades afiliadas no relacionadas se efectúan al contado o dentro de un plazo no superior a tres días hábiles bancarios, desde la fecha de la adquisición o prestación respectiva.

Aquellas empresas que efectúen tales pagos a las entidades afiliadas no relacionadas en un plazo que exceda de tres días hábiles bancarios, deberán acreditar un capital pagado y reservas no menor al equivalente de 200.000 unidades de fomento.

El cumplimiento de la exigencia del capital y reservas mínimo en los casos antes señalados, deberá ser acreditado ante esta Superintendencia en forma semestral, de conformidad con lo indicado en el Título III del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile. Dicha acreditación semestral se cumplirá mediante la entrega de los estados financieros anuales auditados y de un informe especial referido al 30 de junio, emitido por una firma de auditores externos inscrita en este Organismo.

#### 3.2.- Empresas operadoras de tarjetas de crédito.

Los operadores que procesen las tarjetas de crédito de dos o más emisores no relacionados a que se refiere el Título IV del Capítulo III.J.1., deberán acreditar un capital pagado y reservas mínimo equivalente a 25.000 unidades de fomento, lo que deberán demostrar a esta Superintendencia semestralmente, mediante un informe de auditores externos registrados en esta Superintendencia, según lo dispuesto en el citado Capítulo III.J.1. En el caso de los operadores que contraigan directamente la responsabilidad de pago de uno o más emisores por un monto total de pagos a entidades afiliadas no relacionadas igual o superior al equivalente de UF. 1.000.000 anuales, deberán contar con un capital pagado y reservas no inferior al exigido para las empresas emisoras comprendidas en los numerales 1 ó 2 de la letra B del Título III del citado Capítulo, según corresponda a la modalidad de pago considerada con sus entidades afiliadas, y cumplir con las demás obligaciones que la normativa, tanto del Banco Central de Chile como de esta Superintendencia, exige a las respectivas empresas emisoras.

La demostración semestral del capital y reservas mínimo a que se refiere el párrafo precedente, se cumplirá mediante la entrega de los estados financieros anuales auditados y de un informe especial de los auditores externos, referido al 30 de junio. No obstante, al tratarse de operadoras que sean sociedades de apoyo al giro de los bancos, las acreditaciones del capital y reservas mínimo se entenderán cumplidas con la entrega de la información periódica exigida en la Circular N° 3 dirigida a las sociedades de apoyo al giro.

### 3.3.- Composición del capital.

Se entenderá como capital pagado y reservas, el capital social efectivamente pagado, las reservas provenientes de la revalorización del capital, de las utilidades no distribuidas y otras reservas que se hayan constituido, menos las pérdidas acumuladas, los saldos deudores en cuentas corrientes de empresas relacionadas, los gastos pagados por anticipado, los activos intangibles que correspondan a goodwill o marcas, y aquellos activos entregados en garantía a favor de terceros.

### 4.- Límite de endeudamiento y reserva de liquidez.

Las empresas emisoras de tarjetas de crédito que efectúen los pagos a las entidades afiliadas no relacionadas en un plazo superior a tres días hábiles bancarios, no podrán registrar un endeudamiento con personas no relacionadas a la empresa, por un monto total superior al equivalente de 12,5 veces su capital pagado y reservas.

Para el cómputo de ese endeudamiento se considerarán las obligaciones contraídas con personas no relacionadas a la empresa. Por consiguiente, se computarán para ese efecto todas las obligaciones mantenidas con esas personas, incluidas las correspondientes a avales, fianzas, endosos con responsabilidad sobre efectos de comercio, etc., valorizadas con sus respectivos reajustes e intereses por pagar, según corresponda.

Estas empresas deberán mantener en todo momento, activos líquidos que pueden ser dinero efectivo en caja, depósitos en cuentas corrientes bancarias en Chile, depósitos a plazo con vencimiento no superior a noventa días tomados en bancos establecidos en el país o instrumentos emitidos por el Banco Central de Chile o por la Tesorería General de la República, equivalentes a sus obligaciones de pago con vencimiento dentro de los treinta días siguientes. Esos activos, deberán estar libres de cualquier gravamen de modo que puedan ser liquidados sin restricción alguna. En todo caso el monto de tales activos líquidos no podrá ser inferior al nueve por ciento del total de las obligaciones adeudadas.

5.- Evaluación de la calidad de la gestión, control de riesgos de crédito, de liquidez, operacionales y tecnológicos.

El número 3 del Título VII del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, indica que esta Superintendencia efectuará la evaluación de gestión y control de los riesgos de los Emisores a que se refiere el N° 2 de la letra B), del Título III del mismo Capítulo y de los Operadores de tarjetas de crédito de que trata el Título IV de dicho Capítulo.

Es importante que las sociedades emisoras a que se refiere el N° 2 de la letra B) del Título III del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile y las operadoras de que trata el Título IV de dicho Capítulo, identifiquen adecuadamente los riesgos de crédito, de liquidez, operacionales y tecnológicos a los que están expuestas y que los administren y controlen en forma eficiente, debido a la significación que estos medios de pagos tienen en el sistema económico nacional.

Esta Superintendencia, en concordancia con lo previsto en el N° 3 del Título VII del mencionado Capítulo III.J.1, efectuará la evaluación de la gestión y control de esos riesgos por parte de las empresas emisoras y operadoras a que se hace mención en el párrafo precedente. Para estos efectos, el anexo N° 1 de esta Circular detalla las materias que se relacionan con principios de sana administración y que serán evaluadas por este Organismo mediante inspecciones en terreno, o a través de informes emanados de alguna firma de auditores externos o evaluadores inscrita en los respectivos registros de esta Superintendencia.

El resultado de la evaluación por parte de esta Superintendencia será notificado a la respectiva institución mediante carta dirigida a su Gerente General.

En la notificación se indicarán las principales debilidades observadas, las que deberán ser parte de un programa específico de solución por parte de la administración de la sociedad.

En cambio, los emisores y operadores de tarjetas de crédito individualizados respectivamente en los numerales 1) de la letra B) del Título III y 4) del Título IV del citado Capítulo III.J.1 deberán presentar ante esta Superintendencia un informe anual de evaluación de gestión y control de riesgos emanado de alguno de los auditores externos o firmas evaluadoras, inscritos en la Superintendencia. El informe deberá hacer mención respecto a cada uno de los contenidos establecidos en el Anexo N°1 de la referida norma del Instituto Emisor, considerando, entre otros y si los hubiera, las cauciones o garantías que resguarden apropiadamente el pago oportuno a las entidades afiliadas no relacionadas.

El informe a que se refiere el párrafo anterior se entregará en el mes de enero de cada año y reflejará el resultado de una revisión practicada según los procedimientos acordados entre la empresa emisora u operadora y la firma auditora o evaluadora. El informe deberá dar cuenta detallada de las políticas y procedimientos relacionados con cada una de las materias que ha cubierto la revisión, mencionar el alcance y profundidad de las pruebas realizadas e indicar los resultados de esas pruebas.

6.- Información a esta Superintendencia sobre el monto total de pagos efectuados a las entidades afiliadas no relacionadas.

6.1.- Empresas inscritas en el Registro de Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito.

Las empresas emisoras inscritas en el Registro de Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito que en el período de doce meses registren pagos a entidades afiliadas no relacionadas, por importes iguales o superiores al equivalente de 1.000.000 de unidades de fomento, deberán entregar semestralmente a esta Superintendencia la información relativa al monto total de pagos agregados realizados en el semestre inmediatamente anterior y los efectuados en el mismo período a las entidades afiliadas no relacionadas. Igual requerimiento deberán cumplir aquellas empresas que voluntariamente se hayan inscrito.

Dicha información deberá estar referida al último día de los meses de junio y diciembre de cada año según lo indicado en el mencionado Capítulo III.J.1.

6.2.- Empresas no inscritas en el Registro de Emisores y Operadores de Tarjetas de crédito.

Aquellas empresas emisoras no inscritas en el Registro de Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito, que en un período anual registren pagos a entidades afiliadas no relacionadas, iguales o superiores al equivalente de 750.000 unidades de fomento, quedan obligadas únicamente a informar a esta Superintendencia, una vez al año, el monto total de los pagos efectuados y la modalidad de pago a cada entidad afiliada no relacionada.

7.- Contratos que deben suscribirse entre las distintas partes.

7.1.- Contratos del emisor con el titular de la tarjeta 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. Las modificaciones a ese límite deberán ser informadas por escrito al titular y, si estas consisten en una disminución del cupo pactado, dicha notificación deberá efectuarse a lo menos con 30 días de antelación;
- 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.

7.2.- Contrato de los emisores u operadores con las entidades afiliadas.

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.
- la modalidad de pago con arreglo a lo dispuesto en el Título III del Capítulo III.J.1, que podrá consistir en que los pagos se realicen al contado o dentro del plazo máximo de tres días hábiles bancarios, o en un plazo superior, según lo determinen las partes;
- 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.

7.3.- 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.

8.- 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.

9.- 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.

#### 9.1.- 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 repactaciones, 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.

#### 9.2.- 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 reajutable 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.

En todo caso en los créditos, en general, los siguientes importes de cargo del deudor no se incluyen en la determinación de la tasa de interés: a) impuesto de timbres y estampillas; b) gastos notariales; c) gastos inherentes a bienes recibidos en garantía, esto es, los incurridos para la tasación de los bienes, los conducentes a la inscripción o registro de prendas o hipotecas, incluido el estudio de títulos y redacción de escrituras y el pago de las primas de seguros sobre tales bienes; y, d) las primas de seguros de desgravámen o de cesantía que el cliente haya decidido tomar.

10.- 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.

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

El emisor u operador, según corresponda, deberá mantener los medios y establecer los procedimientos adecuados para comunicar a los establecimientos afiliados por la vía más rápida, 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.



12.- 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.

13.- 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, 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 las entidades financieras 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.

14.- Calidad de atención e Información al público.

14.1.- Unidad especializada.

En todas las empresas emisoras, como en las operadoras que mantengan una relación directa con el público, deberá existir una unidad especializada e independiente. Esta unidad deberá contar con un responsable y personal especializado para la oportuna atención y resolución de los reclamos que se le planteen por parte de los clientes.



#### 14.2.- Procedimiento interno y gestión de reclamos.

Las entidades deberán contar con un procedimiento interno para atender y procesar los reclamos.

Este procedimiento considerará la entrega de una guía de reclamos al cliente que es derivado a la unidad especializada, que se menciona en el numeral anterior.

Además, las entidades deberán contar con informes acerca de la gestión de los reclamos, identificando los tipos y canales de recepción. Periódicamente, esta información deberá ser dada a conocer al Directorio o a quien haga sus veces.

#### 14.3.- 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.

##### 14.3.1.- 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.

#### 14.3.2.- 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.

#### 14.3.3.- Información en las Oficinas de atención de público.

Las empresas emisoras de tarjetas de crédito que ofrezcan este instrumento de pago 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.

#### 14.3.4.- Información en sitio electrónico.

En el caso que la empresa emisora cuente con un sitio en la red de Internet, la información a que se refieren los numerales precedentes deberá incorporarse a la página “web” 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.

#### 14.3.5.- Gastos de cobranza.

Las empresas emisoras u operadoras en su caso, 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.

#### 15.- Estados de cuenta para el titular de la tarjeta.

El emisor deberá remitir al titular de la tarjeta de crédito, 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 de interés que rige para el período siguiente, por cada tipo de operación afecta. Para el caso que la referida tasa de interés no pueda ser suministrada, las sociedades emisoras deberán proporcionarla a los clientes en los puntos de venta al momento efectuar alguna transacción.

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

16.- Normas relativas a la contabilidad.

16.1.- Estados financieros.

Los estados financieros de las sociedades emisoras u operadoras de tarjetas de crédito deberán reflejar fielmente el patrimonio, la situación financiera, los riesgos y los resultados de la entidad, ajustándose a los criterios contables generalmente aceptados y, cuando proceda, a las instrucciones específicas que imparta esta Superintendencia respecto de los emisores contemplados en el N° 2 de la letra B), del Título III y de los Operadores de tarjetas de crédito de que trata el Título IV, del Capítulo III.J.1 mencionado. Dichas instrucciones primarán en caso de discrepancia respecto de los citados criterios.

Las sociedades deberán seguir en forma estricta criterios prudenciales de valorización, debiendo mantener permanentemente evaluados sus riesgos y constituir oportunamente las provisiones necesarias para cubrir las pérdidas estimadas.

Los activos, pasivos, resultados, compromisos y sus movimientos, deberán quedar perfectamente identificados en la contabilidad, de modo que en cualquier momento se pueda conocer la composición y origen de sus saldos, debiéndose mantener los registros, inventarios y auxiliares necesarios para el control contable sobre las operaciones diarias, el cumplimiento permanente de las regulaciones que rigen su actividad, la preparación de los diversos estados o declaraciones y la obtención de información analítica de costos, rendimientos y demás antecedentes necesarios para una adecuada administración.

De la base contable se deberá obtener, en forma clara y consistente, con los ajustes contables necesarios para reconocer los resultados de cada período, la información que, según corresponda, debe entregarse a esta Superintendencia.



16.2.- Provisiones por riesgo de crédito y castigo de colocaciones.

Para el caso de de los emisores contemplados en el N° 2 de la letra B), del Título III y de los Operadores de tarjetas de crédito de que trata el Título IV, del Capítulo III.J.1 mencionado y con el objeto de establecer provisiones que permitan cubrir adecuadamente el riesgo de incobrabilidad de sus colocaciones, las empresas emisoras deberán mantener evaluada en forma permanente su cartera de créditos.

Para determinar sus provisiones, las empresas deberán establecer metodologías prudenciales destinadas a ese fin.

En caso de que se efectúen renegociaciones o repactaciones de créditos, estas se deben identificar separadamente de los créditos normales, debiendo establecerse una provisión adicional la que debe considerar al menos, las cuotas pagadas antes de la renegociación, número de veces que el deudor ha renegociado sus créditos, plazo de gracia, etc.

Los criterios de provisiones deben ser aprobados por el Directorio e informados a esta Superintendencia cada vez que se produzcan cambios en éstos. Además, los evaluadores externos encargados de emitir el informe de gestión anual de riesgos, en caso que esta Superintendencia lo solicite, deberán pronunciarse sobre la razonabilidad de los criterios y junto con ello revisar los algoritmos de cálculos que permiten determinar el monto de las provisiones. Por último, los criterios antes señalados deberán ser informados en las notas a los estados financieros anuales auditados.

No obstante lo anterior deberá castigarse la totalidad de un crédito al momento en que una cuota cumpla 6 meses, a contar de su vencimiento sin que haya sido pagada.

17.- Estados financieros anuales.

Los estados financieros de las empresas emisoras y operadoras deberán ser auditados por una firma de auditores externos registrada en esta Superintendencia y se enviarán a este Organismo con el respectivo informe de los auditores, a más tardar el último día hábil del mes de enero.

Las empresas emisoras señaladas en el N° 2 de la letra B) del Título III del Capítulo III.J.1 antes referido, deberán además publicar sus estados financieros, dentro de un plazo que se extiende hasta el último día del mes de febrero.

En lo que se refiere al plazo de entrega a esta Superintendencia, las operadoras que sean sociedades de apoyo al giro de bancos deben atenerse a lo dispuesto en la Circular N° 3 dirigida a las sociedades de apoyo al giro.

18.- Mantención de la documentación.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley General de Bancos, las instituciones sometidas a la presente normativa deben conservar sus libros, formularios, correspondencia, documentos y papeletas a lo menos durante un plazo de seis años, salvo que el Superintendente autorice la eliminación de parte de los archivos o el reemplazo de originales por reproducciones. En ningún caso podrán destruirse los libros o instrumentos que digan relación directa o indirecta con algún asunto o litigio pendiente.

19.- Procesamiento de datos fuera de la empresa.

19.1.- Condiciones generales.

Las empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito a las que le sea aplicable el número 2 de la letra B) del Título III del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, que deseen contratar con otra empresa el procesamiento parcial o total de sus datos, deberán obtener una autorización de esta Superintendencia.

Para ese efecto, la sociedad emisora u operadora solicitante deberá asegurarse que la empresa cuente con la necesaria solidez financiera, una organización y personal adecuados, con conocimiento y experiencia en el procesamiento de datos, como asimismo que sus sistemas de control interno respondan a las características del servicio que se desea contratar. Tales requisitos podrán entenderse cumplidos mediante un informe de una firma de auditores externos, en los términos del SAS 70.

Por otra parte, la sociedad emisora u operadora deberá comprobar que la infraestructura tecnológica y los sistemas que se utilizarán para la comunicación, almacenamiento y procesamiento de datos, ofrecen suficiente seguridad para resguardar permanentemente la continuidad operacional y la confidencialidad, integridad, exactitud y calidad de la información y los datos. Asimismo, deberá verificar que las condiciones garantizan la obtención oportuna de cualquier dato o información que necesite, sea para sus propios fines o para cumplir con los requerimientos de las autoridades competentes, como es el caso de la información que en cualquier momento puede solicitarle esta Superintendencia.

A fin de permitir una adecuada administración de sus riesgos operativos y tecnológicos, en el contrato respectivo deberá contemplarse la facultad de la sociedad emisora u operadora para practicar evaluaciones periódicas en la empresa proveedora del servicio, directamente o mediante auditorías independientes. Asimismo, con el objeto de posibilitar la evaluación de aquellos riesgos por parte de este Organismo, en el mencionado contrato deberá quedar establecida una autorización permanente que permita a esta Superintendencia examinar *in situ* todos los aspectos relacionados con el procesamiento de datos de la sociedad emisora u operadora.

Los costos en que incurra esta Superintendencia por la supervisión del procesamiento de datos en otro lugar, serán de cargo de la sociedad que utilice el servicio externo de que se trata.

#### 19.2.- Solicitud a esta Superintendencia.

La solicitud que una sociedad emisora u operadora de tarjetas de crédito debe presentar para obtener la autorización, tendrá que acompañarse de la siguiente información:

- a) Procesamiento que se desea contratar.
- b) Declaración de la sociedad acerca del conocimiento que tiene de la empresa a la que se le encargará el procesamiento de que trata el numeral 19.1 precedente.
- c) Responsabilidad que asume la empresa para mantener políticas y procedimientos que garanticen la confidencialidad de la información, en conformidad con la legislación chilena, como asimismo para precaver pérdidas, atrasos o deterioros de la misma.
- d) Planes de contingencia previstos para mantener la continuidad operacional de la sociedad emisora u operadora contratante en caso que se produzcan fallas en la comunicación, almacenamiento o procesamiento de los datos.

#### 19.3.- Alcance de la autorización otorgada.

La autorización que se otorgue se referirá sólo al proyecto específico objeto de la solicitud. Cualquier cambio a las condiciones sobre cuya base se otorgó la autorización, debe ser objeto de una nueva solicitud.

La autorización podrá ser revocada en caso de ocurrir alguna de las situaciones previstas en el número 21 de esta Circular que lo ameriten, sin perjuicio de otras sanciones que pudieren aplicarse a la sociedad emisora u operadora por el incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

20.- Información que deben enviar las sociedades inscritas.

Una vez inscritas en el Registro, las sociedades emisoras u operadoras de tarjetas de crédito deberán cubrir los requerimientos de información que a continuación se señalan, según corresponda y que se detallan en el anexo N° 2 de esta Circular.

20.1.- Información básica.

Constituye información básica cualquier cambio en los antecedentes presentados por una sociedad emisora u operadora para su inscripción. Esos cambios deberán ser informados a esta Superintendencia dentro de los cinco días hábiles bancarios siguientes a su ocurrencia.

Además, las empresas emisoras de tarjetas de crédito señaladas en el N° 2 de la letra B), del Título III y las empresas operadoras de tarjetas de crédito de que trata el Título IV a las que se aplique el N° 2 citado, del Capítulo III.J.1, que estén constituidas como sociedades anónimas, entregarán la siguiente información:

i) Actas de las sesiones de Directorio, ordinarias y extraordinarias, tan pronto se encuentren redactadas y bajo la sola firma del gerente general o de quien haga sus veces. El plazo máximo para este envío es de diez días hábiles bancarios contado desde la fecha de la correspondiente reunión. En caso que el acta sea objeto de modificaciones u observaciones de quienes deban suscribirla, dichas modificaciones u observaciones se comunicarán a esta Superintendencia también dentro de un plazo de diez días hábiles bancarios, contado desde la fecha en que el acta quede firmada por todos los concurrentes, o se deje constancia en ella de que los que no hayan firmado se encuentran imposibilitados de hacerlo.

ii) Copia de las actas de las juntas ordinarias y extraordinarias de accionistas, dentro de un plazo de diez días hábiles a contar de la fecha de su realización.

iii) Memoria de la sociedad, a más tardar el quinto día previo a la Junta Ordinaria de Accionistas respectiva.

Las actas de sesiones ordinarias y extraordinarias del directorio deberán numerarse en forma correlativa, asignando una numeración seguida a las ordinarias y otra a las extraordinarias.

Las actas deberán contener una relación sucinta de todas las materias tratadas y de los acuerdos tomados. El libro de actas deberá ser encuadernado y foliado con numeración correlativa.

#### 20.2.- Hechos esenciales.

Las empresas emisoras de tarjetas de crédito señaladas en el N° 2 de la letra B), del Título III y las empresas operadoras de tarjetas de crédito de que trata el Título IV a las que se aplique el N° 2 citado, del Capítulo III.J.1, registradas en esta Superintendencia están obligadas a informar cualquier hecho sobre ellas mismas o sus actividades, que revista el carácter de esencial, según lo dispuesto en los artículos 9° y 10 de la Ley N° 18.045. Para el cumplimiento de esa disposición deben considerarse como hechos esenciales, todos aquellos que produzcan o puedan producir cambios importantes tanto en la situación patrimonial como en la propiedad, dirección o administración de la sociedad. También lo son, a manera de ejemplo, la suspensión temporal para ejercer el giro de emisor u operador; la cancelación voluntaria o no, de la inscripción en el Registro de Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito; la ocurrencia de pérdidas importantes que afecten el capital mínimo exigido y el reemplazo total o parcial de la plana gerencial. Igualmente se califican como tales, los cambios que puedan alterar de manera sustancial los sistemas de pago a las entidades afiliadas; la ocurrencia de atrasos en esos pagos; la aplicación por esta Superintendencia o por otro Organismo de multas iguales o superiores al equivalente de 250 unidades de fomento.

Los hechos a que se refiere este numeral deben ser comunicados a esta Superintendencia tan pronto como ocurran o se tome conocimiento de ellos y ser publicados en un periódico de circulación diaria y nacional, dentro de los tres días siguientes a su comunicación a esta Superintendencia.

#### 20.3.- Estado de situación semestral.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el N° 17 de esta Circular, relativo al envío de los estados financieros anuales completos y auditados, las sociedades emisoras u operadoras de tarjetas de crédito deberán preparar y enviar a este Organismo un estado de situación referido al 30 de junio de cada año. Esta información se entregará a más tardar el último día hábil bancario del mes de julio.

Las empresas operadoras que sean sociedades de apoyo al giro de los bancos, se atenderán en esta materia a lo establecido en la Circular N° 3 dirigida a sociedades de apoyo al giro.

**20.4.- Información a la Unidad de Análisis Financiero.**

Las empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito, deberán tener presente lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N° 19.913, en el sentido de informar a la Unidad de Análisis Financiero cualquier operación que en el ejercicio de su actividad les resulte sospechosa, según los términos de dicha ley.

**20.5.- Otra información para efectos de control o estadísticos.**

Con el objeto de contar con los antecedentes necesarios para la fiscalización que le corresponde hacer a esta Superintendencia de las sociedades a que se refiere el N° 2 de la letra B) del Título III y el Título IV del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile acerca del cumplimiento que deben observar de las disposiciones reglamentarias a las que están sujetas, las empresas enviarán a este Organismo la información que para el efecto se solicite, sin perjuicio de los requerimientos especiales de información y del examen de antecedentes en las visitas que esta Superintendencia realice, si procede.

**20.6.- Deficiencias observadas por los auditores externos.**

Las sociedades emisoras u operadoras de tarjetas de crédito deberán enviar a esta Superintendencia el informe o memorándum entregado por los auditores externos referido a las deficiencias que hubieren observado respecto a prácticas contables, sistema administrativo contable y sistema de control interno. Las empresas que deban enviar sus actas de sesiones de Directorio según lo indicado en el numeral 20.1 de esta Circular, adjuntarán esta información al acta de la sesión en que los Directores tomaron conocimiento de las observaciones de los auditores externos. Las demás empresas deberán entregarla a esta Superintendencia dentro de los 10 días hábiles bancarios siguientes a la fecha en que la reciban de sus auditores externos.



20.7.- Forma de enviar la información solicitada y la correspondencia dirigida a esta Superintendencia.

La información que debe enviarse a este Organismo, de acuerdo con lo dispuesto en los numerales precedentes, al igual que cualquier correspondencia debe ser dirigida al Superintendente y firmada por el Gerente General o por quien haga sus veces o lo reemplace.

21.- Sanciones.

Las entidades emisoras u operadoras de tarjetas de crédito que incurrieren en algunas de las infracciones a que se refiere el artículo 19 de la Ley General de Bancos, pueden ser sancionadas por esta Superintendencia de acuerdo con las facultades que le confiere ese mismo precepto legal. Asimismo, la Superintendencia podrá, por resolución fundada y hasta por el plazo que determine, suspender la autorización otorgada al emisor u operador respectivo para ejercer el respectivo giro o, en su caso, revocar dicha autorización previo informe favorable del Consejo del Banco Central de Chile, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

- a) En caso de incumplimiento grave o reiterado de las normas del Banco Central de Chile, de la presente normativa o de las demás instrucciones que imparta esta Superintendencia;
- b) Cuando la emisión u operación del medio de pago no se ajuste a sanas prácticas de administración financiera y seguridad operacional; y,
- c) Cuando el capital pagado y reservas de la empresa emisora u operadora se redujere a una cantidad inferior al mínimo establecido en el Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, y la entidad afectada no cumpla con el plan de normalización que hubiere aprobado la Superintendencia.

En este último caso, de aplicarse la medida de suspensión o revocación, la entidad afectada podrá solicitar que se deje sin efecto la misma proponiendo a la Superintendencia el plan de normalización que corresponda, la que podrá aprobarlo o denegarlo sin necesidad de expresar causa.



La empresa afectada 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 una empresa emisora u operadora se le suspende la autorización para emitir tarjetas de crédito quedará impedida, 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.

#### 22.- Operación de sistemas de tarjetas de débito.

Las empresas operadoras que además administren tarjetas de débito deberán sujetarse a todas las normas contenidas en el Capítulo III.J.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile que les sean aplicables.

Las empresas que obtengan autorización del Banco Central de Chile para operar tarjetas de débito deberán hacer llegar a esta Superintendencia, dentro de un plazo de diez días hábiles bancarios a contar de la fecha de la respectiva autorización, los antecedentes relativos a las características del sistema, incluidos los tipos de contratos suscritos o por suscribir.

#### 23.- Días hábiles bancarios.

Para el cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, que se refieran a plazos establecidos en términos de "días hábiles bancarios", debe entenderse que éstos corresponden a todos los días hábiles, con excepción de los sábados y el 31 de diciembre de cada año.

## **ANEXO N° 1**

### **EVALUACION DE LA CALIDAD DE LA GESTION, CONTROL DE RIESGOS DE CREDITO, DE LIQUIDEZ, OPERACIONAL Y TECNOLOGICO.**

(Aplicable a las empresas a que se refiere el N° 2 de la letra B) del Título III y el Título IV del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile)

#### **I.- Administración del riesgo de crédito**

La evaluación de esta materia permite determinar si la sociedad emisora de tarjetas de crédito o la sociedad operadora en su caso, cuenta con los elementos necesarios para una adecuada administración de este riesgo, desde el inicio de la relación con el cliente hasta la etapa de recuperación del crédito adeudado. Forman parte de esta evaluación la existencia de políticas y procedimientos acordes con la naturaleza del riesgo de los productos ofrecidos, de recursos tecnológicos suficientes para administrar el riesgo de la cartera de colocaciones, de herramientas que permitan en forma permanente identificar, medir y controlar el riesgo de crédito, y la existencia de funciones independientes a las áreas tomadoras de este riesgo, que sean contrapartes efectivas de control, tales como las asociadas a riesgo de crédito propiamente tal, y la de auditoría interna.

En particular, debido a la naturaleza de las operaciones asociadas a créditos de carácter masivo, serán también motivo de análisis, el adecuado equilibrio entre las áreas comerciales y las que efectúan labores operativas y la existencia de procedimientos formales asociados a los procesos de emisión y distribución de los plásticos en el caso de las tarjetas de crédito propiamente tales, entre otros.

Al respecto, constituyen elementos mínimos de una adecuada gestión del riesgo de crédito, la existencia, por ejemplo, de los siguientes elementos:

- La sociedad mantiene políticas y procedimientos formales para el otorgamiento, seguimiento y administración del riesgo de crédito, aprobados por la administración superior o el Directorio. Estas políticas son permanentemente actualizadas y consideran todos los productos afectos a este riesgo.
- Dichas políticas consideran parámetros específicos de aceptación de clientes, que definen explícitamente quienes son sujetos de crédito, la capacidad de pago y comportamiento de moralidad requeridos, y la documentación necesaria para el curso de la operación crediticia. Los procedimientos internos, por su parte, deben ser conocidos y respetados por el personal de la sociedad.

Las excepciones a la política de crédito se encuentran formalizadas por escrito, así como también las instancias de atribuciones necesarias en cada caso.

- Existe una adecuada segregación funcional entre el área comercial y el área de créditos y/o entrega de las tarjetas, con el objeto de validar el cumplimiento de los requisitos definidos por la política, previo al proceso de curso de los préstamos o facilitación del plástico.

- La función de administración del riesgo de crédito se desarrolla de manera independiente a las áreas de negocios. Dicha labor comprende, al menos, la evaluación permanente de todas las etapas del proceso de crédito, cuenta con personal especializado y su opinión es validada por la alta administración.
- Las políticas y procedimientos relacionados con el riesgo de crédito son conocidos y respetados por todo el personal involucrado, a través de un proceso de capacitación continuo.
- La emisora de tarjetas de crédito cuenta con mecanismos que le permiten una medición y seguimiento continuo del riesgo asumido por los clientes. Estos consideran al menos, antecedentes de idoneidad, cupo utilizado versus cupo aprobado, morosidad de los préstamos, abonos a capital y días de atraso al pagar.
- La política de provisiones que mantiene la sociedad se basa en criterios prudenciales aprobados por el Directorio y formalizados por escrito.
- Las políticas de renegociación de cartera se encuentran formalizadas por escrito y consideran criterios prudentes de evaluación. Los sistemas de la empresa permiten identificar la cartera renegociada, reconocerla en forma independiente y constituir provisiones adicionales por esta cartera, las que son acordes al riesgo asumido. Estas provisiones consideran aspectos tales como comportamiento de pago antes de la renegociación, capacidad de pago actualizada del deudor, morosidad, número de cuotas pagadas del crédito que se va a renegociar y relación carga financiera versus renta líquida.
- Los servicios prestados por empresas externas, relativos a alguna de las etapas del proceso de crédito, tales como la cobranza o la pre-evaluación de deudores, se efectúan bajo un marco de políticas y procedimientos definidos por la sociedad, los que son adecuadamente respetados y evaluados periódicamente.
- La sociedad cuenta con sistemas de información suficientes y confiables para evaluar el riesgo de crédito, que permiten mantener un conocimiento permanente de la cartera a nivel agregado y por cliente, en aspectos tales como morosidad, fecha de pago de las operaciones, créditos por tipo de productos, abonos a capital, provisiones asociadas, etc. Esta información es, a su vez, de conocimiento permanente de la alta administración y del Directorio.
- La función de auditoría mantiene una cobertura adecuada para evaluar los distintos riesgos asociados al proceso crediticio. Esto involucra al menos, la revisión del cumplimiento de políticas y procedimientos, las visitas a sucursales, la revisión de los aspectos operativos asociados al proceso de crédito, del cumplimiento legal y normativo asociado a los procesos de crédito y cobranza y de las herramientas de apoyo a la gestión crediticia. Los informes son entregados al Directorio y se toman las acciones pertinentes para subsanar las debilidades encontradas.

## **II. Administración del riesgo de liquidez**

La evaluación comprende el manejo del riesgo de liquidez, centrándose en los elementos claves que aseguran una adecuada identificación, cuantificación, limitación y control del mismo.

En esta materia es particularmente importante el alcance de las políticas y la compenetración del directorio y de la administración superior en la aprobación de las mismas, la eficacia de los límites que acotan el riesgo en relación con la filosofía general de riesgo de la institución y su situación financiera general, la forma en que la entidad está organizada para abordar integralmente la administración de la liquidez, la efectividad de los sistemas de vigilancia y de los métodos de ingeniería financiera utilizados y la fortaleza de los controles operativos.

De la evaluación merecen destacarse las actividades dirigidas a examinar: la eficacia de la separación funcional entre las áreas tomadoras de riesgo, de seguimiento o control y de operación, lo cual constituye un factor crítico de control; la compatibilidad entre las técnicas de administración de riesgo utilizadas y el nivel y complejidad de las operaciones que realiza la institución; la calidad de la información tanto estratégica como operativa; y, la efectividad de las auditorías internas.

## **III. Prevención del Lavado de activos y financiamiento del terrorismo**

De acuerdo a lo señalado en la ley 19.913 de fecha 18 de diciembre de 2003, que creó la Unidad de Análisis Financiero (UAF), las emisoras y operadoras de tarjetas de crédito, se encuentran comprendidas entre los sujetos obligados a informar a dicha unidad sobre los actos, transacciones u operaciones sospechosas que adviertan en el ejercicio de sus actividades. Según lo indicado en esa ley, se entiende por operación sospechosa todo acto, operación o transacción que, de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad de que se trate, resulte inusual o carente de justificación económica o jurídica aparente, sea que se realice en forma aislada o reiterada.

Para cumplir con lo anterior, las sociedades emisoras y operadoras de tarjetas de crédito deben elaborar un marco de políticas y procedimientos internos, aprobados por el Directorio o por la administración superior, tendientes a evitar que sus empresas se vean involucradas en actividades de lavado de activos, debiendo crear las instancias necesarias para controlar e informar cuando corresponda, acerca de la ocurrencia de este tipo de actividades.

Las políticas, procedimientos y herramientas de monitoreo interno, deben ser acordes a las características propias del negocio y los productos que se ofrecen.

## **IV. Administración del riesgo operacional y tecnológico**

Esta Superintendencia considera de la mayor importancia establecer un marco referencial normativo, que contemple la aplicación de estándares y la utilización de buenas prácticas a los sistemas de pago que operan las empresas emisoras y operadoras de tarjetas.

Se entenderá como Riesgo Operacional, el riesgo de pérdidas resultantes de una falta de adecuación o de una falla de los procesos internos, del personal o de los sistemas internos, o bien por causa de acontecimientos externos. Esta definición ha incorporado el riesgo tecnológico dentro del riesgo operacional.

De esta forma, a continuación se establece un conjunto de principios y prácticas de general aplicación, en lo relativo a aspectos de gestión y control, seguridad de la información; continuidad del negocio; calidad de los productos; servicios e información; y administración de proveedores de servicios y otros.

- En lo que se refiere a evaluación de la gestión y control, la participación del Directorio es fundamental en el establecimiento de políticas, estrategias, normas y estándares, así como de la alta gerencia en llevar a cabo estas tareas, y de las estructuras de control, tales como la función de auditoría interna, de velar por un adecuado control interno y mitigación de los riesgos operacionales.
- La sociedad cuenta con una estructura que permite administrar la seguridad de la información en términos de resguardar su confidencialidad, integridad y disponibilidad, considerando controles para el origen, aprobación, transmisión, y almacenamiento de las transacciones del sistema de pagos utilizado.

Lo anterior incluye la implantación de controles de seguridad físicos y lógicos, tales como accesos debidamente autorizados, técnicas de autenticación robusta de tarjeta habientes, tanto a través de terminales de captura como a través de redes públicas, tales como Internet o redes privadas. Dichos controles, deben restringir el acceso tanto a las aplicaciones, como a las bases de datos del sistema de pagos y deben estar presentes en la emisión de las tarjetas y en la entrega de PIN (Personal Identification Number) a los tarjeta habientes.

Respecto a la emisión de tarjetas, cabe precisar que el contenido y formato de tales plásticos, debe estar de acuerdo a las mejores prácticas del sistema de pagos actualmente vigente.

Una apropiada configuración de las redes, uso de firewalls, herramientas de detección de intrusos, son elementos fundamentales en la protección de la red que se utiliza en el sistema de pagos.

- La institución cuenta con un proceso de planificación de la continuidad del negocio, que abarca aspectos comerciales, operativos y tecnológicos, y que considera en sus diferentes etapas, la evaluación de impacto y criticidad de sus servicios y productos, la definición de estrategias de prevención, contención y recuperación, así como pruebas periódicas de tales estrategias.
- La institución cuenta con políticas y procedimientos y una adecuada estructura organizacional para la administración de la calidad de sus servicios, productos e información. También ha implementado un proceso para controlar permanentemente la incorporación de nuevas políticas, procesos y procedimientos.



La entidad ha adoptado una estrategia para abordar la gestión de proyectos, como también ha establecido una estrategia y metodología para el desarrollo y adquisición de programas y equipos computacionales y para la mantención de sistemas y aplicaciones de negocios. Adicionalmente, la sociedad ha incorporado políticas para la administración del cambio y la función de aseguramiento de calidad en todos sus productos, servicios e información.

La función encargada de solucionar los reclamos y consultas de los clientes y del público, así como de prevenir y detectar fraudes, incluyendo procedimientos de control, programas de inspección y requisitos de seguridad de tarjetas, son aspectos considerados fundamentales para una adecuada gestión de la sociedad.

- En materia de proveedores de servicios, la sociedad cuenta con una apropiada estructura organizacional, y existen políticas y procedimientos para la externalización de algunas funciones a terceras partes, que consideran aspectos tales como, la definición de requerimientos, la selección del proveedor de servicios, las cláusulas de niveles o acuerdos de servicios, el cumplimiento de contratos y el monitoreo permanente de tales servicios.

La sociedad se asegura que los estándares de seguridad físicos y de la información del proveedor de servicios externos, y de continuidad del negocio en aquellas funciones delegadas que así lo requieran, sean iguales o superiores a los propios.

- Otros aspectos específicos que se deben contemplar son los procedimientos de homologación y certificación de: dispositivos y terminales; mecanismos *anti-tamper* (captura de datos del cliente) tanto de los dispositivos, como de los terminales, según sea el caso; capacidad de encriptación de la información sensible del tarjeta habiente en el punto de origen de ingreso de la tarjeta por el cliente, de las transacciones y claves, así como también la administración de estas últimas.
- En el caso de aquellas transacciones realizadas sin presencia de tarjetas, por ejemplo a través de redes públicas de comunicación, como es el caso de Internet o vía telefónica, deberán contar con una autenticación robusta del cliente y demás entes que participen en la transacción, utilizando para esto a lo menos dos métodos distintos (certificación de firma digital avanzado).

---

## ANEXO N° 2

### INFORMACION QUE DEBEN ENVIAR A ESTA SUPERINTENDENCIA LAS EMPRESAS EMISORAS Y OPERADORAS DE TARJETAS DE CREDITO

#### EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CREDITO

**1. Emisoras identificadas en el número 6) letra B, del Título III del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.**

Información en medios magnéticos

Código	Nombre	Periodicidad	Plazo
TC4	Antecedentes generales	Anual	10 días hábiles
TC5	Informe de pagos totales efectuados a entidades no relacionadas	Anual	10 días hábiles

**2. Emisoras identificadas en el número 1) letra B, del Título III del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.**

Información en medios magnéticos

Código	Nombre	Periodicidad	Plazo
TC1	Capital y Reservas y Límite de Endeudamiento	Semestral	10 días hábiles
TC4	Antecedentes generales	Semestral	10 días hábiles
TC5	Informe de pagos totales efectuados a entidades no relacionadas	Semestral	10 días hábiles
Archivo C31	Estado de Situación	Semestral	Ultimo día hábil del mes siguiente
Archivo*	Tasas de interés de las operaciones asociadas a tarjetas de crédito	Mensual	2 días hábiles
Archivo*	Tarjetas de crédito	Mensual	10 días hábiles

\* No se incluyen en este Anexo las instrucciones para estos archivos debido a que serán exigidos posteriormente, quedando su implantación sujeta a consultas previas con las entidades informantes y a la fijación de plazos para su primer envío.

#### Otra información

Nombre	Periodicidad	Plazo	Instrucciones
Información básica	Según ocurrencia	5 días hábiles como plazo general	Numeral 20.1 de esta Circular
Estados Financieros anuales	Anual	Ultimo día hábil de enero	Numeral 17 de esta Circular
Informe sobre Gestión y Control de Riesgo.	Anual	Ultimo día hábil de enero	Numeral 5 de esta Circular
Informe de acreditación del capital y reservas	Anual	Ultimo día hábil de julio	Numeral 3.1 de esta Circular
Deficiencias observadas por los auditores externos	Anual	10 días hábiles	Numeral 20.6 de esta Circular

### **3. Emisoras identificadas en el número 2) letra B, del Título III del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.**

#### Información en medios magnéticos

Código	Nombre	Periodicidad	Plazo
TC1	Capital y Reservas y Límite de Endeudamiento	Semestral	10 días hábiles
TC2	Relación de operaciones activas y pasivas	Mensual	10 días hábiles
TC3	Situación de reserva de liquidez	Semanal	5 días hábiles
TC4	Antecedentes generales	Trimestral	10 días hábiles
TC5	Informe de pagos totales efectuados a entidades no relacionadas	Semestral	10 días hábiles
Archivo C31	Estados de Situación	Semestral	Ultimo día hábil del mes siguiente
Archivo *	Tasas de interés de las operaciones asociadas a tarjetas de crédito	Mensual	2 días hábiles
Archivo *	Tarjetas de crédito	Mensual	10 días hábiles

\* No se incluyen en este Anexo las instrucciones para estos archivos debido a que serán exigidos posteriormente, quedando su implantación sujeta a consultas previas con las entidades informantes y a la fijación de plazos para su primer envío. Mientras no se haga exigible la información sobre tarjetas de crédito, las empresas que han enviado los archivos P41, P42 y P43, seguirían enviando dichos archivos tal como lo han hecho hasta la fecha.

Otra información

Nombre	Periodicidad	Plazo	Instrucciones
Información básica	Según ocurrencia	5 días hábiles como plazo general	Numeral 20.1 de esta Circular
Hechos esenciales	Según ocurrencia	Tan pronto como ocurran o se tome conocimiento de ellos	Numeral 20.2 de esta Circular
Estados Financieros anuales	Anual	Ultimo día hábil de enero	Numeral 17 de esta Circular
Informe de acreditación del capital y reservas	Anual	Ultimo día hábil de julio	Numeral 3.1 de esta Circular
Deficiencias observadas por los auditores externos	Anual	10 días hábiles	Numeral 20.6 de esta Circular

**EMPRESAS OPERADORAS DE TARJETAS DE CREDITO**

- 1. Operadoras de tarjetas de crédito que sin contraer obligaciones de pago de las emisoras, efectúen su giro respecto de: a) dos o más emisoras identificadas en la letra A del Título III, del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, o b) dos o más emisoras identificadas en los numerales 1) y 2) de la letra B de ese Título III, sin contraer obligaciones de pago de los emisores.**

Información en medios magnéticos

Código	Nombre	Periodicidad	Plazo
TC1	Capital y Reservas y Límite de Endeudamiento	Semestral	10 días hábiles
TC4	Antecedentes generales	Semestral	10 días hábiles
TC5	Informe de pagos totales efectuados a entidades no relacionadas	Anual	10 días hábiles
Archivo C31	Estado de Situación	Semestral	Ultimo día hábil del mes siguiente

Otra información

Nombre	Periodicidad	Plazo	Instrucciones
Información básica	Según ocurrencia	5 días hábiles como plazo general	Numeral 20.1 de esta Circular
Hechos esenciales	Según ocurrencia	Tan pronto como ocurran o se tome conocimiento de ellos	Numeral 20.2 de esta Circular
Estados financieros anuales	Anual	Ultimo día hábil de enero	Numeral 17 de esta Circular
Informe sobre Gestión y Control de Riesgo.	Anual	Ultimo día hábil de enero	Numeral 5 de esta Circular
Informe de acreditación del capital y reservas	Anual	Ultimo día hábil de julio	Numeral 3.1 de esta Circular
Deficiencias observadas por los auditores externos	Anual	10 días hábiles	Numeral 20.6 de esta Circular

**2. Operadoras de tarjetas de crédito que contraen obligaciones de pago de las emisoras con establecimientos no relacionados, por un monto igual o superior a 1.000.000 Unidades de Fomento.**

Tales entidades deberán cumplir con los mismos requisitos de información establecida en este Anexo para las emisoras de tarjetas de crédito, diferenciada conforme a su modalidad de pago bajo los numerales 1) y 2) de la letra B, del Título III del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.



**FORMULARIO TC1**  
**Capital y Reservas y Límite de Endeudamiento**

Entidad	
Código	
Información referida al	

**I. CAPITAL Y RESERVAS**

**DETALLE ULTIMO MES**

	Monto sin corrección monetaria \$	Corrección monetaria \$	Total \$
+ Capital pagado			
+ Reservas efectivas constituidas			
- Deduciones prudenciales			
= Capital y reservas para límites			

**RESUMEN SEMESTRAL**

Periodo (mes)	Valor de la UF (último día de cada mes)	Capital y reservas para límites (\$)	Capital y reservas para límites (UF) (1)

**II. LIMITE DE ENDEUDAMIENTO**

**DETALLE ÚLTIMO MES**

	Monto \$
+ Obligaciones efectivas con personas no relacionadas	
+ Obligaciones contingentes con personas no relacionadas	
= Total obligaciones afectas	

**RESUMEN SEMESTRAL**

Periodo (mes)	Valor de la UF (último día de cada mes)	Total obligaciones afectas (\$)	Total obligaciones afectas(UF) (2)	Total obligaciones afectas /Capital y reservas para límites (2)/(1)

<b>Formulario preparado por</b>		<b>Gerente General</b>
---------------------------------	--	------------------------

## **Instrucciones Formulario TC1**

Lo referido a la medición del límite de endeudamiento es pertinente sólo para las emisoras identificadas en el número 2) de la letra B del Título III del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile y para las operadoras de tarjetas que contraigan obligaciones análogas.

La información de que se trata deberá confeccionarse en miles de pesos, conforme con las siguientes pautas:

a) Capital y Reservas para efectos de límites:

Se deberá considerar el capital pagado y reservas, con su respectiva corrección monetaria, según los saldos contables a la fecha a que se refiere el formulario.

Para efectos de este formulario, y de los controles normativos de él derivados, se entenderá como capital pagado y reservas, a la suma resultante de:

- (i) El capital social efectivamente pagado.
- (ii) Las reservas efectivas constituidas. Esto es las reservas provenientes de la revalorización del capital, de las utilidades no distribuidas, y otras reservas que se hayan constituido.
- (iii) Menos deducciones prudenciales. Esto es las pérdidas acumuladas, los saldos deudores en cuentas corrientes de empresas relacionadas, los gastos pagados por anticipado, los activos intangibles que correspondan a *goodwill* o marcas, y aquellos activos entregados en garantía a favor de terceros.

b) Obligaciones afectas al límite de endeudamiento:

Para el cómputo de ese endeudamiento se considerarán las obligaciones contraídas con personas no relacionadas a la empresa. Por consiguiente, se computarán para ese efecto todas las obligaciones mantenidas con esas personas, incluidas las correspondientes a avales, fianzas, endosos con responsabilidad sobre efectos de comercio, etc., valorizadas con sus respectivos reajustes e intereses por pagar, según corresponda.

**FORMULARIO TC2**  
Relación de operaciones activas y pasivas

Entidad	
Código	
Información referida al	

I. CAPITAL Y RESERVAS PARA LIMITES

Capital y reservas para límites (\$) (1)	
------------------------------------------	--

II. RELACION DE PLAZOS

Operaciones activas a más de un año	+ Documentos y cuentas por cobrar	
	+ Inversiones en instrumentos financieros	
	= Total operaciones activas a más de un año (2)	
Operaciones pasivas a más de un año	+ Prestamos obtenidos	
	+ Otros documentos y cuentas por pagar	
	= Total operaciones pasivas a más de un año (3)	

Diferencia entre operaciones activas y pasivas a más de un año (4)=(2)-(3)	
Relación de plazos (4)/(1)	

III. RELACION DE REAJUSTABILIDAD

Operaciones activas reajustables	+ Documentos y cuentas por cobrar	
	+ Inversiones en instrumentos financieros	
	= Total operaciones activas a más de un año (5)	
Operaciones pasivas reajustables	+ Prestamos obtenidos	
	+ Otros documentos y cuentas por pagar	
	= Total operaciones pasivas a más de un año (6)	

Diferencia entre operaciones activas y pasivas a más de un año (7)=(5)-(6)	
Relación de reajustabilidad (7)/(1)	

<b>Formulario preparado por</b>		<b>Gerente General</b>
---------------------------------	--	------------------------

### **Instrucciones Formulario TC2**

Los antecedentes deberán expresarse en miles de pesos, conforme con las siguientes pautas:

- a) Capital y Reservas: Se deberá consignar el monto del capital pagado y reservas para efectos de límites, de acuerdo con lo informado en el formulario TC-1.
- b) Operaciones Activas a más de un año: Se presentarán los saldos correspondientes a documentos y cuentas por cobrar e inversiones en instrumentos financieros que tengan vencimiento a más de un año. Para establecer el plazo se considerará el tiempo que reste para el vencimiento de las respectivas operaciones. En caso de que estas sean pagaderas en más de una cuota, debe tratarse separadamente cada cuota.
- c) Operaciones Pasivas a más de un año: Deberán consignarse los saldos que representan préstamos obtenidos y otros pasivos (otros documentos y cuentas por pagar), con vencimiento a más de un año. Para establecer el plazo se considerará el tiempo que reste para el vencimiento de las respectivas operaciones. En caso de que éstas sean pagaderas en más de una cuota, deberá considerarse separadamente el plazo de cada cuota.
- d) Operaciones Activas Reajustables: Se incluirán los saldos correspondientes a documentos y cuentas por cobrar y a inversiones en instrumentos financieros, que contemplen cláusula de reajuste o que estén expresados en moneda extranjera.
- e) Operaciones Pasivas Reajustables: Se incluirán los saldos correspondientes a documentos y cuentas por pagar con cláusula de reajuste o expresados en moneda extranjera.

Debe tenerse presente que los activos y pasivos se reflejarán de acuerdo con su valor contable a la fecha respectiva, incluidos los reajustes e intereses devengados y no percibidos o pagados.

La diferencia entre las operaciones activas y pasivas, tanto para las relaciones de plazo como para las de reajustabilidad, se expresarán en valores absolutos.

**FORMULARIO TC3**  
Situación de Reserva de Liquidez

**Entidad**

**Código**

**Información referida a la semana** del  al

**I. OBLIGACIONES AFECTAS Y RESERVA TECNICA EXIGIDA**

	Monto \$ (miles)
<b>Total obligaciones afectas (*)</b>	
<b>Reserva exigida de 9% (1)</b>	

(\*)Promedio diario de las obligaciones con vencimiento dentro de los 30 días siguientes

**II. CONSTITUCION DE LA RESERVA DE LIQUIDEZ**

Fecha	Efectivo	Cifras expresadas en \$ (miles)				Total (2)	Superávit (déficit) de reserva técnica (2) - (1)
		Depósitos en cuentas corrientes en Chile	Depósitos a plazo con vencimiento no superior a 90 días	Instrumentos del Banco Central de Chile	Instrumentos de la Tesorería General de la República		
L							
M							
M							
J							
V							
S							
D							

**Formulario preparado por**

**Gerente General**

### **Instrucciones Formulario TC3**

El formulario se referirá a la reserva de liquidez mantenida en cada uno de los días de la semana que se informa.

El plazo de entrega corresponde a 5 días hábiles bancarios contados a partir del lunes que sigue al último día informado en el formulario.

La información se presentará en miles de pesos, conforme con las siguientes pautas:

- a) **Obligaciones afectas:** El monto de las obligaciones afectas que determinan la exigencia de reserva, corresponde al promedio de las obligaciones diarias de la semana anterior (de lunes a domingo) a aquella en que se mantiene la reserva. Se computan como obligaciones aquellas con vencimiento dentro de los treinta días siguientes, sea que se trate de deudas efectivas o de obligaciones contingentes que pueden hacerse efectivas en ese plazo.
- b) **Reserva Exigida:** Para cada día informado (lunes a domingo), corresponderá al 9% del promedio de las obligaciones afectas de la semana anterior.
- c) **Constitución de la Reserva:** Se incluirán los montos correspondientes a caja, depósitos en cuentas corrientes bancarias en Chile, depósitos a plazo con vencimiento no superior a noventa días tomados en bancos establecidos en el país, o instrumentos emitidos por el Banco Central de Chile o la Tesorería General de la República.

No es necesario que se indiquen en el formulario todos los instrumentos que mantenga la sociedad y que cumplan esas condiciones, sino sólo aquellos que se utilicen para cumplir con la obligación de reserva de liquidez.

Los referidos instrumentos serán considerados por su valor par y no por el valor contable de la inversión.

- d) **Superávit o déficit de reserva:** Se determina diariamente, estableciendo la diferencia entre el saldo diario demostrado en la columna "Total Instrumentos" y el monto "Reserva exigida" (en el evento de que existiere un déficit, deberá incluirse esa diferencia en paréntesis).



**FORMULARIO TC4**  
Antecedentes generales

1	IDENTIFICACION	
1.1	Razón social	
1.2	R.U.T.	
1.3	Domicilio	
	1.3.1	Dirección
	1.3.2	Ciudad
	1.3.3	Región
1.4	Teléfono	
1.5	Objeto social	

2	ADMINISTRACION	
2.1	Representante Legal	
	2.1.1	Nombre
	2.1.2	R.U.T.
2.2	Gerente General	
	2.1.1	
	2.1.2	
2.3	Presidente del Directorio	
	2.3.1	Nombre
	2.3.2	R.U.T.

3	PROPIEDAD				
3.1	Nombre mayores accionistas	3.2	R.U.T.	3.3	Participación en la propiedad
3.4	Acciones				
	3.4.1	Número de accionistas			
	3.4.2	Total acciones suscritas			
	3.4.3	Total acciones pagadas			
	3.4.4	Capital suscrito			
	3.4.5	Capital pagado			

4	OTROS ANTECEDENTES	
4.1	Auditores Externos	
		Nombre
		R.U.T
4.2	Personal	
		Mujeres
		Hombres

Formulario preparado por		Gerente General
--------------------------	--	-----------------

**FORMULARIO TC5**  
Informe de pagos totales efectuados a entidades no relacionadas  
(Cifras expresadas en Unidades de Fomento)

Entidad	
Código	
Información referida al	

Periodo	Pagos a entidades no relacionadas					
	Monto pagado (UF) según modalidad de pago T: número de días hábiles			Incidencia de los pagos realizados con tarjetas		
Mes	T ≤ 3 (1)	T > 3 (2)	Total (3) = (1) + (2)	Número de entidades adheridas no relacionadas con transacciones informadas (4)	Número de tarjetas con transacciones en entidades no relacionadas (5)	<b>Monto total de pagos efectuados a entidades afiliadas no relacionadas/ Monto total de pagos</b> (6)
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
<b>TOTAL</b>						

<b>Formulario preparado por</b>		<b>Gerente General</b>
---------------------------------	--	------------------------

### **Instrucciones formulario TC5**

Las cifras deberán ser expresadas en Unidades de Fomento, conforme a las siguientes pautas:

a) Monto total de pagos.

Corresponde a la suma consolidada de los pagos efectuados a los establecimientos comerciales por las adquisiciones de bienes y de los pagos de servicios y otras prestaciones, efectuados por los Titulares o Usuarios de las Tarjetas emitidas por la Empresa Emisora en los doce meses previos. Para efectos de esta normativa también se incluirán los avances en efectivo.

b) Monto total de pagos efectuados a entidades afiliadas no relacionadas.

Corresponde a la suma consolidada de los pagos efectuados a los establecimientos comerciales por las adquisiciones de bienes y de los pagos de servicios y otras prestaciones, efectuados por los Titulares o Usuarios de las Tarjetas emitidas por la Empresa Emisora a personas distintas de aquellas referidas en el artículo 100 de la Ley N° 18.045, en los doce meses previos. Para efectos de esta normativa también se incluirán los avances en efectivo.

c) Número de entidades adheridas no relacionadas con transacciones informadas.

Se refiere al número de entidades no relacionadas adheridas al sistema de tarjetas con transacciones en el periodo reportado.

d) Número de tarjetas con transacciones en entidades no relacionadas.

Se refiere al número de tarjetas que efectuaron transacciones en entidades no relacionadas durante el periodo reportado.

### ARCHIVO C31

CODIGO ARCHIVO	:	C31
NOMBRE	:	Estados Financieros
PERIODICIDAD	:	Semestral
PERIODOS DE REFERENCIA	:	Junio y Diciembre
PLAZO DE ENTREGA A SUPERINTENDENCIA	:	Ultimo día hábil bancario del mes siguiente

*Este archivo debe enviarse referido al 30 de junio para cumplir con lo dispuesto en el numeral 20.3 de esta Circular. Además, se enviará referido al 31 de diciembre, en forma paralela a los estados financieros anuales auditados, a fin de contar con datos que se procesan de la misma manera y que corresponden a esos estados financieros.*

### ESTRUCTURA DEL PRIMER REGISTRO

1.	Código de la empresa.....	9(03)
2.	Identificación del archivo.....	X(03)
3.	Período de referencia.....	P(04)
4.	Fecha inicial.....	F(06)
5.	Filler.....	X(06)
Largo del registro		22 bytes

### Definición de términos

- CODIGO DE LA EMPRESA:**  
Corresponde al código con que esta Superintendencia identifica a la empresa.
- IDENTIFICACION DEL ARCHIVO:**  
Corresponde a la identificación del archivo. Debe ser "C31".
- PERIODO DE REFERENCIA:**  
Es el período de referencia de los datos. Corresponde al mes y año al cual están referidos los estados financieros (formato aamm).
- FECHA INICIAL:**  
Corresponde a la fecha de inicio del período al cual se refiere el estado de resultados (formato aammdd). Salvo en el caso de inicio de operaciones durante el año, corresponderá al 1° de enero del año a que se refiere el período.

## ESTRUCTURA DE LOS REGISTROS

1.	Código de estado financiero.....	9(01)
2.	Código FECU.....	9(07)
3.	Saldo contable .....	9(12)
4.	Signo de saldo contable .....	X(01)
5.	Filler .....	X(01)
Largo del registro		22 bytes

### Definición de términos

1. **CODIGO DE ESTADO FINANCIERO:**

Dígito que indica el tipo de saldo informado, de acuerdo a la siguiente tabla:

Balance	1
Estado de Resultados	2

2. **CODIGO FECU:**

Es el número que identifica cada uno de los rubros o líneas que contempla la FECU para presentar los saldos de balance y del estado de resultados de la empresa.

3. **SALDO CONTABLE:**

Corresponde al saldo a la fecha de referencia, en miles de pesos, sin decimales, informado en la FECU. Los valores se informarán sin signo. Deben incluirse tanto los saldos como la información de las líneas totalizadoras. En caso de no existir saldos en una línea del formulario, se incluirá el valor "0" (cero) en el respectivo registro. Si el saldo tiene menos de 12 dígitos el campo debe completarse con ceros a la izquierda.

4. **SIGNO DE SALDO CONTABLE:**

Corresponde al signo del saldo informado en el campo anterior. Se informará un signo "+" si éste es positivo, o un signo "-" si es negativo. El signo que se informe debe ser el que corresponda de acuerdo a los criterios de presentación de la FECU.