

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 de noviembre de 2006.

Circular N° 20 de 1 de diciembre de 2006.

Circular N° 21 de 15 de enero de 2007.

Circular N° 22 de 18 de enero de 2007.

Circular N° 23 de 26 de enero de 2007.

Circular N° 24 de 28 de febrero de 2007.

Circular N° 25 de 3 de abril de 2007.

Circular N° 26 de 3 de julio de 2007.

Circular N° 27 de 8 de noviembre de 2007.

CONTENIDO:

Texto	Hojas
Circular	2 a 25
Anexo N° 1	26 a 30
Anexo N° 2	31 a 57
Anexo N° 3	58

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

Los emisores y operadores de tarjetas de crédito deben identificar, monitorear y gestionar activamente los riesgos de crédito, de liquidez, operacionales y tecnológicos a los que están expuestos, en atención a la importancia sistémica de sus actividades en el funcionamiento del sistema de pagos y la economía, en general.

5.1.- Evaluaciones efectuadas por la SBIF.

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.

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.

5.2.- Evaluaciones efectuadas por auditores externos.

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 abril 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 alcance general de esa evaluación se describe en la segunda parte del Anexo N° 1 de esta Circular.

Como parte del proceso de evaluación anual, la administración de la empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito a las que se refiere este numeral, deberán remitir a este Organismo durante el mes de junio de cada año, un informe detallado de las medidas correctivas definidas para superar las deficiencias y observaciones detectadas en el informe de los auditores externos. Dicho informe deberá incluir una evaluación de las excepciones detectadas, el detalle de las medidas de solución consideradas, los plazos y recursos comprometidos para la solución de los mismos.

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.

ANEXO N° 1

A) 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.

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).

B) INFORME ANUAL DE EVALUACION DE GESTION Y CONTROL DE RIESGOS.

(Aplicable a las empresas a las que se refiere el N° 1 de la letra B) del Título III y el N° 4 del Título IV del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile)

I. Descripción del sistema de tarjetas

El informe deberá contener una descripción detallada del sistema de tarjetas que contextualice las materias que serán objeto de evaluación. Particularmente, ésta deberá centrarse en los procesos operativo-comerciales y de gestión computacional, incluyendo entre otros aspectos:

- i) Identificación de las distintas entidades que participan de tales procesos. La descripción deberá incorporar una definición de los roles y funciones que desempeña cada entidad y una descripción de los flujos de actividades críticos en los que participan.

- ii) Descripción de los productos ofrecidos, las modalidades de uso de las tarjetas, los volúmenes de transacciones y cobertura geográfica de los servicios.
- iii) Descripción de los sistemas computacionales de administración de tarjetas y de los procesos asociados a la autorización, procesamiento y facturación de las transacciones; y al pago a los establecimientos comerciales no relacionados al emisor.

El informe deberá explicitar aquellos aspectos del sistema de tarjetas que han experimentado cambios durante el periodo anual previo a la emisión del informe.

II. Materias a evaluar

Para cada uno de los aspectos cubiertos en la evaluación de las distintas materias, se deberá describir las políticas, procedimientos y unidades organizacionales que han sido objeto de la evaluación; describir las pruebas realizadas, su alcance y profundidad; e indicar los resultados de dicha evaluación.

Los procedimientos de evaluación acordados y el informe correspondiente deberán contemplar el seguimiento tanto de los aspectos y materias que fueron objeto de observaciones durante la evaluación anual previa, como de los compromisos adquiridos por la administración para la superación de dichas deficiencias.

Las materias específicas que deberá cubrir la evaluación se indican a continuación:

- i) Modalidad de pago aplicada

Los procedimientos de revisión implementados deberán dar cuenta de la evaluación del cumplimiento oportuno e íntegro de la modalidad de pago a los establecimientos comerciales no relacionados al emisor. Particularmente, se deberá evaluar la consistencia entre las transacciones de pago efectuadas, los contratos vigentes y la información al respecto reportada a esta Superintendencia.

- ii) Gestión de riesgos (crédito, liquidez, operacional y tecnológico)

Los procedimientos de revisión implementados deberán dar cuenta de la evaluación de las unidades, políticas, procesos y herramientas utilizados por la entidad para identificar, medir y controlar los distintos riesgos a los que está expuesta, incluyendo la evaluación de las plataformas tecnológicas e infraestructura de redes asociadas a los sistemas de tarjetas de crédito. Los elementos y aspectos específicos a ser evaluados deben contener al menos los que se describen en la parte A de este anexo.

- iii) Prevención del Lavado de activos y financiamiento del terrorismo

Los procedimientos de revisión implementados deberán evaluar la existencia de políticas y procedimientos, aprobados por el Directorio, tanto para la prevención del lavado de activos, como para identificar e informar actos, transacciones u operaciones sospechosas a la Unidad de Análisis Financiero (UAF). Adicionalmente, se deberá constatar la existencia tanto de herramientas para la detección y monitoreo de operaciones sospechosas, como de procedimientos formales para la emisión de los reportes exigidos en la Ley 19.913 (Registro de Operaciones en Efectivo y Reportes de Operaciones Sospechosas).

iv) **Observancia de instrucciones normativas**

Los procedimientos de revisión implementados deberán evaluar la observancia de la normativa sobre tarjetas de crédito, por parte de la institución. Específicamente se deberá verificar:

- Que los contratos exigidos y las tarjetas incluyan los contenidos mínimos establecidos en la normativa.
 - Que la entidad dé cumplimiento a las instrucciones impartidas sobre: cobro de comisiones, cargos e intereses; tarjetas dejadas sin efecto; situaciones de pérdida, hurto, robo, falsificación o adulteración de tarjetas; calidad de atención e información al público, etc.
 - Que la información que debe enviar periódicamente la entidad al Organismo fiscalizador se ajuste a las instrucciones impartidas.
-

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 D70	Tasas de interés de las operaciones asociadas a tarjetas de crédito	Mensual	10 días hábiles
Archivo P44	Tarjetas de crédito	Mensual	10 días hábiles

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 abril	Numeral 5 de esta Circular
Informe de medidas correctivas	Anual	Ultimo día hábil de junio	Numeral 5.2 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 D70	Tasas de interés de las operaciones asociadas a tarjetas de crédito	Mensual	10 días hábiles
Archivo P44	Tarjetas de crédito	Mensual	10 días hábiles