

## 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.

**Circular N° 28** de 25 de marzo de 2008.

## CONTENIDO:

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

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.

La empresa emisora no puede solicitar el pago acelerado de un crédito si el cliente no acepta las modificaciones al plan de cobros de comisiones presentado y este tiene un sistema de pago pactado en cuotas. La empresa emisora tendrá que facilitar la extinción de dicho crédito respetando los plazos y monto de las cuotas fijadas. En el caso de tarjetas con sistema de pago rotativo, debe quedar claramente establecido en el contrato original con los tarjetahabientes que, dado ese sistema, no es posible restringir la solicitud de pago acelerado.

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 periodo. 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.