

CIRCULAR

EMISORES Y OPERADORES DE TARJETAS DE CRÉDITO N° 29

Santiago, 14 de mayo de 2008.

Señor Gerente:

Normas generales para empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito. Modifica y complementa instrucciones.

Con el objeto de lograr una mejor calidad, como también una mayor precisión y transparencia de la información acerca de las condiciones y modalidades relativas a las tarifas y comisiones que las empresa emisoras y operadoras de tarjetas de crédito cobran por los productos y servicios que ofrecen a sus clientes y al público en general y, específicamente en este caso, los cobros por la mantención y uso de tarjetas de crédito, se ha resuelto introducir las siguientes modificaciones a la Circular N° 17:

A) Se agregan los siguientes párrafos al N° 9:

“En general, tratándose de servicios propios del uso de una tarjeta de crédito como instrumento de pago para la adquisición de bienes o el pago de servicios, no procederá el cobro de comisiones distintas a la comisión de administración fijada periódicamente.

En el caso de entregarse servicios adicionales, distintos de los que son propios de la función de la tarjeta de crédito, como la obtención de avances en efectivo o el uso de cajeros automáticos, se deberá informar por escrito a los clientes que opten por esos servicios adicionales, el costo de ellos en los términos indicados en los numerales 9.1 y 14.3 siguientes.

Las comisiones cobradas por los servicios utilizados, serán informadas a los titulares de las tarjetas en los respectivos estados mensuales o, en su defecto, a lo menos una vez al año en una comunicación que deberá ser auto explicativa, de modo que exista completa claridad sobre el concepto de cada uno de los cobros efectuados en el período que cubre la información.”

B) Se reemplaza el primer párrafo del numeral 9.1 por el siguiente:

“Las comisiones y/o cargos deberán fijarse por períodos no inferiores a un semestre y comprenderán todos los cobros necesarios para la mantención

operativa de las tarjetas de crédito en sus distintas modalidades de uso. Los planes de cobro que se establezcan no podrán hacer discriminación alguna entre titulares de tarjetas que se encuentren en igual situación. Los cambios al plan de cobros, sea por modificación de las tarifas o por el establecimiento de una nueva base de cálculo, deberán ser informados por escrito al titular al menos con dos meses de anticipación a la fecha en que se aplicarán. Esta información, conjuntamente con aquella sobre el cobro de intereses a que se refiere el numeral siguiente, se incluirá en el estado de cuenta o en un anexo que, con ese objeto, deberá acompañarse al mismo. El referido 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.

- C) Se incorpora lo siguiente, a continuación del punto aparte, que pasa a ser punto seguido, del primer párrafo del numeral 14.3: “Asimismo, debe informársele si determinados productos, no propios de la tarjeta de crédito están asociados a ella, a fin de que exprese su consentimiento explícito al contratarlo.”
- D) Se agrega el siguiente Título V a la Sección A del Anexo N° 1:

“V. Gestión de la calidad de atención a los usuarios y transparencia de información.

La buena calidad en la atención de los clientes así como la calidad de la información que les es divulgada, constituyen aspectos importantes de la imagen que las entidades proyectan y, por cierto, son concordantes con una adecuada gestión.

La evaluación de esta materia contempla la existencia de políticas y procedimientos que consideren la debida atención de sus clientes, la administración de controversias y la entrega de información al público con los cobros que afectan a los productos y servicios ofrecidos.

Es también parte de este examen, comprobar si la función de auditoría es suficientemente independiente para permitir una apropiada cobertura y profundidad de las revisiones que se efectúen sobre la materia y la adopción oportuna de medidas correctivas por parte de las áreas auditadas.

A modo de ejemplo, revelan una buena gestión sobre la materia, los siguientes aspectos:

- Políticas y procedimientos formalmente establecidos de transparencia de la información referida a los atributos de los productos y sus tarifas, de modo que cumplan las condiciones necesarias para una apropiada toma de decisiones por parte de los clientes. Lo anterior comprende la información entregada tanto al inicio de la relación comercial con el



cliente, como durante todo el período que dure la relación contractual con este.

- Políticas y procedimientos formalmente establecidos, que consideren aspectos tales como la gestión de los reclamos, la existencia de canales formales de recepción de reclamos, la atención de consultas y solicitudes del público, la existencia de código de buenas prácticas comerciales, la capacitación al personal, la entrega de normas y procedimientos para la administración de los fraudes y de otros hechos delictuosos.
- La existencia y funcionamiento de unidades especializadas que cuenten con las herramientas y los recursos humanos y tecnológicos adecuados al tamaño de la entidad para administrar eficientemente las consultas y los reclamos del público.
- La existencia de informes de gestión que permitan identificar los tipos de reclamos, consultas y solicitudes, los productos involucrados en las presentaciones, los canales de recepción y el cumplimiento de estándares de respuesta, los que periódicamente deben ser dados a conocer al Directorio o a quién haga sus veces.
- La participación de un comité o instancia de alto nivel en la aprobación de políticas y procedimientos, estándares de calidad, resolución de controversias y promoción de acciones correctivas, entre otros.
- La presencia de la función de auditoría interna en la revisión del proceso de atención de clientes y administración de reclamos.”

Se reemplazan las hojas N°s. 1, 10, 11, 14, 28, 29, 30(a), 30(b) y 30(c) del Texto Actualizado de la Circular N° 17.

Saludo atentamente a Ud.,

GUSTAVO ARRIAGADA MORALES
Superintendente de Bancos e
Instituciones Financieras