

## 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.

**Circular N° 29** de 14 de mayo de 2008.

## CONTENIDO:

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

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 e 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.

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.

9.1.- Determinación y cobro de comisiones y/o cargos.

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.

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.

#### 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. 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.

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.

## **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).

## **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.”

## **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.