

Fiscalización de Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito no Bancarias

Al cumplirse un año desde que el Banco Central mandató a esta Superintendencia para que supervisara a los Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito no bancarias, esta institución ha estimado pertinente compartir con el mercado los alcances de dicha supervisión, y dar a conocer los resultados de este primer año de fiscalización.

I. Objetivos y alcances de la regulación aplicable

El marco de fiscalización aplicable a los emisores y operadores de tarjetas de crédito, difiere del aplicado a otras instituciones sometidas a la supervisión de la SBIF, en cuanto a la naturaleza de la actividad sujeta a fiscalización, los objetivos regulatorios perseguidos, los mecanismos de fiscalización contemplados y las facultades del ente fiscalizador.

En efecto, a este respecto es pertinente destacar que:

i. La fiscalización de los emisores y operadores de tarjetas de crédito no bancarias, corresponde a un proceso recientemente iniciado.

La modernización de las instrucciones normativas, que incorporaron a los emisores y operadores de tarjetas de crédito no bancarias, fue publicada en el Diario Oficial, el 1° de marzo de 2006 (Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras, del Banco Central, BCCH).

ii. Las funciones y atribuciones de la SBIF respecto de los emisores y operadores de tarjetas no bancarias, tienen por principal objetivo proteger la cadena de pagos.

El objetivo último de la regulación es que los medios de pago electrónicos cumplan con altos estándares de eficiencia y seguridad, que contribuyan a fortalecer y preservar la confianza de la población y extender su uso a sectores diversos de la economía. Para ello, la normativa del BCCH establece ciertos requisitos prudenciales mínimos que deberán cumplir los emisores y operadores de tarjetas.

iii. No todos los emisores y operadores de tarjetas de crédito no bancarias, están afectos a la fiscalización de la SBIF.

En el caso de los emisores y operadores de tarjetas de crédito no bancarias, las instrucciones del BCCH establecen que el mandato de fiscalización de la SBIF sólo recae sobre aquellos medios de pago considerados de relevancia económica, esto es, aquellas tarjetas mediante las cuales se efectúan pagos y otras transacciones en entidades no relacionadas con el emisor por un monto anual igual o superior a 1 millón de Unidades de Fomento.

iv. Hay dos regímenes distintos de fiscalización.

Las disposiciones del Banco Central establecen dos regímenes distintos de fiscalización.

El primero, afecta a los emisores calificados en el N° 1 de la letra B) del Título III del Capítulo III.J.1, que corresponde a aquellos emisores que han convenido con las entidades afiliadas no relacionadas, el pago al contado o dentro de un plazo máximo de tres días hábiles. Situación bajo la que opera el 100% de los emisores no bancarios inscritos en el registro de la SBIF.

Para este grupo, las instrucciones del Instituto Emisor contemplan que la verificación de las exigencias se realizará a través de un informe anual efectuado por los Auditores Externos.

El segundo grupo corresponde a los emisores calificados en el N° 2 de la letra B) del Título III del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del BCCH, y las operadoras de que trata el Título IV de dicho Capítulo, en este caso, las instrucciones del Instituto Emisor contempla la inspección en terreno por parte de la SBIF, a los emisores y operadores que se encuentren bajo esta situación, con el objetivo de evaluar el manejo de los riesgos de crédito, de liquidez, operacionales y tecnológicos a los que están expuestos y que los administren y controlen en forma eficiente, debido a la significación que estos medios de pagos tienen en el sistema económico nacional.

De acuerdo a ello, en la práctica la posibilidad, de fiscalización in situ efectuada directamente por el fiscalizador bancario, sólo aplica a bancos y cooperativas de ahorro y crédito.

v. La fiscalización aplicable a emisores y operadores de tarjetas de crédito no bancarias, no alcanza el rol de tales instituciones como oferentes de crédito.

En nuestro país, la oferta de crédito no está sujeta por si misma, a fiscalización financiera especializada. La legislación vigente, establece como sujeto de fiscalización especializada, la intermediación financiera que implica la captación directa de fondos del público. Ello no se da en el caso de los emisores y operadores de tarjetas no bancarias, quienes son libres para establecer las tarifas por los servicios que prestan. Todo ello sin perjuicio del cumplimiento de la Ley 18.010.

II. Principales conclusiones derivadas de la aplicación de la Auditoría de Procedimientos Acordados.

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 Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del BCCH, deben presentar ante esta Superintendencia un informe anual de evaluación de gestión y control de riesgos, conocido como Procedimientos Acordados.

La auditoría, corresponde a un trabajo realizado por auditores externos inscritos en el registro que mantiene la SBIF. En ella, los auditores aplican procedimientos de revisión que fueron previamente acordados con las entidades evaluadas, a fin de satisfacer requerimiento de información del fiscalizador.

El producto del trabajo de auditoría es un Informe de resultados de hecho. Esto es un informe donde el auditor se limita a presentar las excepciones encontradas en el desarrollo de las pruebas acordadas, sin expresar una opinión.

Resultados de la evaluación

A nivel agregado, se presenta un cuadro que resume los aspectos asociados a cada materia que fueron objeto del mayor número de observaciones (excepciones), en los informes de los auditores externos.

Materias evaluadas	Temas con mayor incidencia de observaciones
Cumplimiento normativo	Contrato con comercios
	Contrato tarjetahabiente
	Estados de cuenta
Modalidad de pago	Ajuste de los contratos a condiciones de pago normativas
Riesgo de crédito	Auditoría
	Excepciones a la política de crédito
	Seguimiento y recuperación del crédito
	Servicios de empresas externas
Riesgo de lavado de activos	Política de control
Riesgo de liquidez	Cuantificación del riesgo
	Políticas de control de riesgo de liquidez
Riesgo Operacional	Administración de proveedores
	Continuidad operacional
	Procedimientos de control de cambios
Riesgo Tecnológico	Controles de acceso lógico
	Proceso de continuidad del negocio

El cuadro, resume aquellos aspectos que individualmente en cada materia concentraron el mayor número de excepciones.

La consignación de excepciones en los distintos aspectos evaluados, si bien constituye un indicador de debilidad, no refleja necesariamente la incidencia o importancia que la misma tiene en el riesgo global de cada institución. En efecto, la herramienta aplicada por definición no contempla la expresión de juicios que ponderen la importancia de las observaciones consignadas.

Observaciones generales

1. La naturaleza de las excepciones detectadas dan cuenta de un proceso de ajuste gradual de los emisores y operadores de tarjetas de crédito no bancarios al nuevo marco regulatorio. Las instrucciones emanadas del BCCH establecen un periodo de

transición de un año para la plena adaptación de las instituciones a las exigencias del nuevo marco normativo.

2. En los aspectos más sustantivos de la norma del BCCH, que tienen que ver con las materias prudenciales de efecto inmediato y directo en el funcionamiento del sistema de pagos (capital mínimo y modalidad de pago aplicable), objetivo último de la regulación, se observa un alto grado de cumplimiento. En este ámbito las excepciones se refieren a aspectos formales que tienen que ver con adecuaciones contractuales.

III. Principales Hitos en La Supervisión del Capítulo III.J.1 del CNF del BCCH

- **1 de marzo de 2006.** Se publicó en el Diario Oficial el Acuerdo del Consejo de Banco Central de Chile que modifica la normativa relativa a la emisión y operación de tarjetas de crédito, contenida en el Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central. Estas disposiciones normativas entraron en vigencia el 30 de abril 2006.
- **28 de abril de 2006.** La Sbif emite las instrucciones reglamentarias (Circular N°17) necesarias para la aplicación de norma del BCCH.
- **28 de agosto de 2006.** Conforme a los plazos establecidos en la regulación, se cierra el proceso de inscripción para los emisores y operadores de tarjetas no bancarias que quedaron afectos a la nueva normativa. Como resultado de ese proceso se incorporó a 10 instituciones al ámbito de fiscalización de la SBIF.
- **1 de septiembre de 2006.** Se incorpora a los usuarios de tarjetas de crédito no bancarias al sistema de atención de público de la SBIF. A partir de esa fecha, los usuarios de tarjetas no bancarias, pueden formular consultas y reclamos en forma telefónica y presencial a una unidad especializada del organismo fiscalizador
- **20 de noviembre de 2006.** Se introduce en la Circular 17, la figura de “evaluación de procedimientos acordados”, con la finalidad de reglamentar el contenido y alcance del informe anual de auditoría exigido en la norma del BCCH, para cautelar la suficiencia de las políticas de gestión y control de riesgos de los emisores y operadores de tarjetas no bancarias.
- **Diciembre 2006.** Publicación de transacciones, antecedentes financieros y listado de las marcas de tarjetas de créditos asociadas a los emisores no bancarios.
- **8 de enero de 2007.** Se conformó un grupo de trabajo con los representantes de los emisores no bancarios, en las áreas de Atención de Público y Marketing, con el propósito de dar a conocer el esquema y modalidad de trabajo y establecer criterios de actuación que apuntan a al uso de buenas prácticas con los clientes.
- **15 de enero de 2007.** Se generan las instrucciones normativas que introducen la exigencia de reporte periódico de tasas de interés y transacciones. Exigencia que rige a partir de abril del presente año. Esta información es una de las piezas básicas

dentro del esquema de fiscalización adoptado, tanto para efectos de control de cumplimiento normativo, como de transparencia.

- **18 de enero.** Difusión del valor de las comisiones cobradas por diferentes conceptos.
- **Junio 2007.** Publicación de Transacciones, antecedentes financieros y listado de las Marcas de tarjetas de créditos asociadas a los emisores no bancarios.
- **Agosto 2007.** La SBIF evaluó la calidad de atención e información al público de los emisores no bancarios: se revisó en terreno el cumplimiento de la información que debe estar a disposición del público en las oficinas donde se otorgan las tarjetas emitidas por los respectivos emisores, teniendo en consideración los cobros que tienen relación con el mantenimiento y uso de las tarjetas, esto es, tasa de interés aplicada a los distintos productos (por transacción, por avance), comisiones aplicadas, periodicidad y oportunidad de cobro, gastos de cobranza, cobros por seguros asociados y vigencia del tarifario. Revisión en sitio web de las variables ya señaladas y evaluación de la accesibilidad al tarifario.

De las revisiones efectuadas se concluye que por parte de los emisores no bancarios, se observa el cumplimiento respecto de los tarifarios, y éstos incluyen todos los cobros.

- **28 de agosto de 2007.** Finaliza el plazo máximo contemplado en la normativa del BCCH, para la plena adecuación de los emisores y operadores de tarjetas de crédito no bancarias al nuevo marco regulatorio.

IV. Acciones futuras

Dentro de los procesos de transparencia de la información y calidad de atención a los clientes, esta Superintendencia continuará profundizando sus publicaciones, en este sentido, dentro de los próximos meses, se dará a conocer al mercado una estadística relacionada con las tasas de interés.

Adicionalmente, y a partir del primer proceso de evaluación realizado, la SBIF, en conjunto con los supervisados, desarrollará acciones destinadas a perfeccionar las instrucciones normativas.