

## TEXTO ACTUALIZADO

Disposición: **CIRCULAR N° 17** (de 28.04.2006)

Para: **EMISORES Y OPERADORES DE TARJETAS DE CRÉDITO**

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.  
**Circular N° 30** de 3 de septiembre de 2008.  
**Circular N° 31** de 30 de diciembre de 2008.  
**Circular N° 32** de 27 de marzo de 2009.  
**Circular N° 33** de 15 de diciembre de 2009.  
**Circular N° 35** de 13 de mayo de 2010.  
**Circular N° 36** de 26 de agosto de 2010.  
**Circular N° 37** de 23 de diciembre de 2010.  
**Circular N° 38** de 21 de diciembre de 2011.

### CONTENIDO:

Texto	Hojas
Circular	2 a 27
Anexo N° 1	28 a 36
Anexo N° 2	37 a 70
Anexo N° 3	71

## **NORMAS GENERALES PARA EMPRESAS EMISORAS Y OPERADORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO**

### **1. Personas que emiten u operan sistemas de tarjetas de crédito obligadas a inscribirse en el Registro de Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito. De la inscripción voluntaria.**

Para los efectos de estas instrucciones y de acuerdo con la definición entregada por el Banco Central de Chile, se entiende por “tarjeta de crédito” cualquier instrumento que permita a su titular o usuario disponer de un crédito otorgado por el emisor, utilizable en la adquisición de bienes o en el pago de servicios prestados o vendidos por las entidades afiliadas con el correspondiente emisor u operador, en virtud de convenios celebrados con estas, que importen aceptar el citado instrumento como medio de pago, sin perjuicio de las demás prestaciones complementarias que puedan otorgarse al titular o usuario.

Las empresas emisoras de tarjetas de crédito que, por el uso de esas tarjetas, registren un monto total de pagos efectuados a entidades afiliadas no relacionadas, por un monto acumulado anual igual o superior al equivalente de UF. 1.000.000 deben solicitar su inscripción en el Registro de Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito, que lleva esta Superintendencia.

Asimismo, deberán solicitar su inscripción en dicho Registro las empresas operadoras de tarjetas de crédito a que se refiere el Título IV del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.

Podrán solicitar voluntariamente su inscripción en el Registro, para lo cual deberán cumplir con todas las exigencias establecidas para ello según se indica en el N° 2 de esta Circular, las empresas emisoras que presenten un monto total de pagos efectuados a entidades afiliadas no relacionadas, igual o superior al equivalente de 750.000 unidades de fomento anuales, pero inferiores al equivalente de 1.000.000 de unidades de fomento anuales. A contar del momento en que estas empresas ingresen al Registro de Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito quedan sujetas al cumplimiento de todos los requisitos y deberes que afectan a las empresas que obligadamente deben inscribirse, según lo expresado en los párrafos anteriores.

Las empresas constituidas como sociedades de apoyo al giro de un banco, esto es, las emisoras que tengan el carácter de filial y las operadoras en general, quedarán inscritas en el Registro con el sólo mérito de la autorización para funcionar.

## **2. Registro de emisores y operadores de tarjetas de crédito.**

Esta Superintendencia llevará un Registro de Emisores y Operadores de Tarjetas de crédito, de acuerdo con lo establecido en las normas del Banco Central de Chile.

Las entidades inscritas en ese Registro quedarán por ese hecho, sometidas a la fiscalización de este Organismo supervisor en los términos de la presente normativa y las disposiciones del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.

Las empresas que realicen en forma habitual las operaciones para las cuales se exige su inscripción en el Registro antes mencionado y que no cumplan con la normativa a que se refiere esta circular, serán sancionadas en la forma que contempla el artículo 39 de la Ley General de Bancos, según lo dispuesto en el artículo 2° de dicho cuerpo legal.

Las empresas emisoras obligadas a inscribirse, según lo señalado en el N° 1 anterior y en el Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, que convengan el pago a las entidades afiliadas no relacionadas en un plazo superior a tres días hábiles bancarios, deberán contemplar en sus estatutos como objeto social exclusivo, la emisión de tarjetas de crédito y las actividades complementarias a dicho giro, que autorice esta Superintendencia mediante norma de carácter general.

La solicitud de inscripción, tanto de las empresas emisoras y operadoras que obligadamente deben inscribirse, como de aquellas que lo hagan voluntariamente, deberá acompañarse de todos los antecedentes e informes detallados en el anexo N° 2 del citado Capítulo III.J.1, dependiendo de la modalidad de pago que presenten con sus entidades afiliadas.

Las empresas emisoras deberán informar la marca de las tarjetas que emitirán, sus características y su ámbito de aplicación, esto es, si serán de uso nacional o internacional.

La correspondiente inscripción, será cursada una vez que esta Superintendencia reciba todos los antecedentes requeridos y verifique el cumplimiento de los requisitos exigidos.

La señalada inscripción constará en un certificado que se entregará a la empresa emisora u operadora, conforme al cual se entenderá otorgada la correspondiente autorización para ejercer el respectivo giro, según lo dispuesto en el Capítulo III.J.1 citado.

Las empresas que voluntariamente opten por inscribirse deberán cumplir igualmente todos los requisitos exigidos para tal objeto en el anexo N° 2 del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile. Estas empresas podrán solicitar la cancelación de su inscripción en cualquier momento, para lo cual deberán acreditar, mediante un informe de una empresa auditora registrada en esta Superintendencia, el cumplimiento de las obligaciones de pago con las entidades afiliadas y avisar, con a lo menos 30 días de anticipación de esa decisión, tanto a las entidades afiliadas, como a los titulares de las tarjetas de crédito.

No obstante lo indicado en los párrafos precedentes, al tratarse de empresas emisoras u operadoras de tarjetas de crédito que se constituyan como sociedades apoyo al giro de un banco, los antecedentes para la inscripción en el Registro corresponderán a los exigidos para autorizar el funcionamiento de esas empresas.

### **3. Requisitos de capital.**

#### **3.1. Empresas emisoras de tarjetas de crédito.**

Las empresas emisoras de tarjetas de crédito inscritas en el Registro de Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito deberán mantener un capital pagado y reservas no inferior al equivalente de 100.000 unidades de fomento, si los pagos que realizan a las entidades afiliadas no relacionadas se efectúan al contado o dentro de un plazo no superior a tres días hábiles bancarios, desde la fecha de la adquisición o prestación respectiva.

Aquellas empresas que efectúen tales pagos a las entidades afiliadas no relacionadas en un plazo que exceda de tres días hábiles bancarios, deberán acreditar un capital pagado y reservas no menor al equivalente de 200.000 unidades de fomento.

El cumplimiento de la exigencia del capital y reservas mínimo en los casos antes señalados, deberá ser acreditado ante esta Superintendencia en forma semestral, de conformidad con lo indicado en el Título III del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile. Dicha acreditación semestral se cumplirá mediante la entrega de los estados financieros anuales auditados y de un informe especial referido al 30 de junio, emitido por una firma de auditores externos inscrita en este Organismo.

Las disposiciones de este numeral no se aplican a las emisoras constituidas como sociedades de apoyo al giro de un banco, las que deben atenerse a lo indicado en el numeral 3.4 de esta Circular.

### **3.2. Empresas operadoras de tarjetas de crédito.**

Los operadores que procesen las tarjetas de crédito de dos o más emisores no relacionados a que se refiere el Título IV del Capítulo III.J.1., deberán acreditar un capital pagado y reservas mínimo equivalente a 25.000 unidades de fomento, lo que deberán demostrar a esta Superintendencia semestralmente, mediante un informe de auditores externos registrados en esta Superintendencia, según lo dispuesto en el citado Capítulo III.J.1. En el caso de los operadores que contraigan directamente la responsabilidad de pago de uno o más emisores por un monto total de pagos a entidades afiliadas no relacionadas igual o superior al equivalente de UF. 1.000.000 anuales, deberán contar con un capital pagado y reservas no inferior al exigido para las empresas emisoras comprendidas en los numerales 1 ó 2 de la letra B del Título III del citado Capítulo, según corresponda a la modalidad de pago considerada con sus entidades afiliadas, y cumplir con las demás obligaciones que la normativa, tanto del Banco Central de Chile como de esta Superintendencia, exige a las respectivas empresas emisoras.

La demostración semestral del capital y reservas mínimo a que se refiere el párrafo precedente, se cumplirá mediante la entrega de los estados financieros anuales auditados y de un informe especial de los auditores externos, referido al 30 de junio. No obstante, al tratarse de operadoras que sean sociedades de apoyo al giro de los bancos, las acreditaciones del capital y reservas mínimo se entenderán cumplidas con la entrega de la información periódica exigida en la Circular N° 3 dirigida a las sociedades de apoyo al giro.

### **3.3. Composición del capital.**

Se entenderá como capital pagado y reservas para los efectos indicados en los numerales 3.1, 3.2 y 4.1 de esta Circular, el capital social efectivamente pagado, las reservas provenientes de la revalorización del capital, de las utilidades no distribuidas y otras reservas que se hayan constituido, menos las pérdidas acumuladas, los saldos deudores en cuentas corrientes de empresas relacionadas, los gastos pagados por anticipado, los activos intangibles que correspondan a goodwill o marcas, y aquellos activos entregados en garantía a favor de terceros.

### **3.4. Requisitos de capital para emisoras que sean sociedades de apoyo al giro.**

El capital básico de las emisoras de tarjetas de crédito constituidas como sociedades de apoyo al giro de acuerdo con la letra b) del artículo 74 de la Ley General de Bancos, no podrá ser inferior al equivalente de 200.000 unidades de fomento. Se entenderá por capital básico aquel que está definido para los bancos en el Capítulo 12-1 de la Recopilación Actualizada de Normas. Dicho capital será acreditado con la sola entrega de la información periódica exigida en la Circular N° 3 dirigida a las sociedades de apoyo al giro.



#### **4. Límite de endeudamiento y reserva de liquidez.**

##### **4.1. Endeudamiento de los emisores de que trata el N° 2 de la letra B) del título III del Capítulo III.J.1.**

Las empresas emisoras de tarjetas de crédito que efectúen los pagos a las entidades afiliadas no relacionadas en un plazo superior a tres días hábiles bancarios, no podrán registrar un endeudamiento con personas no relacionadas a la empresa, por un monto total superior al equivalente de 12,5 veces su capital pagado y reservas.

Para el cómputo de ese endeudamiento se considerarán las obligaciones contraídas con personas no relacionadas a la empresa. Por consiguiente, se computarán para ese efecto todas las obligaciones mantenidas con esas personas, incluidas las correspondientes a avales, fianzas, endosos con responsabilidad sobre efectos de comercio, etc., valorizadas con sus respectivos reajustes e intereses por pagar, según corresponda.

##### **4.2. Endeudamiento de emisores que sean sociedades de apoyo al giro.**

El total de los pasivos exigible de las empresas emisoras constituidas como sociedades de apoyo al giro, no podrá ser superior a 12,5 veces su capital básico.

##### **4.3. Reserva de liquidez.**

Las empresas señaladas en los numerales 4.1 y 4.2 precedentes, deberán mantener en todo momento, activos líquidos que pueden ser dinero efectivo en caja, depósitos en cuentas corrientes bancarias en Chile, depósitos a plazo con vencimiento no superior a noventa días tomados en bancos establecidos en el país o instrumentos emitidos por el Banco Central de Chile o por la Tesorería General de la República, equivalentes a sus obligaciones de pago con vencimiento dentro de los treinta días siguientes. Esos activos, deberán estar libres de cualquier gravamen de modo que puedan ser liquidados sin restricción alguna. En todo caso el monto de tales activos líquidos no podrá ser inferior al nueve por ciento del total de las obligaciones adeudadas.

## **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.

Lo indicado en este numeral se aplicará también a las emisoras constituidas como sociedades de apoyo al giro de un banco.

## **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, con excepción de las entidades que estuvieren sujetas a la fiscalización de este Organismo en su calidad de operadoras de tarjetas de débito autorizadas por el Banco Central de Chile, 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.

## **7. Contratos que deben suscribirse entre las distintas partes.**

### **7.1. Contratos del emisor con el titular de la tarjeta de crédito.**

Los emisores de tarjetas de crédito deberán suscribir o renovar con cada titular de dicho instrumento, un “Contrato de afiliación al sistema y uso de la tarjeta”, que deberá contemplar los siguientes contenidos mínimos:

- 1) el plazo o condiciones de vigencia del contrato;
- 2) el límite de crédito autorizado por el período contratado. Las modificaciones a ese límite deberán ser informadas por escrito al titular y, si estas consisten en una disminución del cupo pactado, en la notificación correspondiente deberán indicarse las causas objetivas en que se funda esa determinación, las cuales deberán estar previamente pactadas con el tarjetahabiente en el respectivo contrato;
- 3) la fecha de emisión de estados de cuenta y de vencimiento de la respectiva obligación de pago del titular o usuario;
- 4) las modalidades y condiciones aplicables al cobro de comisiones y/o cargos e intereses, las que podrán ser modificadas por el emisor previo aviso al titular en el estado de cuenta y en las pizarras informativas en locales del emisor;
- 5) el costo de comisiones y/o cargos por mantención de la Tarjeta, las que podrán ser modificadas previo aviso del emisor al titular;
- 6) las medidas de seguridad relacionadas con el uso de la Tarjeta y los procedimientos y responsabilidades en caso de robo, hurto, pérdida, adulteración o falsificación de la misma;

- 7) la resolución de controversias;
- 8) los requisitos y condiciones aplicables respecto del término del contrato, incluidas las causales de término unilateral del mismo; y,
- 9) los derechos conferidos al titular o usuario de que trata el párrafo 4° de la Ley 19.496, en materia de normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión.

### **7.2. Contrato de los emisores u operadores con las entidades afiliadas.**

Estos contratos se celebrarán entre los emisores de las tarjetas o los operadores cuando actúen por cuenta de aquellos y los establecimientos afiliados que se comprometen a vender bienes o a prestar servicios a los titulares de sus tarjetas. En ellos se deberá estipular a lo menos lo siguiente:

- la responsabilidad de pago a las entidades afiliadas en los plazos convenidos, por el monto de las ventas o servicios. Esta obligación recaerá sobre el emisor o en el operador cuando este la asuma directamente frente a las entidades afiliadas.
- la modalidad de pago con arreglo a lo dispuesto en el Título III del Capítulo III.J.1, que podrá consistir en que los pagos se realicen al contado o dentro del plazo máximo de tres días hábiles bancarios, o en un plazo superior, según lo determinen las partes;
- las medidas que las partes acuerden, tendientes a cautelar la integridad y certeza de los pagos efectuados por medio de dicho instrumento, así como a precaver el uso indebido de la Tarjeta, ya sea porque no se encuentra vigente o por cualquier otra causa;
- la obligación del emisor u operador que haya recibido el reembolso de una transacción realizada sin que se hayan cumplido los requisitos convenidos, de pagar al establecimiento afiliado el importe correspondiente.

Si nada se dijere en el contrato respecto del título o documento que autoriza al establecimiento afiliado para exigir los respectivos pagos, se entenderá que tiene tal carácter el comprobante de ventas y servicios emitido por el establecimiento afiliado y suscrito por el titular de la tarjeta.

Los referidos contratos deberán dejar debidamente especificadas las demás obligaciones que asumen las partes y ajustarse a las normas contenidas en el Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.

### **7.3. Contratos entre los emisores y los operadores de las tarjetas.**

Los emisores de tarjetas de crédito que encarguen su administración a un operador, suscribirán un contrato con éste, en el que se dejarán claramente establecidos los actos que constituyen dicha administración y las obligaciones que emanan de ella y que contraen ambas partes, de acuerdo con lo dispuesto al respecto en el antes referido Capítulo III.J.1.

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 o 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.

## **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 período. 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.

### **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.

Esa información será entregada a los titulares de las tarjetas al momento de contratar el servicio y cada vez que las correspondientes tarifas sufran alguna modificación, de manera que el cliente tenga en todo momento oportuno y cabal conocimiento de los cobros a que, como usuario de ese instrumento, está afecto. En caso de una disminución de tarifa no será necesario dar esa información anticipada.



#### **14.3.2. Información sobre cobro de intereses.**

Los usuarios de tarjetas de crédito deberán ser informados sobre las operaciones realizadas con tarjetas de crédito que estarán afectas al pago de intereses, (utilización de la línea de crédito; avances en efectivo; compra en cuotas con intereses; etc.). Asimismo, deberá informárseles el concepto por el cual se cobra, así como la tasa aplicable, la base de cálculo y el período que comprenden, de manera que el usuario pueda decidir su opción plenamente informado del costo de la operación que realiza o se propone realizar.

La información correspondiente, deberá ser proporcionada a los clientes en el estado de cuenta que se les envía o en un anexo a este, o en las pizarras informativas instaladas en los locales del emisor.

Cuando se hagan efectivos los cobros, deberá informarse en el respectivo estado de cuenta que se envía o en un anexo a este, el detalle de las operaciones sobre las cuales se cobra, la tasa aplicada y el período que cubre ese cobro.

#### **14.3.3. Información en las Oficinas de atención de público.**

Las empresas emisoras de tarjetas de crédito que ofrezcan este instrumento de pago al público, deberán mantener en las oficinas en que dispongan de ese servicio, una amplia información acerca de las marcas, tipo de tarjetas ofrecidas y requisitos para optar a ellas y sus principales características, así como de las comisiones y/o cargos a que están afectas, tanto en monto o tasa, como los conceptos por los cuales se cobra y la periodicidad de esos cobros.

Asimismo, deberá proporcionarse información acerca de la tasa de interés vigente para las operaciones afectas al pago de intereses.

#### **14.3.4. Información en sitio electrónico.**

En el caso que la empresa emisora cuente con un sitio en la red de Internet, la información a que se refieren los numerales precedentes deberá incorporarse a la página “web” de manera que el público pueda informarse fácil y ampliamente y comparar las distintas posibilidades que le ofrece el mercado, en relación a, por ejemplo, si las tarjetas son para el uso solamente dentro del país o internacionales; las líneas de crédito asociadas y las correspondientes tasas de interés; las comisiones y/o cargos que las afectan, incluidos concepto, tasas o importes y periodicidad de cobro; las operaciones sujetas al pago de intereses y tasas que se aplican, y los procedimientos y gastos de cobranza involucrados.

#### **14.3.5. Gastos de cobranza.**

Las empresas emisoras u operadoras en su caso, que encarguen la cobranza de los créditos impagos a una empresa externa y traspasen a sus clientes los honorarios respectivos, deberán proporcionar a estos un documento en el que se indiquen los honorarios que se aplicarán, el período de vigencia de ellos, así como los días en que el crédito impago permanecerá en la empresa, antes de ser enviado a la cobranza externa.

En los estados de cuenta que se envíen a los titulares deberá incluirse una leyenda destacada, en la que se informará que los pagos con retraso generarán un recargo por concepto de los gastos de cobranza en que se incurra, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 19.496.

#### **15. Estados de cuenta para el titular de la tarjeta.**

El emisor deberá remitir al titular de la tarjeta de crédito, un estado de cuenta que deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) Nombre del titular y número de identificación de la cuenta.
- b) Fecha de emisión del estado de cuenta.
- c) Fecha de vencimiento y monto de pago.
- d) Detalle de las compras o usos de servicios, registrados en el período informado, que indique el nombre del establecimiento, la fecha y el monto.
- e) Avances otorgados (fecha y monto).
- f) Intereses (tasas, montos y períodos sobre el que se aplican), para el caso de créditos rotativos.
- g) Cobro por comisiones y/o cargos (concepto y monto).
- h) Pagos efectuados por el titular (fecha y monto).
- i) Saldo adeudado a la fecha y monto disponible.
- j) Tasa de interés que rige para el período siguiente, por cada tipo de operación afecta. Para el caso que la referida tasa de interés no pueda ser suministrada, las sociedades emisoras deberán proporcionarla a los clientes en los puntos de venta al momento efectuar alguna transacción.

El estado de cuenta será enviado en papel o por correo electrónico, según lo indique por escrito el titular de la tarjeta.



## **16. Normas relativas a la contabilidad.**

### **16.1. Estados financieros.**

Los estados financieros de las sociedades emisoras u operadoras de tarjetas de crédito deberán reflejar fielmente el patrimonio, la situación financiera, los riesgos y los resultados de la entidad, ajustándose a los criterios contables generalmente aceptados y, cuando proceda, a las instrucciones específicas que imparta esta Superintendencia respecto de los emisores contemplados en el N° 2 de la letra B), del Título III y de los Operadores de tarjetas de crédito de que trata el Título IV, del Capítulo III.J.1 mencionado. Dichas instrucciones primarán en caso de discrepancia respecto de los citados criterios.

Las sociedades deberán seguir en forma estricta criterios prudenciales de valorización, debiendo mantener permanentemente evaluados sus riesgos y constituir oportunamente las provisiones necesarias para cubrir las pérdidas estimadas.

Los activos, pasivos, resultados, compromisos y sus movimientos, deberán quedar perfectamente identificados en la contabilidad, de modo que en cualquier momento se pueda conocer la composición y origen de sus saldos, debiéndose mantener los registros, inventarios y auxiliares necesarios para el control contable sobre las operaciones diarias, el cumplimiento permanente de las regulaciones que rigen su actividad, la preparación de los diversos estados o declaraciones y la obtención de información analítica de costos, rendimientos y demás antecedentes necesarios para una adecuada administración.

De la base contable se deberá obtener, en forma clara y consistente, con los ajustes contables necesarios para reconocer los resultados de cada período, la información que, según corresponda, debe entregarse a esta Superintendencia.

### **16.2. Provisiones por riesgo de crédito y castigo de colocaciones.**

Para el caso de de los emisores contemplados en el N° 2 de la letra B), del Título III y de los Operadores de tarjetas de crédito de que trata el Título IV, del Capítulo III.J.1 mencionado y con el objeto de establecer provisiones que permitan cubrir adecuadamente el riesgo de incobrabilidad de sus colocaciones, las empresas emisoras deberán mantener evaluada en forma permanente su cartera de créditos.

Para determinar sus provisiones, las empresas deberán establecer metodologías prudenciales destinadas a ese fin.

En caso de que se efectúen renegociaciones o repactaciones de créditos, estas se deben identificar separadamente de los créditos normales, debiendo establecerse una provisión adicional la que debe considerar al menos, las cuotas pagadas antes de la renegociación, número de veces que el deudor ha renegociado sus créditos, plazo de gracia, etc.

Los criterios de provisiones deben ser aprobados por el Directorio e informados a esta Superintendencia cada vez que se produzcan cambios en éstos. Además, los evaluadores externos encargados de emitir el informe de gestión anual de riesgos, en caso que esta Superintendencia lo solicite, deberán pronunciarse sobre la razonabilidad de los criterios y junto con ello revisar los algoritmos de cálculos que permiten determinar el monto de las provisiones. Por último, los criterios antes señalados deberán ser informados en las notas a los estados financieros anuales auditados.

No obstante lo anterior deberá castigarse la totalidad de un crédito al momento en que una cuota cumpla 6 meses, a contar de su vencimiento sin que haya sido pagada.

## **17. Estados financieros anuales.**

Los estados financieros de las empresas emisoras y operadoras deberán ser auditados por una firma de auditores externos registrada en esta Superintendencia y se enviarán a este Organismo, con el respectivo informe de los auditores, a más tardar el último día hábil del mes de enero. Para el efecto se entregarán dos ejemplares debidamente firmados, con el respectivo informe de los auditores externos, acompañando además los mismos documentos en medios magnéticos con los textos en formato Word o PDF.

Las empresas emisoras señaladas en el N° 2 de la letra B) del Título III del Capítulo III.J.1 antes referido, deberán además publicar sus estados financieros, dentro de un plazo que se extiende hasta el último día del mes de febrero. Dichas publicaciones se efectuarán de acuerdo con lo indicado en el Anexo N° 3 de esta Circular.

En lo que se refiere al plazo de entrega a esta Superintendencia, las emisoras u operadoras que sean sociedades de apoyo al giro de bancos deben atenerse a lo dispuesto en la Circular N° 3 dirigida a las sociedades de apoyo al giro.

## **18. Mantención de la documentación.**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley General de Bancos, las instituciones sometidas a la presente normativa deben conservar sus libros, formularios, correspondencia, documentos y papeletas a lo menos durante un plazo de seis años, salvo que el Superintendente autorice la eliminación de parte de los archivos o el reemplazo de originales por reproducciones. En ningún caso podrán destruirse los libros o instrumentos que digan relación directa o indirecta con algún asunto o litigio pendiente.

## **19. Procesamiento de datos fuera de la empresa.**

### **19.1. Condiciones generales.**

Las empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito a las que le sea aplicable el número 2 de la letra B) del Título III del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, que deseen contratar con otra empresa el procesamiento parcial o total de sus datos, deberán obtener una autorización de esta Superintendencia.

Para ese efecto, la sociedad emisora u operadora solicitante deberá asegurarse que la empresa cuente con la necesaria solidez financiera, una organización y personal adecuados, con conocimiento y experiencia en el procesamiento de datos, como asimismo que sus sistemas de control interno respondan a las características del servicio que se desea contratar. Tales requisitos podrán entenderse cumplidos mediante un informe de una firma de auditores externos, en los términos del SAS 70.

Por otra parte, la sociedad emisora u operadora deberá comprobar que la infraestructura tecnológica y los sistemas que se utilizarán para la comunicación, almacenamiento y procesamiento de datos, ofrecen suficiente seguridad para resguardar permanentemente la continuidad operacional y la confidencialidad, integridad, exactitud y calidad de la información y los datos. Asimismo, deberá verificar que las condiciones garantizan la obtención oportuna de cualquier dato o información que necesite, sea para sus propios fines o para cumplir con los requerimientos de las autoridades competentes, como es el caso de la información que en cualquier momento puede solicitarle esta Superintendencia.

A fin de permitir una adecuada administración de sus riesgos operativos y tecnológicos, en el contrato respectivo deberá contemplarse la facultad de la sociedad emisora u operadora para practicar evaluaciones periódicas en la empresa proveedora del servicio, directamente o mediante auditorías independientes. Asimismo, con el objeto de posibilitar la evaluación de aquellos riesgos por parte de este Organismo, en el mencionado contrato deberá quedar establecida una autorización permanente que permita a esta Superintendencia examinar *in situ* todos los aspectos relacionados con el procesamiento de datos de la sociedad emisora u operadora.

Los costos en que incurra esta Superintendencia por la supervisión del procesamiento de datos en otro lugar, serán de cargo de la sociedad que utilice el servicio externo de que se trata.

### **19.2. Solicitud a esta Superintendencia.**

La solicitud que una sociedad emisora u operadora de tarjetas de crédito debe presentar para obtener la autorización, tendrá que acompañarse de la siguiente información:

- a) Procesamiento que se desea contratar.
- b) Declaración de la sociedad acerca del conocimiento que tiene de la empresa a la que se le encargará el procesamiento de que trata el numeral 19.1 precedente.
- c) Responsabilidad que asume la empresa para mantener políticas y procedimientos que garanticen la confidencialidad de la información, en conformidad con la legislación chilena, como asimismo para precaver pérdidas, atrasos o deterioros de la misma.
- d) Planes de contingencia previstos para mantener la continuidad operacional de la sociedad emisora u operadora contratante en caso que se produzcan fallas en la comunicación, almacenamiento o procesamiento de los datos.

### **19.3. Alcance de la autorización otorgada.**

La autorización que se otorgue se referirá sólo al proyecto específico objeto de la solicitud. Cualquier cambio a las condiciones sobre cuya base se otorgó la autorización, debe ser objeto de una nueva solicitud.

La autorización podrá ser revocada en caso de ocurrir alguna de las situaciones previstas en el número 21 de esta Circular que lo ameriten, sin perjuicio de otras sanciones que pudieren aplicarse a la sociedad emisora u operadora por el incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

## **20. Información que deben enviar las sociedades inscritas.**

Una vez inscritas en el Registro, las sociedades emisoras u operadoras de tarjetas de crédito deberán cubrir los requerimientos de información que a continuación se señalan, según corresponda y que se detallan en el anexo N° 2 de esta Circular.

### **20.1. Información básica.**

Constituye información básica cualquier cambio en los antecedentes presentados por una sociedad emisora u operadora para su inscripción. Esos cambios deberán ser informados a esta Superintendencia dentro de los cinco días hábiles bancarios siguientes a su ocurrencia.

Además, las empresas emisoras de tarjetas de crédito señaladas en el N° 2 de la letra B), del Título III y las empresas operadoras de tarjetas de crédito de que trata el Título IV a las que se aplique el N° 2 citado, del Capítulo III.J.1, que estén constituidas como sociedades anónimas, entregarán la siguiente información:

- i) Actas de las sesiones de Directorio, ordinarias y extraordinarias, tan pronto se encuentren redactadas y bajo la sola firma del gerente general o de quien haga sus veces. El plazo máximo para este envío es de diez días hábiles bancarios contado desde la fecha de la correspondiente reunión. En caso que el acta sea objeto de modificaciones u observaciones de quienes deban suscribirla, dichas modificaciones u observaciones se comunicarán a esta Superintendencia también dentro de un plazo de diez días hábiles bancarios, contado desde la fecha en que el acta quede firmada por todos los concurrentes, o se deje constancia en ella de que los que no hayan firmado se encuentran imposibilitados de hacerlo.
- ii) Copia de las actas de las juntas ordinarias y extraordinarias de accionistas, dentro de un plazo de diez días hábiles a contar de la fecha de su realización.
- iii) Memoria de la sociedad, a más tardar el quinto día previo a la Junta Ordinaria de Accionistas respectiva.

Las actas de sesiones ordinarias y extraordinarias del directorio deberán numerarse en forma correlativa, asignando una numeración seguida a las ordinarias y otra a las extraordinarias.

Las actas deberán contener una relación sucinta de todas las materias tratadas y de los acuerdos tomados. El libro de actas deberá ser encuadernado y foliado con numeración correlativa.

### **20.2. Hechos esenciales.**

Las empresas emisoras de tarjetas de crédito señaladas en el N° 2 de la letra B), del Título III y las empresas operadoras de tarjetas de crédito de que trata el Título IV a las que se aplique el N° 2 citado, del Capítulo III.J.1, registradas en esta Superintendencia están obligadas a informar cualquier hecho sobre ellas mismas o sus actividades, que revista el carácter de esencial, según lo dispuesto en los artículos 9° y 10 de la Ley N° 18.045. Para el cumplimiento de esa disposición deben considerarse como hechos esenciales, todos aquellos que produzcan o puedan producir cambios importantes tanto en la situación patrimonial como en la propiedad, dirección o administración de la sociedad. También lo son, a manera de ejemplo, la suspensión temporal para ejercer el giro de emisor u operador; la cancelación voluntaria o no, de la inscripción en el Registro de Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito; la ocurrencia de pérdidas importantes que afecten el capital mínimo exigido y el reemplazo total o parcial de la plana gerencial. Igualmente se califican como tales, los cambios que puedan alterar de manera sustancial los sistemas de pago a las entidades afiliadas; la ocurrencia de atrasos en esos pagos; la aplicación por esta Superintendencia o por otro Organismo de multas iguales o superiores al equivalente de 250 unidades de fomento.

Los hechos a que se refiere este numeral deben ser comunicados a esta Superintendencia tan pronto como ocurran o se tome conocimiento de ellos y ser publicados en un periódico de circulación diaria y nacional, dentro de los tres días siguientes a su comunicación a esta Superintendencia.

### **20.3. Estado de situación semestral.**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el N° 17 de esta Circular, relativo al envío de los estados financieros anuales completos y auditados, las sociedades emisoras u operadoras de tarjetas de crédito deberán preparar y enviar a este Organismo un estado de situación referido al 30 de junio de cada año. Esta información se entregará a más tardar el último día hábil bancario del mes de julio.

Las empresas emisoras u operadoras que sean sociedades de apoyo al giro de los bancos, se atenderán en esta materia a lo establecido en la Circular N° 3 dirigida a sociedades de apoyo al giro.

#### **20.4. Información a la Unidad de Análisis Financiero.**

Las empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito, deberán tener presente lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N° 19.913, en el sentido de informar a la Unidad de Análisis Financiero cualquier operación que en el ejercicio de su actividad les resulte sospechosa, según los términos de dicha ley.

#### **20.5. Otra información para efectos de control o estadísticos.**

Con el objeto de contar con los antecedentes necesarios para la fiscalización que le corresponde hacer a esta Superintendencia de las sociedades 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 acerca del cumplimiento que deben observar de las disposiciones reglamentarias a las que están sujetas, las empresas enviarán a este Organismo la información que para el efecto se solicite, sin perjuicio de los requerimientos especiales de información y del examen de antecedentes en las visitas que esta Superintendencia realice, si procede.

#### **20.6. Deficiencias observadas por los auditores externos.**

Las sociedades emisoras u operadoras de tarjetas de crédito deberán enviar a esta Superintendencia el informe o memorándum entregado por los auditores externos referido a las deficiencias que hubieren observado respecto a prácticas contables, sistema administrativo contable y sistema de control interno. Las empresas que deban enviar sus actas de sesiones de Directorio según lo indicado en el numeral 20.1 de esta Circular, adjuntarán esta información al acta de la sesión en que los Directores tomaron conocimiento de las observaciones de los auditores externos. Las demás empresas deberán entregarla a esta Superintendencia dentro de los 10 días hábiles bancarios siguientes a la fecha en que la reciban de sus auditores externos.

### **20.7. Forma de enviar la información solicitada y la correspondencia dirigida a esta Superintendencia.**

La información que debe enviarse a este Organismo, de acuerdo con lo dispuesto en los numerales precedentes, al igual que cualquier correspondencia debe ser dirigida al Superintendente y firmada por el Gerente General o por quien haga sus veces o lo reemplace.

### **21. Sanciones.**

Las entidades emisoras u operadoras de tarjetas de crédito que incurrieren en algunas de las infracciones a que se refiere el artículo 19 de la Ley General de Bancos, pueden ser sancionadas por esta Superintendencia de acuerdo con las facultades que le confiere ese mismo precepto legal. Asimismo, la Superintendencia podrá, por resolución fundada y hasta por el plazo que determine, suspender la autorización otorgada al emisor u operador respectivo para ejercer el respectivo giro o, en su caso, revocar dicha autorización previo informe favorable del Consejo del Banco Central de Chile, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

- a) En caso de incumplimiento grave o reiterado de las normas del Banco Central de Chile, de la presente normativa o de las demás instrucciones que imparta esta Superintendencia;
- b) Cuando la emisión u operación del medio de pago no se ajuste a sanas prácticas de administración financiera y seguridad operacional; y,
- c) Cuando el capital pagado y reservas de la empresa emisora u operadora se redujere a una cantidad inferior al mínimo establecido en el Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, y la entidad afectada no cumpla con el plan de normalización que hubiere aprobado la Superintendencia.

En este último caso, de aplicarse la medida de suspensión o revocación, la entidad afectada podrá solicitar que se deje sin efecto la misma proponiendo a la Superintendencia el plan de normalización que corresponda, la que podrá aprobarlo o denegarlo sin necesidad de expresar causa.

La empresa afectada por una suspensión o revocación de la autorización para emitir u operar tarjetas de crédito, deberá adecuar su funcionamiento y poner término a las operaciones pendientes ajustándose a las instrucciones que este Organismo le imparta.

En cualquier caso, si a una empresa emisora u operadora se le suspende la autorización para emitir tarjetas de crédito quedará impedida, mientras dure la suspensión, de entregar nuevas tarjetas, renovar las que haya emitido con anterioridad, afiliar nuevos establecimientos y contraer nuevas obligaciones con las entidades afiliadas, sin perjuicio de dar cumplimiento a las operaciones que se encontraren pendientes.

Por otra parte, si se revocare la autorización, además de suspender la entrega de tarjetas y la afiliación de establecimientos, la entidad afectada deberá adoptar las medidas pertinentes para comunicar a cada uno de los titulares de las tarjetas emitidas y a cada uno de los establecimientos afiliados, que estas quedarán sin efecto en un plazo máximo de 30 días, contados desde la fecha en que se le haya comunicado la revocación. No obstante, los créditos y las obligaciones de pago pendientes de cumplimiento, conservarán las fechas o plazos de vencimiento originalmente previstos para su pago, en los respectivos contratos.

## **22. Operación de sistemas de tarjetas de débito.**

Las empresas operadoras que además administren tarjetas de débito deberán sujetarse a todas las normas contenidas en el Capítulo III.J.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile que les sean aplicables.

Las empresas que obtengan autorización del Banco Central de Chile para operar tarjetas de débito deberán hacer llegar a esta Superintendencia, dentro de un plazo de diez días hábiles bancarios a contar de la fecha de la respectiva autorización, los antecedentes relativos a las características del sistema, incluidos los tipos de contratos suscritos o por suscribir.

## **23. Días hábiles bancarios.**

Para el cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, que se refieran a plazos establecidos en términos de "días hábiles bancarios", debe entenderse que éstos corresponden a todos los días hábiles, con excepción de los sábados y el 31 de diciembre de cada año.

## **ANEXO N° 1**

### **A) EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN, CONTROL DE RIESGOS DE CRÉDITO, DE LIQUIDEZ, OPERACIONAL Y TECNOLÓGICO.**

(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.
- La función de administración del riesgo de crédito se desarrolla de manera independiente a las áreas de negocios. Dicha labor comprende, al menos, la evaluación permanente de todas las etapas del proceso de crédito, cuenta con personal especializado y su opinión es validada por la alta administración.
- Las políticas y procedimientos relacionados con el riesgo de crédito son conocidos y respetados por todo el personal involucrado, a través de un proceso de capacitación continuo.
- La emisora de tarjetas de crédito cuenta con mecanismos que le permiten una medición y seguimiento continuo del riesgo asumido por los clientes. Estos consideran al menos, antecedentes de idoneidad, cupo utilizado versus cupo aprobado, morosidad de los préstamos, abonos a capital y días de atraso al pagar.
- La política de provisiones que mantiene la sociedad se basa en criterios prudenciales aprobados por el Directorio y formalizados por escrito.
- Las políticas de renegociación de cartera se encuentran formalizadas por escrito y consideran criterios prudentes de evaluación. Los sistemas de la empresa permiten identificar la cartera renegociada, reconocerla en forma independiente y constituir provisiones adicionales por esta cartera, las que son acordes al riesgo asumido. Estas provisiones consideran aspectos tales como comportamiento de pago antes de la renegociación, capacidad de pago actualizada del deudor, morosidad, número de cuotas pagadas del crédito que se va a renegociar y relación carga financiera versus renta líquida.

- Los servicios prestados por empresas externas, relativos a alguna de las etapas del proceso de crédito, tales como la cobranza o la pre-evaluación de deudores, se efectúan bajo un marco de políticas y procedimientos definidos por la sociedad, los que son adecuadamente respetados y evaluados periódicamente.
- La sociedad cuenta con sistemas de información suficientes y confiables para evaluar el riesgo de crédito, que permiten mantener un conocimiento permanente de la cartera a nivel agregado y por cliente, en aspectos tales como morosidad, fecha de pago de las operaciones, créditos por tipo de productos, abonos a capital, provisiones asociadas, etc. Esta información es, a su vez, de conocimiento permanente de la alta administración y del Directorio.
- La función de auditoría mantiene una cobertura adecuada para evaluar los distintos riesgos asociados al proceso crediticio. Esto involucra al menos, la revisión del cumplimiento de políticas y procedimientos, las visitas a sucursales, la revisión de los aspectos operativos asociados al proceso de crédito, del cumplimiento legal y normativo asociado a los procesos de crédito y cobranza y de las herramientas de apoyo a la gestión crediticia. Los informes son entregados al Directorio y se toman las acciones pertinentes para subsanar las debilidades encontradas.

## **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 EVALUACIÓN DE GESTIÓN 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 participen.
- 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**

**INFORMACIÓN QUE DEBEN ENVIAR A ESTA SUPERINTENDENCIA LAS  
EMPRESAS EMISORAS Y OPERADORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO**

**EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO**

**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

Otra información

Nombre	Periodicidad	Plazo	Instrucciones
Información básica	Según ocurrencia	5 días hábiles como plazo general	Numeral 20.1 de esta Circular
Hechos esenciales	Según ocurrencia	Tan pronto como ocurran o se tome conocimiento de ellos	Numeral 20.2 de esta Circular
Estados Financieros anuales	Anual	Ultimo día hábil de enero	Numeral 17 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

**4. Emisoras constituidas como sociedades de apoyo al giro con el carácter de filial de un banco (Acuerdo N° 1490-03-090723 del Consejo del Banco Central de Chile).**

Descrita en esta Circular

Código	Nombre	Periodicidad	Plazo
Archivo P44	Tarjetas de crédito	Mensual	10 días hábiles
Archivo C31	Estado de Situación	Trimestral*	12 días hábiles*
TC3	Situación de reserva de liquidez	Semanal	5 días hábiles
Archivo D70	Tasas de interés de las operaciones asociadas a tarjetas de crédito	Mensual	10 días hábiles

\* Periodicidad y plazo de acuerdo con las normas para sociedades de apoyo al giro.

Descrita en el Manual del Sistema de Información para bancos

Código	Nombre	Periodicidad	Plazo
Archivo MB2	Balance individual	Mensual	9 días hábiles
Archivo MR2	Estado de resultados individual	Mensual	9 días hábiles
Archivo MC2	Información complementaria individual	Mensual	9 días hábiles
Archivo P39	Tarjetas de crédito y débito. Utilización como medios de pago	Mensual	9 días hábiles
Archivo DO3	Características de los deudores	Mensual	7 días hábiles

Archivo D10	Información de deudores artículo 14 LGB	Mensual	7 días hábiles
Archivo C11	Colocaciones, créditos contingentes, provisiones y castigos	Mensual	14 días hábiles
Archivo C12	Activos y provisiones de colocaciones de consumo y vivienda	Mensual	14 días hábiles
Formulario M2	Resultado de evaluaciones y provisiones sobre colocaciones y créditos contingentes	Mensual	14 días hábiles

#### Otra información

Para la información básica, estados financieros y otras materias tratadas en esta Circular, las emisoras se atenderán a lo dispuesto en la Circular N° 3 dirigida a las sociedades de apoyo al giro.

### **EMPRESAS OPERADORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO**

- 1. Operadoras de tarjetas de crédito que sin contraer obligaciones de pago de las emisoras, efectúen su giro respecto de: a) dos o más emisoras identificadas en la letra A del Título III, del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, o b) dos o más emisoras identificadas en los numerales 1) y 2) de la letra B de ese Título III, sin contraer obligaciones de pago de los emisores.**

#### 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	Anual	10 días hábiles
Archivo C31	Estado de Situación	Semestral	Ultimo día hábil del mes siguiente

Otra información

Nombre	Periodicidad	Plazo	Instrucciones
Información básica	Según ocurrencia	5 días hábiles como plazo general	Numeral 20.1 de esta Circular
Hechos esenciales	Según ocurrencia	Tan pronto como ocurran o se tome conocimiento de ellos	Numeral 20.2 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 enero	Numeral 5 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

**2. Operadoras de tarjetas de crédito que contraen obligaciones de pago de las emisoras con establecimientos no relacionados, por un monto igual o superior a 1.000.000 Unidades de Fomento.**

Tales entidades deberán cumplir con los mismos requisitos de información establecida en este Anexo para las emisoras de tarjetas de crédito, diferenciada conforme a su modalidad de pago bajo los numerales 1) y 2) de la letra B, del Título III del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.



**FORMULARIO TC1**  
**Capital y Reservas y Límite de Endeudamiento**

Entidad	
Código	
Información referida al	

**I. CAPITAL Y RESERVAS**

**DETALLE ULTIMO MES**

	Monto sin corrección monetaria \$	Corrección monetaria \$	Total \$
+ Capital pagado			
+ Reservas efectivas constituidas			
- Deducciones prudentiales			
= Capital y reservas para límites			

**RESUMEN SEMESTRAL**

Periodo (mes)	Valor de la UF (último día de cada mes)	Capital y reservas para límites (\$)	Capital y reservas para límites (UF) (1)

**II. LIMITE DE ENDEUDAMIENTO**

**DETALLE ÚLTIMO MES**

	Monto \$
+ Obligaciones efectivas con personas no relacionadas	
+ Obligaciones contingentes con personas no relacionadas	
= Total obligaciones afectas	

*Continúa*



**RESUMEN SEMESTRAL**

Periodo (mes)	Valor de la UF (último día de cada mes)	Total obligaciones afectas (\$)	Total obligaciones afectas(UF) (2)	Total obligaciones afectas /Capital y reservas para límites (2)/(1)

<b>Formulario preparado por</b>		<b>Gerente General</b>
---------------------------------	--	------------------------

## **Instrucciones Formulario TC1**

Lo referido a la medición del límite de endeudamiento es pertinente sólo para las emisoras identificadas en el número 2) de la letra B del Título III del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile y para las operadoras de tarjetas que contraigan obligaciones análogas.

La información de que se trata deberá confeccionarse en miles de pesos, conforme con las siguientes pautas:

a) Capital y Reservas para efectos de límites:

Se deberá considerar el capital pagado y reservas, con su respectiva corrección monetaria, según los saldos contables a la fecha a que se refiere el formulario.

Para efectos de este formulario, y de los controles normativos de él derivados, se entenderá como capital pagado y reservas, a la suma resultante de:

- (i) El capital social efectivamente pagado.
- (ii) Las reservas efectivas constituidas. Esto es las reservas provenientes de la revalorización del capital, de las utilidades no distribuidas, y otras reservas que se hayan constituido.
- (iii) Menos deducciones prudenciales. Esto es las pérdidas acumuladas, los saldos deudores en cuentas corrientes de empresas relacionadas, los gastos pagados por anticipado, los activos intangibles que correspondan a *goodwill* o marcas, y aquellos activos entregados en garantía a favor de terceros.

b) Obligaciones afectas al límite de endeudamiento:

Para el cómputo de ese endeudamiento se considerarán las obligaciones contraídas con personas no relacionadas a la empresa. Por consiguiente, se computarán para ese efecto todas las obligaciones mantenidas con esas personas, incluidas las correspondientes a avales, fianzas, endosos con responsabilidad sobre efectos de comercio, etc., valorizadas con sus respectivos reajustes e intereses por pagar, según corresponda.



## FORMULARIO TC2

### Relación de operaciones activas y pasivas

Entidad	
Código	
Información referida al	

#### I. CAPITAL Y RESERVAS PARA LIMITES

Capital y reservas para límites (\$) (1)	
--	--

#### II. RELACION DE PLAZOS

Operaciones activas a más de un año	+ Documentos y cuentas por cobrar	
	+ Inversiones en instrumentos financieros	
	= Total operaciones activas a más de un año (2)	
Operaciones pasivas a más de un año	+ Prestamos obtenidos	
	+ Otros documentos y cuentas por pagar	
	= Total operaciones pasivas a más de un año (3)	

Diferencia entre operaciones activas y pasivas a más de un año (4)=(2)-(3)	
Relación de plazos (4)/(1)	

#### III. RELACION DE REAJUSTABILIDAD

Operaciones activas reajustables	+ Documentos y cuentas por cobrar	
	+ Inversiones en instrumentos financieros	
	= Total operaciones activas a más de un año (5)	
Operaciones pasivas reajustables	+ Prestamos obtenidos	
	+ Otros documentos y cuentas por pagar	
	= Total operaciones pasivas a más de un año (6)	

Diferencia entre operaciones activas y pasivas a más de un año (7)=(5)-(6)	
Relación de reajustabilidad (7)/(1)	

<b>Formulario preparado por</b>		<b>Gerente General</b>
---------------------------------	--	------------------------

## **Instrucciones Formulario TC2**

Los antecedentes deberán expresarse en miles de pesos, conforme con las siguientes pautas:

- a) Capital y Reservas: Se deberá consignar el monto del capital pagado y reservas para efectos de límites, de acuerdo con lo informado en el formulario TC-1.
- b) Operaciones Activas a más de un año: Se presentarán los saldos correspondientes a documentos y cuentas por cobrar e inversiones en instrumentos financieros que tengan vencimiento a más de un año. Para establecer el plazo se considerará el tiempo que reste para el vencimiento de las respectivas operaciones. En caso de que estas sean pagaderas en más de una cuota, debe tratarse separadamente cada cuota.
- c) Operaciones Pasivas a más de un año: Deberán consignarse los saldos que representan préstamos obtenidos y otros pasivos (otros documentos y cuentas por pagar), con vencimiento a más de un año. Para establecer el plazo se considerará el tiempo que reste para el vencimiento de las respectivas operaciones. En caso de que éstas sean pagaderas en más de una cuota, deberá considerarse separadamente el plazo de cada cuota.
- d) Operaciones Activas Reajustables: Se incluirán los saldos correspondientes a documentos y cuentas por cobrar y a inversiones en instrumentos financieros, que contemplen cláusula de reajuste o que estén expresados en moneda extranjera.
- e) Operaciones Pasivas Reajustables: Se incluirán los saldos correspondientes a documentos y cuentas por pagar con cláusula de reajuste o expresados en moneda extranjera.

Debe tenerse presente que los activos y pasivos se reflejarán de acuerdo con su valor contable a la fecha respectiva, incluidos los reajustes e intereses devengados y no percibidos o pagados.

La diferencia entre las operaciones activas y pasivas, tanto para las relaciones de plazo como para las de reajustabilidad, se expresarán en valores absolutos.

**FORMULARIO TC3**  
Situación de Reserva de Liquidez

**Entidad**  **Código**

**Información referida a la semana** del  **al**

**I. OBLIGACIONES AFECTAS Y RESERVA TECNICA EXIGIDA**

	Monto \$ (miles)
<b>Total obligaciones afectas (*)</b>	
<b>Reserva exigida de 9% (1)</b>	

(\*)Promedio diario de las obligaciones con vencimiento dentro de los 30 días siguientes

**II. CONSTITUCION DE LA RESERVA DE LIQUIDEZ**

Fecha	Cifras expresadas en \$ (miles)						Superávit (déficit) de reserva técnica (2) – (1)
	Efectivo	Depósitos en cuentas corrientes en Chile	Depósitos a plazo con vencimiento no superior a 90 días	Instrumentos del Banco Central de Chile	Instrumentos de la Tesorería General de la República	Total (2)	
L							
M							
M							
J							
V							
S							
D							

**Formulario preparado por**

**Gerente General**

### **Instrucciones Formulario TC3**

El formulario se referirá a la reserva de liquidez mantenida en cada uno de los días de la semana que se informa.

El plazo de entrega corresponde a 5 días hábiles bancarios contados a partir del lunes que sigue al último día informado en el formulario.

La información se presentará en miles de pesos, conforme con las siguientes pautas:

- a) Obligaciones afectas: El monto de las obligaciones afectas que determinan la exigencia de reserva, corresponde al promedio de las obligaciones diarias de la semana anterior (de lunes a domingo) a aquella en que se mantiene la reserva. Se computan como obligaciones aquellas con vencimiento dentro de los treinta días siguientes, sea que se trate de deudas efectivas o de obligaciones contingentes que pueden hacerse efectivas en ese plazo.
- b) Reserva Exigida: Para cada día informado (lunes a domingo), corresponderá al 9% del promedio de las obligaciones afectas de la semana anterior.
- c) Constitución de la Reserva: Se incluirán los montos correspondientes a caja, depósitos en cuentas corrientes bancarias en Chile, depósitos a plazo con vencimiento no superior a noventa días tomados en bancos establecidos en el país, o instrumentos emitidos por el Banco Central de Chile o la Tesorería General de la República.

No es necesario que se indiquen en el formulario todos los instrumentos que mantenga la sociedad y que cumplan esas condiciones, sino sólo aquellos que se utilicen para cumplir con la obligación de reserva de liquidez.

Los referidos instrumentos serán considerados por su valor par y no por el valor contable de la inversión.

- d) Superávit o déficit de reserva: Se determina diariamente, estableciendo la diferencia entre el saldo diario demostrado en la columna "Total Instrumentos" y el monto "Reserva exigida" (en el evento de que existiere un déficit, deberá incluirse esa diferencia en paréntesis).



**FORMULARIO TC4**  
Antecedentes generales

1	IDENTIFICACION		
1.1	Razón social		
1.2	R.U.T.		
1.3	Domicilio		
	1.3.1	Dirección	
	1.3.2	Ciudad	
	1.3.3	Región	
1.4	Teléfono		
1.5	Objeto social		

2	ADMINISTRACION		
2.1	Representante Legal		
	2.1.1	Nombre	
	2.1.2	R.U.T.	
2.2	Gerente General		
	2.1.1		
	2.1.2		
2.3	Presidente del Directorio		
	2.3.1	Nombre	
	2.3.2	R.U.T.	

3	PROPIEDAD					
3.1	Nombre mayores accionistas	3.2	R.U.T.	3.3	Participación en la propiedad	
3.4	Acciones					
	3.4.1	Número de accionistas				
	3.4.2	Total acciones suscritas				
	3.4.3	Total acciones pagadas				
	3.4.4	Capital suscrito				
	3.4.5	Capital pagado				



4	OTROS ANTECEDENTES		
4.1	Auditores Externos		
		Nombre	
		R.U.T	
4.2	Personal		
		Mujeres	
		Hombres	

Formulario preparado por		Gerente General
--------------------------	--	-----------------

**FORMULARIO TC5**

Informe de pagos totales efectuados a entidades no relacionadas  
(Cifras expresadas en Unidades de Fomento)

Entidad	
Código	
Información referida al	

Periodo	Pagos a entidades no relacionadas					
	Monto pagado (UF) según modalidad de pago T: número de días hábiles			Incidencia de los pagos realizados con tarjetas		
Mes	T ≤ 3 (1)	T > 3 (2)	Total (3) = (1) + (2)	Número de entidades adheridas no relacionadas con transacciones informadas (4)	Número de tarjetas con transacciones en entidades no relacionadas (5)	Monto total de pagos efectuados a entidades afiliadas no relacionadas/ Monto total de pagos (6)
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
<b>TOTAL</b>						

<b>Formulario preparado por</b>		<b>Gerente General</b>
---------------------------------	--	------------------------

## **Instrucciones formulario TC5**

Las cifras deberán ser expresadas en Unidades de Fomento, conforme a las siguientes pautas:

- a) Monto total de pagos.

Corresponde a la suma consolidada de los pagos efectuados a los establecimientos comerciales por las adquisiciones de bienes y de los pagos de servicios y otras prestaciones, efectuados por los Titulares o Usuarios de las Tarjetas emitidas por la Empresa Emisora en los doce meses previos. Para efectos de esta normativa también se incluirán los avances en efectivo.

- b) Monto total de pagos efectuados a entidades afiliadas no relacionadas.

Corresponde a la suma consolidada de los pagos efectuados a los establecimientos comerciales por las adquisiciones de bienes y de los pagos de servicios y otras prestaciones, efectuados por los Titulares o Usuarios de las Tarjetas emitidas por la Empresa Emisora a personas distintas de aquellas referidas en el artículo 100 de la Ley N° 18.045, en los doce meses previos. Para efectos de esta normativa también se incluirán los avances en efectivo.

- c) Número de entidades adheridas no relacionadas con transacciones informadas.

Se refiere al número de entidades no relacionadas adheridas al sistema de tarjetas con transacciones en el periodo reportado.

- d) Número de tarjetas con transacciones en entidades no relacionadas.

Se refiere al número de tarjetas que efectuaron transacciones en entidades no relacionadas durante el periodo reportado.

### ARCHIVO C31

CÓDIGO ARCHIVO	:	C31
NOMBRE	:	Estados Financieros
PERIODICIDAD	:	Semestral
PERIODOS DE REFERENCIA	:	Junio y Diciembre
PLAZO DE ENTREGA A SUPERINTENDENCIA	:	Ultimo día hábil bancario del mes siguiente

*Este archivo debe enviarse referido al 30 de junio para cumplir con lo dispuesto en el numeral 20.3 de esta Circular. Además, se enviará referido al 31 de diciembre, en forma paralela a los estados financieros anuales auditados, a fin de contar con datos que se procesan de la misma manera y que corresponden a esos estados financieros.*

### ESTRUCTURA DEL PRIMER REGISTRO

1.	Código de la empresa.....	9(03)
2.	Identificación del archivo.....	X(03)
3.	Período de referencia.....	P(06)
4.	Fecha inicial.....	F(08)
5.	Filler.....	X(02)
	Largo del registro	22 bytes

### Definición de términos

- CÓDIGO DE LA EMPRESA:**  
Corresponde al código con que esta Superintendencia identifica a la empresa.
- IDENTIFICACIÓN DEL ARCHIVO:**  
Corresponde a la identificación del archivo. Debe ser "C31".
- PERIODO DE REFERENCIA:**  
Es el período de referencia de los datos. Corresponde al mes y año al cual están referidos los estados financieros (formato aaaamm).

4. **FECHA INICIAL:**  
Corresponde a la fecha de inicio del período al cual se refiere el estado de resultados (formato aaaammdd). Salvo en el caso de inicio de operaciones durante el año, corresponderá al 1º de enero del año a que se refiere el período.

### **ESTRUCTURA DE LOS REGISTROS**

1.	Código de estado financiero.....	9(01)
2.	Código FECU.....	9(07)
3.	Saldo contable .....	9(12)
4.	Signo de saldo contable .....	X(01)
5.	Filler .....	X(01)
	<u>Largo del registro</u>	<u>22 bytes</u>

### **Definición de términos**

1. **CÓDIGO DE ESTADO FINANCIERO:**  
Dígito que indica el tipo de saldo informado, de acuerdo a la siguiente tabla:
- |                      |   |
|----------------------|---|
| Balance              | 1 |
| Estado de Resultados | 2 |
2. **CÓDIGO FECU:**  
Es el número que identifica cada uno de los rubros o líneas que contempla la FECU para presentar los saldos de balance y del estado de resultados de la empresa.
3. **SALDO CONTABLE:**  
Corresponde al saldo a la fecha de referencia, en miles de pesos, sin decimales, informado en la FECU. Los valores se informarán sin signo. Deben incluirse tanto los saldos como la información de las líneas totalizadoras. En caso de no existir saldos en una línea del formulario, se incluirá el valor "0" (cero) en el respectivo registro. Si el saldo tiene menos de 12 dígitos el campo debe completarse con ceros a la izquierda.
4. **SIGNO DE SALDO CONTABLE:**  
Corresponde al signo del saldo informado en el campo anterior. Se informará un signo "+" si éste es positivo, o un signo "-" si es negativo. El signo que se informe debe ser el que corresponda de acuerdo a los criterios de presentación de la FECU.

## ARCHIVO D70

CÓDIGO ARCHIVO	:	D70
NOMBRE	:	Tasas de interés asociadas a tarjetas de crédito
PERIODICIDAD	:	Mensual
PLAZO DE ENTREGA A SUPERINTENDENCIA	:	Décimo día hábil del mes siguiente al de las operaciones informadas

*Este archivo contendrá información de los créditos concedidos en el mes por el emisor, en todo el país, correspondientes al uso de tarjetas de crédito.*

*Para la preparación de este archivo las empresas emisoras deberán consultar el Manual del Sistema de Información para bancos, tanto en lo que se refiere a las especificaciones técnicas para los archivos en general, como a las tablas que se mencionan en las presentes instrucciones para la codificación de algunos campos.*

### DESCRIPCION DEL ARCHIVO

#### Primer registro

1.	Código de la empresa.....	9(03)
2.	Identificación del archivo.....	X(03)
3.	Período.....	P(06)
4.	Filler.....	X(34)
	Largo del registro .....	46 bytes

1. **CÓDIGO DE LA EMPRESA:**  
Corresponde al código con que esta Superintendencia identifica a la empresa.

2. **IDENTIFICACIÓN DEL ARCHIVO:**  
Corresponde a la identificación del archivo. Debe ser "D70".

3. **PERIODO:**  
Corresponde al mes (aaaamm) al que se refiere la información.

### Estructura de los registros

1.	Tipo de operación.....	9(04)
2.	Destino del Producto Asociado a la operación.....	9(02)
3.	Moneda.....	9(03)
4.	Tipo de tasa de interés .....	9(03)
5.	Plazo de las operaciones .....	9(02)
6.	Tramos de montos .....	9(03)
7.	Tasa mínima.....	9(03)V9(02)
8.	Tasa máxima .....	9(03)V9(02)
9.	Tasa promedio.....	9(03)V9(02)
10.	Monto de operaciones.....	9(14)
	Largo del registro .....	46 bytes

### Definición de términos

- TIPO DE OPERACIÓN:**  
Identificará el tipo de operación según los códigos de la tabla incluida al final de las instrucciones para este archivo.
- DESTINO DEL PRODUCTO ASOCIADO A LA OPERACIÓN:**  
Debe incluirse el código que corresponda, según la tabla 60 “Destino del Producto” del Manual del Sistema de Información para bancos.
- MONEDA:**  
Se indicará el tipo de moneda de las operaciones de acuerdo a los códigos definidos en tabla 1 “Monedas y unidades de cuenta” del Manual del Sistema de Información para bancos.
- TIPO DE TASA DE INTERÉS:**  
Indica el tipo de tasa de interés de acuerdo a los códigos contenidos en tabla 16 “Tasas de Interés” del Manual del Sistema de Información para bancos.
- PLAZO DE LAS OPERACIONES:**  
Este plazo deberá establecerse conforme al tipo de operación, considerando el plazo de la línea autorizada para las operaciones de tipo rotativo y el plazo promedio ponderado para las operaciones en cuotas. En todos los casos se consignará el plazo utilizando el código correspondiente de la tabla 50 “Tramos de plazos” del Manual del Sistema de Información para bancos.

6. **TRAMOS DE MONTOS:**

Se debe identificar el tramo correspondiente según los códigos definidos en la Tabla 59 “Tramo de monto de operaciones” del Manual del Sistema de Información para bancos. Para las operaciones de tipo rotativo el tramo debe asociarse al monto autorizado de la línea de crédito, mientras que en el resto de las operaciones deberá consignarse el correspondiente al monto efectivo del crédito. Para ese efecto se considerará el valor de la UF y el tipo de cambio de representación contable vigentes el último hábil del mes.

7, 8 y 9. **CAMPOS REFERIDOS A TASA DE INTERÉS ANUAL, TASA MÍNIMA Y TASA MÁXIMA:**

Expresión de tasas:

Todas las tasas deberán expresarse en términos anuales, considerando las siguientes convenciones:

- a) Tasas consignadas en forma vencida.  
Si una operación se pacta con interés anticipado, se incorporará traduciendo la tasa previamente a su equivalente de tasa vencida.
- b) Base anual de 360 días  
En la expresión de las tasas se considerarán meses de 30 días y años de 360 días.
- c) Tasa efectiva de los créditos  
Cuando se contemple el pago de importes adicionales a la sola devolución del capital más sus reajustes e intereses devengados, se consignará aquella tasa que resulte de aplicar los criterios establecidos en el N° 9 de esta Circular N° 17.
- d) Tasa equivalente anual compuesta mensualmente  
La tasa consignada debe corresponder al equivalente anual de la tasa mensual capitalizada durante doce periodos.

Campos de tasas mínima y máxima:

Se refiere a la tasa mínima y máxima aplicada el grupo de créditos incluidos en el registro.

Campos de tasa promedio:

Corresponde a la tasa de interés promedio ponderada de los créditos incluidos en el registro. Debe calcularse según lo siguiente, considerando como operación ("i") los créditos registrados en el mes, a los que se les aplica la misma tasa de interés:

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n m_i \cdot r_i}{M}$$

Donde:

r = tasa de interés promedio ponderada.

r<sub>i</sub> = tasa de interés anual para la operación "i" contenida en el registro.

m<sub>i</sub> = monto de la operación "i".

M = monto total de las operaciones del registro (igual a lo informado en el campo 10).

10. **MONTO DE OPERACIONES:**

Corresponde a la suma de los créditos registrados en el mes agrupados en el registro, expresada en pesos. Si existieran operaciones en moneda extranjera, se utilizará el tipo de cambio que corresponda al cierre del mes informado.

Los montos corresponderán a los créditos registrados en el mes y que son los que originan la necesidad de informarlos en el archivo.

**Carátula de cuadratura**

El archivo D70 debe entregarse con una carátula de cuadratura cuyo modelo se especifica a continuación.

MODELO

Institución: \_\_\_\_\_

Código : \_\_\_\_\_

Información correspondiente al mes de: \_\_\_\_\_

Archivo : D70

Número de registros informados	
--------------------------------	--

<b>Tipo de operación</b> (PRIMER Y SEGUNDO DÍGITO)	<b>Monto de operaciones</b>
11	
12	
21	
22	

Responsable: \_\_\_\_\_

Fono: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
GERENTE

**Tabla para indicar el tipo de operación en el primer campo de los registros**

El tipo de operación está compuesto por cuatro dígitos, cuya codificación tiene los significados que se indican a continuación:

**PRIMER DIGITO**

<b>Vinculación de la transacción</b>	<b>Código</b>
Transacciones realizadas en comercios adheridos no relacionados al emisor	1
Transacciones realizadas en comercios adheridos relacionados al emisor	2

**SEGUNDO DIGITO**

<b>Tipo de transacción</b>	<b>Código</b>
Créditos en cuotas	1
Créditos rotativos	2

**TERCER Y CUARTO DIGITO**

<b>Producto</b>	<b>Código</b>
Avances en efectivo	01
Créditos para la adquisición de bienes y servicios	02
Pagos automáticos con tarjetas	03
Otros créditos	04

### ARCHIVO P44

CÓDIGO ARCHIVO	:	P44
NOMBRE	:	Tarjetas de crédito
PERIODICIDAD	:	Mensual
PLAZO DE ENTREGA A SUPERINTENDENCIA	:	10 días hábiles

*Para la preparación de este archivo las empresas emisoras deberán consultar el Manual del Sistema de Información para bancos, tanto en lo que se refiere a las especificaciones técnicas para los archivos en general, como a las tablas que se mencionan en las presentes instrucciones para la codificación de algunos campos.*

#### PRIMER REGISTRO

1.	Código de la empresa.....	9(03)
2.	Identificación del archivo.....	X(03)
3.	Período.....	P(06)
4.	Filler.....	X(28)
Largo del registro		40bytes

- CÓDIGO DE LA EMPRESA:**  
Corresponde al código con que esta Superintendencia identifica a la empresa.
- IDENTIFICACIÓN DEL ARCHIVO:**  
Corresponde a la identificación del archivo. Debe ser "P44".
- PERIODO:**  
Corresponde al mes (aaaamm) al que se refiere la información.

## REGISTROS SIGUIENTES

Los registros siguientes contendrán información de distinta índole, por lo cual en el primer campo de cada registro se identificará de qué información se trata, según los siguientes códigos:

<u>Código</u>	<u>Tipo de registro (contenido)</u>
01	Número de contratos y tarjetas según su vigencia, uso y marcas.
02	Cobertura de las tarjetas como medio de pago en el territorio nacional.
03	Número y monto de las transacciones con tarjetas de crédito en el mes.
04	Tramo y monto de las líneas de crédito.
05	Tipos y plazos de las obligaciones por el uso de tarjetas de crédito.
06	Obligaciones agrupadas por tramo de morosidad.

La información acerca de las obligaciones debe incluirse de acuerdo a las cláusulas de los títulos, contratos vigentes o convenios de pago posteriores. Para dicho efecto se deberán aplicar las instrucciones sobre montos adeudados y criterios de exclusión e inclusión de obligaciones, establecidos en el Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas para bancos.

### Registros que indican número de contratos y tarjetas según su vigencia, uso y marcas:

1.	Tipo de registro.....	9(02)
2.	Marca de la tarjeta.....	9(02)
3.	Tipo de contrato .....	9(02)
4.	Número de contratos.....	9(08)
5.	Tipo de tarjeta.....	9(02)
6.	Número de tarjetas vigentes .....	9(08)
7.	Número de tarjetas con operaciones en el mes .....	9(08)
8.	Número de tarjetas no vigentes con deudas .....	9(08)
Largo del registro		40 bytes

1. **TIPO DE REGISTRO.**  
Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser “01”.
2. **MARCA DE LA TARJETA.**  
Corresponde al código que identifica la marca de la tarjeta de acuerdo con la codificación indicada al final de las instrucciones para este archivo.
3. **TIPO DE CONTRATO.**  
Indicará si se trata de contratos con personas o empresas, codificado según:
  - 01 Personas
  - 02 Empresas

Para estos efectos se entiende por “personas” a las personas naturales y por “empresas” a las personas jurídicas.

4. **NÚMERO DE CONTRATOS.**  
Corresponde a la cantidad de contratos de tarjetas de crédito.
5. **TIPO DE TARJETA.**  
Indicará si se trata de tarjetas titulares o adicionales según los siguientes códigos:  
01 Tarjetas titulares  
02 Tarjetas adicionales
6. **NÚMERO DE TARJETAS VIGENTES**  
Se indicará el número de tarjetas vigentes al cierre del período informado, correspondientes a los datos de los campos 2, 3 y 5.  
  
Para estos efectos, se considerarán como vigentes aquellas tarjetas de crédito que al cierre de un periodo de información se encontraban habilitadas para efectuar transacciones.
7. **NÚMERO DE TARJETAS CON OPERACIONES EN EL MES**  
Incluye el número de tarjetas que fueron utilizadas en el mes, se encuentren o no vigentes al cierre, correspondientes a los datos de los campos 2, 3 y 5.
8. **NÚMERO DE TARJETAS NO VIGENTES CON DEUDAS**  
Se indicará el número de tarjetas que al cierre del período informado no se encontraban habilitadas para realizar transacciones y que corresponden a contratos que mantienen montos adeudados a esa fecha. Debe informarse el monto correspondiente a los datos de los campos 2, 3 y 5.

**Registros que indican la cobertura de las tarjetas como medio de pago en el territorio nacional:**

1. Tipo de registro.....	9(02)
2. Marca de la tarjeta.....	9(02)
3. Comuna.....	9(06)
4. Rubros.....	9(02)
5. Número de locales .....	9(08)
6. Número de terminales.....	9(08)
7. Filler .....	X(12)
Largo del registro	
	40 bytes

1. **TIPO DE REGISTRO.**  
Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser “02”.

2. **MARCA DE LA TARJETA.**  
Corresponde al código que identifica la marca de la tarjeta de acuerdo con la codificación indicada al final de las instrucciones para este archivo.
3. **COMUNA.**  
Corresponde al código de la comuna en que están ubicados los locales de establecimientos afiliados que admiten tarjetas, de acuerdo a la Tabla 65 "Comunas" del Manual del Sistema de Información para bancos.
4. **RUBROS.**  
Indica el tipo de actividad de los establecimientos afiliados, según la tabla 66 "Rubros" del Manual del Sistema de Información para bancos.
5. **NUMERO DE LOCALES.**  
Indica la cantidad de locales de las entidades afiliadas que aceptan pagos con tarjetas, correspondientes a los datos de los campos 2 a 4.
6. **NÚMERO DE TERMINALES.**  
Corresponde a la cantidad de dispositivos habilitados para efectuar transacciones, correspondiente a los datos de los campos 2 a 4.

**Registros que indican el número y monto de las operaciones con tarjetas de crédito en el mes:**

1.	Tipo de registro.....	9(02)
2.	Marca de la tarjeta.....	9(02)
3.	Tipo de contrato .....	9(02)
4.	Tipo de operación .....	9(02)
5.	Número de operaciones en el mes .....	9(08)
6.	Monto de operaciones en el mes.....	9(16)
7.	Filler .....	X(08)
Largo del registro		40 bytes

1. **TIPO DE REGISTRO.**  
Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser "03".

2. **MARCA DE LA TARJETA.**  
Corresponde al código que identifica la marca de la tarjeta de acuerdo con la codificación indicada al final de las instrucciones para este archivo.
3. **TIPO DE CONTRATO.**  
Indicará si se trata de operaciones correspondientes a tarjetas contratadas con personas o empresas, codificado según:
- 01 Personas
  - 02 Empresas

Para estos efectos se entiende por “personas” a las personas naturales y por “empresas” a las personas jurídicas.

4. **TIPO DE OPERACIÓN.**  
Corresponde al código que identifica el tipo operación según:

Código	Definición
01	Corresponde a transacciones asociadas a la adquisición directa de bienes y servicios en establecimientos afiliados.
02	Corresponde a transacciones asociadas al pago de cuentas o servicios contratados por el tarjetahabiente con terceros (ciertas compañías adheridas) que involucran el cargo de la cuenta de servicio a la tarjeta de crédito, en la fecha de vencimiento de la cuenta (tanto bajo la modalidad de cargo automático como de cargos sujetos a autorización transaccional), y el cobro al tarjetahabiente en la fecha de facturación de la tarjeta (con o sin cuotas).
03	Corresponde a transacciones mediante las cuales el tarjetahabiente obtiene dinero en efectivo.

5. **NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES.**  
Corresponde a la cantidad de operaciones efectuadas en el mes, correspondientes a los datos de los campos 2, 3 y 4.
6. **MONTO DE OPERACIONES EN EL MES.**  
Corresponde al monto de operaciones efectuadas en el mes, correspondientes a los datos de los campos 2, 3 y 4.

**Registros que indican tramos y montos de las líneas de crédito para el uso de las tarjetas:**

1.	Tipo de registro.....	9(02)
2.	Marca de la tarjeta.....	9(02)
3.	Tipo de contrato .....	9(02)
4.	Tipo de línea de crédito .....	9(02)
5.	Tramo de línea de crédito .....	9(02)
6.	Monto de línea de crédito autorizada .....	9(16)
7.	Filler .....	X(14)
	Largo del registro	40 bytes

1. TIPO DE REGISTRO.

Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser “04”.

2. MARCA DE LA TARJETA.

Corresponde al código que identifica la marca de la tarjeta de acuerdo con la codificación indicada al final de las instrucciones para este archivo.

3. TIPO DE CONTRATO.

Indicará si se trata de líneas correspondientes a tarjetas contratadas con personas o empresas, codificado según:

- 01 Personas
- 02 Empresas

Para estos efectos se entiende por “personas” a las personas naturales y por “empresas” a las personas jurídicas.

4. TIPO DE LÍNEA DE CRÉDITO.

Distingue si se trata de línea de crédito para operar en el país o en el extranjero, según:

- 01 Línea de crédito nacional.
- 02 Línea de crédito exterior.

5. TRAMO DE LÍNEA DE CRÉDITO.

Indica el código correspondiente al tramo de la línea de crédito autorizada, de acuerdo con la tabla 22 del Manual del Sistema de Información para bancos, correspondiente a los datos de los campos 2, 3 y 4.

6. MONTO DE LÍNEA DE CRÉDITO AUTORIZADA.

Corresponde al monto total de las líneas de crédito asociadas a los datos de los campos anteriores.

**Registros que indican los tipos y plazos de las obligaciones por el uso de tarjetas de crédito:**

1.	Tipo de registro.....	9(02)
2.	Marca de la tarjeta.....	9(02)
3.	Tipo de contrato .....	9(02)
4.	Condiciones de pago.....	9(02)
5.	Tipo de obligación .....	9(02)
6.	Plazo de las obligaciones .....	9(02)
7.	Número de contratos .....	9(08)
8.	Montos utilizados de las líneas de crédito.....	9(16)
9.	Filler .....	X(04)
	Largo del registro	40 bytes

1. TIPO DE REGISTRO.

Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser “05”.

2. MARCA DE LA TARJETA.

Corresponde al código que identifica la marca de la tarjeta de acuerdo con la codificación indicada al final de las instrucciones para este archivo.

3. TIPO DE CONTRATO.

Indicará si se trata de obligaciones de personas o empresas, codificado según:

- 01 Personas
- 02 Empresas

Para estos efectos se entiende por “personas” a las personas naturales y por “empresas” a las personas jurídicas.

4. CONDICIONES DE PAGO.

Corresponde al modo de pago elegido para pagar la obligación, distinguiendo entre:

- 01 Cuotas
- 02 Revolving

5. TIPO DE OBLIGACIÓN.

Distingue si se trata de obligaciones que ya están sujetas al cobro de intereses o de transacciones efectuadas que no devengan intereses a la fecha de la información, según:

- 01 Transacciones que no devengan intereses.
- 02 Obligaciones que devengan intereses.

6. **PLAZO DE LAS OBLIGACIONES.**

Incluye el código que indica el tramo del plazo para el pago de las obligaciones, según la tabla 50 del Manual del Sistema de Información para bancos, correspondiente a los datos de los campos 2, 3, 4 y 5.

Para las operaciones que no son pagaderas en cuotas (revolving), corresponde al plazo que se estableció para hacer uso de la línea y no el que tiene el deudor para pagar los créditos utilizados ni el que reste para el vencimiento o renovación de la línea. En el caso de las operaciones pactadas en cuotas, corresponde al plazo residual de la operación, esto es plazo que resta desde la fecha de referencia de la información hasta la fecha de vencimiento de la última cuota.

7. **NÚMERO DE CONTRATOS.**

Corresponde a la cantidad de contratos de tarjetas de crédito asociados a los campos anteriores.

8. **MONTOS UTILIZADOS DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO.**

Indica el monto total de las obligaciones, correspondientes a los datos de los campos anteriores.

El monto a consignar, corresponde al saldo de las obligaciones del tarjetahabiente que han sido cargadas a la línea de crédito asociada a la tarjeta, al cierre de un periodo de información. Dicho saldo incluye tanto los créditos propiamente tales, como los saldos por el uso de tarjetas de crédito que aún no han sido pagados por el emisor.

Para estos efectos, las obligaciones se informarán de acuerdo con su valor contractual, considerando el capital insoluto y los reajustes e intereses devengados a la fecha a que se refiera la información según los términos pactados, pero sin incluir los intereses penales por mora ni los importes relacionados con la cobranza que el acreedor tuviere derecho a percibir.

Se entiende que el valor contractual es el que se obtiene según las cláusulas de los títulos de crédito, considerando los pactos o convenios de pago posteriores, de tal manera que los montos que se informen reflejen adecuadamente los importes de las deudas incluyendo tanto aquellos que aún no son exigibles (montos al día) según los pactos vigentes, como las obligaciones que el deudor no ha cumplido (montos morosos).

**Registros que indican las obligaciones agrupadas por tramos de morosidad:**

1.	Tipo de registro.....	9(02)
2.	Marca de la tarjeta.....	9(02)
3.	Tipo de contrato .....	9(02)
4.	Tramo de morosidad .....	9(02)
5.	Número de contratos .....	9(08)
6.	Montos utilizados de las líneas de crédito.....	9(16)
7.	Filler .....	X(08)
Largo del registro		40 bytes

1. TIPO DE REGISTRO.

Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser “06”.

2. MARCA DE LA TARJETA.

Corresponde al código que identifica la marca de la tarjeta de acuerdo con la codificación indicada al final de las instrucciones para este archivo.

3. TIPO DE CONTRATO.

Indicará si se trata de obligaciones de personas o empresas, codificado según:

- 01 Personas
- 02 Empresas

Para estos efectos se entiende por “personas” a las personas naturales y por “empresas” a las personas jurídicas.

4. TRAMO DE MOROSIDAD.

Incluye el código que indica el tramo de la morosidad de las obligaciones, según la siguiente tabla:

<b>Código</b>	<b>Tiempo transcurrido desde el vencimiento</b>
0	Crédito al día
1	Menos de 30 días
3	30 días o más, pero menos de 90 días
4	90 días o más, pero menos de 180 días
5	180 días o más, pero menos de un año
6	Un año o más, pero menos de tres años
8	Tres años o más

El tramo de morosidad corresponde a una estratificación de los montos utilizados de las líneas de crédito, que permite separar aquellos montos que aún no son exigibles (créditos o fracciones de crédito que se encuentran al día) según los pactos vigentes, de las obligaciones que los deudores no han cumplido (montos morosos) de acuerdo al tiempo transcurrido desde el vencimiento (incumplimiento).

En el caso de créditos en cuotas con cláusula de aceleración, la morosidad de la parte que se hace exigible sin haberse cumplido el plazo de vencimiento normal originalmente previsto, quedará establecida según la fecha en que se hizo efectiva esa cláusula.

5. **NÚMERO DE CONTRATOS.**  
Corresponde a la cantidad de contratos de tarjetas de crédito asociados a los campos anteriores.
6. **MONTOS UTILIZADOS DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO.**  
Indica el monto de las obligaciones por líneas de crédito utilizadas (según lo definido para el campo 8 del tipo de registro "05"), por la parte que corresponde a los datos que se incluyen en los campos anteriores. Se entiende que el código del campo 4 se refiere a las distintas morosidades de las obligaciones de un mismo deudor o crédito, y no al monto impago más antiguo.

### **CARÁTULA DE CUADRATURA**

El archivo P44 debe entregarse con una carátula de cuadratura cuyo modelo se especifica a continuación.

#### MODELO

Institución: \_\_\_\_\_ Código : \_\_\_\_\_

Información correspondiente al mes de: \_\_\_\_\_ Archivo : P44

Número de Registros Informados	
Número de contratos; campo 4 de registro 01	
Número de tarjetas vigentes; campo 6 de registro 01	
Número de tarjetas no vigentes con deuda; campo 8 de registro 01	
Número de operaciones en el mes; campo 5 de registro 03	
Monto utilizado de línea de crédito; campo 8 de registro 05	

Responsable : \_\_\_\_\_

Fono : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
GERENTE

### **CÓDIGOS PARA LAS MARCAS DE TARJETAS DE CRÉDITO**

<b>Código</b>	<b>Marca</b>
02	Mastercard
03	Visa
31	CMR Falabella
32	Tarjeta DIN o ABCDIN
33	Tarjeta ABC
34	RIPLEY
36	Johnson´s Multiopción
37	Jumbo
38	París
39	Tarjeta La Polar
40	PRESTO
41	Más Easy
42	Tur Bus Card
43	Más París
44	Tarjeta Unimarc
45	Cencosud

### **ANEXO N° 3**

#### **PUBLICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS ANUALES**

De acuerdo con lo indicado en el N° 17 de esta Circular, las empresas emisoras de tarjetas de crédito señaladas en 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 deberán publicar sus estados financieros anuales.

Las entidades que se encuentren sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros, efectuarán dichas publicaciones de acuerdo con las normas impartidas por esa Superintendencia sobre la materia, sin perjuicio de que, por su calidad de emisoras de tarjetas de crédito, tales publicaciones deben efectuarse en el curso del mes de febrero.

Las empresas que no se encuentren sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros, efectuarán dichas publicaciones de acuerdo con lo siguiente:

Los estados financieros anuales se publicarán en un periódico de circulación nacional. Los diarios electrónicos se consideran, para estos efectos, como periódicos de circulación nacional.

Alternativamente, dicha publicación podrá realizarse en el sitio Web de la empresa. La información que se incorpore en el sitio Web se mantendrá accesible para cualquier usuario que desee leerla o imprimirla, al menos hasta la publicación de los estados financieros del ejercicio siguiente.

Las sociedades que opten por divulgar sus estados financieros completos sólo a través del sitio Web, deberán publicar en el periódico el balance general y el estado de resultados, pudiendo excluir de esa publicación el estado de flujo de fondos, las notas explicativas y el informe de los auditores independientes, caso en que deberá incluirse una inserción con el siguiente texto:

#### **“INFORMACIÓN PROPORCIONADA**

Los estados financieros completos con sus respectivas notas y el correspondiente informe de los auditores independientes, se encuentran a disposición de los interesados en el sitio ... (dirección internet)..., pudiendo consultarse además en las oficinas de la sociedad.”