



Superintendencia
de Bancos
e Instituciones
Financieras
Chile

Cuestionario: Normas sobre la Emisión y Operación de Tarjetas de Pago



1. Descripción general de las normas

¿Qué aborda esta publicación?

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) ha emitido tres Circulares dirigidas a entidades no bancarias y un nuevo Capítulo de la Recopilación Actualizada de Normas (RAN) para bancos, mediante las cuales imparte las instrucciones a las que deberán dar cumplimiento las empresas emisoras y operadoras de tarjetas de pago, en concordancia con las disposiciones que introdujo la Ley N° 20.950 (en adelante “Ley de Medios de Pago”) publicada el 29 de octubre de 2016 y con los cambios introducidos por el Banco Central de Chile (BCCH) a la normativa que regula la emisión y operación de dichas tarjetas, contenida en su Compendio de Normas Financieras (CNF).

Además se publican otros ajustes a la normativa que rige a los bancos, sociedades de apoyo al giro y cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas por SBIF, para concordarlas con el nuevo marco regulatorio.

¿A quiénes están dirigidas las normas?

Las normas están dirigidas a las empresas que emitan u operen tarjetas de crédito, débito y pago con provisión de fondos, según corresponda, y forman parte de un conjunto de ajustes normativos en materia de emisión y operación de tarjetas de pago, tanto para entidades bancarias y no bancarias, en el marco de las disposiciones de la Ley de Medios de Pago y las normas impartidas al respecto por el Banco Central de Chile.

¿Cuántas personas podrán acceder a estas tarjetas?

En la medida en que se desarrolle el mercado de tarjetas de pago con provisión de fondos, todas las personas en Chile que quieran acceder a este tipo de tarjetas podrán hacerlo.



¿Todos los emisores de tarjetas de pago serán fiscalizados por la SBIF?

No. De acuerdo a lo establecido en el N° 9 del Título I del Capítulo III.J.1 del CNF del Banco Central, no quedan sujetas a fiscalización las casas comerciales u otros establecimientos que emiten tarjetas de pago que solo y exclusivamente paguen servicios u extingan otras obligaciones de pago respecto de ellos o empresas que pertenecen a su mismo grupo empresarial, según el artículo 96 de la Ley N° 18.045; ni las sociedades anexas a tales casas comerciales o establecimientos que emitan tarjetas con la finalidad antedicha, por cuanto no existe en estos casos endeudamiento habitual con el público o un sector o grupo de él.

2. Norma para emisores de tarjetas pago con provisión de fondos

¿A quiénes aplica esta normativa?

La normativa aplica a las empresas cuyo giro consista en la emisión de tarjetas de pago con provisión de fondos.

¿Quiénes pueden ser emisores de tarjetas de pago con provisión de fondos?

Además de los Bancos y las Cooperativas de Ahorro y Crédito fiscalizadas por la SBIF, de acuerdo a la Ley de Medios de Pago también pueden ser emisores de tarjetas de pago con provisión de fondos las empresas que se constituyan como sociedades anónimas especiales de giro exclusivo, que cumplan con los requisitos que al efecto establezca el Banco Central de Chile (Capítulos III.J1 y III.J.1.3) y que sean fiscalizados por la SBIF. Asimismo, dicha ley permite a las Cajas de Compensación, al Metro S.A. y a las Cooperativas de Ahorro y Crédito no fiscalizadas por la SBIF, emitir tarjetas de pago con provisión de fondos, en la medida que constituyan sociedades filiales en las condiciones antes indicadas (también se rigen por las normas del Banco Central de Chile y están sujetas a la fiscalización de la SBIF).



¿Existe algún requisito que deban cumplir los accionistas de las empresas que emitan u operen tarjetas de pago con provisión de fondos?

En el caso de los Emisores, la Ley 20.950 y la normativa SBIF establece que deben cumplir con los requisitos de integridad señalados en el Artículo 28 de la Ley General de Bancos. Asimismo, quienes adquieran acciones de un emisor de tarjetas de pago no bancarias se sujetarán a lo dispuesto en el Artículo 36 de la LGB.

Para tal efecto, se requiere que dichos accionistas cumplan con lo siguiente:

- a) No haber incurrido en conductas graves o reiteradas, que puedan poner en riesgo la estabilidad de la entidad que se propone establecer o la seguridad de los depositantes.
- b) No haber tomado parte en actuaciones, negociaciones o actos jurídicos de cualquier clase, contrarios a las leyes, normas o sanas prácticas financieras o mercantiles que imperen en Chile o en el extranjero.
- c) No encontrarse en alguna de las situaciones descritas en la letra d) del Artículo 28 de la LGB, para lo cual deben proporcionar todos los antecedentes relativos a sus actividades comerciales y, en especial, a la administración bancaria o financiera en que hayan participado.

Para estos efectos, se entenderá que son accionistas fundadores todos los que tengan un 10% o más de la participación en la sociedad, según los estatutos que se presenten para requerir la autorización de existencia.



¿Qué deberán hacer las empresas interesadas en ser emisores de tarjetas de pago con provisión de fondos?

Las empresas que tengan interés en ser emisores de tarjetas de pago con provisión de fondos deberán constituirse como sociedades anónimas especiales (de acuerdo al inciso 3° del Artículo 2° de la Ley General de Bancos) de giro exclusivo, deberán solicitar autorización de la SBIF. Para ello, deberán enviar a SBIF por escrito una solicitud de autorización de existencia y registro, acompañada de los antecedentes necesarios para verificar el cumplimiento de las exigencias legales y económicas que rigen la actividad.

Verificado el cumplimiento de los requisitos señalados, la SBIF emitirá una resolución que autorice la existencia de la sociedad, otorgando el respectivo certificado. Posteriormente, en la medida que acrediten que se encuentran preparados para iniciar sus actividades, la SBIF podrá autorizar su funcionamiento. Cumplido dicho hito serán inscritos en el Registro Único de Emisores de Tarjetas de Pago y se entenderá que se encuentran autorizados para ejercer el giro.



¿Qué requisitos de patrimonio y liquidez se exigirá a estas entidades?

Los emisores de tarjetas de crédito y de pago con provisión de fondos deben mantener en todo momento un capital pagado y reservas mínimo de 25.000 Unidades de Fomento, por cada giro del negocio que comprenda su objeto social. Conforme a lo anterior, una entidad que emita tarjetas de crédito y tarjetas de pago con provisión de fondos debe contar con un capital pagado y reservas mínimo de 50.000 Unidades de Fomento. Dicho monto se incrementará de acuerdo a algoritmos definidos por el Banco Central de Chile (BCCH) para cada tipo de emisor.

Por otra parte, los Emisores deben mantener una reserva de liquidez por cada tipo de tarjeta de pago que comprenda su objeto social, cuyo monto se determinará a través de criterios definidos por el BCCH.

3. Norma para operadores de tarjetas de pago

¿Quiénes deben inscribirse como operadores de tarjetas de pago?

Sólo procede la inscripción en el Registro Único de Operadores de Tarjetas de Pago de la SBIF, condición habilitante para ejercer su giro exclusivo, de aquellas entidades que deban ser fiscalizadas de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2° de la LGB y lo dispuesto en el N° 3 del Título I del Capítulo III.J.2 de CNFBCCH, en la medida que realicen actividades de liquidación y/o pago de las prestaciones que se adeuden a las entidades afiliadas por concepto de la utilización de tarjetas de pago.

¿Qué requisitos tienen estas empresas para registrarse en la SBIF?

Los Operadores deberán constituirse como sociedades anónimas especiales, y deberán presentar una solicitud de autorización de existencia y registro a la SBIF, en la que acompañen los antecedentes necesarios para verificar el cumplimiento de las exigencias legales y económicas que rigen la actividad. Verificado el cumplimiento de los requisitos señalados, la SBIF emitirá una resolución que autorice la existencia de la sociedad, otorgando el respectivo certificado. Luego, los Operadores deberán acreditar que se encuentran preparados para iniciar sus actividades. Verificado ello, la SBIF inscribirá a la sociedad en el Registro de Operadores de Tarjetas de Pago. Una vez realizada la inscripción, se entenderá que el Operador está autorizado para ejercer su giro.

¿Qué requisitos de capital y liquidez tendrán los operadores de tarjetas?

Los Operadores deben mantener en todo momento un capital pagado y reservas no inferiores a 25.000 Unidades de Fomento. Dicho monto se incrementará de acuerdo a un algoritmo definido por el BCCH. Asimismo, deben mantener una reserva de liquidez, según un cálculo definido en la normativa.



4. Seguridad en la emisión u operación de tarjetas de pago

¿Qué normas de seguridad se establecen para los emisores y operadores?

Tanto los emisores como los operadores de tarjetas de pago con provisión de fondos deberán establecer políticas de gestión y control de riesgos aprobados por su Directorio sobre los diversos riesgos que enfrentan, especialmente los de liquidez, operacionales, tecnológicos y de fraudes, así como el riesgo de crédito en el caso de las entidades que emitan tarjetas de crédito. La normativa SBIF detalla los elementos que se deben considerar para el correcto diseño de esas políticas. Este marco de gestión de riesgo también podrá ser utilizado por la Superintendencia para efectos de sus actividades de fiscalización.

¿Qué normas de seguridad se establecen para evitar el lavado de activos?

Tanto los Emisores como los Operadores son parte de las entidades que están expresamente obligadas a cumplir con las disposiciones de la Ley N° 19.913 y las instrucciones que imparta la Unidad de Análisis Financiero (UAF), para el adecuado cumplimiento de las disposiciones establecidas en la citada ley.

Para efectos de asegurar una adecuada gestión de las obligaciones antes indicadas, los Emisores y Operadores deberán mantener un sistema de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, acorde al volumen y complejidad de las operaciones de la entidad.



¿Qué normas se establecen para el eventual robo, hurto, pérdida, falsificación o adulteración de la tarjeta?

Conforme a lo dispuesto en el N° 8 del Título III del Capítulo III.J.1 del CNFBCCH, los Emisores deben facilitar los medios para que los Titulares o Usuarios puedan notificar, durante las 24 horas del día, la pérdida, robo, hurto, adulteración o falsificación de sus Tarjetas. Asimismo, dicha disposición establece que una vez recibida la notificación, el Emisor deberá, incluso en el supuesto de que el Titular o Usuario haya obrado con culpa o dolo, procurar por todos los medios a su alcance impedir la ulterior utilización de la Tarjeta respectiva.

Los Emisores deben mantener informados a los tarjetahabientes sobre los procedimientos para reportar las situaciones referidas en el párrafo anterior y las vías que pueden utilizar para dar el correspondiente aviso, proporcionándoles al menos información por escrito al momento de contratar el servicio y manteniéndola en un lugar destacado de su sitio web. En esa información se debe indicar siempre un medio o canal 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.

Los Emisores deben registrar la recepción del aviso tan pronto lo reciban y proporcionar al tarjetahabiente en ese mismo momento, un número o código de recepción y la constancia de la fecha y hora de ingreso.

¿Qué garantías tendrán los usuarios de que sus fondos estarán disponibles para ellos?

En primer lugar, cabe señalar que el artículo 5° de la Ley N° 20.950 establece que los fondos que reciba un Emisor no bancario de Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos solo podrán destinarse a “efectuar los pagos correspondientes a la utilización de dichos medios, al cargo de las comisiones que procedan o al reembolso de los recursos recibidos del titular del instrumento de pago”.

Para mantener un adecuado resguardo de los fondos recibidos del público, estos se deberán mantener siempre segregados de los recursos propios de la empresa y se depositarán en una cuenta separada en una institución bancaria, o se mantendrán invertidos en los activos líquidos indicados en el Anexo N° 2 del sub Capítulo III.J.1.3 del CNFBCCH.

Asimismo, los contratos de los emisores con los titulares de las tarjetas de pago con provisión de fondos deberán dejar constancia del derecho del Titular o Portador de la Tarjeta a exigir en cualquier momento la restitución total o parcial de los fondos provisionados, sin reajustes ni intereses conforme lo establece el artículo 6° de la Ley N° 20.950 y el numeral 7 del Título IV de la Circular N° 1 de Emisores de Tarjetas de Pago No Bancarios de la SBIF, ya sea en dinero efectivo o que, para fines del término del correspondiente contrato de apertura de la Tarjeta, se abone el saldo disponible en una cuenta corriente bancaria nacional, en una Cuenta a la Vista, o en otra cuenta asociada a una Tarjeta de Pago con Provisión de Fondos. En todo caso, deberá informarse en el citado contrato el régimen legal de caducidad que resulte aplicable a los depósitos que se efectúen en la Cuenta de Provisión de Fondos (CPF).



En todo caso, la restitución de fondos indicada, podrá tener lugar mediante su retiro por caja, el uso de cajeros automáticos o a través de las corresponsalías que resulten aplicables, según lo estipulado en el contrato.

Además, la normativa de la SBIF establece medidas adicionales para el resguardo de los fondos y mitigación. Entre otras medidas, los Emisores deben disponer de sistemas de información que permitan dar cuenta en todo momento del estado de los fondos provenientes de los titulares de los instrumentos de pago, ya sean que estos se encuentren en caja o invertidos, a partir del momento en que estos se reciben y hasta que son utilizados, de forma tal que siempre se permita establecer el estado y destino de los fondos.

¿Existe alguna garantía estatal para las tarjetas de débito y de pago con provisión fondos?

Ninguna de las cuentas a las que se vinculan las tarjetas débito y pago con provisión de fondos emitidas por entidades no bancarias están cubiertas por la garantía estatal a que se refiere el artículo 144 de la Ley General de Bancos (LGB), que cubre los depósitos y captaciones a plazo, con un límite de 108 UF.

Solo en caso que un banco sufra una declaración de liquidación forzosa, el artículo 132 de la LGB contempla mecanismos para que el Banco Central de Chile proporcione los fondos para pagar los depósitos en cuenta corriente y otros depósitos a la vista y provisiones de fondos de dichas instituciones.

El resguardo en el caso de los Emisores no bancarios está dado por las limitaciones que tienen para el uso de los recursos captados.



5. Desarrollo de la industria y uso de las tarjetas

¿Cuándo podrán comenzar a inscribirse las empresas interesadas en emitir u operar tarjetas de pago con provisión de fondos?

A partir de la emisión de esta norma, las empresas interesadas en constituirse como emisores u operadores no bancarios de tarjetas de pago con provisión de fondos podrán entregar la documentación exigida a la SBIF para que esta evalúe si la empresa cumple con los requisitos requeridos para tales efectos.

¿Cómo se diferencian las tarjetas de pago con provisión de fondos de las tarjetas de débito?

En términos de sus funcionalidades son equivalentes y su cobertura dependerá del alcance de la red de comercios afilados al sistema en particular. Cabe señalar que las tarjetas de débito sólo pueden ser emitidas por bancos y por las cooperativas de ahorro y crédito que son fiscalizadas por la SBIF, pues los fondos asociados a esas tarjetas están depositados en una cuenta vista o cuenta corriente.

En tanto, las tarjetas de pago con provisión de fondos pueden ser emitidas por cualquier emisor que cumpla con los requisitos establecidos por la Ley 20.950 y las normativas emitidas para tales efectos por el Banco Central y la SBIF. Los fondos (dinero) de estas tarjetas no darán acceso a una cuenta vista o corriente, sino que estarán asociados a un tipo de cuenta especial denominada Cuenta de Provisión de Fondos. Dichas cuentas están reguladas en el sub Capítulo III.J.1.3 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central, las que también pueden ser emitidas por los bancos y las cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas por la SBIF.



¿Cuáles son los incentivos que tienen las empresas de inscribirse como emisores de tarjetas de pago con provisión de fondos?

La normativa sobre emisión de tarjetas de pago con provisión de fondos genera un nuevo mercado financiero en Chile, y abre la puerta para que empresas no bancarias participen del negocio.

¿Qué deberán hacer los comercios para aceptar tarjetas con provisión de fondos?

Los comercios podrán afiliarse en la forma y a través de los canales de que dispongan los Emisores u Operadores, ya sea directamente o a través de los proveedores que se contraten para tales efectos.

¿Qué tipos de tarjetas de pago con provisión de fondos podrán emitir los emisores no bancarios?

Las tarjetas podrán ser emitidas en dos tipos: en forma nominativa asociada a la identidad de un titular específico (llamada “tarjeta nominativa”) o al portador (“tarjeta innominada”).

¿Cuánto es el límite máximo de dinero que se podrá tener en las tarjetas de prepago?

Según el Anexo 1 de la norma III.J.1.3 del Banco Central de Chile, el monto máximo de dinero por tarjeta será el siguiente:

- Tarjetas Innominadas recargables: \$20.000
- Tarjetas Innominadas no recargables: \$ 100.000
- Tarjetas Nominativas adquiridas de manera presencial, suscribiendo y documentando por escrito el contrato de apertura: Sin límite de saldo máximo.
- Tarjetas Nominativas cuya apertura sea contratada en forma remota por medios tecnológicos: \$500.000
- Tarjetas Nominativas cuya apertura sea contratada en forma remota por medios tecnológicos en que el Emisor sea capaz, según su propia determinación, de verificar en forma fidedigna la identidad del Titular, mediante procedimientos de autenticación seguros, sea que ellos constituyan o no el uso de firma electrónica avanzada: Sin límite de saldo máximo.

¿Con qué otros fines podrán utilizarse las tarjetas de pago con provisión de fondos?

Según lo establecido por el Banco Central, en la medida en que se desarrolle la industria de tarjetas de pago con provisión de fondos emitidas por emisores no bancarios, y que los operadores u emisores establezcan contratos de afiliación con comercios para que estas tarjetas, podrán ser utilizadas como medio de pago para la adquisición de bienes o el pago de servicios o la extinción de otras obligaciones de pago en las entidades afiliadas al sistema.



En el caso de que se trate de tarjetas nominativas, éstas podrán emplearse también para realizar giros, ya sea por caja, mediante cajeros automáticos, o a través de las correspondencias que dispongan los respectivos emisores de las tarjetas. También podrán emplearse para la realización de transferencias electrónicas de fondos desde otras tarjetas nominativas, o bien, desde o hacia cuentas corrientes bancarias y cuentas de ahorro a la vista.

Cabe señalar que a través de las cuentas de provisión de fondos a las que están vinculadas las tarjetas, particularmente las Tarjetas por Nómina, se podrán pagar beneficios sociales y los empleadores podrán pagar remuneraciones.

6. Resultado de la consulta pública

¿Se recibieron comentarios durante el periodo de consulta pública de la normativa SBIF?

Durante la consulta pública se recibieron comentarios de 39 interesados, entre bancos, emisores de tarjetas de crédito, operadores de tarjetas, proveedores de servicios de pago, cajas de compensación, asociaciones gremiales, instituciones públicas e incluso algunos profesionales interesados en aportar opiniones.

¿Qué tipo de comentarios se recibieron y cómo se abordaron?

1. Comentarios de los interesados en ingresar al negocio

Un grupo de observaciones, particularmente de las entidades interesadas en ingresar en el negocio de las tarjetas de pago con provisión de fondos, pidieron aclarar el alcance de las condiciones operacionales y organizacionales que deben cumplir al inicio y la especificidad de los recursos para cumplir dichos fines. Parte de esas inquietudes se abordan, por un lado, haciendo un énfasis en la necesidad de contar con funciones que cumplan los fines requeridos, más que contar con personal de dedicación exclusiva; y por otro lado, la Superintendencia en su rol supervisor, evalúa cada caso en concordancia con el volumen y complejidad de sus operaciones.

2. Comentarios relacionados al alcance del giro del negocio y los servicios que pueden prestar

Algunos de los actuales emisores y operadores de tarjetas solicitaron precisar el alcance de las actividades complementarias que pueden desarrollar, así como aclarar cuáles son las sociedades de apoyo al giro bancario (SAG) que le pueden prestar servicios a los emisores y operadores no bancarios. Respecto de las actividades complementarias, se precisa que todas las actividades necesarias para ejercer el giro exclusivo son actividades inherentes y por tanto, no requieren autorización; para desarrollar actividades complementarias, los emisores u operadores de tarjetas de pago deberán solicitar autorización a la SBIF, acompañando los antecedentes que lo justifiquen. Por su lado, se introducen ajustes en el Capítulo 11-6 de la Recopilación Actualizada de Normas para Bancos, a fin de concordarlo con la Ley de Medios de Pago y las normas del Banco Central de Chile, en lo que respecta a los servicios que pueden prestar las SAG vinculadas a los medios de pago.



3. Uso de claves y seguridad de las transacciones

Varios comentarios se referían a la necesidad de aclarar si el uso de claves para validar las transacciones sigue siendo obligatorio.

En relación al uso de claves para autenticar las transacciones, se introducen ajustes a las normas para aclarar que no es un requisito específico, tal como lo establece la normativa del Banco Central de Chile, pudiendo utilizarse métodos alternativos. Lo anterior no obsta para que los emisores puedan seguir utilizando el PIN.

Cabe señalar que igualmente los métodos de autenticación que usen los emisores de tarjetas de pago deben ser tales que, tanto el originador como el destinatario, en su caso, no puedan desconocer la autoría de las transacciones o mensajes y la conformidad de su recepción. Asimismo, los emisores y operadores de tarjetas deben contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de estos y comportamientos que no estén asociados al cliente.

En el caso particular de las transferencias de fondos desde las Cuentas de Pago (CPF) se deben utilizar métodos de autenticación robustos que consideren a lo menos un factor para el acceso al sistema y otro factor distinto para la autorización de cada cargo que se efectúe sobre la CPF originadora, que permitan asegurar su autenticidad e integridad. En el caso de transferencias entre cuentas de distintos emisores, al menos uno de los factores autorización utilizados por parte del usuario debe ser de generación o asignación dinámica.

4. Gradualidad de los nuevos requisitos exigidos a los actuales Emisores y Operadores de Tarjetas

Otro de los comentarios recibidos por parte de los actuales emisores y operadores dicen relación a la gradualidad para cumplir con las nuevas exigencias, particularmente por los nuevos requisitos de información. Al respecto, la SBIF aumentó los plazos para cumplir dichos requisitos, los que en su mayoría son exigibles a partir del 2019.

5. Nuevo requisito de liquidez

Algunos emisores solicitaron a la SBIF y el Banco Central reevaluar las nuevas exigencias de liquidez. Tal situación fue abordada por el Instituto Emisor mediante un reciente cambio en sus normas (Acuerdo N° 2104-05-171102, de fecha 2 de noviembre de 2017).



6. Desarrollo de la industria

Finalmente, otro grupo de comentarios apuntaba a disminuir las exigencias aplicables a los potenciales participantes, a fin de favorecer su desarrollo. En esta materia tanto el Banco Central como la SBIF desempeñan la difícil labor de equilibrar el desarrollo de la industria, con los resguardos mínimos de gestión de los riesgos que son inherentes a los sistemas de pago. Cabe recordar que los emisores y operadores de tarjetas asumen la gran responsabilidad de pagar al comercio que se afilie a sus redes de tarjetas, todas las compras de bienes y servicios que realicen los tarjetahabientes y, en el caso de las tarjetas de pago con provisión de fondos los emisores se responsabilizan por los dineros que se depositen en las cuentas de pago a la que se vinculan las tarjetas, mediante la cuales además es factible pagar sueldos y recibir beneficios sociales.