

NORMATIVA TARJETAS DE CREDITO PARA EMISORES Y OPERADORES NO BANCARIOS

GUSTAVO ARRIAGADA MORALES

**Superintendente de Bancos e
e Instituciones Financieras**

Abril, 2006

INTRODUCCION

- El 1° de marzo pasado, el Consejo del Banco Central de Chile, mediante la publicación del nuevo Capítulo III.J.1. de su Compendio de Normas Financieras, mandató a la SBIF para fiscalizar a los Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito no Bancarios.
- La presente normativa tiene como principal objetivo reconocer las características particulares de los Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito no Bancarios. Regulando materias asociadas a la mantención operativa y uso de los plásticos que son aceptados como instrumentos de pago, incluyendo aspectos tanto operativos como de transparencia de la información y atención a los clientes.

NORMATIVA

- La presente normativa entrará en vigencia a partir del día 29 de abril.
- Las empresas emisoras y operadoras que deben someterse a esta regulación, tienen como plazo máximo de inscripción el 28 de agosto próximo.
- Deben inscribirse aquellas empresas que tengan ventas anuales a comercio afiliado no relacionado mayor a un millón de U.F.
- La norma distingue para efectos de fiscalización entre aquellos emisores que cancelan sus obligaciones a plazo con dicho comercio y los que no lo hacen, generando ámbitos regulatorios diferenciados.

NORMATIVA (2)

- Las materias sometidas a fiscalización son:
 - Niveles de capital
 - Límites de endeudamiento
 - Reservas de liquidez
 - Evaluación de la gestión

- Otros aspectos regulados dicen relación con: los contenidos mínimos de los contratos, la calidad de atención a los usuarios y el cobro de comisiones e intereses.

NORMATIVA (3)

- Los beneficiados con la entrada en vigencia de esta nueva normativa, serán los titulares de los plásticos, quienes podrán contar con más y mejor información respecto del medio de pago que utilizan.
- Los clientes que presenten algún problema con su tarjeta, podrán acercarse a la Oficina de Atención de Público de esta Superintendencia para formalizar su reclamo.
- Las materias susceptibles de ser reclamadas, dicen directa relación con:
 - Los cargos efectuados en la tarjeta por concepto de comisiones.
 - Seguridad del plástico.

NORMATIVA (4)

- Otros puntos que incluye la normativa dicen relación con:
 - La obligatoriedad por parte de los fiscalizados, de contar con una oficina especial para la atención de sus clientes, un procedimiento interno para procesar y atender los reclamos de los mismos.
 - La entrega de la información se deberá hacer de la manera más clara y didáctica posible, a modo de permitir a los clientes realizar comparaciones entre los distintos oferentes.
 - Respecto del cobro de intereses, las empresas están obligadas a informar a sus clientes el concepto por el cual se cobra, la tasa aplicable, la base de cálculo y el período comprendido.
 - Todo lo anterior debe ser difundido por medio de: estado de cuenta, oficinas de atención de clientes, sitio web y/o pizarras informativas.

NORMATIVA (5)

- La presente normativa contempla las siguientes sanciones:
 - Suspensión o revocación de la autorización otorgada.
 - Las dispuestas en el artículo 19 de la Ley General de Bancos, que consiste en amonestar, censurar o multar.

NORMATIVA (6)

- Fiscalización:

- Directa e integral por parte de la Superintendencia, respecto de aquellas empresas que contraen obligaciones a plazo, por medio de la evaluación de gestión y control de riesgo de los emisores.
- Supervisión indirecta a través, de un informe anual de evaluación de gestión y control de riesgo, emanado de un evaluador externo, para el caso de los operadores que no contraen obligaciones a plazo.

MUCHAS GRACIAS

CICLO DE RECLAMOS

