

**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS  
E INSTITUCIONES FINANCIERAS  
CHILE**

**TEXTO ACTUALIZADO**

Disposición: CIRCULAR N° 2 (de 21.06.89)

Para: EMISORES Y OPERADORES DE TARJETAS DE CREDITO.

Materia: Normas generales para empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito.

**ACTUALIZACIONES:**

Incluye las modificaciones introducidas mediante:

Circular N° 3 de 31 de julio de 1989;  
Circular N° 5 de 10 de mayo de 1991;  
Circular N° 7 de 24 de agosto de 1994;  
Circular N° 10 de 11 de septiembre de 2000;  
Circular N° 12 de 3 de enero de 2001;  
Circular N° 13 de 31 de julio de 2002; y,  
Circular N° 15 de 15 de abril de 2005.

---

1.- Personas que pueden emitir u operar sistemas de tarjetas de crédito.

Para los efectos de las presentes instrucciones, se entiende por "tarjeta de crédito" cualquier documento que le permita a su titular o usuario, disponiendo de crédito del emisor, adquirir bienes o servicios en establecimientos que, mediante un contrato, se afilien a un sistema, comprometiéndose a realizar tales ventas o prestaciones.

Sólo podrán emitir tarjetas de crédito u operar sistemas de tarjetas de crédito, además de los bancos y sociedades financieras situados en el país, las sociedades anónimas o de responsabilidad limitada constituidas en Chile, cuyo giro consista en la emisión u operación de tarjetas de crédito, siempre que hayan sido previamente autorizadas por el Banco Central de Chile para tal efecto.

En consecuencia, ninguna persona natural o jurídica podrá emitir tarjetas de crédito o administrar sistemas de tarjetas de crédito emitidas en Chile o en el exterior, a menos que cuente con la autorización aludida en el párrafo precedente, publicada en el Diario Oficial.

Con todo, están exceptuadas de estas normas, como lo señalan las disposiciones del Banco Central de Chile, así como de la fiscalización de esta Superintendencia, según se desprende del texto del artículo 2º, inciso segundo, de la Ley General de Bancos y de la historia fidedigna de su establecimiento, las casas comerciales que emiten tarjetas de crédito con el exclusivo fin de que sus clientes las utilicen para efectuar compras en ellas y las sociedades anexas a tales casas comerciales que emiten tarjetas también con la sola finalidad de que las empleen los clientes que compran en esos establecimientos, por cuanto no existe en estos casos el endeudamiento habitual con el público o un sector o grupo específico de él.

2.- Autorización del Banco Central de Chile para emitir u operar tarjetas.

La autorización para emitir tarjetas de crédito antes mencionada, deberá ser solicitada al Banco Central de Chile para cada marca de tarjeta que se desee emitir.

Para operar tarjetas de crédito emitidas por una empresa diferente al operador, debe solicitarse la autorización previa al Banco Central de Chile conforme a lo establecido en el Capítulo III.J.1 de su Compendio de Normas Financieras.

De acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo III.J.2 del mencionado Compendio, el mismo requisito deberá cumplirse para operar las tarjetas de débito emitidas por los bancos, aun cuando el sistema no importe un endeudamiento con el público o un sector o grupo de él.

### 3.- Registro en esta Superintendencia.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley General de Bancos, corresponde a esta Superintendencia la fiscalización de las empresas emisoras de tarjetas de crédito u operadoras de cualquier otro sistema similar, siempre que se trate de sistemas que importen que el emisor contraiga habitualmente obligaciones de dinero para con el público o ciertos sectores o grupos de él.

Para los propósitos de fiscalización, este Organismo llevará un registro de las empresas autorizadas por el Banco Central de Chile para realizar las operaciones de que se trata.

Las personas que realicen en forma habitual las operaciones para las cuales se exige la autorización del Banco Central de Chile y su consiguiente inscripción en el registro antes mencionado y que eludan la fiscalización de esta Superintendencia, 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.

Para los efectos de su inscripción en el referido registro, las sociedades que hayan obtenido autorización del Banco Central de Chile tendrán un plazo de diez días hábiles a contar desde la fecha de publicación de la respectiva autorización, para enviar a esta Superintendencia la información señalada en el numeral 17.1 de esta Circular.

4.- Capital y reservas.

4.1.- Capital pagado y reservas mínimos.

De acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, las sociedades que emitan tarjetas de crédito y las empresas operadoras que asuman la responsabilidad de pago a los establecimientos afiliados, deben mantener un capital pagado y reservas no inferior al equivalente de 200.000 Unidades de Fomento. Por su parte, aquellas empresas que tienen solamente la calidad de operadoras de tarjetas de crédito emitidas en el país y que no firmen contratos a su propio nombre con los establecimientos comerciales, deben mantener un capital pagado y reservas no inferior al equivalente de 25.000 Unidades de Fomento.

Conforme a lo establecido en el Capítulo III.J.2 del mencionado Compendio de Normas Financieras, el requisito de 200.000 Unidades de Fomento como capital pagado y reservas mínimo, debe cumplirse también cuando una empresa opere tarjetas de débito y contraiga obligaciones con los establecimientos afiliados, derivadas del uso de dichas tarjetas.

Al inicio de cada año se verificará que, tanto las sociedades emisoras como las operadoras, mantienen el capital mínimo exigido, así como también en cada oportunidad en que se haga efectiva o exigible una disminución del capital pagado y reservas ya sea con motivo de una distribución de utilidades o por otra causa. Para este efecto, se considerará el valor que tenga la Unidad de Fomento a la fecha del cómputo y los saldos contables, incluida la corrección monetaria del capital pagado y reservas, registrados a la misma fecha.

No obstante lo señalado en el párrafo precedente, esta Superintendencia analizará la composición de los activos de la sociedad para evaluar la inversión o giro que se le ha dado al capital pagado y reservas.

Para estos efectos se considerarán principalmente los bienes del activo fijo que se destinan al desarrollo de la actividad de la sociedad como emisora u operadora de tarjetas de crédito, los recursos disponibles y las inversiones en instrumentos de oferta pública de bajo riesgo y fácil liquidación como, por ejemplo, documentos emitidos por el Banco Central de Chile o por la Tesorería General de la República. Además, se considerarán otros activos solamente previa calificación y actualización de su riesgo y valor que hará esta Superintendencia.

En todo caso y de forma general, el análisis tendrá por objeto determinar el patrimonio de la sociedad, sobre la base de la diferencia entre el valor cuantificado del activo y el pasivo exigible de la empresa. Si al efectuar esta resta se obtuviere un valor negativo, por ser mayores los pasivos que los activos que deben considerarse, esta Superintendencia podrá instruir a la sociedad acerca de las adecuaciones de capital que debe efectuar, según lo dispuesto en el Título X del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.

4.2.- Monto del capital y reservas para establecer los límites reglamentarios.

Para los efectos de dar cumplimiento a los límites reglamentarios mencionados en los N°s. 5 y 6 de esta Circular, el monto del capital y reservas que debe considerarse corresponderá a los saldos contables del capital enterado más las utilidades de ejercicios anteriores que se hayan constituido como reservas por decisión de la junta de accionistas o de los socios, según sea el caso, más la corrección monetaria de esos saldos contabilizada a la fecha de que se trate.

No se considerarán los resultados de un período o ejercicio, hasta tanto no sean imputados definitivamente a las reservas, ya sea aumentándolas, cuando se trate de utilidades, o disminuyéndolas, cuando se trate de pérdidas de un ejercicio. En todo caso, las pérdidas deberán absorberse en la apertura del ejercicio siguiente a aquél en el cual se produjeron. Ello se hará con cargo a las reservas y, si éstas fueren insuficientes, también con cargo al capital pagado.

Con todo, las utilidades de un ejercicio sólo podrán computarse para efectos de límites si, junto con constituirse en reservas, los socios o accionistas se comprometen a no repartirlas en caso de que, como consecuencia de ello, se excedan los límites reglamentarios de que tratan los números 5 y 6 de esta Circular. No podrán considerarse, por lo tanto, en el cómputo del capital pagado y reservas, las utilidades retenidas que por razones legales o estatutarias deben ser repartidas obligatoriamente, ni su respectiva corrección monetaria.

5.- Límite de endeudamiento.

El total de obligaciones de los emisores de tarjetas de crédito y de las empresas operadoras de tarjetas emitidas en el país que asuman la responsabilidad de pago a los establecimientos afiliados a su sistema, no podrá exceder, en ningún momento, de 15 veces su capital pagado y reservas. El mismo requisito deben cumplir los operadores de dichos instrumentos emitidos en el exterior.

Para este efecto, deberán considerarse todas las obligaciones de la empresa, incluidas aquéllas que correspondan a avales, fianzas, endosos con responsabilidad sobre efectos de comercio, etc., valorizadas con sus respectivos reajustes e intereses por pagar, según corresponda.

6.- Relación de operaciones activas y pasivas de sociedades emisoras.

De acuerdo con las normas impartidas por el Banco Central de Chile, las sociedades emisoras de tarjetas de crédito, sujetas a la fiscalización de esta Superintendencia, deberán mantener una relación entre sus operaciones activas y pasivas, en términos de plazos y reajustabilidad. Para este efecto, se considerarán como "operaciones activas" los saldos contables correspondientes a documentos y cuentas por cobrar, incluidas las inversiones en instrumentos financieros y, como "operaciones pasivas", los saldos que representan documentos o cuentas por pagar, cualquiera sea su origen, incluidos los respectivos reajustes e intereses.

Las relaciones reglamentarias se establecerán según las siguientes instrucciones:

6.1.- Relación de plazo.

El importe de las operaciones activas con vencimiento a más de un año plazo, no podrá exceder ni ser inferior, en más de una vez su capital pagado y reservas, al monto de las operaciones pasivas con igual vencimiento. Para establecer el plazo, en cada oportunidad, se considerará el tiempo que resta para el vencimiento de las respectivas operaciones. En caso que las operaciones sean pagaderas en más de una cuota, debe considerarse separadamente el plazo de cada cuota.

6.2.- Relación de reajustabilidad.

El importe de las operaciones activas que contienen condiciones de reajustabilidad, no podrá exceder ni ser inferior al de las operaciones pasivas reajustables, en más de una vez su capital pagado y reservas, cualquiera sea el plazo de vencimiento de esas operaciones.

7.- Reserva técnica.

Las sociedades emisoras de tarjetas de crédito y las empresas operadoras que asuman la obligación de pago a los establecimientos afiliados, deberán mantener diariamente una reserva técnica no inferior al 9% de las obligaciones que con esos establecimientos se adeudaban al último día del mes anteprecedente a aquél en que debe mantenerse esa reserva y que provinieron del uso de las tarjetas de crédito.

Por otra parte, las empresas operadoras que administren tarjetas de débito y que, como consecuencia de tal administración, contraigan responsabilidades de pago directamente con los establecimientos afiliados, deberán mantener diariamente una reserva técnica por un monto mínimo equivalente al 100% del saldo diario de dichas obligaciones, medidas hasta las 14 horas de cada día hábil bancario.

Las reservas técnicas antes señaladas pueden mantenerse con dinero en efectivo, con fondos disponibles en cuentas corrientes bancarias y con inversiones en instrumentos emitidos por el Banco Central de Chile o la Tesorería General de la República, para cuyo vencimiento no falten más de 90 días.

En todo caso, los instrumentos que se computen para reserva técnica deberán ser liquidables sin restricción alguna y, por lo tanto, no pueden corresponder a pagarés adquiridos con pacto de retroventa ni estar entregados en garantía o sujetos a cualquier gravamen. Para los efectos del cómputo, los documentos serán considerados por su valor par.

8.- Contratos que deben suscribirse entre las diferentes partes.

8.1.- Contratos de los emisores con los titulares de tarjetas de crédito.

Los emisores de tarjetas de crédito deberán suscribir con cada titular de dichos documentos, un "Contrato de afiliación al sistema y uso de la tarjeta", de acuerdo con las disposiciones del Título V del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.

El contrato se entenderá perfeccionado sólo una vez que el emisor haya entregado la tarjeta de crédito a su titular, lo que deberá constar por escrito en un documento que el emisor conservará en sus archivos.

8.2.- Contratos de los emisores u operadores con los establecimientos afiliados.

Los emisores de tarjetas de crédito o los operadores cuando actúen por cuenta de ellos o a su propio nombre, celebrarán contratos con los establecimientos afiliados que se comprometan a vender bienes o a prestar servicios a los titulares de sus tarjetas.

La responsabilidad de pago a los establecimientos en los plazos convenidos que se establece en el contrato, recaerá sobre el emisor o en el operador, cuando éste actúe a su propio nombre en la afiliación de los establecimientos adheridos al sistema.

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

8.3.- Contratos del emisor con el operador.

Los emisores de tarjetas de crédito que encarguen su administración a algún operador, deberán suscribir 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 conformidad con lo dispuesto al respecto en el Título VII del ya citado Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras.



Además, deberá especificarse en forma expresa en tales contratos que las bases de datos generadas con motivo de los procesos administrativos de las tarjetas de crédito son de exclusiva propiedad 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 por la adecuada mantención de los archivos con el registro de las operaciones procesadas, así como de los documentos que respaldan esas transacciones.

#### 9.- Tarjetas de crédito.

##### 9.1.- Características de las tarjetas.

Las tarjetas de crédito son intransferibles y deben emitirse a nombre de su titular conteniendo la información mínima establecida en el Título VIII del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.

##### 9.2.- Cobro de comisiones e intereses.

A fin de que los interesados puedan decidir con pleno conocimiento, 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, tengan la suficiente información acerca de los costos que involucra cada una de ellas en términos de comisiones o intereses. Para dar cumplimiento a ese propósito las emisoras deberán entregar con la mayor transparencia y detalle, una especificación de los cobros establecidos por esos conceptos, tanto por la mantención de la tarjeta como por las diferentes operaciones que se realicen a su amparo.

9.2.1.- Cobro de comisiones.

Las comisiones por la mantención y uso de las tarjetas de crédito deberán fijarse para determinados períodos que no podrán ser inferiores a un año. El plan de comisiones que afecte a un titular deberá serle informado por escrito al menos con dos meses de anticipación a la fecha en que se aplicará la nueva modalidad de cálculo o cambio de tarifas, sin perjuicio de incluirlo, conjuntamente con la información sobre el cobro de intereses a que se refiere el numeral siguiente, en un anexo que, con ese objeto, deberá acompañarse al estado de cuenta mensual. Dicho 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 información que se entregue a los interesados para comunicarles las tarifas, deberá comprender todos los conceptos y modalidades de cobro, para que los clientes puedan tener un adecuado conocimiento de las comisiones que se les cobran y las razones de cada cobro.

A los nuevos titulares de tarjetas de crédito se les entregará la información completa, al momento de contratar, debiendo éstos suscribir una constancia de haber recibido la información pertinente.

Al tratarse de comisiones cobradas en forma anticipada, como puede ser una comisión por mantención, que normalmente se refiere a un período, se dejará constancia de la forma en que se procederá con las eventuales devoluciones en caso de desahucio anticipado del contrato.

En ningún caso podrán cobrarse importes adicionales a las comisiones a título de gastos incurridos (como procesamiento de datos, envío de los estados de cuenta, seguros, etc.), puesto que ellos no se efectúan por cuenta de los clientes sino que corresponden a los costos necesarios para proveer el servicio ofrecido por el emisor.

9.2.2.- Cobro de intereses.

Los usuarios de tarjetas de crédito deberán ser informados sobre las operaciones o modalidades de pago de adquisiciones hechas con tarjetas de crédito que estarán afectas al pago de intereses, (utilización de la línea de crédito; avances en efectivo; compra de combustibles; compra en cuotas con interés; etc.), así como la tasa aplicable en cada caso, y el período por el cual se cobran, 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, con el detalle de las operaciones que generan el cobro de intereses, así como la tasa de éstos y el período por el cual se cobran, deberá ser proporcionada a los clientes en el estado de cuenta que se les envía mensualmente o en un anexo a éste.

9.3.- Pérdida, hurto o robo de la tarjeta.

En caso de pérdida, hurto o robo de la tarjeta de crédito, el titular deberá comunicar de inmediato este hecho al emisor u operador, según corresponda, debiendo dicho emisor u operador mantener los servicios de comunicación que le permitan al titular avisarle en cualquier momento y en forma gratuita, el extravío, hurto o robo 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 de extravío, hurto o robo. En esa información se debe indicar, en todo caso, el número telefónico de atención permanente que 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.

9.4.- Información de tarjetas que se dejen sin efecto.

El emisor u operador, según corresponda, deberá mantener los medios y establecer los procedimientos adecuados, para informar a los establecimientos afiliados la individualización de las tarjetas de crédito que se dejen sin efecto por cualquier causa distinta a la expiración del plazo de vigencia indicado en ellas.

9.5.- 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 perdidas, robadas o hurtadas. En la misma forma podrán contratar esos seguros los operadores de tarjetas de crédito, en los casos que estimen necesario hacerlo.

9.6.- 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, 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 observarse 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. Este procedimiento entraña 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.

9.7.- Información que debe mantenerse en las oficinas de atención de público.

Las empresas emisoras que ofrezcan tarjetas de crédito al público, deberán mantener en las oficinas en que dispongan de ese servicio, una amplia información, acerca del tipo de tarjetas ofrecidas y requisitos para optar a ellas; sus principales características, como por ejemplo, si son para el uso solamente dentro del país o internacionales; las líneas de crédito asociadas y las correspondientes tasas de interés; las comisiones que las afectan, incluidos tasa o importes y periodicidad de cobro; las operaciones sujetas al pago de intereses y tasas que se aplican. Esa información podrá constar en pizarras o bien encontrarse disponible en hojas impresas, además de incorporarse a la página "web", en el caso que la empresa emisora cuente con un sitio en la red de Internet, de manera que el público pueda informarse fácil y ampliamente y comparar las distintas posibilidades que le ofrece el mercado.

10.- Estados de cuentas.

El emisor deberá remitir al titular de la tarjeta de crédito, a lo menos una vez al mes, un estado de cuenta que deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) Nombre del titular y número de identificación de la tarjeta.
- b) Fecha del estado.
- c) Fecha de vencimiento y monto mínimo 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 (tasa, monto y período sobre el que se aplican)."
- g) Otros 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.

11.- Tarjetas de crédito emitidas en el extranjero para su uso en el territorio chileno.

Las tarjetas de crédito emitidas en el extranjero podrán ser utilizadas en Chile sólo en los siguientes casos:

a) Cuando las tarjetas sean de la misma marca que las emitidas por bancos y sociedades financieras situados en el país y la entidad que tenga la propiedad o la licencia de uso de la marca de tarjetas, contrate su administración en Chile con un operador nacional autorizado. En este caso, la responsabilidad de pago al establecimiento recaerá sobre el operador que celebró dicho contrato, sin perjuicio del derecho de obtener del emisor extranjero el reembolso o restitución;

b) Cuando el emisor extranjero contrate la administración con un operador nacional debidamente autorizado por el Banco Central de Chile de acuerdo con lo establecido en los números 1 y 2 de esta Circular, caso en el cual la responsabilidad por el pago a los establecimientos recae sobre el operador; y

c) Cuando el emisor extranjero actúe en Chile a través de un mandato entregado a una empresa bancaria autorizada por el Banco Central de Chile para esos efectos, a la que, en su calidad de mandatario, le corresponderá efectuar los pagos a los establecimientos afiliados. En todo caso, la responsabilidad por el pago recae sobre el mandante.

12.- Estados financieros anuales.

Los estados financieros anuales de las empresas emisoras u operadoras de tarjetas, 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, dentro del plazo y en la forma que esta Superintendencia establezca.

Las empresas emisoras de tarjetas de crédito deberán además publicar sus estados financieros, de acuerdo con lo dispuesto por esta Superintendencia para el efecto.

13.- Normas relativas a la contabilidad.

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 impartidas por esta Superintendencia, las que primarán sobre los primeros en caso de discrepancias.

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 correspondientes a cada período, la información que debe enviarse a esta Superintendencia.

14.- Mantención de la documentación.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley General de Bancos, las instituciones sometidas a la fiscalización de esta Superintendencia 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.

15.- Procesamiento de datos fuera de la empresa.

15.1.- Condiciones generales.

Para encargar a otra empresa, de preferencia relacionada, el procesamiento parcial o total de sus datos, las sociedades emisoras y operadoras de tarjetas de crédito deberán obtener una autorización de esta Superintendencia.

Para ese efecto, la sociedad emisora u operadora solicitante deberá asegurarse de 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 de que sus sistemas de control interno responden a las características del servicio que se desea contratar.

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.



15.2.- 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, considerando los aspectos mencionados en el numeral 15.1 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.

15.3.- Alcance de la autorización otorgada.

La autorización que se otorgue se referirá sólo al proyecto específico objeto de la solicitud. Cualquier cambio posterior 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 observarse desviaciones de lo indicado en el numeral 15.1, sin perjuicio de otras sanciones que pudieren aplicarse a la sociedad emisora u operadora por el incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

16.- Actas de sesiones del directorio.

Las actas de sesiones ordinarias y extraordinarias del directorio de las sociedades emisoras u operadoras que tengan la calidad de sociedad anónima o que de acuerdo con sus estatutos cuenten con un órgano directivo, 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.

17.- Información que debe enviarse a esta Superintendencia.

17.1.- Información para la inscripción en el Registro.

Las sociedades que sean autorizadas por el Banco Central de Chile para operar como emisoras u operadoras de sistemas de tarjetas de crédito, deberán remitir a esta Superintendencia dentro de un plazo de diez días hábiles a contar de la fecha de la respectiva autorización, los siguientes antecedentes:

- a) Razón social de la institución;
- b) Dirección, número de teléfono, casilla y fax de la oficina principal;
- c) RUT de la institución;
- d) Individualización de los socios o accionistas, con indicación del nombre o razón social y porcentaje de participación. En el caso de sociedades anónimas que tengan un número importante de accionistas, bastará con indicar los doce principales;
- e) Composición del órgano directivo y ejecutivos principales;
- f) Copia de la escritura social o estatutos vigentes, con su legalización;
- g) Breve descripción del sistema de tarjetas de crédito, con la información básica para una adecuada comprensión de las principales características del sistema, tales como la marca de tarjeta que se emitirá u operará, las empresas operadoras o emisoras que participarán en el sistema, los contratos suscritos o por suscribir a que se refiere el N° 8 de la presente Circular, base o modalidad para el cobro de intereses y comisiones, etc.

- h) Estados financieros y demás antecedentes que hayan servido para acreditar, ante el Banco Central de Chile, el cumplimiento del capital y reservas mínimo a que se refiere el numeral 4.1 de esta Circular.

17.2.- 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:

17.2.1.- Información básica.

Cualquier cambio en los antecedentes mencionados en las letras a), b), d), e), f) y g) del numeral 17.1 precedente, deberá ser informado a esta Superintendencia dentro de los cinco días hábiles bancarios siguientes a su ocurrencia.

Además, las empresas 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.

17.2.2.- Estados de situación trimestrales.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el N° 12 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 estados de situación trimestrales referidos al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año. Esta información se entregará a más tardar el duodécimo día hábil bancario siguiente a la fecha a que se refiere el respectivo balance.

17.2.3.- Otra información para efectos de control o estadísticos.

Con el objeto de contar con los antecedentes necesarios para la fiscalización del cumplimiento, por parte de las sociedades, de las disposiciones reglamentarias a las que están sujetas, así como la que se requiera para fines estadísticos, las empresas enviarán también 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.

17.2.4.- 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. Esta información deberá entregarse dentro de los 10 días hábiles bancarios siguientes a la fecha en que se reciba y en cualquier caso antes del 1° de diciembre de cada año, y deberá contener, además, los comentarios de la administración, en que se manifiesten las decisiones que se tomaron a objeto de solucionar las deficiencias que hayan sido observadas.

17.3.- Forma de enviar la información solicitada y la correspondencia dirigida a esta Superintendencia.

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

18.- 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, incluidas, previo informe favorable del Banco Central de Chile, la suspensión o revocación de la autorización para emitir u operar tarjetas de crédito, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

a) Cuando el emisor u operador no cumpla lo dispuesto en las normas que rigen el sistema de tarjetas de crédito;

b) Cuando esta Superintendencia considere que el sistema de tarjetas de crédito o su administración, no se realiza de acuerdo con sanas prácticas financieras; y,

c) Cuando el capital pagado y reservas de la empresa emisora u operadora se redujere a una cantidad inferior al mínimo establecido por el Banco Central de Chile. En este caso la entidad afectada podrá solicitar que se deje sin efecto la medida, proponiendo al Instituto Emisor un plan de capitalización, el cual podrá aprobarlo o denegarlo sin expresión de causa.

La empresa afectada por una suspensión o revocación de la autorización para emitir u operar tarjetas de crédito, deberá adecuar o poner término a las operaciones pendientes, según 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 y afiliarse a nuevos establecimientos.

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 éstas 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 generados por el uso de las tarjetas de crédito, conservarán las fechas o plazos previstos para su pago, en los respectivos contratos.

19.- Operación de sistemas de tarjetas de débito.

Además de las instrucciones que se incluyen en la presente Circular, las empresas operadoras que 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, aun cuando el sistema no importe asumir obligaciones con un sector del público.

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.

20.- 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.