

## **CAPÍTULO 8-41**

### **TARJETAS DE PAGO**

#### **1. Emisión de Tarjetas de Pago**

De conformidad con las disposiciones del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, los bancos que emitan tarjetas de crédito, débito y/o pago con provisión de fondos (en adelante “tarjetas de pago”) deberán estar inscritos en el Registro de Emisores de Tarjetas de esta Superintendencia, debiendo observar las instrucciones particulares contenidas en los sub Capítulos III.J.1.1, III.J.1.2 y III.J.1.3 del referido Compendio, según el tipo de tarjeta que se trate.

Para los efectos de estas instrucciones y de acuerdo con la definición entregada por el Banco Central de Chile, se entiende por tarjeta de pago cualquier instrumento o dispositivo físico, electrónico o informático que cuente con un sistema de identificación único del respectivo medio de pago y cuyo soporte contenga la información y condiciones de seguridad acordes con tal carácter, que permita a su Titular o Usuario disponer de un crédito o, en su caso, de recursos depositados en una cuenta, utilizable en la adquisición de bienes, en el pago de servicios o la extinción de otras obligaciones de pago en entidades afiliadas al respectivo sistema de tarjetas, en virtud de convenios celebrados con estas, que importen aceptar el citado instrumento como medio de pago.

Los bancos quedan inscritos en el Registro Único de Emisores de Tarjetas de Pago, por el solo hecho de contar con autorización de esta Superintendencia para funcionar, pudiendo operar por sí mismos las tarjetas que emitan o contratar la operación total o parcial de las mismas a una o más entidades que se encuentren inscritas como operadoras.

## **2. Normas comunes a la emisión de tarjetas de pago**

### **2.1 Información de tarjetas que decidan emitir**

Los bancos deberán informar a esta Superintendencia el tipo de tarjetas de pago que decidan emitir, con anterioridad a su puesta en circulación, debiendo indicar la modalidad de operación que se decida utilizar de acuerdo a lo señalado en el N° 5 del Título I del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, la o las marcas de tarjetas comprendidas en dichas actividades, los mecanismos apropiados para el suficiente resguardo del funcionamiento del sistema de pagos contemplados en los contratos con dichas entidades, y si su utilización tendrá cobertura nacional o internacional, según corresponda.

### **2.2. Contratos**

El Banco Central de Chile ha dispuesto en el Título II del Capítulo III.J.1 de su Compendio de Normas Financieras los contenidos mínimos de los contratos que deben suscribirse entre el Emisor y los Titulares o Usuarios de tarjetas de pago, así como las condiciones para su suscripción y la obligación de incluir la siguiente leyenda:

“Infórmese sobre las entidades autorizadas para emitir Tarjetas de Pago en el país, quienes se encuentran inscritas en los Registros de Emisores de Tarjetas que lleva la SBIF, en [www.sbif.cl](http://www.sbif.cl).”

Lo anterior es sin perjuicio del cumplimiento del ordenamiento jurídico general, incluyendo la legislación sobre protección de los derechos de los consumidores.

Por su parte, el Título III del citado Capítulo establece que esta Superintendencia debe determinar los requisitos y condiciones mínimas aplicables a los contratos que se suscriban entre el emisor y las entidades afiliadas que aceptan las tarjetas como medio de pago; y entre el emisor y los operadores de las tarjetas, los que en todo caso deben incluir los resguardos necesarios para cautelar la integridad, seguridad y certeza de los pagos que se efectúen mediante dichas tarjetas. Para tales efectos los Emisores se atenderán a los siguientes criterios generales:

#### **2.2.1 Contratos con las entidades afiliadas**

Los contratos que celebren los Emisores, ya sea directamente o indirectamente, con los establecimientos afiliados que se comprometan a vender bienes, prestar servicios o extinguir otras obligaciones de pago, mediante la aceptación de las tarjetas presentadas como medio de pago por los titulares o usuarios de las mismas, deben especificar debidamente las obligaciones y derechos de las partes, debiendo en todo caso estipularse los siguientes contenidos mínimos:

- La responsabilidad de pago a las entidades afiliadas, en los plazos convenidos con arreglo a lo dispuesto en el Título III del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, especificando el momento a partir del cual se computan tales plazos, de acuerdo a las diferentes modalidades de pago puestas a disposición del tarjetahabiente.
- Los procedimientos y mecanismos de conciliación y validación de las transacciones y de los montos que deben ser pagados a las entidades afiliadas, así como aquellos para realizar reclamos y solicitar rectificaciones.
- Las medidas de seguridad que las partes deben considerar para precaver el uso indebido de la tarjeta y para cautelar la integridad y certeza de las transacciones efectuadas por medio de dicho instrumento.
- Responsabilidad económica que le cabe a cada parte, ante el uso indebido de las tarjetas o por los eventuales errores que pudiesen existir en la validación de las transacciones, detallando cuando corresponda, las diferencias que resulten de los distintos métodos de autenticación dispuestos por el Emisor, Operador o el Titular de la Marca de las tarjetas.
- La identificación de los medios disponibles para la transmisión electrónica de la autorización y captura de las transacciones efectuadas.
- Las causales para la suspensión de servicios, que tengan su origen en incumplimientos por parte de la entidad afiliada, junto a las condiciones y plazos para la reposición de los mismos.
- La responsabilidad del Emisor u Operador respecto de la continuidad del servicio, así como los procedimientos de contingencia y eventuales compensaciones a la entidad afiliada, ante una interrupción de los mismos.
- Identificación de las marcas de tarjetas a las que es aplicable el contrato, así como una mención al derecho del establecimiento afiliado de elegir cuáles acepta.
- Estructura de precios aplicable a cada uno de los servicios contratados, así como su periodicidad y formas de pago.

### **2.2.2 Contratos entre Emisores y los Operadores**

Los bancos que encarguen la administración de sus tarjetas a un operador, dejarán claramente establecidos en los contratos los actos que constituyen dicha administración y las obligaciones que emanan de ella y que contraen ambas partes. Entre los aspectos mínimos que deben ser abordados en los contratos están:

- Identificación de los servicios contratados y de los requisitos y estándares de operación requeridos para la prestación de cada uno de ellos.

- La responsabilidad del operador respecto de la continuidad de los servicios contratados, así como los procedimientos de contingencia y eventuales compensaciones, ante una interrupción de los mismos.
- Los servicios que pueden ser externalizados por parte del operador y aquellos que requieran contar con consentimiento particular del emisor.
- Estructura de precios aplicable a cada uno de los servicios contratados, así como su periodicidad y formas de pago.
- La responsabilidad de la empresa operadora para cautelar la seguridad y el oportuno procesamiento y validación de las transacciones, así como las obligaciones económicas que se originen ante errores y transacciones indebidas cuando preste servicios de autorización y registro de las mismas, ya sea directamente o a través de uno o más proveedores de servicios de procesamiento de pagos.
- La responsabilidad del operador de mantener un adecuado orden de los archivos con el registro de las operaciones procesadas, de los documentos que respaldan esas transacciones, así como de la obligación de poner a disposición del Emisor la información que requiera para responder a las exigencias de la Superintendencia.
- Las obligaciones que le caben a cada una de las partes, en relación a la oportuna liquidación de los pagos a los establecimientos comerciales afiliados. En este sentido, se debe identificar la eventual existencia de mandatos que se otorguen al Operador para actuar a nombre o por cuenta del Emisor.
- Condiciones de acceso e interconexión exigidos, en los términos indicados en el numeral vi. del N° 3 del Título III del Capítulo III.J.2 del CNFBCCH, incluyendo los protocolos operacionales, exigencias técnicas, plazos y condiciones comerciales necesarias para su implementación.

Igualmente, en los contratos deberá especificarse en forma expresa que las bases de datos que se generen, con motivo de los procesos administrativos de las tarjetas de pago, 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.

## **2.3 Sobre las características y el uso de las tarjetas**

### **2.3.1 Información en las oficinas de atención de público**

Los bancos deberán mantener en su sitio web y en las oficinas en que ofrezcan sus tarjetas al público, una amplia información acerca de las marcas y tipo de tarjetas ofrecidas, y sus principales características y condiciones de uso. Además, deben publicar la información relativa a los distintos conceptos por los cuales se cobra y la periodicidad de los mismos, indicando al menos el tipo y monto de las comisiones y/o cargos a que están afectas, así como las tasas de interés aplicables a las tarjetas de crédito.

Asimismo, conforme a lo dispuesto en el N° 3 del Título II del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, los Emisores deben publicar en un lugar destacado de su sitio web la misma leyenda a la que se refiere el numeral 2.2 de este Capítulo.

Dicha leyenda también debe ser incluida en las cartolas y estados de cuenta que emitan.

### **2.3.2 Información de transacciones, saldos y cobro de comisiones**

Los bancos deben disponer de los medios de información que permita a los tarjetahabientes consultar el saldo disponible en las cuentas o líneas de crédito, según corresponda, el detalle de las transacciones realizadas, con expresa indicación del beneficiario de cada pago y las comisiones que procedan.

### **2.3.3 Características de las tarjetas de pago**

Las tarjetas son intransferibles, con la salvedad de las tarjetas de pago con provisión de fondos innominadas, y deben emitirse con observancia de lo dispuesto en el N° 7 del Título III del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile y a las mejores prácticas existentes en este negocio. En el caso de tarjetas de pago con provisión de fondos emitidas a nombre y beneficio de personas naturales distintas del contratante, se debe considerar lo dispuesto en el N° 2 del Título III del Capítulo III.J.3 del CNFBCCH.

Las tarjetas deberán contener, a lo menos, la información que permita conocer: la marca, el nombre del emisor, su numeración codificada y el nombre del titular o de la persona autorizada para su uso, cuando se trate de tarjetas adicionales, salvo esto último, en el caso de tarjetas de pago con provisión de fondos innominadas.

### **2.3.4 Información al tarjetahabiente para el manejo de las tarjetas de pago**

Los bancos deben instruir a los tarjetahabientes acerca de las precauciones que deben tener en el manejo de sus tarjetas físicas y de los medios en que ellas pueden ser utilizadas, especialmente para mantener en resguardo las claves personales, así como de las principales normas que rigen su uso.

### **2.3.5 Pérdida, hurto, robo, falsificación o adulteración de la tarjeta**

Conforme a lo dispuesto en el N° 8 del Título III del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, 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.

El banco deberá mantener informado a sus clientes, proporcionando al menos información por escrito al momento de contratar el servicio y manteniéndola en un lugar destacado de su sitio web, del procedimiento que un afectado debe seguir y la vía que puede utilizar para dar el correspondiente aviso. En esa información se debe indicar siempre el medio 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 del uso de los otros medios que haya establecido para ese fin.

El banco 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.

### **2.3.6 Normas aplicables a los sistemas de autorización y registros de transacciones.**

El N° 3 del Título I del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile establece expresamente que los emisores de tarjetas deben disponer de resguardos operacionales y de seguridad adecuados en función de los medios que emitan, conforme a los estándares y mejores prácticas internacionales sobre la materia. Asimismo, como requisitos mínimos, prescribe que deben contar con una tecnología de seguridad que permita proteger apropiadamente la información contenida en las tarjetas de pago, implementar mecanismos robustos de autenticación y prevención de fraudes, así como facilitar la verificación oportuna de la disponibilidad de cupos y saldos de éstas, y su bloqueo, según corresponda.

Resguardos equivalentes deben ser adoptados en los contratos que se suscriban con los propietarios, representantes o licenciantes de marcas de tarjetas, para efectos de la modalidad de operación contemplada en el numeral ii, N° 3 del Título I del Capítulo III.J.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.

Lo anterior se enmarca dentro de las responsabilidades que recaen sobre los emisores y operadores de tarjetas de pago, dado que las disposiciones del BCCH también indican claramente que en la medida que se cumplan los procedimientos de autenticación del medio de pago y la verificación de la identidad del tarjetahabiente, definidos en el contrato con las entidades afiliadas, estos no podrán eximirse de la obligación de pago por las ventas que aquéllas realicen, una vez que la transacción ha sido autorizada.

En atención a lo anterior, los procedimientos utilizados deben impedir que tanto el originador como el destinatario, en su caso, desconozcan la autoría de las transacciones o mensajes y la conformidad de su recepción, debiendo utilizarse métodos de autenticación para el acceso al sistema, que permitan asegurar su legitimidad e integridad, así como los demás resguardos que se indican en el N° 2 del Capítulo 1-7 de esta Recopilación.

## **2.4 Información para la Superintendencia**

### **2.4.1 Información de contratos con Titulares de Marcas de Tarjetas**

Conforme a lo dispuesto en el N° 3 del Título III del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, los bancos deben informar a la Superintendencia acerca de los contratos que suscriban con los Titulares de Marcas de Tarjetas que impongan al emisor la obligación de cumplir los actos que, por cuenta de éste, ejecute cualquier operador que mantenga un vínculo contractual directo respecto de la misma Marca de Tarjetas, de acuerdo a lo previsto en el Capítulo III.J.2 del citado compendio.

Para tales efectos, cada vez que el banco suscriba un contrato debe remitir la siguiente información:

- a) Nombre y RUT del Titular de la Marca y su representante, en caso que esté constituida en el país.
- b) Dirección y teléfono de contacto.
- c) Descripción de cada uno de los servicios que considera el contrato.

Adicionalmente, debe acompañar los antecedentes mediante los cuales acredite haber verificado, ya sea directamente o a través de un operador, que el Titular de la Marca respectiva cuenta con los resguardos suficientes para cautelar el funcionamiento del respectivo sistema de pagos, la prevención de fraudes y el lavado de activos; así como disponer de mecanismos de solución de disputas; conforme a las mejores prácticas internacionales en estas materias.

La información debe ser remitida dentro de los siguientes 10 días hábiles bancarios contados desde la fecha de suscripción del contrato, a través de la Extranet de esta Superintendencia y en formato PDF “desprotegido”.

### **2.4.2 Listado de Proveedores de Servicios para el Procesamiento de Pagos**

De acuerdo a lo indicado en el N° 6 del Título I del Capítulo III.J.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, los Emisores deben informar a la Superintendencia, al menos trimestralmente, la lista de Proveedores de Servicios para el Procesamiento de Pagos (en adelante “PSP”) que contraten, indicando las características de los servicios que estos provean y los pagos efectuados.

Para dichos efectos, los Emisores deben remitir dentro de los primeros 10 días hábiles bancarios de los meses de enero, abril, julio y octubre, un listado actualizado de dichos proveedores, que contenga la siguiente información:



- a) Nombre y RUT del proveedor y su representante.
- b) Dirección y teléfono de contacto.
- c) Descripción de cada uno de los servicios prestados.
- d) Detalle de todos los pagos efectuados por el PSP a entidades afiliadas en el trimestre inmediatamente anterior, en caso que éste preste servicios de liquidación y/o pago, así como la proporción (%) que estos representan del monto total de pagos efectuados por el banco durante los últimos doce meses.

La documentación antes señalada debe ser remitida a través de la Extranet de esta Superintendencia y en formato PDF “desprotegido”.

### **2.4.3 Otra información para efectos de control o estadísticos**

Las instrucciones para preparar la información adicional, necesaria para realizar las publicaciones requeridas por el Banco Central de Chile, están contenidas en el Manual de Sistemas de Información para bancos.

## **3. Normas particulares sobre tarjetas de débito**

De conformidad con lo dispuesto en el sub Capítulo III.J.1.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, las tarjetas de débito sólo pueden ser emitidas por bancos y cooperativas de ahorro y crédito fiscalizados por esta Superintendencia.

Según esas normas, podrán girarse con tarjetas de débito las cuentas corrientes bancarias, las cuentas de ahorro a la vista y las demás cuentas a la vista tratadas, respectivamente, en los Capítulos 2-2, 2-4 y 2-6 de esta Recopilación Actualizada de Normas.

Los importes de las transacciones efectuadas mediante tarjetas de débito deben cargarse directamente en las cuentas de los titulares, para abonarlas a las cuentas que correspondan de acuerdo con los contratos suscritos.

Una cuenta podrá ser girada mediante el uso de tarjetas de débito, sólo si existen fondos disponibles al momento de la transacción, considerando para ese efecto todas las imputaciones efectuadas cronológicamente en la cuenta, incluido el procesamiento del canje según se establece en el Capítulo 5-1 de esta Recopilación.

No obstante lo indicado en el numeral 2.3.3 de este Capítulo, los bancos también informarán a los titulares de tarjetas de débito mediante las cartolas de sus respectivas cuentas, el detalle de las transacciones realizadas, con expresa indicación del beneficiario final de cada pago, esto es, el nombre del establecimiento afiliado. No obstante, si el emisor no tuviera aún la información relativa a la identidad de un beneficiario extranjero al momento de emitir la cartola, podrá señalar, en su reemplazo, la ciudad y el tipo de establecimiento comercial en que se efectuó la transacción, sin perjuicio de mantener a disposición del titular los datos precisos recibidos posteriormente.



## **4. Normas particulares sobre tarjetas de pago con provisión de fondos**

### **4.1 Aspectos generales**

Según lo dispuesto en el sub Capítulo III.J.1.3 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, las tarjetas de pago con provisión de fondos permiten a su Titular o Portador disponer de recursos depositados en una cuenta denominada “Cuenta de Provisión de Fondos”, la que tiene por objeto exclusivo la recepción de fondos destinados a provisionar las respectivas tarjetas.

Dichas cuentas serán consideradas Cuentas a la Vista para efectos del cálculo de encaje y reserva técnica.

Los recursos que se mantengan en dichas cuentas serán en moneda nacional, no devengarán reajustes ni intereses, ni podrán sobregirarse.

### **4.2 Transferencias electrónicas de fondos desde Cuentas de Provisión de Fondos**

Los cargos realizados a una Cuenta de Provisión de Fondos (CPF) por medios electrónicos, con el propósito que los fondos sean abonados en cuentas de otros bancos o emisores de tarjetas de pago con provisión de fondos, en los términos que prescribe el segundo párrafo del N° 3 del Título IV del sub Capítulo III.J.1.3 del CNFBCCH, deben cumplir lo dispuesto en el numeral 4.1 del Capítulo 1-7 de esta Recopilación.

## **5. Tarjetas emitidas en el exterior.**

Los bancos podrán actuar como mandatarios de un emisor de tarjetas de pago situado en el exterior.

En tal calidad, les corresponderá efectuar los pagos a los establecimientos afiliados, por cuenta de su mandante, quien será responsable del pago en definitiva.

Los bancos deberán remitir dentro de los primeros 10 días hábiles del mes de enero, abril, julio y octubre, un listado con la información de los pagos mensuales efectuados durante el trimestre calendario previo por cuenta de los emisores de tarjetas extranjeros, identificando al respectivo emisor y el país de destino de dichos pagos. La información señalada debe ser remitida a través de la Extranet de esta Superintendencia, en documento en formato PDF “desprotegido”.

## **6. Disposiciones transitorias.**

A más tardar el 30 de diciembre de 2017 los bancos deben enviar la información requerida en el numeral 2.4.1 de este Capítulo, respecto de los contratos actualmente suscritos con Titulares de Marcas de Tarjetas.