

CAPÍTULO III.J.1

EMISIÓN DE TARJETAS DE PAGO

I. DISPOSICIONES GENERALES

1. Se sujetará a las normas del presente Capítulo y, según corresponda, de los sub Capítulos III.J.1.1, III.J.1.2 y III.J.1.3, la emisión de Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Débito, y Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos, cuya utilización importe que los Emisores u Operadores, en su caso, asuman la responsabilidad de efectuar pagos en dinero a las entidades afiliadas, en los términos que se establecen en esta normativa y en la que regula la actividad de operación de estos sistemas.
2. Para los efectos de estas disposiciones, se entiende por Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Débito, y Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos, en adelante, las "Tarjetas": 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, según la naturaleza de la Tarjeta respectiva y conforme a la definición específica contenida en los mencionados sub Capítulos. Ello, para la adquisición de bienes, el pago de servicios o la extinción de otras obligaciones de pago, en adelante, indistintamente las "transacciones", en los establecimientos comerciales, de servicios u otras instituciones que se encuentren afiliados al respectivo sistema en virtud de convenios celebrados al efecto (las "entidades afiliadas") que importen aceptar el citado instrumento como medio de pago.

Una misma Tarjeta podrá contener uno o más medios de pago emitidos por el mismo Emisor respecto de un mismo Titular o Usuario.

Las Tarjetas podrán ser utilizadas como medios de pago en la red de entidades afiliadas al correspondiente sistema, y también podrán emplearse para realizar giros en cajeros automáticos o transferencias electrónicas de fondos, con sujeción a lo previsto en los citados sub Capítulos.

3. Empresa Emisora de Tarjetas, en lo sucesivo "Empresa(s) Emisora(s)" o "Emisor(es)", es la persona jurídica establecida en el país que emite y pone en circulación una o más Tarjetas, debiendo cumplir con la regulación específica aplicable a la emisión de Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Débito, y Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos, establecida en los sub Capítulos III.J.1.1, III.J.1.2 y III.J.1.3, respectivamente.

Los Emisores deberán disponer de resguardos operacionales y de seguridad adecuados en función de las Tarjetas que emitan, conforme a los estándares y mejores prácticas internacionales sobre medios de pago. Como mínimo, deberán contar con una tecnología de seguridad que permita proteger apropiadamente la información contenida en las Tarjetas, 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.

De igual modo, los Emisores deberán establecer planes y procedimientos para asegurar la continuidad del servicio, en términos que permitan solucionar oportuna y eficazmente las contingencias operativas que puedan afectarlos, contemplando, entre otras medidas, aquellas que propendan a una alta disponibilidad de sus sistemas (*up time*).

4. Empresa Operadora de Tarjetas, en adelante "Empresa Operadora" u "Operador", es la persona jurídica definida y regulada en el Capítulo III.J.2 de este Compendio.
5. Los Emisores podrán operar por sí mismos, en su calidad de tales, las Tarjetas de su propia emisión, o bien, contratar la operación total o parcial de las mismas con una o más Empresas Operadoras, las que deberán sujetarse a las normas del Capítulo III.J.2.

Asimismo, los Emisores podrán emitir los medios de pago a que se refiere esta normativa bajo una marca propia; o bien, bajo una marca local o internacional de Tarjetas cuyo respectivo propietario, representante o licenciante ("Titular de la Marca") autorice su uso a otros Emisores y Operadores establecidos en Chile, sujeto a que los actos ejecutados por cualquier Operador que mantenga directamente un vínculo contractual respecto de dicha marca, resulten vinculantes para todos los Emisores de la Tarjeta respectiva, según los términos aplicables a la emisión de ésta, y siempre que se cumplan las condiciones establecidas especialmente al efecto en el Capítulo III.J.2 de este Compendio.

Para los efectos de estas disposiciones, se entiende por "Titular de la Marca" a la persona jurídica que tiene la propiedad, representación o licencia de una marca de medios de pago, quien a su vez puede otorgar licencias para el uso de la misma por uno o más sistemas de Tarjetas que adhieran a dicha marca, sujeto a los términos y condiciones establecidos en los contratos respectivos. En tanto no realice actividades de Emisión u Operación conforme a las normas de la Sección III.J del presente Compendio, se entenderá que el Titular de la Marca no está sometido a esta regulación.

6. La afiliación de entidades a un sistema de Tarjetas con el objeto de que éstas sean aceptadas como instrumento de pago, como asimismo el pago por las transacciones que realicen los Titulares de las Tarjetas en las entidades afiliadas, serán de responsabilidad de la Empresa Emisora. Sin perjuicio de lo anterior, los Operadores podrán afiliarse a entidades y responsabilizarse del pago a las mismas, de conformidad con lo establecido en el Capítulo III.J.2.

Del mismo modo, los Emisores podrán encargar las gestiones de afiliación a otro tipo de empresas que actúen en su nombre y representación conforme a lo previsto en el numeral 7 siguiente. En todo caso, se entenderá que el Emisor puede convenir con la respectiva entidad afiliada la aceptación de Tarjetas de la misma marca de otros Emisores, sin que ese hecho implique que actúe como Operador de dichos Emisores.

7. Los Emisores u Operadores que contraten con terceros la afiliación y, en general, la prestación de los demás servicios que no constituyan operación conforme al Capítulo III.J.2, asumirán frente a las entidades afiliadas y/o los Titulares o Usuarios de Tarjetas con quienes se encuentren vinculados contractualmente, la responsabilidad por la prestación efectiva de tales servicios y el resguardo de la seguridad operacional de las actividades encomendadas a dichos terceros, con independencia de la responsabilidad que los Emisores u Operadores puedan perseguir a su vez respecto de éstos últimos.

Lo anterior es sin perjuicio que los Emisores y Operadores podrán también efectuar directamente los servicios indicados.

8. La responsabilidad de pago a las entidades afiliadas en virtud de las transacciones efectuadas mediante la utilización de las Tarjetas, en los plazos convenidos y por el monto de las ventas o servicios correspondientes, recaerá sobre el Emisor. Lo indicado, salvo que dicha responsabilidad sea asumida en forma directa por un Operador, circunstancia que deberá constar expresamente en el respectivo contrato que se celebre

entre éste y el Emisor o, en su caso, en los sendos contratos que uno y otro suscriban con el Titular de la Marca de la Tarjeta, conforme a lo dispuesto en el Capítulo III.J.2 de este Compendio; y que deberá ser asimismo consignada en el contrato que vincule a ese Operador con las entidades afiliadas.

9. Toda emisión de Tarjetas, aceptadas como instrumento de pago en una o más entidades afiliadas no vinculadas a la propiedad de la Empresa Emisora de dicho instrumento, deberá regirse por las normas del presente Capítulo y de los sub Capítulos III.J.1.1, III.J.1.2 y III.J.1.3, según corresponda. Este tipo de transacciones se denominarán para estos efectos como “Pagos No Relacionados al Emisor” o “PNR”.

Por su parte, esta reglamentación no se aplicará respecto de las Tarjetas emitidas por entidades no bancarias que sean utilizables solo y exclusivamente en entidades afiliadas pertenecientes a un mismo grupo empresarial del que forme parte la Empresa Emisora, según dicho concepto se define en el artículo 96 de la Ley N° 18.045. Este tipo de transacciones se denominarán para estos efectos como “Pagos Relacionados al Emisor” o “PR”.

Con todo, aquellas Tarjetas que permitan realizar tanto PNR como PR, quedarán sujetas a la regulación contenida en este Capítulo y los sub Capítulos III.J.1.1, III.J.1.2 y III.J.1.3, según corresponda.

10. Los Emisores deberán establecer políticas de gestión y control especialmente, en materia de riesgos de liquidez, operacionales, tecnológicos y de fraude, las que deberán ser aprobadas por el directorio de la Empresa Emisora; así como la estructura organizacional y los procedimientos internos conducentes a su adecuada implementación y cumplimiento. En el caso de los emisores de Tarjetas de Crédito regulados en el Capítulo III.J.1.1 se deberá considerar además la adopción de políticas de gestión y control de riesgo de crédito, en los mismos términos indicados.

Independientemente de si los Emisores emiten uno o más tipos de Tarjetas, deberán contar con un documento único de Políticas de Gestión y Control de Riesgos, distinguiendo las políticas y controles específicos aplicables a cada especie de medios de pago que emitan, el cual deberá mantenerse permanentemente actualizado.

Entre otros contenidos mínimos, dichas políticas y procedimientos deberán incluir las medidas necesarias para resguardar la continuidad operacional, indicando las infraestructuras y sistemas tecnológicos que se contempla utilizar al efecto, como también, las medidas de ciberseguridad y otra índole adoptadas para prevenir y mitigar los riesgos de fraude, y, en general, los demás aspectos que pueda instruir la Comisión para el Mercado Financiero, en adelante la “Comisión”, para los fines antedichos, considerando las mejores prácticas en la materia. Asimismo, los Emisores deberán evaluar e informar sobre la gestión y control de dichos riesgos, en los términos y condiciones que establezca la Comisión, la que podrá, a su vez, mediante norma de carácter general requerir que se difundan aspectos generales de dicha política siempre que estime que ello resulta necesario para la evaluación financiera de tales entidades.

11. Las entidades afiliadas a estos sistemas deberán contar con dispositivos electrónicos, informáticos o de otra naturaleza que operen con captura en línea de las transacciones, permitiendo que los montos de dinero asociados a éstas sean inmediatamente cargados en la línea de crédito o en la cuenta del Titular o Usuario de la Tarjeta respectiva, según corresponda, que efectúa un pago con dicho medio. Estos montos de dinero deberán ser posteriormente acreditados en la cuenta correspondiente de la entidad afiliada beneficiaria de ese pago, sólo si la respectiva transacción ha sido autorizada en el sistema, y siempre

que la Tarjeta empleada haya tenido un saldo disponible o cupo de crédito suficiente al momento de la autorización. Las operaciones antedichas se efectuarán en los términos y condiciones establecidos en los contratos respectivos, sujeto a lo previsto en las disposiciones pertinentes de esta normativa.

No obstante lo anterior, tratándose de las Tarjetas de Crédito y de las Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos, se podrán utilizar dispositivos de captura que no operen en línea, siempre que se implemente un sistema de conciliación diaria de los cargos y acreditaciones que correspondan a las transacciones efectuadas bajo esta modalidad. La operación fuera de línea también podrá contemplarse como mecanismo de contingencia o continuidad operacional, respecto de sistemas de Tarjetas que operen en línea. En todo caso, la política de gestión de riesgos del Emisor respectivo deberá establecer los resguardos y medidas específicamente aplicables para mitigar los riesgos asociados a la operación fuera de línea.

Tratándose de Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos, las transacciones fuera de línea necesariamente requerirán que dichas Tarjetas cuenten con un mecanismo interno que permita verificar que el Titular o Usuario dispone de un saldo de fondos suficiente para autorizar y efectuar la transacción correspondiente, sin perjuicio de su posterior conciliación dentro del día para fines de control y registro por el sistema.

12. Los Emisores de Tarjetas deberán observar las instrucciones y recomendaciones generales impartidas por la Comisión y la Unidad de Análisis Financiero, en el marco de sus respectivas competencias legales, en relación con la prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, considerando para este efecto los procedimientos de debida diligencia y conocimiento del cliente que resulten aplicables conforme a las recomendaciones y estándares internacionales correspondientes.

En especial, el directorio de la Empresa Emisora, deberá adoptar, bajo su expresa responsabilidad, los resguardos y procedimientos apropiados para este efecto, junto con aprobar las políticas concernientes al ofrecimiento de Tarjetas, con referencia expresa a las limitaciones o restricciones de comercialización y uso a que estarán afectos estos instrumentos de pago, en su caso, ya sea respecto de los montos máximos de líneas de crédito, depósitos, giros o transferencias de fondos que puedan efectuarse, según corresponda, o de otras operaciones o funcionalidades aplicables. Además, deberán considerar las diversas modalidades que se puedan utilizar para fines de la contratación de estos medios de pago.

II. DE LOS CONTRATOS DE LOS EMISORES CON LOS TITULARES DE TARJETAS

1. Los contratos que se celebren entre el Emisor y los Titulares referentes a la utilización de la Tarjeta como medio de pago deberán contemplar, en carácter de contenidos mínimos, los siguientes: el plazo o condiciones de vigencia del contrato; la fecha de emisión de estados de cuenta; las modalidades y condiciones aplicables al cobro de comisiones -y, en el caso de las Tarjetas de Crédito, al cobro de comisiones e intereses, precisando la fecha de vencimiento de la obligación de pago para el Titular-; el costo de mantención de la Tarjeta, si procediere; las medidas de autenticación y seguridad relacionadas con el uso de la Tarjeta; los resguardos para precaver el uso indebido de la Tarjeta; y los procedimientos y obligaciones en caso de robo, hurto, pérdida, adulteración o falsificación de la misma; la resolución de controversias; como asimismo, los requisitos y condiciones aplicables respecto del término del contrato, incluidas las causales de terminación anticipada que se pudieren acordar. El Emisor deberá dejar constancia asimismo de los impuestos que, en su caso, graven las transacciones que se efectúen con la respectiva Tarjeta.

2. Los referidos contratos podrán ser suscritos presencialmente por las partes, o bien, por medios tecnológicos, electrónicos o cualquier otro que resulte apto de conformidad con la legislación aplicable, para que los Titulares puedan aceptar las condiciones de contratación propuestas.
3. A fin de informar a los Titulares de Tarjetas acerca de las entidades autorizadas para emitir los medios de pago a que se refiere esta normativa, los Emisores deberán incluir en los contratos que celebren con los Titulares o Usuarios, en las cartolas y estados de cuenta que emitan, y en sus respectivos sitios Web, 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 CMF, en www.cmfchile.cl".
4. Lo dispuesto en esta sección es sin perjuicio de los demás requisitos y obligaciones que emanen del ordenamiento jurídico general, incluyendo la legislación sobre protección de los derechos de los consumidores, aplicables al otorgamiento de los contratos que los Emisores celebren con los Titulares, en su condición de contratos de adhesión, especialmente en cuanto al contenido mínimo que proceda incorporar en ellos. Así como en materia de deberes de información y restantes exigencias legales o reglamentarias que corresponda observar a los proveedores de servicios financieros.

III. DE LOS CONTRATOS DE AFILIACIÓN DE ENTIDADES AFILIADAS; Y ENTRE EL EMISOR Y EL OPERADOR

1. Corresponderá a la Comisión establecer los requisitos y condiciones mínimos aplicables a los contratos que se celebren entre el Emisor y las entidades afiliadas; y entre el Emisor y el Operador de las respectivas Tarjetas, en su caso. Tales contratos deberán incluir los resguardos necesarios para cautelar la integridad, seguridad y certeza de los pagos que se efectúen por medio de dichos instrumentos.
2. Los contratos que los Emisores u Operadores convengan con las entidades afiliadas podrán ser suscritos presencialmente, o bien, por medios tecnológicos, electrónicos o cualquier otro que resulte apto de conformidad con la legislación aplicable para que las entidades afiliadas puedan aceptar las condiciones de contratación propuestas.

En tales contratos deberá contemplarse la correspondiente modalidad de pago a las entidades afiliadas, la que podrá consistir en que los pagos a éstas se efectúen al contado, o bien, dentro del plazo máximo de 15 días corridos contado desde la fecha de la operación respectiva o, en su caso, el plazo inferior a ese lapso que las partes pudieren convenir al efecto. Si el pago de la operación se pactare en cuotas, el plazo se contará desde la fecha en que se haga exigible la obligación de pago de la cuota respectiva convenida con la entidad afiliada.

3. En los casos a que se refiere el párrafo segundo del numeral 5 del Título I de este Capítulo, los Emisores deberán informar a la Comisión 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, conforme a lo previsto en el Capítulo III.J.2. Asimismo, deberán acompañar todos los antecedentes que dicho Organismo les pueda requerir para acreditar que tales contratos contemplan los resguardos apropiados para el debido funcionamiento del sistema de Tarjetas respectivo.

4. En cuanto al procedimiento de autenticación que se establezca para aceptar la Tarjeta respectiva al momento de efectuarse las transacciones, así como verificar la identidad del Titular o Usuario, en su caso, el Emisor u Operador deberá asumir la responsabilidad que corresponda, de conformidad con los términos y condiciones aplicables según el ordenamiento legal y el contrato que hubiere celebrado con la entidad afiliada, debiendo constar los mismos en dicha convención, en forma clara y precisa.

En el evento que las partes no hubieran precisado cuál es el título o documento que autoriza a la entidad afiliada para exigir al Emisor u Operador los pagos correspondientes, se entenderá que tiene tal carácter el comprobante o registro transaccional que dé cuenta de la autorización otorgada a la transacción efectuada mediante el uso de la Tarjeta respectiva, que quede en poder o a disposición de la entidad afiliada. Lo indicado es sin perjuicio de cualquier otro medio de prueba que pueda hacerse valer por las partes.

5. Los Contratos deberán contener las normas que las partes determinen, tendientes a precaver el uso indebido de las Tarjetas, ya sea porque no se encuentran vigentes o por otras causas.
6. El Emisor u Operador, en su caso, no podrá eximirse de la obligación de pago a una entidad afiliada por las ventas que ésta realice, una vez que la transacción ha sido autorizada. Lo señalado, es sin perjuicio de su derecho para ejercer las acciones que procedan en contra de quienes resulten responsables por los perjuicios que sufra en casos de fraude u otras situaciones dolosas o negligentes que correspondan según el ordenamiento jurídico general.
7. Las Tarjetas se emitirán a nombre del Titular; serán intransferibles y deberán incorporar, a lo menos, la siguiente información:
 - a) Identificación del Emisor;
 - b) Numeración codificada de la Tarjeta;
 - c) En el caso que el Titular sea una persona jurídica, además de la razón social de ésta, el nombre de la persona natural autorizada para su uso, en adelante, el “Usuario”;
 - d) En caso que el Titular sea una persona natural y autorice el uso de su Tarjeta por terceros, bastará que las Tarjetas que se emitan al efecto estén asociadas al nombre del Usuario.

Lo dispuesto en este numeral -con excepción de lo indicado en las letras a) y b) precedentes-, no se aplicará a las Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos Innominadas a que se refiere el sub Capítulo III.J.1.3.

8. El Emisor facilitará 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. 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.

IV. DEL REGISTRO DE EMISORES DE TARJETAS

1. La Comisión llevará un único Registro de Emisores de Tarjetas, para lo cual las empresas reguladas en esta normativa deberán observar las instrucciones específicas establecidas en este Capítulo y en los sub Capítulos III.J.1.1, III.J.1.2 y III.J.1.3, según se trate de la emisión de Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Débito, o Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos, respectivamente.
2. Los Emisores deberán comunicar previamente a la Comisión su decisión de emitir las Tarjetas reguladas en esta normativa, en los términos y oportunidad que determine dicho Organismo.
3. La inscripción en el Registro de Emisores deberá dejar constancia de él o los medios de pago que el correspondiente Emisor tiene previsto emitir.

V. RÉGIMEN DE REGULARIZACIÓN Y SANCIONES

En caso que los Emisores infrinjan las normas dictadas por el Banco o incurran en las demás situaciones a que se refiere el artículo 118 de la Ley General de Bancos, regirá lo dispuesto en dicho precepto legal.

VI. FISCALIZACIÓN

Conforme al artículo 82 de la Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile (LOC), la Comisión supervigilará el cumplimiento de estas normas, dictadas por el Banco en virtud de lo dispuesto en los artículos 3° y 35 N° 7 de ese mismo cuerpo legal, en relación con la Ley N° 20.950.

Con este objeto dicho organismo supervisor, en el ejercicio de sus atribuciones legales establecidas en los artículos pertinentes de la Ley General de Bancos, dictará las instrucciones necesarias para poner en ejecución las disposiciones contenidas en el presente Capítulo y en los sub Capítulos III.J.1.1, III.J.1.2 y III.J.1.3, y fiscalizará su cumplimiento con las facultades que le otorga dicha legislación respecto de las instituciones fiscalizadas, en todos aquellos aspectos relacionados con la actividad de emisión de Tarjetas regulada por esta normativa.

Tales facultades comprenden la de exigir a los Emisores de Tarjetas que proporcionen todos los antecedentes e informaciones generales o especiales que la Comisión les requiera para fines de su fiscalización, y el ejercicio de las demás atribuciones de inspección que esas normas legales expresamente le confieren. Asimismo, conforme al citado artículo 82 de la LOC, el Banco Central de Chile se encuentra facultado para requerir a dicho organismo fiscalizador los antecedentes, estados o informes que sean pertinentes a la fiscalización que éste realice de las políticas o acuerdos del Banco Central.