

# Tarjetas bancarias: un mercado dinámico

Mercado ha alcanzado un alto nivel de desarrollo.

Importante dinamismo en operaciones no presenciales.

Diversos actores participan e inciden en el funcionamiento y seguridad del sistema.

## Tarjetas de pago bancarias: mercado dinámico

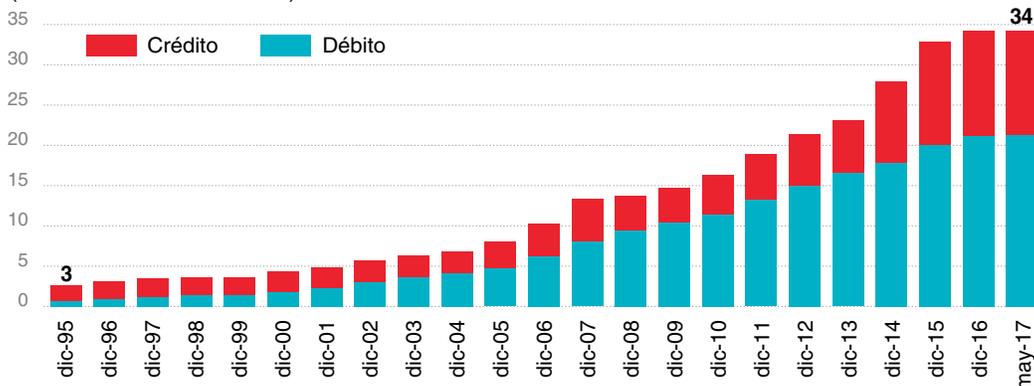
El mercado ha evolucionado rápidamente en los últimos 20 años. El número de tarjetas de débito aumentó de 0,7 a 21 millones en el período de 1995 a 2017, y el número de tarjetas de crédito aumentó de 2 a 13 millones en igual período (**Gráfico N° 1**).

Este aumento ha permitido que la tenencia de tarjetas en Chile se compare favorablemente a nivel internacional, con un promedio de 2,3 tarjetas por habitante mayor de 15 años, cifra que se asemeja al promedio de los países de la OCDE (**Gráfico N° 2**).

La masificación de las tarjetas es expresión tanto del desarrollo financiero del país, así como de profundos cambios en el sistema de pagos. En efecto, las transacciones con tarjetas bancarias superan hoy las 800 y 300 millones de operaciones de débito y crédito al año, respectivamente, desplazando en importancia a otros medios de pago, como el cheque y el efectivo (**Gráfico N° 3**).

**GRÁFICO N° 1**

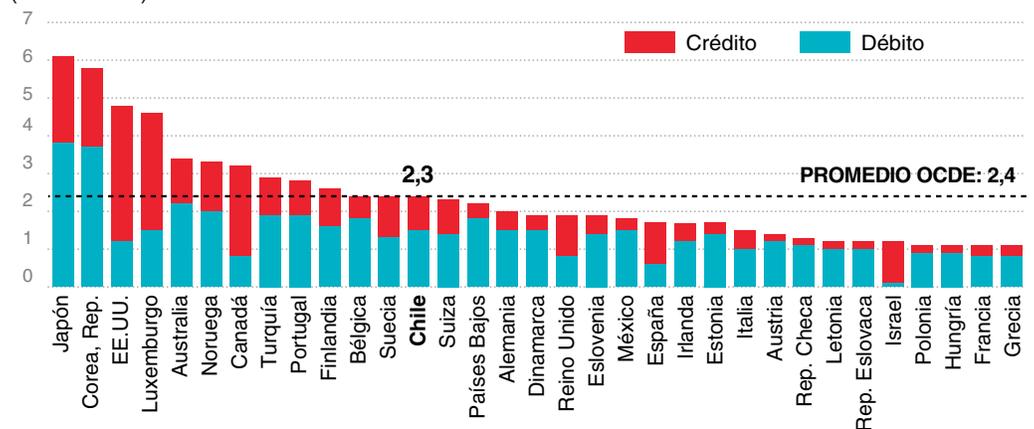
**Número de tarjetas bancarias vigentes**  
(Millones de unidades)



Fuente: Asociación de Bancos en base a SBIF.

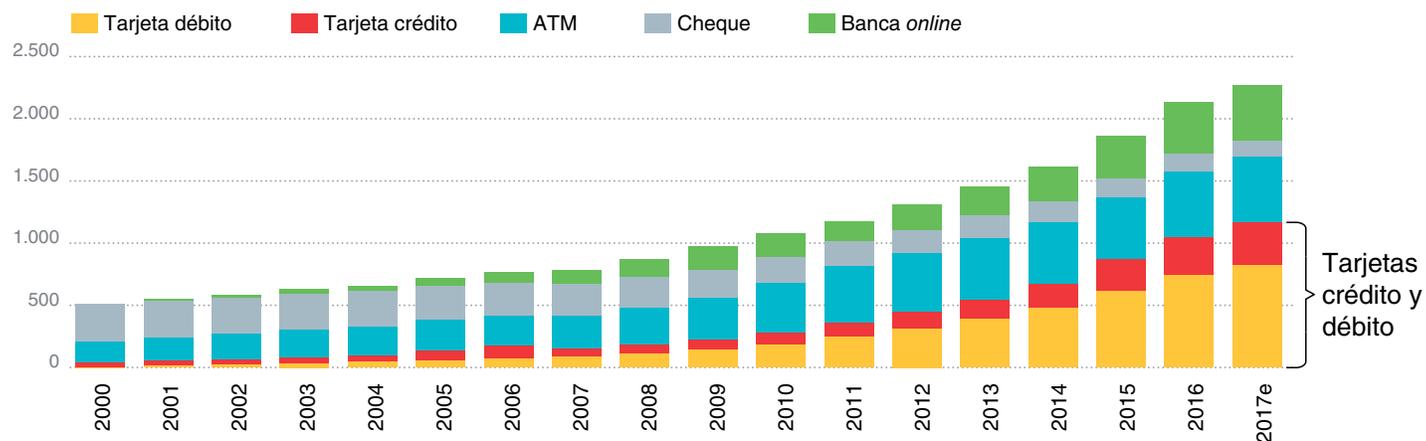
**GRÁFICO N° 2**

**Tarjetas bancarias por habitante mayor de 15 años. Países OCDE (2015)**  
(Unidades)



Fuente: Asociación de Bancos en base a Banco Mundial, *Global Payment Systems Survey (GPSS) 2015*.

**GRÁFICO N° 3**  
**Número de transacciones con medios de pago bancarios**  
(Millones de unidades)



**Fuente:** Asociación de Bancos en base a SBIF.  
**2017e:** Cifras estimadas para 2017.

## Transacciones no presenciales: importante aumento

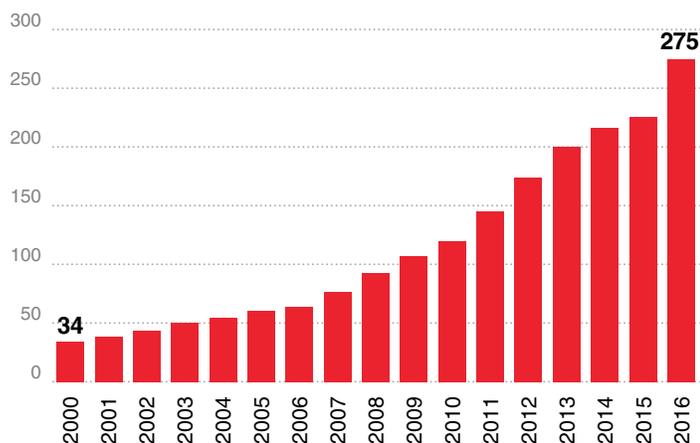
Las mayores transacciones de tarjetas han sido acompañadas de un constante crecimiento del parque de terminales electrónicos de puntos de ventas (POS, por sus siglas en inglés), los cuales permiten usar las tarjetas para adquirir

bienes y servicios en establecimientos comerciales de manera presencial (**Gráfico N° 4**).

Adicionalmente, ha cobrado especial importancia el canal no presencial (ventas

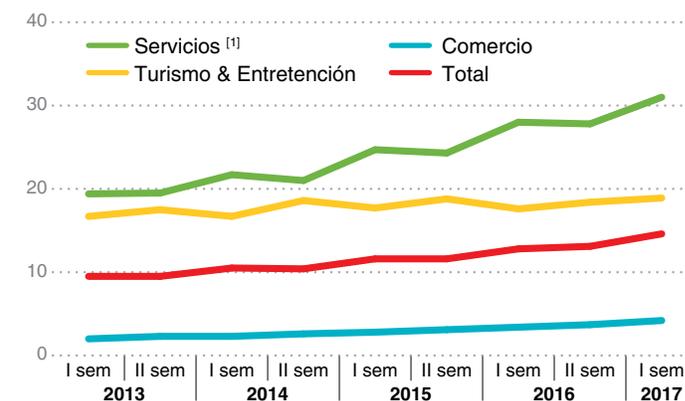
por Internet u otro canal remoto), cuya participación sobre el monto total de ventas con tarjetas aumentó de 9,5% en el año 2013 a 14,6% en el primer semestre de 2017, alcanzando hasta 31,0% en el sector de servicios (**Gráfico N° 5**).

**GRÁFICO N° 4**  
**Terminales Punto de Ventas (POS)**  
(Miles de unidades)



**Fuente:** Transbank.

**GRÁFICO N° 5**  
**Participación de las ventas por Internet**  
(Porcentaje del monto total de ventas con tarjetas)



**Fuente:** Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile.  
**[1]** Incluye clínicas y prestaciones, educación, recaudación, servicios bancarios y financieros, inmobiliarias, entre otros.

## Funcionamiento: rol de múltiples actores

La operación eficaz, eficiente y segura de las tarjetas involucra que cada uno de los actores —incluyendo emisores, operadores, adquirentes, procesadores, comercio y tarjetahabientes— satisfaga apropiados estándares operacionales y de seguridad **(Recuadro)**.

En este sentido, las normas del Banco Central de Chile sobre la emisión y operación de tarjetas, recientemente actualizadas<sup>1</sup>, y las normas de la SBIF<sup>2</sup>, establecen responsabilidades específicas a estos agentes, destacándose las siguientes.

Los **emisores de tarjetas**, bancarios y no bancarios, deben implementar mecanismos robustos de autenticación y prevención de fraudes, proteger la información de las tarjetas y facilitar los medios para el bloqueo de tarjetas. Además, la regulación establece que los **operadores** deberán disponer de mecanismos que permitan su interconexión con otras redes relacionadas con la opera-

ción de tarjetas, en las condiciones técnicas y de seguridad conforme a estándares internacionales.

La normativa vigente también establece responsabilidades a través del contenido mínimo de los contratos que se suscriban entre el emisor y cada uno de los actores involucrados. Así, los contratos con las empresas afiliadas o **comercio** deben incluir medidas de seguridad que las partes deben considerar para precaver el uso indebido de la tarjeta así como la responsabilidad económica que le cabe a cada parte ante eventuales errores de validación de transacciones.

Por su parte, el contrato con los **operadores** establece su responsabilidad para cautelar la seguridad y el oportuno procesamiento y validación de las transacciones. En tanto, el contrato con los **tarjetahabientes** debe incluir las medidas de seguridad relacionadas con el uso de la tarjeta y, de manera

complementaria, los emisores deben instruir a los usuarios acerca de las precauciones que deben tener en el manejo de sus tarjetas, especialmente en el resguardo de las claves personales.

Cabe destacar que el pago a los comercios por las transacciones efectuadas con una tarjeta recae en el emisor, salvo que esto sea asumido en forma directa por un operador. Sin perjuicio de lo anterior, el emisor u operador, según corresponda, siempre podrá ejercer las acciones que procedan en contra de quienes sean responsables por los perjuicios que sufra en caso de fraude u otras situaciones dolosas o negligentes, conforme a las reglas generales de nuestro ordenamiento jurídico.

Finalmente, es importante resaltar que los roles antes descritos son complementados por una relación comercial directa y continua entre el emisor y el tarjetahabiente, así como entre el adquirente y los comercios afiliados.

## Fraudes: bajos y concentrados en transacciones no presenciales

No obstante, y si bien la seguridad en tarjetas es un tema de constante preocupación para la banca, resulta importante notar que la tasa de fraudes en Chile es baja en comparación con otros países. Las transacciones fraudulentas en tarjetas emitidas por bancos chilenos alcanzaron a 4,6 puntos base del monto transado al cuarto trimestre de 2016, cifra inferior al promedio mundial y al latinoamericano de 9,8 y 13,9 puntos base, respectivamente **(Gráfico N° 6)**.

Al comparar por forma de pago, los fraudes en Chile, al igual que en otras economías, se concentran en operaciones no presenciales —compras efectuadas a través de Internet o *call center*—, en las que la tarjeta no puede ser examinada físicamente por el vendedor, lo que las hace más vulnerables en comparación con operaciones presenciales **(Gráfico N° 7)**.

Cabe destacar que la banca, en su rol de emisor de tarjetas, constantemente ha im-

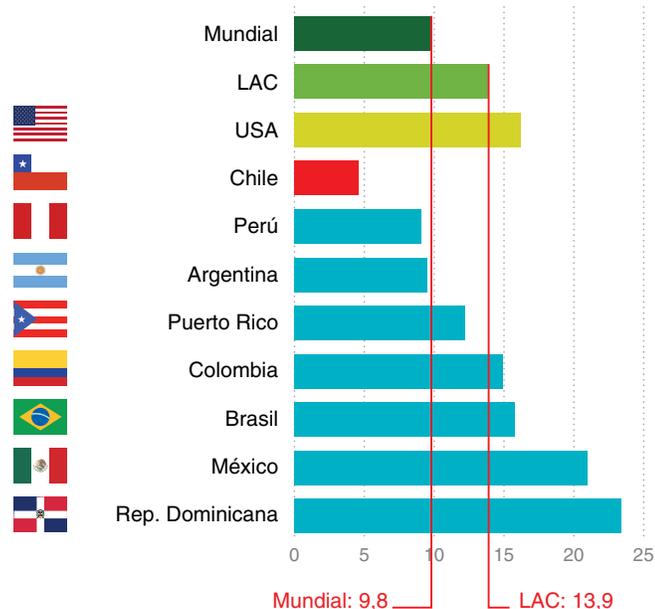
pulsado mejoras tecnológicas en materia de seguridad, tales como la introducción del chip EMV en tarjetas y lectores, la instalación de perturbadores magnéticos en cajeros automáticos para prevenir la clonación de la información almacenada en la banda magnética de la tarjeta, y el desarrollo de mecanismos de detección de fraudes. Asimismo, la banca ha invertido en campañas informativas orientadas a sus clientes.

(1) Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, Cap. III.J.1 y III.J.2 modificados mediante circular N° 3013-788 del 30 de junio de 2017.  
(2) Recopilación Actualizada de Normas (RAN), Cap. 2-15 y 8-3 de la SBIF, y la nueva "Norma sobre la emisión y operación de tarjetas de pago", que se encuentra en consulta pública hasta el 8 de septiembre de 2017.

GRÁFICO N° 6

Tasas de fraude en transacciones con tarjetas, países seleccionados<sup>[1]</sup>

(Puntos base, 4° trimestre de 2016)



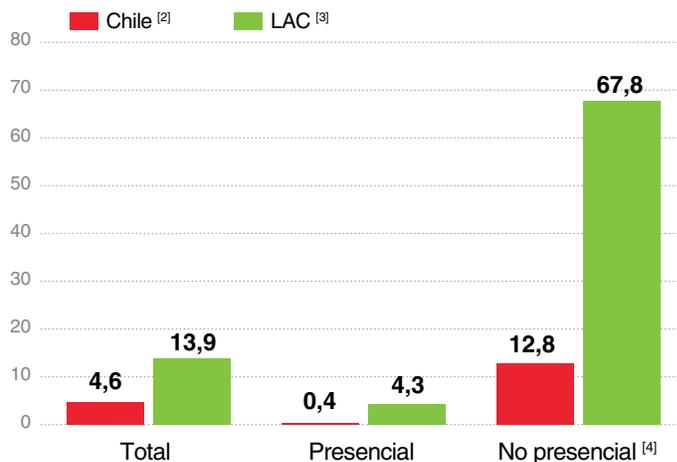
Fuente: Visa Inc. (2017).

[1] Tasa de fraude (puntos base) = Monto fraude / Monto ventas \* 10.000.

GRÁFICO N° 7

Tasas de fraude en tarjetas por modalidad<sup>[1]</sup>

(Puntos base, 4° trimestre de 2016)



Fuente: Visa Inc. (2017).

[1] Tasa de fraude (puntos base) = Monto fraude / Monto ventas \* 10.000.  
[2] En el caso de Chile la información por modalidad corresponde a mayo de 2017.

[3] Incluye Argentina, Brasil, Colombia, México, Perú, Puerto Rico y República Dominicana. Información por modalidad excluye datos de México.

[4] Incluye *call center* e Internet. En el caso de Chile corresponde sólo a la modalidad *call center*.

## Síntesis

El mercado de pagos con tarjetas en Chile ha evolucionado rápidamente en los últimos 20 años. Hoy, la banca administra más de 30 millones de tarjetas de débito y crédito, lo que a su vez se ha manifestado en un crecimiento elevado en las transacciones con tarjetas bancarias, especialmente en la modalidad no presencial, desplazando a otros medios de pago tales como el efectivo y cheques.

Si bien las tasas de fraude son bajas en Chile en comparación con otros países, la

prevención de fraudes es un proceso dinámico que requiere la colaboración de todos los actores involucrados en la cadena de pagos, cuyas responsabilidades se encuentran estipuladas en la normativa del Banco Central de Chile y la SBIF.

En este sentido, el proyecto de ley que modifica la Ley N° 20.009 se contraponen a estos aspectos ya que busca consignar la responsabilidad únicamente en el emisor, bancario o no bancario (por ejemplo, tarjetas

de prepago no bancarias), frente a casos de uso fraudulento en las tarjetas de pago.<sup>3</sup> Aún más, este proyecto incrementa el riesgo moral y desincentiva el cumplimiento de las obligaciones que corresponde a los demás actores. Así por ejemplo, en el 2013, la empresa de *retail Target* en EE.UU. sufrió el robo de credenciales de más de 41 millones de usuarios de tarjetas, situación por la que esta empresa debió pagar US\$ 18,5 millones en multas, además de indemnizaciones a los clientes afectados.

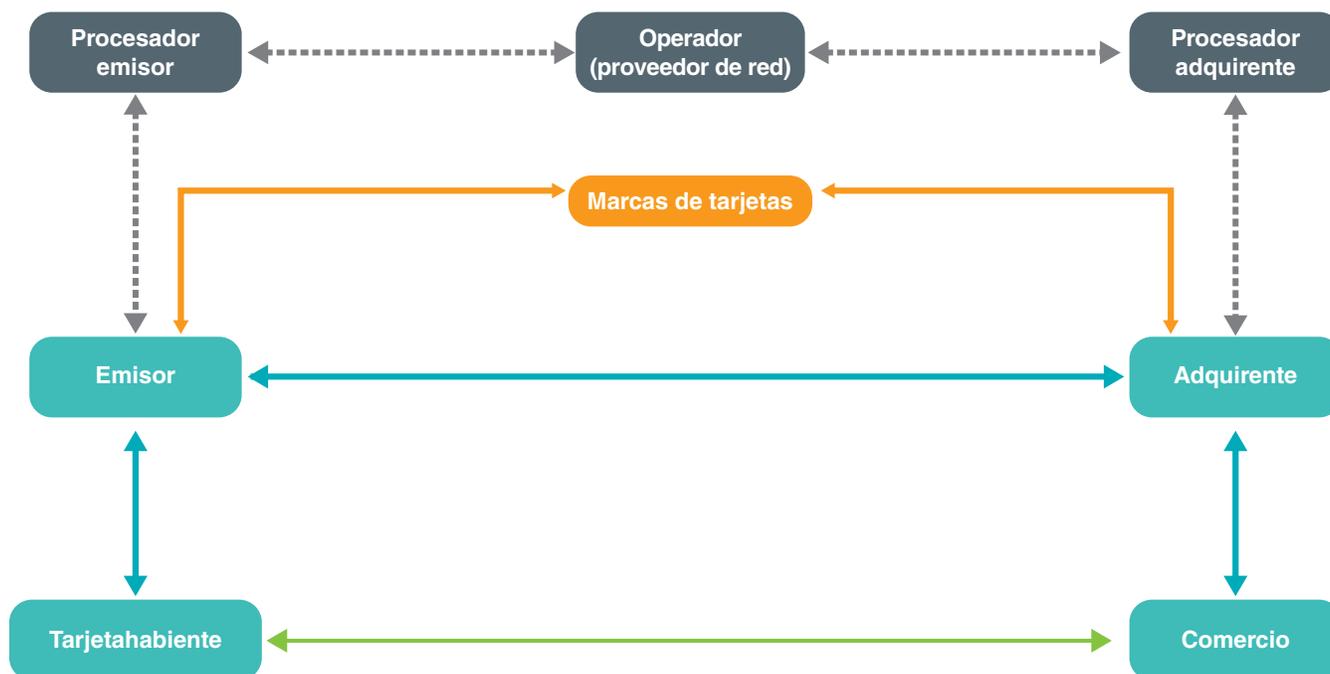
(3) El proyecto de ley ingresado en enero de 2017, Boletín N° 11.078-03, establece que el emisor está obligado a devolver al usuario los fondos defraudados en un plazo de 24 horas, sin condición alguna, a menos que pueda probar que el usuario se encontraba en conocimiento de las operaciones fraudulentas o que actuó sin la debida diligencia en el manejo del medio de pago. El emisor tampoco podrá imputar las pérdidas al comercio que aceptó el pago, a menos que pueda probar su negligencia en el manejo de los medios de pago.

## Recuadro: Funcionamiento del mercado de pagos con tarjetas

Los esquemas de pagos con tarjetas generalmente involucran los siguientes actores: tarjetahabiente, comercio, emisor, adquirente, operador (proveedor de red), procesadores y marca de tarjetas (**Figura N° 1**).

FIGURA N° 1

### Esquema de operación del mercado de pagos con tarjetas



- ✓ **Tarjetahabiente:** La persona o empresa que firma un contrato con un emisor para obtener una tarjeta.
- ✓ **Comercio:** Establecimiento que vende bienes o servicios y acepta la tarjeta como medio de pago.
- ✓ **Emisor:** Entidad bancaria o no bancaria que emite la tarjeta de débito o crédito.
- ✓ **Adquirente:** Entidad que suscribe el contrato con los comercios para que estos acepten la tarjeta como medio de pago.
- ✓ **Operador (proveedor de red):** Entidad que facilita la interconexión entre los emisores, adquirentes, sus respectivos procesadores y el comercio.

- ✓ **Procesador emisor:** Entidad que por encargo del emisor administra la cuenta del tarjetahabiente, autoriza las transacciones, realiza los cargos y genera las cartolas.
- ✓ **Procesador adquirente:** Entidad que por encargo del adquirente administra la cuenta del comercio, genera solicitudes de autorización para las transacciones y los envía al operador, abona los pagos y realiza cargos por comisiones a la cuenta del comerciante, y genera las cartolas.
- ✓ **Marca de tarjetas:** Entidad que otorga licencia de marca a los emisores y adquirentes para la operación de sistemas de tarjetas de aceptación internacional (Visa, MasterCard, American Express, entre otros). En varios países las marcas asumen también el rol de proveedor de red<sup>4</sup>.

(4) Las marcas de tarjetas asumen el rol de proveedor de red en al menos los siguientes países: Australia, Brasil, Canadá, EE.UU. India y la Unión Europea.