

UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL.

TRANSFERENCIA ELECTRONICA DE FONDOS,
IMPACTOS EN LOS MERCADOS BANCARIOS Y COMERCIAL

FERNANDO PARODI HIDALGO
1993

I N D I C E

<u>CONTENIDO</u>	<u>PAGINA</u>
PROLOGO	I
OBJETIVO Y CONTENIDO DEL TRABAJO	II
CAPITULO I : <u>TARJETAS DE CREDITO</u>	
- Historia del Dinero	2
- Historia de la Tarjeta de Crédito	12
- Clases de Tarjetas de Crédito	21
- Sujetos de la Relación Jurídica Trilateral	24
- La Tarjeta de Crédito como Generadora de Inflación	28
CAPITULO II : <u>TRANSFERENCIA ELECTRONICA DE FONDOS, SU NATURALEZA Y FINALIDAD</u>	
- Introducción	31
- Los Pagos del Futuro	32
- Situación Actual en Materia de Transferencia Electrónica de Fondos	37
CAPITULO III : <u>LOS CAJEROS AUTOMATICOS</u>	
- Generalidades	40
- Reseña Histórica de los ATM's en Chile	47
- Situación Actual de los ATM's en Chile	48
CAPITULO IV : <u>LA EXPERIENCIA CHILENA EN LA INSTALACION Y OPERACION DE REDBANC S.A.</u>	
- Introducción	50
- Breve Historia	51
- Organización para la Puesta en Marcha	52
- Ambito de Acción	54
- Situación Actual RedBanc	56

CAPITULO V : ASPECTOS LEGALES DE LA TRANSFERENCIA ELECTRONICA DE FONDOS

-	La Monética Concepto	62
-	Una Relación Jurídica con Pluralidad de Protagonistas	63
-	El Marco Jurídico	64
-	El Riesgo Informático	65
-	Problemas Relacionados con la Prueba	68
-	Problemas Relacionados con la Responsabilidad Civil	71
-	Problemas Relacionados con Fraudes	74
-	Conclusiones	77

CAPITULO VI : TRANSFERENCIA ELECTRONICA DE FONDOS EN EL PUNTO DE VENTA

-	El Enfoque Conceptual	79
-	Modelo Tarjeta de Crédito	81
-	Modelo de Cheques	83
-	Modelo Tarjeta de Débito para P.O.S.	84
-	Conclusiones	86
-	Impacto de EFT en los Consumidores	88
-	Elementos Básicos de EFT y su Estado Actual	90
-	Tarjetas de Débito y su Impacto	92
-	El Marketing Electrónico	93
-	Aceptación por Parte del Público	95
-	Como la EFT Beneficia a los Minoristas	97

CAPITULO VII : ULTIMOS ADELANTOS DE LA EFT Y SUS PROYECCIONES FUTURAS

-	Centros de Compensación Automatizados	103
-	Agentes Participantes	105
-	Servicios de Depósitos Directos	107
-	Servicios de Pagos Automáticos de Cuentas	110
-	Servicios de Administración del Flujo de Caja	112
-	El Futuro	114
-	La Tarjeta Inteligente	115
-	Introducción	116
-	Aplicación	118
-	Costo / Beneficio	120

ANEXO I	: <u>MARCO LEGAL Y NORMAS QUE RIGEN LA INSTALACION Y OPERACION DE REDES DE TRANSFERENCIA ELECTRONICA DE FONDOS EN CHILE</u>	124
---------	---	-----

ANEXO II	: <u>TERMINOLOGIA FINANCIERA</u>	144
----------	----------------------------------	-----

ANEXO III	: <u>BIBLIOGRAFIA</u>	156
-----------	-----------------------	-----

P R O L O G O

El presente trabajo "Transferencia Electrónica de Fondos, Impactos en los Mercados Bancario y Comercial", ha sido preparado con el propósito de obtener un enfoque conceptual de la tecnología de transferencia electrónica de fondos; lograr una visión global de como opera dicha tecnología, su naturaleza y finalidad; analizar la experiencia nacional en el tema; los aspectos legales y normas que la rigen; su impacto en el punto de ventas, en los consumidores y como beneficia a los minoristas, para culminar con los últimos adelantos y sus proyecciones.

Este material está orientado a los sectores usuarios no técnicos de esta tecnología; para ser utilizado como base en la estructuración de una guía para estudiantes o usuarios nuevos tanto de la banca como del sector comercio y constituye un adecuado punto de partida para futuros estudios que aborden estas tecnología y sus aplicaciones, ya que no existe un trabajo ni investigación previa de su implicancia económica y en los usuarios. Su propósito es explorar conceptualmente las características de esta nueva tecnología, sus herramientas asociadas y su impacto en la economía.

Fue imprescindible, para lograr el contenido de este trabajo, introducirnos en la Transferencia Electrónica de Fondos, conocer el funcionamiento operación y potencialidad de los equipos utilizados (Cajeros Automáticos y POS) y por sobre todo aplicar los conocimientos y experiencias adquiridas en el transcurso de la investigación.

Es también necesario mencionar que este trabajo es netamente un estudio teórico; que los conceptos aquí vertidos, constituyen con muchos casos elaboración personal derivada del estudio y análisis de las diferentes fuentes bibliográficas utilizadas.

OBJETIVOS Y CONTENIDO DEL TRABAJO

El objetivo de este trabajo, no es mostrar la tecnología de la transferencia electrónica de fondos, los equipos utilizados o los programas requeridos para su funcionamiento, ni menos analizar su operación física o servicios implementados a la fecha.

Se pretende incursionar en su impacto en los usuarios y en la economía, especialmente el sector servicios, crear la base para estructurar una guía de introducción o divulgación amplia del tema Transferencia Electrónica de Fondos, señalar las razones y factores que influyan en su rápido desarrollo y crecimiento, la conveniencia de iniciarse en ellos; identificar su fortaleza y debilidades actuales y las proyecciones en el mediano plazo.

Además, detallar el marco legal que la rige y otras consideraciones importantes que harán de esta tecnología aplicada, un medio que facilitará las tareas, actividades, uso de recursos tanto a nivel institucional como usuario final y sus interacciones, adelantándonos también al momento que en definitiva se estandarice y masifique su uso.

Existen varias razones por las cuales se consideró efectuar este trabajo. A continuación presentamos algunas:

- 1.- Las perspectivas futuras de la tecnología de transferencia electrónica de fondos y los equipos utilizados (Cajeros Automáticos, terminales P.O.S., etc.).
- 2.- Los terminales utilizados tienen un fuerte impacto en las funciones propias de bancos, comercio y consumidores y en el comportamiento de las personas.
- 3.- Están involucrados y se requieren recursos monetarios significativos tanto en la adquisición e implementación de estos sistemas, como en su operación diaria.
- 4.- Su implementación y adopción masiva es cosa de tiempo, es una tecnología que llegó para instalarse y revolucionar la sociedad, tanto social, como económicamente.
- 5.- La globalización de la economía, el desarrollo económico esperado, la diversidad de servicios ofrecidos y la eficacia de los equipos indican que es necesario conocer estos nuevos sistemas a la brevedad para competir en el futuro inmediato.
- 6.- Fundamentalmente la carencia absoluta de información legible por los usuarios no técnicos y el público en general.

Este trabajo está organizado en siete capítulos. El contenido de los capítulos está referido a:

- El capítulo I "Tarjetas de Crédito" está orientado a una introducción genérica al tema de las transacciones monetarias, sus orígenes y estado previo a la introducción de la tecnología de transferencia electrónica de fondos; se hace un breve recuento de los orígenes del dinero, la letra de cambio en la edad media, los inicios del crédito, el uso del papel moneda, la aparición de la tarjeta de crédito y su relación con la moneda. Posteriormente se analiza la tarjeta de crédito, desde su historia y principales etapas, ventajas e inconvenientes para los agentes involucrados. Para culminar este capítulo con las diferentes clases de tarjeta de crédito, implicancias jurídico-legales y las relaciones jurídicas que produce y un análisis conceptual de su incidencia en la inflación.
- En el capítulo II "Transferencia Electrónica de Fondos, su Naturaleza y Finalidad" se define la transferencia electrónica de fondos, su campo de acción; se esboza la situación actual y perspectivas futuras en el país, dando a conocer, de manera general, en que nivel se encuentra en materia de operaciones electrónicas implementadas.
- El capítulo III "Los Cajeros Automáticos", detalla algunos aspectos específicos sobre qué son, y cómo funcionan los cajeros automáticos, se analiza su evolución y muestra su actualidad.
- El capítulo IV "La Experiencia Chilena en la Instalación y Operación de RedBanc S.A." se da a conocer una breve historia de ésta Red de transferencia electrónica de fondos, su organización para la puesta en marcha; ámbito de acción, situación actual y un resumen de ésta experiencia.
- El capítulo V "Aspectos Legales de la Transferencia Electrónica de Fondos", trata el concepto de monetaria, las relación jurídica con pluralidad de protagonistas que se produce, el marco jurídico, el riesgo informático asociado, los problemas relacionados tanto en la parte operacional como las responsabilidades civiles para finalizar con el análisis de los problemas relacionados con fraudes.
- En el capítulo VI "Transferencia Electrónica de Fondos en el Punto de Venta", se efectúa un enfoque conceptual de los diferentes modelos, se analiza el impacto en los consumidores como usuarios finales y proyecciones de servicios futuros, para culminar con una visión de como la EFT beneficia a los minoristas.

- El capítulo VII "Últimos Adelantos de la EFT y sus Proyecciones Futuras", entrega una visión de los últimos adelantos en los sistemas de EFT; tanto en etapa de implementación como desarrollo, estos son los centros de compensación automatizados y la tarjeta inteligente.

La secuencia de los temas tratados está estructurada con la intención de introducir al lector en el tema partiendo desde el origen de los procesos de intercambio hasta el estado actual de la tecnología y sus proyecciones.

Antes de iniciar la lectura del contenido de este trabajo, creemos conveniente advertir los siguientes aspectos importantes:

- 1.- El carácter de la investigación: Reunir información dispersa sobre un tema de gran influencia futura.
- 2.- El contenido del trabajo: netamente teórico.
- 3.- Aceptación o rechazo del contenido: puede y debe ser mejorado en la medida que la tecnología aplicada logre niveles de desarrollo superior; su implementación se generalice, tanto a nivel instituciones como usuarios finales; existan estudios estadísticas y proyectos concretos además de documentación.

I.- TARJETAS DE CREDITO

HISTORIA DEL DINERO

1.- Los Orígenes del Dinero

Adam Smith consideraba la "propensión a trocar, permutar y cambiar una cosa por otra" como uno de los ingredientes básicos de la naturaleza humana. Aunque difícilmente el psicólogo social moderno aceptaría esta afirmación, es totalmente cierto que el hombre ha estado comprometido en el proceso de trocar, permutar y cambiar una cosa por otra desde épocas muy lejanas.

En la era paleolítica, cuando el hombre era fundamentalmente un cazador y recolector de comida que no había aún aprendido a cultivar plantas o a domesticar animales, transportó algunos bienes a sitios alejados de su lugar de origen.

La primera forma de comercio fue probablemente el llamado "comercio silencioso". En él, los participantes no tenían contacto directo. Los miembros de una familia o tribu se allegaban a un espacio abierto, desplegaban los bienes que deseaban cambiar y se escondían.

Esta manera rudimentaria de regateo continuaba hasta que ambas partes estaban satisfechas.

El intercambio de regalos entre los jefes de diferentes tribus (hecho al que se alude con frecuencia en las obras de Homero y en el Antiguo Testamento) desempeñó un papel importante en la vida social y económica de esa época. Al lado de su papel social y político, tales regalos permitían a "un grupo compartir los productos de otro", lo que se puede considerar un antecedente de formas más organizadas de intercambio.

Estos modos primitivos de intercambio consistían en el simple trueque de una cosa por otra sin la intervención de ninguna clase de dinero.

El trueque, sin embargo, tiene muchas desventajas que imposibilitan su uso, a menos que la transacción sea muy simple.

Dicho mecanismo primitivo de intercambio requiere, lo que se conoce técnicamente como: la doble coincidencia de deseos.

La actividad comercial es el intercambio de unos bienes y servicios por otros.

El dinero, no es más que un "intermediario" que facilita las relaciones económicas.

Esas quiebras de los bancos privados condujeron a que la gente demandase el establecimiento de bancos públicos de giro.

La característica esencial de cualquier medio con el que se realicen los pagos no es el valor intrínseco de dicho medio, sino su aceptación general.

Lo más importante para la persona que tiene que cobrar algo es la seguridad de que cualquiera que sea la cosa que reciba en pago podrá usarla para hacer frente a sus propios pagos.

4.- El Papel Moneda

El último punto del proceso evolutivo de la moneda lo constituye la creación de una nueva medida de valor que siendo intrínsecamente un bien, es aceptada en mayor medida que cualquier otro bien debido al poder cancelatorio de las obligaciones, efecto, fundado en disposiciones legales. Coayuda asimismo el ser instrumento fácilmente manejable y de ilimitada reproducción.

Al ser reconocida también en otros países extraños a su emisión, es un medio para medir la potenciabilidad económica de los Estados y el grado de confiabilidad que se dispensa a su unidad monetaria; su antecedente remoto lo encontramos como ya hemos dicho, en los certificados de depósitos bancarios de las ciudades italianas. Vemos como del dinero-mercancía (vinculado al valor del metal en principio), se pasa al dinero-signo y actualmente al papel moneda.

Otro antecedente lo constituye el Banco de Inglaterra en el año 1797, que emite billetes de banco con circulación en Londres y sus alrededores.

Originalmente el papel moneda fue una promesa de pago sobre demanda a su prestación, de un número especificado de piezas de oro o de plata. Empezó -afirma Samuelson- siendo un simple vale de almacén o recibo de la Casa de Moneda, por una cantidad determinada de metales y es, para Cassel, la forma más simple de moneda, cuando el papel es directamente regulado por el Estado.

La continuidad del papel moneda, que desde esa fecha llegó a la actualidad, es el origen del sistema que nos rige.

5.- La Tarjeta de Crédito y la Moneda

En Estados Unidos existen métodos para giros o transferencias por medio de tarjetas de crédito, en máquinas especiales conectadas por medio de computadores con las cuentas de los clientes y las cuentas de los proveedores, las mismas traducen los datos de las tarjetas y de la factura y debitarán o acreditarán inmediatamente las cuentas respectivas.

Un ejemplo de ello es la tarjeta que posee una cinta magnética situada en la parte superior, usándose en la actualidad en los cajeros automáticos.

Esta tarjeta no gravada se creó exclusivamente para transacciones totalmente electrónicas.

Todo esto revela un proceso de desmaterialización y abstracción de la moneda. Eso es, tal vez lo que constituye su mayor fuerza, su mayor posibilidad de sobrevivir y de imponerse.

Vemos de esta manera como la tarjeta de crédito, sustituye al dinero en efectivo. Quizá por ello, en el mundo ya se ha comenzado a hablar del dinero plástico.

Finalmente vemos que, la moneda genéricamente hablando cumple una triple función dentro de las transacciones: es intermediaria en las operaciones comerciales, es un instrumento de medición de valores, es un elemento de cancelación de obligaciones y para todo ello tiene que tener aceptabilidad general, y ello implica de manera completa la confianza.

HISTORIA DE LA TARJETA DE CREDITO

1.- Principales Etapas

Generalmente se piensa que la tarjeta de crédito nace en los Estados Unidos de América. La realidad es otra, su nacimiento tuvo lugar en los países europeos, habiéndose posteriormente extendido y tomado auge en los Estados Unidos.

En Francia, Inglaterra y Alemania utilizaban este sistema, a comienzos del siglo XX, los hoteles importantes para uso exclusivo de sus clientes fijos. Pero este tipo de tarjetas no era exactamente igual al que se utiliza en la actualidad, por cuanto en su relación sólo intervenían dos partes: el hotel concesionario del crédito, por una, y el cliente que gozaba del mismo, por la otra. En otras palabras no existía el triángulo de relaciones jurídicas y económicas que existe en las actuales tarjetas de crédito (ente emisor-socio o tarjeta habiente-comerciante o empresa comercial).

La creación del Diners-Club, en el año 1950 por Ralph Scheneider y Franck Mc Namara, marca un hito en la historia de las tarjetas de crédito, esta entidad financiera es la primera que emite una tarjeta con vocación internacional, viéndose coronado con el éxito su accionar en forma casi inmediata, tanto es así que en el año 1954 aparece el Diners-Club de Francia. En 1967 varios bancos franceses crean la tarjeta Carte Bleue.

Posteriormente en el año 1958, nace la tarjeta American Express. Siendo necesario destacar que American Express, es un banco, pero más que nada una agencia de viajes.

El inicio de esta modalidad crediticia es privativo de los restaurantes, y posteriormente se extiende a empresas de ferrocarriles, estaciones de servicios, almacenes, cadenas de importantes gasolineras, sitios de diversión, etc.

El Franklin National Bank -del Franklin Square de New York- comenzó con los programas de tarjetas de créditos bancarias de nuestros días en agosto de 1951 y, en abril de 1952 estaba en la operación a "full". En los dos años siguientes, más de 100 bancos, y aquellos principalmente pequeños, comenzaron con los planes de la tarjeta de crédito.

En 1959 los bancos de América, Trust and Saving Asociation de San Francisco y el Chase Manhattan Bank de Nueva York introdujeron los programas de tarjeta de crédito. Naturalmente otros varios bancos incluyeron estos programas y a fines de 1959 más de 40 bancos -la mayoría de ellos de Nueva York y la costa este- estaban ofreciendo estos planes. En total, 235 planes fueron establecidos durante el período de los años 1958 y 1959.

En Inglaterra en 1951 uno de sus más importantes bancos, el Westminster Bank participa en la colocación del Diners Club, en 1958 se introduce la American Express y en 1966 se emite la tarjeta del banco Barclay's.

En Japón el Banco Fuji emite una tarjeta de crédito parecida al Diners y en México, se crea el Club 202 que emite la tarjeta Diners Club S.A, en 1953.

2.- Ventajas e Inconvenientes de la Tarjeta de Crédito

Ventajas de la Tarjeta de Crédito para el Titular

El titular de una tarjeta de crédito tiene las siguientes ventajas:

- a) No le es preciso llevar dinero en efectivo a fin de realizar los gastos en su lugar habitual de residencia o cuando viaja, lo que imposibilita las pérdidas o sustracciones del mismo. La primera función que desempeña la tarjeta, como vemos consiste en reemplazar el dinero en efectivo.

La tarjeta es nominativa, ofrece evidentemente una mayor seguridad en caso de pérdida e inclusive de robo.

- b) La tarjeta posibilita pagar de una sola vez las compras del mes, esto genera además una economía de tiempo otorgando asimismo al titular un crédito, de hecho nada despreciable, ya que el mismo abona en plazos que varían entre tres y cinco semanas.

El ente emisor envía resúmenes de cuentas, en los que se reproducen detalladamente las compras correspondientes al período transcurrido, facilitando de esta forma la buena organización de la contabilidad familiar.

- c) Permite actividades no previstas con antelación, como viajes, compras, etcétera.
- d) La titularidad de una tarjeta de crédito importa un prestigio. El cliente pareciera tener ventajas de orden psicológico: se siente elegido. No debemos olvidar que la tarjeta de crédito es algo así como una tarjeta de buen pagador.
- e) Mediante la tarjeta se pueden realizar pagos y obtener servicios no sólo para el titular de la misma, sino en beneficio de terceras personas.

Las tarjetas de crédito, mediante extensiones de las mismas, sean personales o empresariales, permiten su uso a familiares del titular en el primer caso, o a ejecutivos o empleados bajo la responsabilidad de éstos en el segundo caso.

Los dependientes de cualquier empresa, entonces, pueden sin ningún problema, prolongar una estadía o un viaje dentro o fuera de su país sin problema alguno de dinero o divisas.

Además no necesita coleccionar facturas, sólo tendrá que guardar los cupones respectivos. Esto facilita el control de gastos para la empresa y evita que los empleados puedan economizar en beneficio propio los gastos de representación, constituyendo esto una prueba fehaciente de los gastos.

Todas estas ventajas enumeradas, pueden llevar a preguntarse si no constituyen demasiadas facilidades para gastar, más allá de las posibilidades reales del titular de la tarjeta.

Estadísticamente está comprobado en Estados Unidos de Norteamérica que un comprador con tarjeta de crédito, compra dos y media o tres veces más en un año, que el promedio del que abona en efectivo.

Debido a esto los entes emisores realizan una delicada selección de los solicitantes de tarjetas, basándose en las siguientes pautas: a) importancia de los ingresos b) regularidad en los mismos c) seriedad financiera.

- f) Y por último, una de sus ventajas más importantes es el secreto bancario para el tenedor de la tarjeta, ya que la jurisprudencia ha establecido el mismo, resolviendo que cabe valerse de la garantía del secreto bancario frente a requerimientos de la autoridad en punto a proporcionar con generalidad informaciones propias de usuarios del sistema de tarjetas de crédito, que la administradora maneja por delegación de entidades bancarias adheridas a esa forma de operar.

De esta manera se logra evitar el mayor riesgo que puede tener cualquier ente emisor, o sea otorgar tarjetas a personas de dudosa solvencia.

Inconvenientes para el Titular

El titular de una tarjeta de crédito tiene los siguientes inconvenientes:

- a) Posibilidad de pérdida o robo de la tarjeta o uso indebido de ella. Esto supone graves riesgos, si bien es cierto que en general, el titular que comunica inmediatamente la pérdida de la tarjeta al organismo emisor, queda exento en principio de responsabilidad.
- b) Pago de cuota anual. Algunos entes emisores obligan al titular de la tarjeta a pagar una cantidad anual para disponer de la tarjeta (independientemente de que la utilice o no).
- c) Como ya hemos dicho, la posibilidad de comprar sin tener que desembolsar dinero supone el peligro, para el titular de la tarjeta de gastar más de lo debido.
- d) La investigación previa sobre la situación financiera del candidato, puede llegar a desagradar al mismo.

Ventajas para los Establecimientos Adheridos

Los establecimientos incorporados al sistema poseen las siguientes ventajas:

- a) Tienen garantizado el cobro de las ventas, siempre y cuando respeten todas las condiciones de funcionamiento del sistema: firma del cupón por parte del comprador, transcripción de los datos de las tarjetas, remisión de dicho cupón al organismo emisor dentro de los plazos determinados, etcétera.
- b) Evita los depósitos de dinero, sólo subsiste el pago del emisor al comerciante que se efectúa mediante giros bancarios o envío de cheques. Vemos como aquí también se evitan los riesgos de robo.
- c) Evita el riesgo que significa recibir un cheque, ya que el mismo puede venir de vuelta por falta de fondos, o por cualquier otro motivo. El comerciante sabe que siempre que cumpla con el sistema el ente emisor le va a pagar la venta.
- d) Ante la certeza de pago elude todo gasto referido a cobranzas judiciales.
- e) Obtiene un aumento de su clientela. Como ya se ha dicho siendo los titulares de las tarjetas personas de determinada solvencia económica, las mismas realizan compras no sólo en su país, sino también en los países extranjeros aumentando el caudal de venta de los negocios.

Aquí debemos discriminar entre clientela nueva o clientela estable o habitual. Esta última es la que hubiese comprado de todos modos en dichos negocios, pero prefiere usar el sistema de la tarjeta, aprovechando la adhesión del comerciante al sistema de pago puesto a su disposición.

En esta situación el comerciante sufre la pérdida de la comisión.

- f) El comerciante se siente seleccionado y realmente existe por parte del ente emisor una elección numérica y cualitativa de los mismos.

El aumento de los titulares de tarjeta amortiza los inmensos gastos del sistema cumpliendo igual función el mayor número de proveedores afiliados. Todo ello conlleva además a la aceptación universal que cada día más tiene la tarjeta de crédito, sobre los cheques y el dinero en efectivo.

Un crecimiento desmesurado del número de comerciantes, podría traer como consecuencia un peligroso desequilibrio ya que a mayor cantidad de proveedores correspondería una menor cantidad de ventas, salvo un crecimiento paralelo del número de titulares de tarjetas de crédito.

Referente al criterio cualitativo, debemos resaltar que el mismo es realizado por las entidades emisoras a posteriori.

En los contratos el organismo sólo promete publicidad al comerciante y no garantiza en principio la legalidad del accionar del negocio adherido, respecto al titular de la tarjeta.

De existir problemas referidos al precio o calidad de la mercadería o servicios, los mismos sólo podrán ser detectados en virtud de las quejas de los tarjetahabientes ante la autoridad competente (Sernac o Tribunales).

A tal efecto los organismos emisores deberán verificar si se respetan o no por parte de los comerciantes las normas contractuales pactadas.

Además pueden detectarse entre otras las siguientes conductas de los comerciantes:

- a) Sugerirle a los titulares de tarjetas el no uso de la misma y compensar a los mismos mediante un descuento por pago al contado. A su vez el proveedor recupera el descuento porque evita, al ser la venta de contado, la retención que le efectuaría el organismo emisor en concepto de comisión sobre dicha venta.

En nuestro país, debido a la inflación los comerciantes, evitan además con este accionar la espera en el pago por parte del ente emisor (entre quince y treinta días), lo que implica al no tener la disponibilidad inmediata del dinero una pérdida del 1,0 ó 1,5% del precio de la mercadería o del servicio. (calculando una inflación anual entre 12 y 15%).

- b) Recargar a los clientes portadores de tarjetas el monto de la comisión que le descuenta el ente emisor. Esto suele suceder en hoteles y restaurantes.
- c) Elaborar sus precios sumándole la comisión, ya sea que las compras las realicen o no portadores de tarjetas de crédito; todos los clientes soportan entonces el precio de las ventajas que benefician solamente a los portadores de tarjetas.

Esta última hipótesis constituye uno de los elementos que ha llevado a sostener, la posibilidad que tiene la tarjeta de crédito de generar efectos inflacionarios.

Inconvenientes para los Establecimientos Adheridos

Para los establecimientos adheridos al sistema se presentan los siguientes inconvenientes:

- a) El pago de una comisión sobre las ventas efectuadas.

La entidad emisora descuenta al comerciante una cantidad en concepto de servicios sobre el importe total de la factura.

El porcentaje de descuento varía mucho según el tipo de tarjeta y el negocio de que se trate.

Los comerciantes se resisten a pagar esas cantidades, que a veces pueden llegar a significar el veinte por ciento del beneficio bruto generado por la transacción de venta.
- b) El comerciante no tiene con el sistema de tarjetas la posibilidad de disimular sus ventas y beneficios al fisco.
- c) Las exigencias que el ente emisor impone a los establecimientos en algunas oportunidades se tornan complicadas y generan inconvenientes (control por parte del comerciante de la firma del titular, del boletín de cancelación, etcétera).

Ventajas e Inconvenientes para el Emisor

Teóricamente las tarjetas de crédito tienen enormes ventajas para los órganos emisores, ya sean bancos u otras sociedades especiales, y esto implica que de ellos haya partido la iniciativa. Pero una vez puestos en marcha los programas de tarjetas, a veces las dificultades o inconvenientes son tan grandes que el sistema no aparece con la rentabilidad esperada.

a) **Ventajas.** El emisor que coloca las tarjetas en el mercado tiene las siguientes ventajas:

1. Las tarjetas de crédito sirven para atraer clientela.

En el caso de los bancos, es uno de los servicios de mediación en los pagos y que trae consigo un aumento indudable de los depósitos en cuenta corriente. Cuando se trata, por ejemplo, de un gran almacén que expide su propia tarjeta para compras en sus locales, dicho servicio puede atraer clientela por las comodidades que supone para el cliente a las que ya hemos hecho referencia.

2. Por otro lado, es un modo de colocación rentable de dinero a corto plazo. En efecto, la entidad emisora cobra por dos lados: del comerciante (descuento en las facturas) y del titular (interés por la concesión de crédito y cotización anual).

3. El sistema de tarjetas de crédito sirve para evitar una multiplicidad de pagos. Las diferentes facturas de un cliente-titular de tarjeta se pagan de una sola vez a fin de mes. Esto entraña una importante disminución de los gastos de caja, de errores contables y de personal y material.

4. La tarjeta de crédito hace innecesario el cheque y evita los inconvenientes y gastos de éste.

5. Gracias a la tarjeta de crédito se consiguen clientes fijos.

b) **Inconvenientes.** Como ya se ha dicho antes, quizá no quepa hablar de inconvenientes cuando es la entidad la que decide libremente emitir la tarjeta. Por otra parte, muchos de los inconvenientes que aquí se citan son comunes a otras muchas empresas y constituyen la esencia del negocio comercial y financiero que auna una tarjeta de crédito.

¿Por qué entonces no utilizamos el trueque, esto es, el intercambio directo entre bienes y servicios?

Ya observamos que el intercambio directo, sin dinero, resulta muy difícil, por no decir imposible.

- . Imaginémonos ahora una sociedad en la que el intercambio entre todos los individuos - y no sólo entre dos, como suponíamos hasta ahora - fuese realizado mediante trueque, sin la intermediación del dinero. Los problemas de dicha sociedad serían de una magnitud extraordinaria.

Sin la unidad monetaria tendríamos que expresar el valor de un bien en las unidades de aquellos otros bienes por los que el primero hubiera de cambiarse. Si deseáramos intercambiar un centenar de bienes distintos, sus relaciones mutuas de cambio resultarían totalmente imposibles de manejar. Un centenar de mercancías diferentes dará lugar a cuatro mil novecientos cincuenta relaciones de intercambio $\frac{(n^2 - n)}{2}$

El desarrollo del dinero es, por lo tanto, parte de la evolución de la sociedad humana, comparable en importancia a la domesticación de los animales, al cultivo de la tierra y al desarrollo de los instrumentos y control del poder.

El dinero fue un requisito esencial para el paso de la economía natural a la especialización y división del trabajo.

Por ello, en todas las agrupaciones humanas (excepto, por lo que parece, en alguna de las más primitivas) se ha dado y se da la utilización del dinero: esto es, de una mercancía (sean ovejas, piedras, trozos de metal, piezas de papel o tarjetas de crédito) que facilita el intercambio, al ser comúnmente aceptada como instrumento para recibir cobros y efectuar pagos.

Los orígenes del dinero, como los del comercio, se remontan a épocas anteriores a la primera historia escrita.

La función del dinero como medio de cambio está íntimamente relacionada con la del patrón de valor.

Es probable que, a medida que las transacciones se hacían más complejas, el hombre iniciase la costumbre de calcular los "precios" tomando como punto de referencia un artículo que le servía como medida, y que esta medida se convirtiese, con el tiempo, en un medio de cambio.

En los tiempos homéricos el ganado sirvió como patrón de valor, y la propia palabra pecuniario procede de la palabra latina pecunia, que significa dinero; la cual procede, a su vez de pecus, ganado.

La moneda parece haberse desarrollado como un compromiso entre estos principios, circulando mediante cuenta, pero sólo porque llevaba en su cara una garantía estatal del peso y pureza del metal.

Es imposible conocer con precisión cuándo comenzó este proceso, aunque sí sabemos que su desarrollo abarcó muchos siglos.

Los metales preciosos llegaron a gozar de supremacía como medios de pago entre los bienes intercambiables.

Primero se usaron como barras metálicas más o menos uniformes; luego algunos gobiernos acuñaron dichos metales para preservar su pureza.

No obstante, este proceso fue muy lento, y durante mucho tiempo las barras metálicas siguieron pasando de mano en mano por su peso. El talento, por ejemplo, originariamente era una medida de peso.

Mientras tanto, el dinero instrumental de metal del norte de Europa se estaba abriendo camino hacia el Mediterráneo. Asadores en forma de varilla, trípodes, hachas y anillos se usaron como dinero para pagos, menos en Grecia.

Originariamente, estos artículos eran de bronce, pero en los tiempos posthoméricos se usaron también asadores en forma de varilla de hierro.

Puede ser que fueran los mercados los primeros que acuñaron moneda, si bien muy pronto los gobiernos tomaron a su cargo la función de la acuñación.

Entre los siglos VIII y VI a. C. cada uno de los diferentes estados y ciudades del Egeo y de Asia llegaron a emitir monedas portando su propio emblema: la cabeza de león de Lidia, la tortuga de Egina, el caballo alado de Corinto y el búho de Atenas.

Curioso es comprobar que la idea del delito es consubstancial con el alma humana, cuando es acosada por la codicia, pues a poco tiempo de tener curso la moneda, uno de los siete sabios de Grecia, Solón, introdujo en la legislación la pena de muerte para los falsificadores.

Algunas de las primeras piezas tenían la forma de concha, otras, de espadas, cuchillos y palas. Sin embargo, varios siglos antes de Cristo se comenzaron a fabricar unos discos redondos de cobre con agujeros cuadrados en el medio, dinero metálico que ha sobrevivido hasta los tiempos modernos.

Salvo raras excepciones, el único metal acuñado era el cobre, aunque para los pagos grandes se usaban lingotes de plata por peso, y durante mucho tiempo se usaron también, sal y piezas de seda.

La relación entre el desarrollo del dinero y el declive de la esclavitud es muy interesante. La expansión de una economía monetaria evidentemente no es suficiente para poner fin, por sí sola, a la esclavitud, pues, de hecho, en muchos países ha seguido existiendo la esclavitud mucho después de haberse implantado sistemas monetarios altamente complejos.

En ausencia del dinero, sin embargo, es casi inevitable la existencia de alguna forma de esclavitud o servidumbre.

La ejecución de actividades económicas, por muy simples que éstas sean, requiere que haya alguien que organice y controle el trabajo de otros.

En una economía monetaria esto puede hacerse alquilando los servicios de un hombre libre; en una economía no monetaria el control sobre el trabajo implica la limitación de la libertad personal del trabajador.

Se puede, por lo tanto, afirmar que el nacimiento de una clase de hombres libres asalariados marca un estado decisivo en la organización social y política, así como económica del género humano.

Se cree que las primeras monedas de bronce aparecieron en Sicilia en el siglo V a. C. En los años 407 y 406 a. C. se acuñaron en Atenas monedas de oro y bronce, respectivamente, durante la guerra del Peloponeso. Las necesidades financieras del gobierno en guerra proporcionaron el motivo inmediato para este cambio en el sistema monetario. Sin embargo, el oro era más apto que la plata para las transacciones importantes, y el bronce, para las de menor cuantía.

Ambos metales, el oro y el bronce, se usaron en forma creciente en el siglo IV a.C.

Las primeras monedas romanas representaban deidades y héroes. En el siglo II a. de C., esas imágenes dieron paso a temas mitológicos, glorificando a los antepasados de familias nobles y, posteriormente, a retratos de figuras históricas.

Los romanos ofrecieron bastante resistencia a poner en sus monedas retratos de personas vivas; siendo el primer romano, retratado vivo, Julio César aunque sólo en el último año de su vida.

Prometer pax y victoria, mantener la autoridad de pietas y justitia y, constantia y libertas era hacer legítima definición del espíritu de la época en términos que, extendiéndose más y más lejos del centro del Imperio, ayudaban a unificar a sus innumerables habitantes en el simple vínculo de una filosofía política común.

Pero los romanos no sólo utilizaron las monedas para fines políticos variando su apariencia, sino que también manipularon su valor cuando las necesidades financieras del Estado lo exigían.

El gobierno romano nunca llegó a tener deuda nacional a largo plazo, pero en tiempos de guerra contrajo grandes obligaciones a corto plazo.

Después de una adulteración, las deudas se saldaban con dinero rebajado, por lo que ese vicio en el peso de la moneda implicaba también un repudio de una gran parte de la deuda pública.

A fines del siglo III la situación estaba tan mal, que los comerciantes eran muy reacios a aceptar monedas por el valor acuñado, a consecuencia de lo cual la función de la moneda como medio de pago estuvo en peligro de venirse abajo.

Sin embargo, en el año 296 d. C., Diocleciano introdujo reformas que dieron a Roma su último período de estabilidad monetaria antes de la caída definitiva del Imperio.

Más fácil aún era la mutilación de la moneda buena, cercenando o limando el metal en el borde.

En el siglo XVII se encontró un remedio efectivo: un francés, Pierre Blondeau, inventó una máquina para producir monedas con el borde labrado.

En 1649, Blondeau se marchó a Inglaterra, pero los artesanos que las acuñaban consiguieron retener la puesta en práctica de su invención durante catorce años más.

Durante la mayor parte de la Edad Media los metales preciosos habían escaseado, pero el descubrimiento de América produjo un cambio repentino.

Los primeros suministros de oro y plata procedían de los saqueos que los conquistadores españoles hicieron entre sus nuevos súbditos.

Las cifras que existen son escasas y difíciles de interpretar, pero es probable que entre 1540 y 1560 los precios, en general, se duplicaran. Esos cambios monetarios afectaron muchos aspectos de la vida económica, social y política.

La primera moneda acuñada en América sajona fue debido a la legislatura de Massachusetts en 1652, que fundó un taller monetario en Boston, entregándolo a un concesionario, John Hull, creación posterior a más de un siglo de la hispanoamericana iniciadas en 1536 en México. Se acuñaron chelines de plata con su equivalencia en peniques con igual título que los ingleses, ostentando la figura de un pino. La presencia de este árbol determinó el nombre la moneda, Pine tree shillings.

Los inagotables filones de oro y plata de las minas de la América española, proveyeron a Europa del metal para sus acuñaciones y también para financiar sus eternas guerras.

La acuñación de moneda es un atributo de soberanía, una manifestación inequívoca de poder político y de ejercicio de una potestad propia de un Estado independiente.

2.- La Letra de Cambio en la Edad Media

El desarrollo de los mercados organizados de dinero y de capital requiere no sólo la existencia de personas que posean capital, el cual están dispuestas a prestar, sino también un cierto tipo de obligaciones que puedan transferirse fácilmente de unas a otras. Los banqueros de depósitos medievales en Italia y España transferían los saldos bancarios de una cuenta a otra mediante documentos escritos, precursores del cheque moderno.

Durante el siglo XIV algunos de estos banqueros establecieron un sistema de liquidación entre ellos.

Todo banco que formase parte de tal acuerdo mantenía una cuenta con los otros; cuando el cliente de uno giraba un cheque pagadero al cliente de otro, este segundo banco abonaba el valor del cheque en el haber de la cuenta de su cliente, y cargaba la misma cantidad en el debe de la cuenta del banco del cliente que lo había girado.

Con todo, tal disposición tiene más en común con las modernas operaciones de compensación de los banqueros que con un mercado de dinero moderno.

Las técnicas financieras en el norte de Europa no estaban tan avanzadas como las del Mediterráneo. No obstante, hacia el siglo XIV, Brujas se convirtió en un importante centro comercial y financiero frecuentado por los mercaderes de Génova, Venecia, Florencia y Lucca, así como por los de Alemania, Francia e Inglaterra. Los comerciantes genoveses, venecianos y florentinos tenían sus consulados en la Place de la Bourse, la cual tomó su nombre de una posada atendida por la familia Van de Bourse. La posada llegó a ser un lugar de reunión popular de los mercaderes y un centro de tráfico de la letra de cambio. En el siglo XV, cuando la ciudad de Amberes construyó un lugar de reunión para aquéllos, se le dio el nombre de la Bourse, y desde entonces este término ha venido usándose para designar un cambio y derivar en las actuales Bolsas de Comercio.

3.- Los Inicios del Crédito

Durante más de doscientos años la moneda de oro, plata o para pequeñas cantidades, bronce, fue el principal medio de pago en aquellas comunidades que habían traspasado las formas primitivas de dinero.

Frecuentemente los gobiernos impusieron un señoraje que elevaba el valor de la moneda como dinero ligeramente por encima de su valor como metal, señoraje que se aceptó en razón de la comodidad que suponía el uso numerario del metal.

Algunos gobernantes necesitados de fondos, desde Nerón hasta Enrique VIII de Inglaterra, trataron de crear una discrepancia mucho mayor entre los dos valores de aquélla, tales impuestos fueron contraproducentes y causaron gran alboroto.

Sin embargo, incluso en tiempos muy remotos podemos encontrar el comienzo de lo que iba a ser una revolución en los medios de pago.

Esta revolución fue la aceptación de las deudas (obligación de pagar en moneda), como sustitutos de la moneda misma.

Tales deudas podían ser las letras de cambio de los comerciantes, aunque, por lo común, eran billetes emitidos por los bancos o créditos abiertos en sus libros.

El empréstito de dinero es probablemente tan antiguo como el dinero mismo, ya los babilónicos y los griegos desarrollaron instituciones que desempeñaban alguna de las funciones de los bancos modernos.

Los bancos griegos concertaban transferencias crediticias entre las ciudades para evitar el riesgo que suponía transportar la especie (por ejemplo, oro y plata) en barcos, pero no hay ninguna prueba de que las transferencias de los depósitos bancarios formasen un sustituto de la moneda para los pagos internos.

Tales transferencias fueron realizadas, sin embargo, por los bancos del Egipto helenístico.

La ley romana las reconoció legalmente y, en el siglo II del Imperio, los notarios públicos se encargaban de registrarlas.

El sistema romano pereció con el Imperio y hasta siglos más tarde, probablemente hasta el siglo XII, la práctica bancaria no volvió a utilizarse otra vez.

Las ciudades italianas fueron las primeras en usar, de nuevo, las transferencias de los depósitos bancarios como medio de pagos.

No obstante, para pagar a través de un banco era necesario que el deudor diese instrucciones orales a su banquero y que el acreedor manifestase su conformidad en presencia de un testigo.

Se cree que fueron los banqueros italianos los primeros que comenzaron a utilizar lo que llegó a conocerse como giro comercial, es decir, podían aceptarse depósitos y transferirlos de una cuenta a otra, pero no podían hacer préstamos ni permitir que los clientes girasen al descubierto.

Sin embargo en la práctica, la tentación de conceder también préstamos fue tan grande, que frecuentemente los banqueros hicieron empréstitos, llegando a veces, a perder el dinero de sus depositantes y no pudiendo pagarlo cuando estos lo demandaban.

1. Posibilidad de abusos en el empleo de tarjetas de crédito. La entidad emisora soporta el riesgo de posibles abusos de personas insolventes (que utilizan su tarjeta para mayores gastos de los que pueden realizar) y de actos fraudulentos, como robos y falsificaciones. Unicamente quedará exenta de responsabilidad en caso de culpa o negligencia del titular o del comerciante.
2. Costo elevado de los programas de tarjetas de crédito. La entidad emisora deberá hacer frente a los gastos siguientes:
 - 2.1 Gastos de publicidad. En realidad poca gente sabe realmente lo que es una tarjeta de crédito y cómo funciona. Hace falta explicárselo, y esto supone grandes inversiones de publicidad.
 - 2.2 Por otra parte, el órgano emisor, que no puede, claro está, entregar su tarjeta a todo el que se la pida por los riesgos que esto supone, se ve obligado a seleccionar a los titulares y esto requiere gastos de investigación, secretaría, etcétera.
 - 2.3 El organismo emisor ha de recibir, clasificar las facturas, pagarlas y cobrar luego su importe al titular de la tarjeta. Para todas estas operaciones se necesita material y equipo costoso de procesamiento. Por otra parte, se requiere personal competente y especializado.

CLASES DE TARJETAS DE CREDITO

Clasificación

Las tarjetas de crédito pueden clasificarse de muy distintas maneras. Todo depende del ángulo desde el cual enfoquemos la clasificación.

a) Por el crédito que conceden. Según este criterio las tarjetas pueden ser:

1. Tarjetas en que el titular abona a fin de mes, en este caso no existe un verdadero crédito, la finalidad pareciera ser solamente facilitar los pagos. Estas son las denominadas "tarjetas acreditativas".
2. Tarjetas que realmente otorgan un crédito a los titulares de las tarjetas. Estas son las denominadas tarjetas de crédito en un "sentido estricto".

Esta distinción quizás nos pueda llevar a confusión. La misma en la práctica se encuentra atenuada.

La tarjeta que todos conocen y que circula en nuestro país y tal vez en todo el mundo es de atributos compartidos, es decir, acreditativa transformada en tarjeta de crédito.

Lo que realmente sucede, es que una tarjeta acreditativa puede convertirse a posteriori en una tarjeta de crédito (recordemos los planes a tres o seis meses que ofrecen algunas casas emisoras). La distinción se puede realizar entonces posteriormente.

Históricamente eran dos tipos de tarjetas muy diferentes. En la actualidad, tales diferencias no existen.

b) Por el tipo de la entidad emisora. Estas tarjetas pueden ser:

1. Bancarias, o sea tarjetas emitidas por un banco o por un grupo de bancos.
2. No bancarias, o sea las emitidas por sociedades comerciales, cuya única actividad es precisamente este tipo de operaciones.

3. **Mixtas**, son las emitidas por una sociedad comercial, apoyada por un banco o grupo de bancos.
4. **Propia de un establecimiento comercial**, son las que constituían el sistema primitivo de las tarjetas de crédito, las mismas son expedidas por dicho establecimiento que las utiliza como una credencial que distingue e identifica a determinados clientes: constituye un símbolo que exterioriza el crédito otorgado.

El usuario de este tipo de tarjetas sólo la puede utilizar en el establecimiento que se la otorgó, como característica fundamental, lo que las diferencia de las tarjetas de crédito "propiaamente dichas". En este caso, estamos en presencia de "un solo contrato" y no de dos, no generándose en consecuencia el triángulo de relaciones jurídicas que tipifican a la tarjeta de crédito.

Podemos señalar como ejemplo la tarjeta CMR Falabella, que se puede utilizar únicamente para adquisición de artículos pertenecientes a las tiendas Falabella.

c) **Por el ámbito objetivo.** Siguiendo este criterio diferenciamos las siguientes tarjetas:

1. **Tarjetas universales**, mediante las cuales se pueden obtener todo tipo de bienes y servicios. Sirviendo como ejemplo de ello la tarjeta Diners, Master Card, Visa, etcétera.
2. **Tarjetas particulares**, que son las utilizadas para servicios particulares, como por ejemplo, gastos de hotel, viajes aéreos, alquiler de coches, compra de gasolina, compra en grandes almacenes.

d) **Por el ámbito territorial de validez.** Este tipo de tarjetas pueden ser:

1. **Internacionales.** Son las que se pueden utilizar en todo el mundo, como por ejemplo: Visa, Diners, Master Card, etcétera.
2. **Nacionales.** Son aquellas que solamente pueden utilizarse dentro del país origen.
3. **Locales.** Dentro de una localidad determinada como por ejemplo, la tarjeta Unicuenta y Carte d'Or, que sólo sirven respectivamente para ser utilizadas en Madrid y París.

4. Para un establecimiento en particular. Es el caso de las emitidas por CMR Falabella, Almacenes París, Ripley, etc.

e) Por el ámbito temporal. Estas tarjetas las podemos dividir en:

1. Limitadas por el tiempo. La mayoría de las tarjetas se emiten por el lapso de un año y se van renovando automáticamente. Al final del período el ente emisor envía al titular una nueva tarjeta, sin mediar ningún requerimiento de este último. De este tipo son las emitidas por Visa, American Express, Diners.
2. Ilimitadas en el tiempo. Dichas tarjetas no caducan nunca, como por ejemplo las emitidas por CMR Falabella y Ripley.

SUJETOS DE LA RELACION JURIDICA TRILATERAL

Generalidades

Para una mayor comprensión del tema, pasamos a describir materialmente la tarjeta de crédito.

Su aspecto físico, es familiar: tarjetas de plástico estratificado inalterable, de diversos colores, de un formato internacional de 54 milímetros de altura y 86 milímetros de ancho.

El nombre de la entidad emisora, el del titular, la firma de este último y su número de cuenta están reproducidos en relieve.

Es una expresión típica de la evolución del comercio en el mundo ya que la misma, es una elaboración totalmente empírica de ahí la dificultad en definirla. Por otra parte, existe una amplia gama de tarjetas que corresponden a una multiplicidad de entidades emisoras, cada una presenta algunas características que le son propias. Finalmente, la tarjeta de crédito puede prestar servicios muy diferenciados: se habla de tarjetas multiservicios.

Prueba de ello, es que hoy se han convertido, más que nunca, en tarjetas de identificación financiera, o más claramente, de solvencia de su tenedor. Y esto concuerda con la causa de su aparición, ya que la misma, era en realidad tarjeta de "buen pagador". Los establecimientos comerciales las otorgaban a sus clientes que se distinguían por su fidelidad, solvencia y puntualidad en los pagos.

Relación Jurídica Trilateral

Debemos destacar que en la época de la aparición de las tarjetas de crédito no existía la relación jurídica trilateral, que existe en nuestros días, la vinculación era solamente entre el establecimiento comercial y el cliente. La aparición del ente emisor fue producto de una evolución posterior.

En la actualidad, debido a la masificación de las relaciones comerciales, se ha producido una dispersión y atomización de las clientelas tradicionales, nos encontramos frente a una mezcla heterogénea de individuos desconocidos, por los que no responde.

Además, los típicos comerciantes fueron cediendo su lugar a las grandes tiendas y supermercados, manejados éstos por técnicos y no por los vendedores tradicionales. Los vendedores y los compradores, ya no se conocen.

Lo que ha permitido en la actualidad la súbita masificación de las tarjetas de crédito es el progreso tecnológico, en otra época esto no hubiese sucedido.

Las comunicaciones telefónicas modernas, los télex y las computadoras, permiten un contacto constante entre el órgano emisor, sus proveedores y socios.

Pero, la base de la tarjeta de crédito es sobre todo electrónica. El instrumento de control por excelencia es la computadora.

Algunas empresas emisoras mediante computación pueden bloquear cualquier solicitud de una persona que represente un riesgo para el crédito, convirtiendo al solicitante en un paria económico. Todo esto explica porqué antes expresamos que era una tarjeta de identidad financiera.

A mayor abundamiento, es dable resaltar que en Estados Unidos, para cierto tipo de compra, el hecho de pagar cash suele despertar en el vendedor sorpresa y sobre todo desconfianza.

Normalmente los establecimientos comerciales conceden a su clientela ciertas ventajas o privilegios: descuentos sobre los precios marcados y facilidades de pago. Estas ventajas se obtienen con la tarjeta de crédito.

Pero la denominación de ellas no nos debe provocar confusión ya que funcionalmente, en principio, más que un elemento de crédito constituye un medio de pago. El portador efectúa compras reales, sin pagar inmediatamente.

Este sistema hace intervenir a tres elementos: el tarjetahabiente (comprador); la empresa o el establecimiento afiliado al sistema (vendedor); el ente emisor (bancario o financiero).

- a) **El tarjetahabiente, comprador o beneficiario.** Es la persona que se encuentra legitimada para utilizar la tarjeta de crédito, normalmente es quien ha contratado la expedición de ésta con el ente emisor, pero no es esencial esta confusión entre titular y contratante como luego se verá.

- b) **Los establecimientos-proveedores afiliados.** Son los comerciantes o empresas comerciales que se comprometen a aceptar el pago por tarjetas de los servicios o bienes que adquieran los titulares de las mismas. Los proveedores afiliados al sistema deben abonar al establecimiento emisor una comisión sobre las ventas efectuadas.

El porcentaje de esa comisión en las tarjetas de crédito en general oscila en el mundo entre el 1,5% y el 8%.

- c) **El establecimiento emisor.** Es la entidad que emite la tarjeta de crédito. Esta suele ser desde el punto de vista de su naturaleza jurídica, una asociación, una sociedad mercantil o una entidad bancaria o financiera. En nuestro país las mismas no quedan enmarcadas jurídicamente en la ley de sociedades financieras, y funcionan como simples sociedades anónimas, dejando siempre a salvo las que son emitidas por entidades bancarias.

Algunas entidades emisoras como el Diners Club posee una denominación que puede inducir a confusiones, ésta no es una asociación sin fin lucrativo como su nombre pareciera indicar sino que en casi todos los países que actúa adopta el tipo de sociedad anónima en las que suele participar como socio capitalista, una institución bancaria del país.

Al referirnos al titular de la tarjeta afirmamos que no siempre la relación es directa entre titular y ente emisor. Es lo que se denomina extensión o tarjeta adicional (tarjetas solicitadas por empresas para sus empleados, por el marido para su esposa o hijos, etcétera).

Clarificando, debemos decir que el tarjetahabiente mediante otro contrato o en el mismo, se constituye como fiador de todas las obligaciones emergentes de la tarjeta adicional.

Por último, haremos referencia al fiador, el cual es normalmente requerido por las entidades emisoras (por falta de crédito o solvencia personales del solicitante), constituyéndose él mismo, según rezan las cláusulas usuales de este tipo de contratos, en liso, llano y principal pagador, con renuncia expresa a los beneficios de exclusión y división de las obligaciones asumidas, mediante la utilización de la tarjeta.

- d) **Concepto de tarjeta de crédito.** Conceptualizando la tarjeta de crédito pensamos que es una relación jurídica triangular (ente emisor-comercio adherido-tenedor de tarjeta) por intermedio de la cual se legitima activa y pasivamente al tenedor de la tarjeta para que el mismo pueda, sin abonar en forma inmediata al ente emisor, adquirir bienes y/o servicios, en los comercios adheridos al sistema, los cuales se benefician con el aumento de sus ventas y los entes emisores perciben un porcentaje variable como utilidad quedando a priori estos últimos obligados al pago respecto de los comercios.

LA TARJETA DE CREDITO COMO GENERADORA DE INFLACION

Conceptualización

La inflación en esencia, constituye una baja en el valor del dinero debido al alza de precios y desde un punto de vista más técnico el economista J.M. Keynes la define de la siguiente forma: "Cuando un nuevo crecimiento en el volumen de la demanda efectiva no produce un aumento en la producción y se traduce sólo en un alza en la unidad de costos en proporción exacta al establecimiento de la demanda efectiva, hemos alcanzado un estado que podría designarse apropiadamente como inflación auténtica.

La Tarjeta de Crédito y su Incidencia en la Inflación

Referido a la tarjeta de crédito y su relación con la inflación, quizá, lo más importante es destacar que cuando una situación inflacionaria perdura lo suficiente, como en nuestro país, las personas aprenden a anticiparse al incremento continuo de los precios y, por lo tanto planean en consecuencia.

Si se espera que los precios suban, la gente compra los bienes que desea lo antes posible.

Incluso compra con dinero prestado (el uso de la tarjeta de crédito constituye una variante del crédito), ya que se reduce el costo real de los préstamos, e incluso, puede ser negativo debido a que el valor del dinero que se tomó prestado resulta a la postre inferior.

Y además, el precio de los bienes comprados con el préstamo es mayor en el momento en que se devuelve el crédito. Concluyendo, el uso de la tarjeta puede -según la opinión de algunos economistas- llegar a configurar una oferta monetaria excesiva. Es lo que se conoce como inflación de demanda.

Todo lo expresado se encuentra referido al consumidor, para nosotros el tenedor de la tarjeta.

Desde el ángulo de los empresarios, para nosotros comerciantes asociados, la inflación genera también determinadas conductas económicas.

Cuando se espera que el valor del dinero siga bajando, los empresarios basan sus precios en los costos de reposición "esperados" y no en los costos presentes y reales.

Lo expuesto conlleva, al aumento del precio de venta de los productos con el consiguiente perjuicio del público consumidor.

Es necesario analizar definida la inflación, y vista la incidencia en el consumidor y los empresarios, si el crédito otorgado a través de la tarjeta de crédito produce una situación inflacionaria.

La utilización de la tarjeta de crédito, implica la adquisición de bienes y servicios, y el producto de esas utilidades viene a engrosar las arcas de las entidades emisoras o del sistema bancario.

Los entes emisores o el banco en cuestión abonan a los establecimientos afiliados luego de un plazo que oscila entre quince y treinta días, el producto de las ventas y prestaciones de servicios realizadas.

Los comerciantes a su vez, con el dinero producido, volverán a adquirir mercadería para reponer sus existencias.

En países, con una economía estable, es muy probable que el uso de la tarjeta de crédito no produzca efectos inflacionarios, ya que la utilización de la misma no origina una paralización en el aumento de la producción, ni un aumento de la unidad de costos.

En Chile la situación no es la misma, y el empleo de la tarjeta de crédito es un elemento, si bien de poca trascendencia, generador de los ciclos inflacionarios causados por exceso de consumo.

Debe aclararse que el sistema de la tarjeta de crédito no es inflacionario en sí, pero puede llegar a serlo, si no es debidamente controlado en los niveles requeridos por la economía de un país, en un determinado momento.

II.-TRANSFERENCIA ELECTRONICA DE FONDOS
SU NATURALEZA Y FINALIDAD

1.- Introducción

A causa del rápido crecimiento y desarrollo de técnicas y herramientas que permiten agilizar la labor diaria del sector bancario comercial y a hacer más expedita la atención de sus clientes, se han tenido que hacer cambios importantes en los hábitos de pago por transacciones; tal es el caso de la **Transferencia Electrónica de Fondos**, en adelante **E F T** (**Electronic Fund Transfers**), nueva concepción en la realización de transacciones de intercambio, medio por el cual banqueros, minoristas, usuarios, fabricantes de equipos usados en EFT y otros, pueden ver en gran medida satisfechos cada uno de sus objetivos de intercambio; la EFT necesita, por lo tanto, al tratarse de materia de aplicación futurista, ser conocida por todos.

La EFT ha sido últimamente campo de amplias discusiones y reparos, que dicen relación con la eficiencia y efectividad de este sistema como medio de pago. Hasta hoy, en nuestro país, poco se conoce del tema. Quienes lo otorgan y utilizan desconocen, en su gran mayoría, el funcionamiento y proyecciones del sistema, no percatándose que es la introducción a una forma de pagos que prevalecerá en el futuro, en donde el dinero y los cheques se harán cada vez menos comunes.

No obstante, el proceso de EFT comenzó en el área bancaria, partiendo de la automatización de algunos de sus sistemas, principalmente en las unidades operativas de información y contabilidad, seguido por la conexión computacional entre sus sucursales que le permitieron operar en línea y posteriormente, con la aparición de los cajeros automáticos, su avance ya está en dirección a una franca etapa de difusión y estudio, materializándose esto con la presencia de nuestro país como miembro permanente de la Comisión Panamericana sobre EFT y con la participación de banqueros y especialistas en los congresos sobre la materia, contribuyendo de esta manera a la incorporación a nuestro medio de lo más avanzado en EFT. Pero no todo termina de este modo, ya que es aquí donde recién se comienzan a dar los primeros pasos hacia un sistema irreversible, que seguirá el largo camino ya recorrido por otros países.

A este enfoque introductorio de la EFT, para que sea de fácil entendimiento y utilidad, le incluiremos una definición que contiene más de algún significado técnico que presumimos conocido.

¿Qué es una Transferencia Electrónica de Fondos?

En principio, las personas tuvieron la necesidad de comunicarse, realizar actividades que le permitieran sobrevivir e intercambiar alimentos para asegurar su propia subsistencia.

En el transcurso del tiempo, estas actividades se han perfeccionado a tal punto, que de un simple trueque de cosas, hoy en día existe un intercambio programado de ellas, que por una parte le asigna un valor numérico a las cosas (precio) y por otro lado, un papel representa dicho valor (dinero). Este intercambio no es complejo cuando se efectúa en forma esporádica, se complica cuando se realizan un sinnúmero de transacciones a niveles de grandes intercambios, que obligan la participación de instituciones fiscalizadoras e intermediarias (protección del dinero, control de su circulación, asignación de valores, etc.), para permitir una reciprocidad justa.

La evolución de los medios y métodos de pago ha llegado quizás a su extremo final con la aparición de la EFT, sistema más conveniente y seguro que permite mover fondos y pagar transacciones en forma electrónica, sin la presencia de un documento que autorice dicho movimiento y con el consecuente efecto de hacer desaparecer los medios de garantía.

2.- Los Pagos del Futuro

Ultimamente han ocurrido importantes cambios y avances tecnológicos en el Mercado de Capitales, encontrando allí un gran potencial de aplicación y difusión de aquellos recursos destinados a agilizar la gestión financiera de las entidades bancarias, establecimientos comerciales y usuarios de ambos, debiendo éstos, modificar hábitos y costumbres administrativas en la forma tradicional de llevar a cabo la mayoría de sus transacciones cotidianas, teniendo que acomodarse y aceptar una realidad donde los pagos en efectivo o con cheques se harán cada vez más escasos.

Dichas transacciones, que normalmente requieren de la presencia física del dinero u otro documento de pago (cheques, letras, pagarés), han comenzado una inevitable pero lenta agonía, debido a la aparición de un nuevo y novedoso método de intermediación financiera: la Transferencia Electrónica de Fondos, que en ningún caso reemplazará completamente a los sistemas de pagos tradicionales. Subsistirán, por lo tanto, los pagos al menudeo, transacciones entre personas, pagos con cheques de pequeños montos, etc.

La EFT o Banca Electrónica de hoy, llamada a hacer desaparecer el dinero como papel o moneda a lo estrictamente necesario, ha sido considerada como uno de los hallazgos de mayor significación en el campo de transacciones, que se inició prácticamente con el advenimiento de los computadores modernos.

La aceptación y explotación de los servicios EFT, dependen de un conjunto de fuerzas complejas, tanto a nivel nacional como internacional, que para su éxito futuro deben reunir tres claves básicas: cooperación entre todos los participantes en EFT, consolidación de múltiples funciones en redes EFT y competencia creativa dentro del marco general de cooperación y consolidación, sujetas a la aceptación de estándares internacionales desarrollados por grupos voluntarios que no pertenecen a ningún gobierno (ISO, Organización Internacional para Estandarización, e IEC, Comisión Internacional Electrónica).

El poder realizar transacciones EFT (compra, venta de bienes o servicios) sin la asistencia física del dinero, constituyen un sistema de pagos alternos, en donde se utiliza la electrónica para procesar la información necesaria que el sistema requiere (concerniente a la ubicación y disponibilidad de fondos), posibilitando de esta manera una interacción automática entre la banca y sus clientes.

Con la EFT, es posible que las personas realicen transacciones bancarias hacia cualquier parte del mundo. Permite mover fondos entre distintos tipos de cuentas por medio de terminales inteligentes, como son los cajeros automáticos (aparte de otras operaciones habituales que éste puede realizar: giros de dinero, depósitos en efectivo/documentos, pagos de servicios y consultas de saldos). Realizar algunas o todas sus operaciones bancarias desde un computador personal equipado con un modem, instalado en su oficina llamada "Banca Empresarial", desde donde pueden enviar a su banco órdenes de pago, activar una línea de crédito, efectuar traspasos de fondos entre cuentas y recibir información sobre sus saldos, o instalado en su hogar conocido como "Banca en Casa", que permite además realizar mercadeo desde ella (vitriinear, comprar y pagar desde su hogar). Realizar transacciones en puntos de venta POS, en donde se transfieren fondos desde la cuenta de quien compra a la cuenta del vendedor en Terminales Electrónicos de Pagos, usados para:

pre-autorizaciones de cheques, transacciones de débito, tarjetas de crédito o informes sobre alguna cuenta específica o en la Registradora Electrónica de Caja, las que facilitan el chequeo y su forma de pago (excepto en efectivo), con capacidad para aceptar tarjeta de crédito o débito de banda magnética y capaces de realizar funciones tales como: control de inventario, análisis de costo/producto, labores de administración y estadísticas por producto, o por último, lo que suele llamarse "Pagos Preautorizados", que es el recibir su sueldo abonado en cuenta corriente y a la vez el banco aceptar algunos gastos de sus clientes (agua, electricidad o teléfono) procediendo luego a efectuar cargos y abonos a las cuentas corrientes involucradas para hacer efectiva la cancelación.

Atendiendo a la descripción anterior, la EFT se podría resumir como la aplicación de la electrónica a un conjunto de métodos innovadores, utilizados para la captura y el procesamiento de la información referida a transacciones financieras y comerciales, es decir, son todas aquellas operaciones de traspaso de fondos que se originan en un terminal de computador, teléfono, télex, cajeros automáticos o terminal en el punto de venta, con el objeto de ordenar, instruir o autorizar a una institución financiera para debitar o acreditar a una cuenta.

Generalmente estos equipos son instalados en los sitios de mayor afluencia de público, como son: bancos, grandes tiendas comerciales, hospitales, bombas de bencina, paseos céntricos, aeropuertos, etc.

A las transacciones se les da un tratamiento electrónico, lo que le permite al consumidor de productos y servicios, satisfacer de inmediato sus requerimientos de pago o necesidad de fondos, sin la asistencia de personal especializado, en equipos que en algunos casos posibilitan el autoservicio, lo que incide en una mayor comodidad, seguridad y ahorro de tiempo a la realización de sus transacciones. Por otra parte, para los intermediarios financieros y los proveedores, el uso de EFT les permite mejorar sus servicios, dando así mayor atención a la causa que origina la transacción que a la forma en que ésta es efectuada.

Además de lo ya mencionado, la EFT admite también realizar, entre otras, transferencias interbancarias de fondos y de información, operaciones de corretaje de valores de inversión (compra venta de bonos y acciones), ahorrándose gran parte de las comisiones cobradas por las oficinas de corretaje y la preparación y transmisión electrónica, por teléfono, de declaraciones de impuesto a la renta individual, directamente a los computadores del Servicio de Impuesto Internos.

Para muchos banqueros los beneficios obtenidos han sido mínimos, si se comparan con la inversión efectuada en esta moderna tecnología, al igual que para comerciantes y empresas en general que muchas veces tendrán que compartir con los bancos los costos de los equipos requeridos. De todas maneras, el concepto del manejo de "dinero electrónico" o "dinero plástico" entrega beneficios potenciales a cada uno de los participantes en EFT. Algunas ventajas saltan a la vista en cada caso.

Los bancos aprovecharon para aumentar el número de cuentas corrientes, especialmente los primeros en entrar al campo EFT, utilizándola con fines publicitarios, reducen costos de operación, pero aumentan el número de transacciones realizadas, mejoran la imagen de servicios y atención de público, incrementan el promedio de saldos, se reduce el número de fraudes (especialmente por cheques falsos y protestados), se reduce el papeleo de las operaciones por giros, depósitos, cobro y pago de cheques y la congestión y crecimiento físico de sus oficinas.

El comercio minorista, que también ha ingresado a la era electrónica con los terminales de puntos de venta, obtiene la disponibilidad inmediata de los fondos del cliente, aumentando el número de ellos, incrementando a la vez las ventas por consumidor. Se reducen sus costos de operación y el riesgo de manejo en efectivo durante y al final de cada jornada, por consiguiente, se eliminan los costos del transporte del dinero y la desconfianza de recibir documentos de pago falsos o falto de fondos.

Al cliente se le reduce el riesgo de portar efectivo, ya que éste es reemplazado por una tarjeta de crédito, débito o la supertarjeta inteligente (esta tarjeta tiene incorporado un microcomputador miniaturizado y teclado alfanumérico, con capacidad de autorización local, procesamiento portable de transacciones y con aplicaciones tales como: calendario, calculadora, programación para habilitar transacciones y funciones de tarjeta de crédito: saldo anterior, saldo actual, saldo máximo, saldo mínimo, historial de movimientos y traspaso de cuentas). Acceso a los equipos las 24 horas del día (en el caso de cajeros automáticos) y aumento en la variedad de transacciones que puede realizar en un menor tiempo.

Para que estos beneficios se hagan realidad (al menos en nuestro país), se deben cumplir ciertos requisitos que tienen relación especialmente con la tecnología utilizada, la que debe estar periódicamente actualizándose y manteniéndose y así permitir la continuidad de su funcionamiento, para no interrumpir su uso y que el máximo de personas posean la llave para activar estos mecanismos, la tarjeta plástica. Por esto, y por otras razones, como la imposibilidad de asignar responsabilidades por errores, omisiones, robos o estafas, por su elevada inversión inicial, porque el dominio de los valores mobiliarios figura sólo en registros computacionales y por la no utilización de documentación respaldatoria, la EFT ha sido materia de discusiones relacionadas con la eficiencia y efectividad de este sistema como medio de pago. Anticipándose a estos problemas se han dictado leyes pertinentes a proteger los fondos de los cuenta correntistas, reglamentaciones para su instalación, establecimiento de derechos y responsabilidades de las instituciones.

Para finalizar, sólo cabe destacar su utilización y aplicación, la que es hoy en día de vital importancia, sobre todo para liberarse del conocido ajetreo de los sistemas manuales tradicionales. Así, en los últimos años los sistemas EFT han aumentado considerablemente su cantidad; se han formado redes compartidas de cajeros automáticos (que tolera al cliente el uso del cajero más próximo a su necesidad de fondos o pago, independientemente si es de su banco o no), y se han perfeccionado los sistemas que permiten a los usuarios enviar vía satélite, órdenes de pago o apertura de cartas de crédito, confirmación de créditos o débitos, avisos de cobranza y transferencias bancarias, todo a nivel internacional por estar conectados a bancos de distintos países.

La EFT, ya está presente en nuestras actividades de intercambio y ha comenzado a predominar como medio de pago, y tal como se ha planteado, las condiciones tecnológicas están dadas para su implementación masiva, pero ésta es costosa y lenta por la gran variedad de entes involucrados, por lo tanto, un sistema generalizado no será de adopción inmediata, y lo más probable que un reemplazo total de los métodos habituales no sea posible de lograr, al menos en esta década.

3.- Situación Actual en Materia de Transferencia Electrónica de Fondos

En los últimos años se ha producido una aceleración del proceso de automatización de la actividad financiera-comercial chilena, el cual se proyecta hasta la actualidad.

A mediados de 1970 ya se habían automatizado algunas operaciones comerciales y administrativo-contables; la idea de instalar terminales remotos para asistir el servicio personalizado de atención a clientes, ya en práctica en los países desarrollados ni siquiera se pensaba.

La iniciativa de hacer presente alguna de las diferentes formas de la EFT, fue de una institución bancaria, proceso que comenzó con la automatización de sus principales sistemas y la interconexión entre sucursales, haciendo que se acortara la brecha de aquellos países que mucho antes habían implantado estos mecanismos.

A pesar de la situación crítica que el sector bancario comenzó a mostrar a mediados de 1981, se dio comienzo a los pagos programados en abril de 1982, fecha en que un banco emprendió funciones con cajeros automáticos, modificando principalmente sus operaciones ante ventanillas. Paulatinamente se fueron incorporando más bancos a esta modernización de servicios.

Actualmente existe una red de cajeros automáticos compartidos, que pretenden racionalizar su uso y que vincula a todos los bancos que poseen cajeros automáticos, además, existe otro sistema que involucra EFT y cuyo objetivo es agilizar los mensajes y transacciones internas de las entidades financieras que se conectarán a través de una red interbancaria que asegurará la confiabilidad y seguridad en el intercambio de las transacciones comerciales entre los bancos, contemplando el intercambio de fondos en forma electrónica entre bancos y terceros (Proyecto EDIBANK, Asociación de Bancos).

La EFT no sólo incumbe a los bancos, también es materia del mercado comercial, pero no es posible poner en funcionamiento una red de EFT en el lugar de venta desconectada de los bancos comerciales.

Los elevados costos que demanda el iniciarse con estos sistemas, ha hecho presumiblemente postergar el comienzo de los terminales en los puntos de venta, pudiendo ser su adopción tan repentina como la llegada del cajero automático, estando a la expectativa la instalación de estos dispositivos por parte de una gran cadena de supermercados o alguna cadena de tiendas por departamentos.

En nuestro país, la EFT no sólo permite hacer transacciones de movimiento de fondos a nivel nacional, ya que se ha comenzado a practicar este proceso a nivel internacional, permitiendo a los clientes enviar vía satélite una orden de pago o apertura de carta de crédito en sólo pocos segundos a Europa o América del Norte o informarse al instante de lo que sucede en cualquier Bolsa de Valores Financieros del mundo; también se dispone de redes de Comercio Exterior, que permiten abrir nuevos mercados para los productos exportables.

Dentro de toda la gama de Transferencia Electrónica de Fondos y de Datos, existentes en la actualidad, el Sistema Bancario Chileno dio el primer paso para realizar transacciones sin la presencia física del dinero.

III.-LOS CAJEROS AUTOMATICOS

LOS CAJEROS AUTOMATICOS

1.- Generalidades

1.1. Definición

Los cajeros automáticos, en adelante ATM (Automatic Teller Machine), son equipos electromecánicos que tienen por objetivo, permitir a los clientes realizar mediante el autoservicio casi todas las funciones que normalmente hace un cajero convencional.

Estos dispositivos se pueden conectar a un computador central, con lo cual el usuario puede efectuar transacciones y consultas en línea, o controlados por un procesador que registra y autoriza las transacciones efectuadas, o bien en una configuración mixta.

Su diseño les permite operar las 24 horas del día, inclusive los días sábados, domingos y festivos, en forma ininterrumpida, ampliando el horario de atención al público, haciéndolo continuo, al menos para las operaciones que atiende el cajero automático.

Pueden operar a través de una muralla o bien en una sala.

1.1.1. Cajero Automático a través de la muralla

Su ubicación es propia de la instituciones financieras, en centros comerciales, paseos peatonales o en cualquier ubicación al exterior que sea estratégica. Es una unidad completamente segura y provista de elementos antirobos.

La inteligencia del sistema la proporciona un controlador integrado al cajero; este controlador contiene el software de aplicación y la unidad de comunicación high-order (canalización de las comunicaciones entre el controlador y el computador central) para la interfase a un procesador central.

1.1.2. Cajero Automático de Hall (lobby)

Ha sido diseñado para uso en el vestíbulo del banco como complemento de los servicios otorgados por las cajas o dentro de recintos cerrados, tales como supermercados, centros comerciales, etc. Su funcionamiento es solamente en el horario normal de atención de público.

La inteligencia del sistema la proporciona un controlador, al cual debe conectarse cada cajero. Este controlador puede ser una unidad independiente o bien el controlador integrado a través de la muralla, el cual contiene el software de aplicación y la unidad de comunicaciones high-order para la interfase a un procesador central.

Cada cajero posee su propia unidad de proceso que contiene un microprocesador compuesto de dos módulos: el de memoria y el de control.

Las transacciones más usuales que son posibles de realizar en los ATM's comprenden:

A. Servicios Tarjeta de Débito

- 1.- Giros contra la cuenta corriente del cliente.
- 2.- Depósitos en efectivo y/o documentos:
 - . Cuenta Corriente
 - . Cuenta de Ahorro
- 3.- Pagos de servicios y préstamos:
 - . En efectivo o con documentos
 - . Con cargo a cuenta corriente
- 4.- Transferencia de fondos:
 - . De cuenta corriente a cuenta de ahorro
 - . De cuenta corriente a cuenta corriente

5.- Consulta de saldos:

- . De cuenta corriente
- . De cuenta de ahorro

6.- Solicitud de cartolas.

7.- Cambio de número secreto.

B.- Servicios Tarjetas de Crédito

1.- Avance en efectivo:

- . De Tarjeta Diners
- . De Tarjeta Magna
- . De Tarjeta Mastercard
- . De Tarjeta Visa

2.- Transferencia de Fondos:

- . De línea de crédito a cuenta corriente

3.- Pago de Tarjetas de Crédito:

- . En efectivo o con documentos
- . Con cargo a cuenta corriente

4.- Consulta de saldos:

- . De línea de crédito
- . De tarjeta de crédito

1.2. Funcionamiento

El cliente procede a ingresar en el cajero su tarjeta plástica, la que incluye tres pistas magnéticas que contienen información que será leída por el cajero.

El cajero procesa la información leída de la tarjeta y mediante un mensaje que despliega en una pantalla de tubos catódicos (CRT), se solicita al cliente que ingrese su número personal (este número equivale a la certificación de la firma del cliente), usando para dicho efecto el teclado que posee el cajero.

Una vez ingresado el número personal y validado por el cajero, éste despliega por pantalla las transacciones que se pueden realizar con el objeto que el cliente seleccione la que desee. El cliente selecciona la transacción a realizar, procediendo el cajero a guiarlo en dicho trámite mediante sucesivos mensajes. Una vez finalizada(s) la(s) transacción(es), el cajero devuelve la tarjeta al cliente conjuntamente con un recibo en el cual vienen registradas las transacciones realizadas.

1.2.1. Flujo de Transacción

Un cajero automático es un terminal bancario remoto que permite que el cliente haga depósitos, retiros o transferencias entre sus cuentas y la solicitud de balances diarios. Al usar los ATM's el cliente cuenta con un método conveniente para llevar a cabo sus transacciones bancarias de rutina. Este sistema se contrapone al método tradicional de tener que ir al banco cuando éste se encuentra abierto.

Para activar la máquina se requiere de una tarjeta plástica que incluye tres pistas magnéticas en el dorso que contiene un número de identificación personal (PIN). La mayoría de los ATM's procesan las transacciones con el sistema "en línea". Adicionalmente, se programa una cierta capacidad de decisión lógica en el cajero automático que le permite procesar con un sistema "fuera de línea" (sin el apoyo directo del computador central del banco).

Un sistema en línea requiere de una base de datos con información sobre los poseedores de tarjetas que se guarda en un archivo centralizado de información. Este archivo contiene el número de identificación personal del cliente, las cuentas a las cuales puede acceder, su límite de retiro de fondos y cualquier restricción respecto a la tarjeta. Mientras el PIN se está ingresando al terminal, se va localizando el archivo del poseedor de la tarjeta. El cliente luego ingresa el tipo de transacción y el monto deseado si corresponde.

Para las transacciones que contemplan un depósito, el cliente debe preparar un sobre, registrando en el dorso la información sobre el depósito. Luego ingresa la tarjeta en el ATM. La información sobre cualquier transacción se verifica con el PIN, se lleva a cabo el intercambio de dinero y/o información, se imprime un recibo para el cliente y la transacción se completa.

El ATM mantiene un recibo para cada operación que efectúa el cliente. Al final de la jornada, los recibos impresos se retiran y se hace una conciliación entre el dinero en efectivo que queda y el monto que la máquina indica haber entregado. Se prepara una ficha con información sobre el total de dinero ingresado y recibido. El trabajo se clasifica según su tipo (depósitos, retiros, pagos) y se envía al departamento de pruebas para ser procesado.

1.2.2. Servicios Básicos Ofrecidos (descripción)

Los servicios de Cajero Automático comprenden las operaciones de:

- a. **Giros** : El cliente puede efectuar giros contra su cuenta corriente ordinaria, siempre que cuente con fondos disponibles, excluidas las retenciones que puedan existir. Los giros no pueden exceder del monto máximo de giro diario autorizado por el banco.
- b. **Depósitos** : El cliente puede efectuar depósitos en las cuentas corrientes ordinarias o de ahorro que mantenga con el banco. Estos sólo podrán efectuarse en billetes moneda nacional y/o cheques, vales a la vista y certificados de ahorro a plazo fijo exigibles al momento de la operación, todos sujetos a comprobación por parte del banco. Asimismo puede efectuar depósitos a plazo.

- c. **Pagos** : El cliente puede efectuar pagos de obligaciones con el banco, y otras que éste recaude y que correspondan a consumos efectuados por el cliente vigentes a la fecha de pago.
- d. **Avances en efectivo** : El cliente de tarjeta de crédito del banco podrá solicitar avances en efectivo a través del cajero automático, dentro de los límites establecidos.
- e. **Transferencias** : El cliente puede transferir fondos disponibles desde su cuenta corriente ordinaria a sus cuentas de ahorro y desde su tarjeta de crédito a su cuenta corriente ordinaria.
- f. **Consulta de saldos** : El cliente puede consultar los saldos de su cuenta corriente, cuentas de ahorros y tarjetas de crédito.
- g. **Solicitud de cartolas** : El cliente puede solicitar su cartola de cuenta corriente y/o cuentas de ahorro.

Nota: Saldo de la tarjeta : La tarjeta sirve también para operar en cajeros que se encuentren fuera de línea, por lo que los retiros estarán regulados por la información contenida en el campo monto remanente de la tarjeta. Significa que al comienzo del ciclo (día calendario) la tarjeta tiene un monto máximo de giro autorizado igual al monto remanente, el que será rebajado hasta llegar a cero a medida se produzcan retiros en un mismo ciclo.

1.3. Descripción

Los cajeros automáticos, de pared y de lobby, están provistos de una serie de elementos que se menciona a continuación.

1. Indicador (En servicio/fuera de servicio)
2. Cubierta Vandálica
3. Lecto-grabadora de tarjetas magnéticas
4. Pantalla CRT
5. Teclado alfanumérico
6. Bandeja para salida del dinero
7. Ranura para salida del recibo
8. Abertura para introducir sobres
9. Consola del Operador
10. Impresora del diario de auditoría
11. Transporte del recibo
12. Impresora del recibo
13. Dispensador de sobres
14. Caja de tarjetas capturadas
15. Dispensador de dinero
16. Caja para depósitos
17. Caja de billetes rechazados
18. Estación de cassettes digital
19. Unidad de proceso
20. Abastecimiento de energía
21. Batería de respaldo
22. Conmutador de encendido

2.- Reseña Histórica de los ATM's en Chile

2.1. Evolución

Los bancos actuales tienden a mostrar una imagen ágil y moderna. Debido al interés de mejorar la atención a clientes se ha introducido rápidamente la nueva tecnología computacional que aumenta la calidad de los servicios ofrecidos.

La competencia que existe entre los bancos, de captar nuevos clientes, se ha traducido en la implementación del servicio de Cajeros Automáticos. Su instalación y posterior período de prueba comenzó en 1981, poniéndolos a disposición de los usuarios en abril de 1982. El gestor o pionero en la incorporación de los ATM's al sector financiero fue el Banco de Santiago con equipos marca DIEBOLD, controlados por un procesador Bunker Ramo.

Debió transcurrir cierto tiempo antes de que en la competencia surgieran similares. Luego se pudo observar un proceso de expansión de los cajeros automáticos en las instituciones financieras, todo esto producto de la planificación que debió hacerse por el volumen importante de cuentas corrientes que tenían a su haber.

El éxito logrado por la primera instalación fue la iniciativa para que los Bancos Nacional y Español-Chile se agregaran a la carrera tecnológica, ahora funcionando con una nueva modalidad, conectados directamente al computador central del Banco, con lo cual el usuario puede realizar una serie de transacciones y consultas en línea.

Posteriormente se incorporaron los Bancos de Chile; de A. Edwards, de Crédito e Inversiones, Sud Americano, Citibank N.A. y por último el Banco de Concepción, hasta llegar prácticamente al total de instituciones existentes.

Dado que la tecnología entre estos bancos prácticamente es la misma, la competencia se basa en el respaldo que involucra la infraestructura de cada institución.

La tendencia en la ubicación de los ATM's apunta a entregar el servicio en el interior del banco, centros de autoservicio bancario, establecimientos comerciales o estaciones de servicios, principalmente, así también como en el exterior de sucursales de bancos y grandes supermercados. Lo concreto es que la instalación de los cajeros automáticos es el primer contacto directo del público con la tecnología disponible, esto ha transformado no sólo los hábitos de quienes trabajan dentro del sector bancario sino también del usuario que opera en este medio que satisface sus necesidades de fondos y pagos en forma efectiva e inmediata.

Los primeros cajeros automáticos operaban en la modalidad "off-line", es decir desconectados de la base de datos del banco. Actualmente, operan "on-line", o sea, conectados en forma directa con los archivos, de manera tal que, giros y depósitos realizados son registrados inmediatamente.

3.- Situación Actual de los ATM's en Chile

Desde que se instalaron los primeros ATM's en Chile, el año 1982, el mercado bancario se ha embarcado en una rápida carrera competitiva, traducida en la introducción de la nueva tecnología computacional disponible, que incluye a los ATM's.

Su distribución hasta 1988, puede considerarse no planificada, ya que no se tenía en cuenta la Banca Electrónica compartida, y debido al gran movimiento competitivo que existe entre las instituciones bancarias de mostrar una imagen ágil y moderna, estos cajeros se instalaron tan agrupados como los bancos mismos.

Aunque la idea es descongestionar las oficinas, esto muchas veces no se cumple. El hecho de retirar dinero a través de un ATM instalado al exterior del banco, empotrado en la pared, hace temer a los clientes el sentirse observados y con presentimientos de robo de sus fondos recién retirados, o el depositar sin tener la máxima seguridad de haber operado bien el sistema, haciendo que la utilización de estos cajeros, por parte de los clientes, sea a veces esporádica. Su uso masivo dependerá entonces de la confianza y seguridad que éstos entreguen.

No ocurre así con los centros de autoservicio bancario, que en las horas pick, están tan congestionados como las oficinas de los bancos. En consecuencia a lo anterior, la tendencia indica que los ATM's instalados sean más de interior que a la calle.

IV.- LA EXPERIENCIA CHILENA EN LA INSTALACION Y OPERACION DE RED BANC S.A.

Introducción

Durante las últimas dos décadas, la BANCA COMERCIAL ha sido partícipe de un activo proceso de sucesivos cambios que cubren no sólo el campo tecnológico, sino también el dominio comercial, el organizacional y el social. La Banca chilena no ha sido un espectador silencioso de este proceso, caracterizado por innovaciones que se suceden unas a otras a gran velocidad.

La palabra "INNOVACION" sugiere generalmente algo nuevo bueno, mejor, y muchas veces, se confunde con el concepto de cambio, al que se agregan calificativos de originalidad y atributos creativos de valor y riesgo la innovación se produce cuando se encuentra una combinación original que permite una acertada adecuación entre las tres siguientes componentes:

- . Una necesidad por satisfacer
- . Una idea novedosa que pueda satisfacer tal necesidad
- . Los componentes tecnológicos, comerciales y organizacionales que permiten que el cambio se produzca y sea adoptado por una sociedad.

El proyecto REDBANC, constituyó sin duda una INNOVACION importante en la Banca chilena, siendo el último eslabón de una interminable cadena de cambios, en la cual paradójicamente, lo único permanente es el cambio.

REDBANC, fue creada para satisfacer múltiples necesidades, en el ámbito financiero nacional fue una idea novedosa, al constituirse en la primera red compartida por varias Instituciones Financieras, los medios tecnológicos comerciales y organizacionales utilizados están permitiendo que la red sea adaptada con éxito por la sociedad chilena.

El desarrollo de este proyecto, inserto en la Transferencia Electrónica de Fondos (EFT) innovación ya implementada en Chile, y para la cual se emplearon profesionales chilenos, se abordó sin perder de vista, lo útil que resulta el conocimiento de otras experiencias, para lo cual se empleó lo que podríamos llamar el "Método Japonés", esto es visitar todo caso similar que diera o aportara antecedentes; enviar a capacitar al extranjero a los técnicos seleccionados; adquirir el máximo de experiencia en otros países adaptando todo lo anterior a la realidad chilena.

El caso es que con REDBANC, se proyectó y construyó una "Carretera Electrónica Básica", que va desde Arica, hasta Punta Arenas.

Breve Historia

- En los años 1981/1982 El Banco de Santiago lanza una red de ATM (Efecto de Marketing).
- El año 1985 ya varios Bancos tienen redes propias funcionando (8 a 22 ATM).
- El año 1985 Surgen 2 iniciativas privadas no bancarias de organizar una red de cajeros ATM compartida.
 - 1.- Transec (NCR)
 - 2.- Axion-24 (SONDA BANCARD)
- a lo cual, el sector bancario responde organizándose para hacer un estudio conducente a formar una red administrada por los Bancos;
- Los Bancos de Chile, Crédito, Santiago, y Sud Americano, licitan un estudio de factibilidad técnico económico de una red interbancaria, 1985.
- En Enero de 1986, se crea comité directivo del proyecto el cual avanza en decisiones estratégicas a fin de hacer una licitación internacional de Hardware y Software, y se entregan las bases de licitación a oponentes extranjeros.
- En Mayo de 1986 se reciben 9 ofertas de hard/software que podrían implementar la red.
- En Julio de 1986 un comité técnico formado por representantes de los bancos evalúa las propuestas y recomienda dejar 2 alternativas de Hard/Soft, para una decisión final.
- En Diciembre de 1986 los bancos responsables del estudio toman la decisión estratégica de continuar adelante invitando a otros 2 bancos a participar como socios fundadores.
- En Enero de 1987 se envía a la Superintendencia de Bancos la petición formal de autorización para constituir una "Sociedad Anónima Cerrada".

- En Julio de 1987 se envía todos los antecedentes solicitados por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF):
 - Proyecto pacto social (Estatutos)
 - Proyecto pacto de accionistas
 - Estudio de factibilidad económica
- En Agosto de 1987 se obtiene autorización de SBIF para crear una empresa de apoyo al giro bancario.
- El 9 Septiembre de 1987 se constituye formalmente la sociedad.
- En Diciembre de 1987 se toma decisión de equipamiento computacional y software.

Equipo IBM S/88 (Mod-81)
Software On/2 de Shared Financial System
- En Diciembre de 1987 ya son 7 los socios fundadores de la red. Característica de esos socios es que todos ellos tienen experiencia en redes propietarias.
- En Abril de 1988 llega configuración a Chile.
- En Mayo de 1988 inician pruebas de laboratorio.
- En Junio de 1988 sale a público un plan piloto de 1 cajero por banco (7).
- Entre Julio-Septiembre de 1988 marcha blanca, llegando a 90 ATM conectados.
- En Octubre de 1988 red en régimen de operación normal.

Organización para la Puesta en Marcha

Se crearon 4 grandes áreas de acción:

- Comercial y Marketing
- Infraestructura
- Operaciones
- Sistemas

Producto que entrega cada Area

- | | | |
|-------------------------|---|---|
| | - | Servicio a ofrecer |
| | - | Tarifas |
| - Comercial y Marketing | - | Contratos con los Bancos |
| | - | Marca |
| | - | Campaña Comunicacional |
| | - | Campaña Comunicacional |
| | - | - Socios |
| | - | - Público |
| | - | - Institucional |
| - Infraestructura | - | Instalación Adecuada y Computador |
| | - | ATM's Conectados a Bancos (Red Comunicaciones) |
| | - | Laboratorio |
| - Operaciones | - | Manual Operación Red |
| | - | Procedimiento para Administración ATM's (Canje, Arqueos, Tratamiento sobres, Actualización, Archivos y Situaciones de excepción). |
| | - | Personal Capacitado |
| - Sistemas | - | Aplicación Switch ATM |
| | - | Aplicación On-Host |
| | - | Sistema Estadística y Facturación |

Ambito de Acción

Enfoques y acciones a través de la Historia

PROYECTO

ENFOQUE

Redes propias de Bancos (1982)	-	Marketing aún siendo conocido que son proyectos deficitarios.
Proyectos no Bancos (1985)	-	Participar en el mercado de transacciones, basándose en el no acuerdo entre los Bancos.
Red compartida REDBANC(1987-Sept)	-	Decisión estratégica para los Bancos.
	-	Participar y controlar el mercado de transacciones.
	-	Acuerdo entre Bancos para este y otros proyectos.

Principios Básicos del Acuerdo

Objetivos de REDBANC

Construir la RED Interbancaria, propiedad de Bancos, que proporcione servicio de transferencia electrónica de Fondos (Inicialmente ATM's) obteniendo una rentabilidad aceptable y disminuyendo los costos operativos de los Bancos socios y participantes.

Principios Básicos del Acuerdo

Misión de REDBANC

- Defender y asegurar la neutralidad y no discriminación entre las entidades que la integran, así como la confidencialidad de los datos que procesa y el respeto de la relación de los Bancos de sus clientes.

- La empresa deberá conocer y mantenerse al día en cuanto a productos de la Banca Electrónica, desarrollando toda la actividad conducente a iguales propósitos (Terminales en Punto de Venta, Tarjetas de Crédito, Centro de Información de Clientes, Concesión de Terminales P.C., etc.).
- La Red debe servir para facilitar el desarrollo de nuevos productos por los Bancos participantes que necesiten Transferencias Electrónica de Fondos.

Ventajas de la Integración en Red Switch

- Estandarización de funciones
- Control centralizado
- Nivel de servicio mínimo garantizado
- Economías de escala
- Flexibilidad para Bancos de diferentes tamaños a nivel tecnológico
- Base para otros productos (Puntos de Ventas, Cash Management, etc.)

Modelo de Operación

Características

- Todos los ATM's y otros terminales conectados Front-End al Switch.
- Computador central de cada Banco conectado al switch (On-Host). Aceptando el Off-Host para el Banco que lo desee.
- Se acepta todas las tarjetas previamente emitidas por un período de tiempo y se cambian para estandarizar elementos técnicos.
- Servicio las 24 horas y los 365 días del año, ATM's en línea al switch (Nom-Stop/Fault Tolerant).
- Los Bancos mantienen la propiedad de sus cajeros.
- Administración de los cajeros continúa en los Bancos.

Calidad del Servicio Ofrecido

Satisfacción de Clientes

- Servicio sin problemas
- Tiempos de espera razonables

Indicadores de Calidad

- Respuesta a llamadas
- Tiempos de respuesta y/o solución a reclamos
- Tiempos de respuestas a análisis de situaciones producidas en la Red con operaciones

UP Time: Metas de Nivel de Operación Real:

Red Cajeros

95% en horario crítico (9:00 - 22:00 horas)

Instalación Central

98% sobre total período

Situación Actual REDBANC

Detalle de Transacciones Ofrecidas por la Red

Cuenta Corriente:

- Giro de efectivo
- Giro rápido de efectivo
- Depósito efectivo
- Depósito documento
- Transferencia a cuenta ahorro asociada
- Transferencia a otra cuenta corriente
- Pago de servicios
- Pago préstamos varios
- Pago crédito consumo
- Pago crédito hipotecario
- Consulta de saldo
- Solicitud de cartola

Línea de Crédito

- Giro de efectivo
- Transferencia efectivo
- Consulta de saldo

Tarjeta de Crédito

- Avance de efectivo
- Pago en efectivo
- Pago con documento
- Pago con cargo a cuenta corriente
- Transferencia a cuenta corriente
- Consulta de saldo disponible para avance

Ahorro

- Depósito en efectivo
- Depósito en documento

Valida para todo tipo de Tarjetas

- Cambio Número Personal de Identificación (PIN)
- Mensajes

Antecedentes Cuantitativos (al 31 de Diciembre de 1992)

- Conexión de Cajeros a la Red : 476
- Transacciones en Cajeros RedBanc año 1992:

Total	:	33.995.862
Giros	:	18.415.934
Consultas	:	10.883.577
Otras	:	5.237.353

- Evolución Semestral de transacciones totales en cajeros RedBanc 1988-1992:

1º Semestre 1988	95.761
2º Semestre 1988	2.932.724
1º Semestre 1989	4.295.526
2º Semestre 1989	5.623.973
1º Semestre 1990	7.032.881
2º Semestre 1990	9.641.924
1º Semestre 1991	10.603.283
2º Semestre 1991	13.331.102
1º Semestre 1992	15.443.712
2º Semestre 1992	18.552.150

Total Acumulado	87.553.036

Conclusiones o Resumen Final

Ventajas para los Bancos Asociados:

- De corto y mediano plazo
- Mejora de cobertura al cliente
- Captación potencial de nuevos clientes
- Costos compartidos
- Mejor negociación con proveedores
- Administración más eficiente
- Reducción en monto de inversiones incrementales

De Largo Plazo

- Expansión de cobertura geográfica a bajo costo
- Potencial de desarrollo de servicios futuros
 - i) ACH
 - ii) POS
 - iii) Home Banking
 - iv) Cash Management
 - v) Otros
- Incremento de participación en el mercado
- Economías de escala y reducción de costos (transacciones).
- Aumento de rentabilidad de inversión ATM's
- Racionalizar de la Red geográfica

Otros Puntos a Resaltar

- Mejor utilización de equipamiento actual y futuro
- Inversión compartida en tecnología, permitirá a los Bancos chilenos mantenerse al día y continuar innovando.
- Mejora la eventual negociación frente a proveedores como también la imagen frente a los clientes.
- Mejora la seguridad del sistema (al trabajar con archivo en línea positivo siempre).
- Se espera menores requerimientos de inversión futura.

- Reducción de riesgo en inversión y desarrollo al hacerlo en forma compartida.
- Potencialidad de desarrollo de nuevos productos en forma compartida.
- Identificación y externalización clara de los costos
- La instalación de RedBanc ha significado un ahorro de divisas para el país, en relación a lo que habría significado el uso de esta tecnología en forma individual o por redes privadas no bancarias (de proveedores).

V.- ASPECTOS LEGALES DE LA TRANSFERENCIA ELECTRONICA DE FONDOS

1.- La Monética Concepto

"Monética es un neologismo definido como "un sistema de pagos que reposa sobre modalidades de transferencia que hacen intervenir la informática creando el llamado dinero electrónico".

La "Monética" representa un nuevo desarrollo de los medios de pago, signada por el reemplazo de las órdenes de pago instrumentadas sobre papel por otras que se fundan en la intervención de medios informáticos y que tienen por tanto soporte prioritario en registros digitales y transferencia normal por vía electrónica.

En el estado actual del arte, que hemos de considerar, la transferencia electrónica de fondos "EFT" se desarrolla a través de:

- a) Cajeros Automáticos (ATM)
- b) Puntos de venta (POS)
- c) Banca Electrónica (HB)

La aparición de una nueva base instrumental y de nuevos procedimientos para la transferencia de las órdenes de pago, ha determinado que la EFT presente problemas legales distintos a los tradicionales y requiera por lo tanto soluciones novedosas y diferentes. Pero ello no significa que nos encontremos ante una nueva forma de dinero, ni tampoco ante un vacío jurídico imposible o difícil de resolver con los medios de que dispone nuestra cultura jurídica actual.

Es del caso señalar también que los problemas legales relacionados con EFT (por lo menos en lo que a ATM y POS respecta) están directamente vinculados con el uso de las tarjetas plásticas como medio de acceso al sistema y de identificación del titular de una cuenta. Las tarjetas - originalmente restringidas a la función de pago y de crédito- constituyen una categoría jurídica con problemas y soluciones propias, no necesariamente ligadas a la informática y a la telemática. Bueno es recordar que muchos de estos problemas y soluciones son comunes a la "Monética" en su conjunto. Es una manifestación más de la tendencia a la unificación de los negocios de la banca y de las tarjetas de crédito.

2.- Una Relación Jurídica con Pluralidad de Protagonistas

La evolución de los medios de pago, desde el trueque prehistórico a la EFT, ha resultado de un crecimiento constante en las partes involucradas en las transacciones. En el estado actual de la Monética, debemos considerar como sujetos de derechos y/o obligados relacionados con la EFT a:

- a) Los titulares de cuentas, de los cuales puede intervenir más de uno en cada operación (transferencias de la cuenta de un usuario a la de otro) que pueden operar por medio de más de un titular autorizado respecto de la misma cuenta (tarjeta adicional) y también utilizar un único medio de acceso al sistema para operar sobre diferentes cuentas (cuentas asociadas).
- b) El banco o empresa que abre la cuenta y emite las tarjetas.
- c) El banco responsable de la atención del ATM, por el que se cursan operaciones de múltiples titulares, muchos de los cuales no son sus clientes.
- e) La empresa que cede sus espacios físicos para la instalación de un ATM, cuyo funcionario no controla.
- f) La empresa que administra el sistema de ATM. POS o HB.
- g) La empresa que provee los medios físicos de comunicación para el transporte de las señales entre terminales, computadores de bancos y computadores centrales del sistema.
- h) El ente o banco que se ocupa de efectuar el clearing entre las cuentas de los bancos y empresas participantes del sistema.
- i) Los comerciantes que reciben del público pagos de mercadería por medio de tarjetas de crédito o de pago o de POS.

Como peculiaridades jurídicas del sistema de EFT, en lo que a partes intervinientes se destaca:

- La mayoría de las transacciones involucran a varias partes.
- Algunas de las partes intervinientes en las relaciones derivadas del funcionamiento del sistema están ligadas entre sí por un vínculo contractual directo, en tanto que otras sólo lo están por lazos indirectos (disposiciones que les conciernen en un contrato pasado entre dos terceras partes) y ciertas otras, por ningún lazo contractual.

En esta revisión general y no exhaustiva de los problemas jurídicos relacionados con la EFT no podremos considerar sino los problemas más relevantes que involucran a bancos o empresas emisoras de tarjetas en su relación con clientes usuarios y con terceros que actúan fraudulentamente. La variedad de relaciones a que da lugar la pluralidad de intervinientes, indica en forma obvia la existencia de una problemática más vasta que la considerada.

3.- El Marco Jurídico

Nota típica de la moneda fiduciaria es que la normativa que la rige forma parte del Derecho Público. Por su parte, las disposiciones que reglan lo referente a los medios de pago escripturales -por no comprometer intereses del Estado- se encuentran principalmente dentro del cuerpo del Derecho Privado.

En cambio, la reglamentación de la EFT se halla en el ámbito contractual. Vemos así una creciente intervención de las partes interesadas en el manejo de los medios de pago y un incrementado predominio de la ley particular sobre la legislación general en cuanto a su normativa.

En nuestro país, cuya legislación civil se inspira en los principios del "Código Napoleón", es principio común el de que "las convenciones hechas en los contratos forman para las partes una regla a la cual deben someterse como a la ley misma". En todo lo que la ley particular constituida por el contrato no regla, la situación se regirá por el derecho de fondo. De allí el alto valor que asumen los contratos en la normalización de las relaciones jurídicas nacidas de la EFT.

Las convenciones más importantes para la administración de la EFT, son:

- a) El contrato por el que un banco o empresa adhiere a la organización que administra una red de ATM, POS o HB.
- b) El contrato por el que un banco o empresa pacta con un usuario la apertura de su cuenta o la emisión de su tarjeta.
- c) El contrato entre el comerciante que acepta las operaciones realizadas mediante el uso de una tarjeta de crédito o pago o de un POS y la empresa que administra un sistema de tarjetas de crédito o pago, o una red de POS.

A pesar de que la legislación civil incluye por los preceptos del Código Civil, estableciendo que "los contratos no pueden oponerse a terceros ni invocarse por ellos...", por lo común, los contratos que reglamentan la EFT contienen disposiciones que no se refieren únicamente a la relación entre las dos partes signatarias, sino que hacen mención a la conexión entre una de las partes (el cuentacorrentista, por ejemplo) con la contraparte de la otra parte en un contrato distinto (el comerciante, en nuestro ejemplo). No obstante el principio general aludido, en tanto estas disposiciones constituyen obligaciones libremente asumidas por los contratantes, resultan plenamente válidas y exigibles.

4.- El "Riesgo Informático"

En el plano jurídico, la informática ha sido recibida con cierto recelo por considerársela una tecnología aún no completamente desarrollada, susceptible de generar errores y cuya utilización comporta un peligro cuyas consecuencias debe soportar quien se beneficia comercialmente con la misma. En realidad, esta visión tremendista no se corresponde con la realidad técnica actual, la cual nos demuestra un alto nivel de seguridad en el equipamiento informático en general y particularmente en los equipos dedicados a la gestión de las transferencias electrónicas de fondos, cuyos componentes físicos y lógicos están especialmente diseñados para ser resistentes a las fallas.

Por lo tanto, corresponde analizar la posibilidad de acaecimiento de incidentes o disfuncionamientos que pueden afectar la entrada, procesamiento, registro o salida de operaciones de EFT. Entre estos riesgos se cuentan:

- a) Errores inducidos por el medio ambiente: el calor, la humedad, la electricidad estática, el polvo, la alimentación eléctrica defectuosa, etc., constituyen factores físicos capaces de causar alteraciones en los datos almacenados y de provocar en consecuencia procesos y salidas erróneas. El progreso de la técnica tiende a alejar la posibilidad de acaecimiento de estos riesgos de manera creciente, lo que se fortifica mediante la adopción de contramedidas técnicas apropiadas (climatización, aislación, regulación de la tensión, etc.).
- b) Fallas del equipo: ciertas partes del equipamiento informático (particularmente los elementos mecánicos, más sujetos a accidentes derivados de la fricción y del desgaste) son susceptibles de falla, riesgo que se acentúa ante la ausencia de un buen mantenimiento. Esto es particularmente cierto en el caso de las impresoras que dependen de insumos donde el control de calidad resulta difícil, presentándose el riesgo de que la acreditación de una operación no se imprima por falta o rotura del papel o de la cinta de impresión. Estos peligros resultan aminorados por sistemas de control que evitan que el equipo funcione en condición defectuosa y por la duplicación de registros que mantendrá dentro del archivo magnético la información que se haya perdido en el recibo de papel.
- c) Errores de diseño o concepción: teóricamente, la conjunción de elementos físicos y lógicos que constituyen un sistema informático, por hallarse sometida a la posibilidad de actuar en infinito número de condiciones variables, podría en alguna de ellas producir resultados erróneos. De hecho, tanto el hardware como el software que sirven a las redes de ATM, POS y HB, constituyen productos probados en un enorme número de instalaciones, donde se cursan millonarias cantidades de operaciones. En este estado de la experimentación práctica de los sistemas, es francamente inverosímil la posibilidad de que se produzcan un error inesperado derivado de la conjunción de factores hasta el momento no previstos.

- d) Errores humanos en la explotación: se trata de las fallas involuntarias (o dolosamente voluntarias) provocadas por errores de los operadores al cargar, procesar o borrar determinados datos, operar sobre determinados archivos, utilizar determinados protocolos para la comunicación, etc..
- e) Errores en la captura de datos: constituyen en realidad errores externos al sistema y previos a la introducción en el mismo de la información. De acuerdo a la experiencia, resultan la fuente más importante de riesgo. Aún cuando los procesos de entrada de datos están cubiertos por un elevado margen de seguridad (procesos de validación) es inevitable el ingreso de información errónea, que una vez almacenada (o, peor aún, transformada por la vía de un proceso posterior) resulta verdaderamente difícil de distinguir y corregir. Cabe destacar de cualquier forma, que los datos tramitados a través de los sistemas destinados a la EFT constituyen informaciones que en la inmensa mayoría de los casos se mantienen en el mismo estado de su imput original y no resultan de procesos posteriores a su captura. Esto aumenta el nivel de fiabilidad, disminuyendo notablemente la posibilidad de errores y tornando más transparente para todas las partes intervinientes el control de la información procesada.

Las irregularidades enumeradas pueden ser causa de dificultades con graves consecuencias jurídicas para las distintas partes intervinientes en la relación. En forma resumida, pueden mencionarse:

- a) Problemas relacionados con la identificación del usuario: que tanto pueden estar configurados por el rechazo de órdenes e instrucciones emanadas de quien tiene legítimo título para darlas, como de la tramitación de operaciones cursadas por quien carece de derecho para hacerlo.

Con relación a esto, existe el serio riesgo causado por las maniobras dolosas de quienes adulterando o falsificando tarjetas y haciendo uso de claves de identificación obtenidas por procedimientos dolosos ingresan ilegítimamente al sistema, produciendo daños a las diversas partes interesadas.

El perfeccionamiento constante de los sistemas de seguridad tiende a la reducción de este riesgo, que no obstante constituye una de las más importantes fuentes de perjuicio en la explotación de EFT.

- b) Alteración de la información: se trata de la posibilidad de que la información tramitada por el sistema resulte modificada como consecuencia de accidentes o de la intervención humana dolosa. El funcionamiento de los sistemas de EFT se basa en un constante trámite a distancia de información, por lo que la alteración de cifras y desvío de sus destinos constituye un importante factor de riesgo.
- c) Retardos en la transmisión de los mensajes: pérdidas y daños pueden originarse al registrarse tardíamente operaciones o cumplirse instrucciones con retardo. La técnica de la EFT no siempre proporciona al usuario facilidades para comprobar el cumplimiento oportuno de las operaciones.
- d) Desaparición de información: tanto en su ingreso como en su transporte, proceso y almacenamiento, la información es susceptible de desaparición, con el consiguiente perjuicio para quienes fueran titulares de una acreencia a devengarse en virtud del correcto procesamiento de tales datos.

5.- Problemas Relacionados con la Prueba

La estructura legal vigente atiende un estado técnico en el que las operaciones se realizan entre seres humanos presentes o se implementaban entre ausentes sobre la base de comprobantes en papel, regularmente firmados. La informática tiende en forma manifiesta a suprimir el papel como soporte de las operaciones que procesa y la telemática a eliminar la necesidad de la presencia física de los operadores. En forma obvia, la EFT (cuya técnica se funda en la informática y la telemática) está destinada a colisionar con la estructura jurídica correspondiente a la cultura del papel, basada en la instrumentación y firma de los actos.

Los aspectos legales más críticos en esta materia son los que se refieren a la identificación de la parte que cursa la transacción y al valor de los registros de las memorias electrónicas como un medio de prueba legal.

En orden a la identificación del titular de una cuenta, el recurso utilizado en sistemas de ATM y POS ha sido la posesión por el usuario de un implemento físico (la tarjeta) adicionado a la entrada por parte del mismo de un código confidencial (que denominaremos en adelante "PIN" (Número Personal de Identificación) destinado a ser validado por el sistema combinándolo con el número de la cuenta y de la tarjeta.

Las técnicas del HB, por fundarse en el uso de aparatos telefónicos, terminales tipo "Minitel" o computadores, utilizan únicamente el recurso al PIN, que por motivos de seguridad se extiende generalmente a cuatro dígitos.

Los intentos por implementar técnicas sustitutivas de la tarjeta y el PIN, que permitan identificar a quienes realizan transacciones de EFT, son constantes. El reconocimiento de la voz, de las huellas digitales, de los vasos sanguíneos oculares, etc. representan propuestas ligadas con la verificación de la identidad por la vía de la estructura anatómica. El análisis estático o dinámico de la firma apela a un recurso de menor viabilidad técnica pero mayor apego a las tradiciones formales del derecho. Hasta el momento, ninguno de estos medios se ha impuesto y su eficacia parece en la práctica superada por otros procedimientos menos costosos y complicados, como el fundado en la tarjeta "inteligente" cuya memoria contiene -a más de datos que hacen al manejo y estado de la cuenta corriente- recursos dirigidos a la identificación.

Otro grave problema legal que plantean las operaciones transadas vía EFT, es el referente a la prueba de los actos. Como cualquier negocio, los tramitados electrónicamente pueden dar lugar a controversias entre las partes, las que pueden afirmar que nunca hicieron la operación, o que su voluntad fue hacer una operación distinta, o disentir respecto de monto, el tiempo u otra circunstancia. Sólo será posible establecer la verdad acerca de los hechos y la interpretación correcta de la situación de acuerdo al derecho, si se cuenta con pruebas. Para resultar útil, tal prueba deberá además reunir la doble condición de ser jurídicamente admisible y materialmente convincente.

La expresión electrónica (no interpretable directamente por los sentidos humanos) y el soporte magnético de los registros, que es propio de la EFT, representa más un problema formal de adecuación a reglamentaciones que una cuestión de fondo. De no mediar requerimientos procesales ineludibles, los registros electrónicos satisfacen las exigencias de claridad, inalterabilidad y permanencia al ser reproducidos mediante los medios técnicos idóneos y respaldarse sobre bases indelebiles

En realidad, el principal de los problemas jurídicos en esta materia es el constituido por la desigualdad existente entre las partes intervinientes en la relación, causada por hallarse una de ellas a cargo del control exclusivo de los medios de registro y almacenamiento, lo que imposibilita a la otra parte probar por sus propios medios, debiendo recurrir en caso de conflicto a los del adversario. Es principio básico del Derecho que a cada uno le incumbe la prueba de lo que afirma, lo que conduce a que un usuario de EFT (cuyas hipótesis de conflicto registran como oponente probable al administrador de los medios técnicos del sistema) deberá confiar en la perfección técnica y buena fe de su eventual contrario para acreditar sus aseveraciones.

Para equilibrar de alguna manera esta dispareja situación, se ha recurrido a distintas técnicas, como por ejemplo la emisión automática de comprobantes sobre base papel en etapa previa al procesamiento definitivo de la operación por los ATM, o la presencia de más de un funcionario en el acto de la apertura de los sobres conteniendo depósitos recibidos por las terminales automáticas.

También en este caso, parecería que la utilización de tarjetas con memoria -que constituyen un medio de prueba que queda en poder del usuario- resulta una probable vía de solución, en el estado actual de la técnica.

Dado que el país no cuenta con una legislación apropiada sobre la materia, los problemas relacionados con la identificación del operador y la prueba de este tipo de operaciones se han solucionado mediante previsiones contenidas en los contratos que vinculan a las partes.

Cuando extraemos fondos de un ATM, abonamos una compra en un POS o efectuamos una transferencia por vía del HB, ingresamos al sistema comunicándonos a un computador mediante toques en un teclado: regularmente no existe intervención humana distinta de la del usuario y parece por ello difícil aludir al acuerdo de voluntades que es propio de cualquier acto jurídico bilateral.

Sin embargo, necesariamente ha existido una ocasión anterior en la que nos hemos reunido a dialogar con otro ser humano -papeles de por medio- y hemos suscrito el contrato que originó la apertura de nuestra cuenta o la emisión de nuestra tarjeta, en el que estipularon las condiciones bajo las que operaríamos en el futuro. Es en estos contratos donde se conviene cuáles medios de reconocimiento sustituirán a nuestra firma y qué tipo de constancias serán aceptadas por ambas partes como prueba válida de las operaciones. El problema que se presenta para el Derecho es el relacionado con la validez de estas cláusulas, que afectarían principios de orden jurídico, resultando por lo tanto nulas.

Esto nos lleva a un aspecto legal de verdadera importancia, dado que como antes dijéramos, en Derecho la prueba debe ser considerada desde un punto de vista formal y también desde el ángulo material. Desde el momento en que la legislación estipula cuáles son los medios de prueba que pueden ser validamente utilizados y el valor que debe otorgarse a los mismo, la exigibilidad de convenciones en materia de prueba debe ser objeto de un muy cuidadoso análisis, sobre todo en lo que se refiere a la obligatoriedad de un documento escrito y firmado para la prueba de determinados actos jurídicos.

En este sentido, debe recordarse que si la informática y la telemática se han visto beneficiadas por la aplicación analógica de principios jurídicos originalmente destinados a reglar situaciones derivadas de una cultura técnica precedente, la rigidez propia de las normas formales torna imposibles interpretaciones por analogía y parece exigir una urgente intervención del legislador, quien debería adecuar las disposiciones relativas a la instrumentación y prueba de los actos jurídicos al actual estado del arte.

6.- Problemas Relacionados con la Responsabilidad Civil

La experiencia derivada de la explotación de sistemas de EFT, permite determinar algunas áreas críticas en materia de riesgos susceptibles de originar responsabilidad civil. En un rápido resumen podemos mencionar:

1.- Riesgos relacionados con los medios de acceso al sistema.

1.1. Vinculados con la creación del medio:

Se trata del riesgo inherente a la fabricación de los soportes físicos (tarjetas) y a la asignación de los soportes lógicos (claves), que corren no solamente los organismos bancarios y financieros gestores de las cuentas sino también las empresas vinculadas a la producción de los insumos físicos. Fuentes usuales de riesgo están constituidas por actos de negligencia o fraude del propio personal, que dan lugar a la violación de la confidencialidad de los códigos o a la apropiación de medios físicos por terceros.

1.2. Derivados de la emisión de medios físicos de acceso:

Otra fuente de frecuentes perjuicios está constituida por la distribución de tarjetas a personas que no solicitaron su provisión y con la utilización del correo común para hacer llegar las tarjetas a quienes la solicitaron. En el primer caso, una persona ignorante de haber sido elegida inconsultamente como titular de una tarjeta, está incapacitada de tomar medidas de prevención para evitar su uso indebido por terceros. En el segundo caso, al substraerse la tarjeta antes de la entrega al destinatario, el mismo queda igualmente incapacitado de adoptar conducta alguna para la protección de sus intereses.

1.3. Relacionados con la guarda del medio de acceso:

En este caso, se trata de un riesgo que corre el usuario del sistema, el que debe mantener los medios físicos bajo custodia y guardar tal confidencialidad acerca de los medios lógicos como para que no puedan ser conocidos por ninguna otra persona. La experiencia demuestra que elevada cantidad de usuarios fallan en el cumplimiento de ambas obligaciones y que un porcentaje de ellos

increíblemente alto escribe la clave de acceso sobre la propia tarjeta o sobre otro papel que lleva juntamente con la tarjeta. Al facilitar maniobras ilícitas por falta de cuidado, el usuario adquiere una obvia responsabilidad. Esta responsabilidad se acentúa, cuando el usuario no toma en el tiempo y forma debidos las medidas prescritas para hacer frente a casos de pérdidas o robo.

2.- Riesgos relacionados con el mal funcionamiento del equipo.

En este capítulo, deben colocarse todas las responsabilidades que pueden derivar de la errónea o deficiente gestión de operaciones causada por factores técnicos. Sin perjuicio de lo antes señalado en cuanto a la confiabilidad de equipamiento, parece oportuno destacar la actual vulnerabilidad de los sistemas en lo que a comunicaciones respecta y la presencia de la delincuencia informática, factores que actúan como riesgo externo, cuya responsabilidad no puede atribuirse a ninguna de las partes intervinientes en la relación.

3.- Riesgos relacionados con el incumplimiento de rutinas.

Se trata de responsabilidades propias de los comerciantes que cursan operaciones saldadas mediante medios electrónicos de pago. Cae sobre ellos la obligación de realizar determinadas verificaciones y requerir ciertas conformidades, debiendo en consecuencia soportar la responsabilidad por los perjuicios que derivan de la omisión o mala práctica de estos resguardos.

4.- Riesgos relacionados con el incumplimiento o el cumplimiento tardío de órdenes.

Se trata de perjuicios que se relacionan principalmente con las operaciones de HB, y que en realidad no se diferencian de los que derivan de idénticas operaciones transadas en forma electrónica.

La transmisión o procesamiento incorrecto o diferido de órdenes, puede causar que una cuenta no sea cancelada al tercer acreedor en el tiempo debido, o que una operación financiera no se realice a la tasa deseada, etc. La verdadera peculiaridad del problema estriba en la dificultad por parte del usuario de EFT de acreditar la forma y tiempo en la que emitió la instrucción de realizar la operación.

7.- Problemas Relacionados con Fraudes

También en el orden de los actos ilícitos, los sistemas de EFT presentan singularidades que conllevan la aparición de problemas legales específicos. Los fraudes que se relacionan con la EFT pueden ser distinguidos en dos grandes grupos:

7.1. La utilización abusiva del sistema

Es la que practica el titular verdadero de la cuenta usando los medios físicos y lógicos de identificación originales, donde la irregularidad se traduce en conductas reñidas con las convenciones aceptadas por las partes respecto del régimen de utilización del sistema:

7.1.1. Realización de operaciones por monto superior al máximo autorizado:

Caso en que debe distinguirse la hipótesis en que el saldo deudor resulte en definitiva cubierto por el usuario, de aquella en la que el mismo no cumpla con su deuda. En el último caso, se diferencian el supuesto en el que el saldo deudor deriva de gastos coherentes con el nivel habitual de la cuenta, de aquél en que se registra un incremento desproporcionado de gastos, que prueban una maniobra defraudatoria. Este último caso ha sido considerado por la jurisprudencia como delictivo.

7.1.2. Operaciones con tarjetas vencidas o dadas de baja:

Que resultan delictivas cuando son realizadas con propósito defraudatorio.

7.1.3. Realización de operaciones prohibidas:

Entre las que es frecuente la disimulación de préstamos de dinero en efectivo bajo la apariencia de operaciones de compraventa en comercios adheridos a los sistemas.

7.2. Supuestos de utilización fraudulenta.

Son aquellos en que el sistema de EFT es utilizado por terceros ajenos al mismo, como instrumento idóneo para la comisión de delitos. Sus formas más frecuentes son:

7.2.1. Apertura fraudulenta de la cuenta:

En estos casos el autor de lo ilícito es el titular verdadero de la cuenta, que la abre con el exclusivo fin de cometer fraude (usualmente mediante su operatoria normal y la posterior falta de pago) generalmente amparado bajo una identidad falsa.

7.2.2. Uso doloso de las tarjetas por terceros que no la obtuvieron fraudulentamente:

Resulta una modalidad delictiva muy común. Personas a las cuales el titular de una cuenta confía los medios de acceso al EFT (parientes o empleados, generalmente) y realizan maniobras dolosas mediante el uso de estos medios de acceso.

7.2.3. Hurto o robo de medios físicos de acceso:

Se trata también de un delito actualmente muy común. Las tarjetas de crédito y de débito y las que dan acceso a los ATM y POS, se han transformado en presa codiciada de delincuentes individuales y de organizaciones delictivas internacionales.

7.2.4. Falsificación de tarjetas:

Cometida tanto por quienes adulteren tarjetas robadas o pérdidas, como por aquellos que fabrican "verdaderas falsas tarjetas", actividad esta última que ha originado los más dolorosos quebraderos de cabeza en la materia.

8.- Conclusiones

Observando el fenómeno de la EFT desde el prisma legal, algunas conclusiones se presentan como evidentes:

8.1. En primer lugar, llama la atención como un sistema mundialmente expandido, mediante el que se tramitan diariamente millones de transacciones por importes elevadísimos en su conjunto, no provoca mayores disfuncionalidades ni problemas, hasta el punto en que resulta difícil encontrar antecedentes sobre conflictos. Esto avala la alta fiabilidad de los elementos físicos, lógicos y de comunicaciones utilizados en la EFT y la eficacia de las prácticas y rutinas adoptadas en su sistematización.

8.2. Se observa una primacía de la regulación convencional

Respecto de la reglamentación legal, coincidiendo con una universalización de tales principios convencionales, que tienden a constituirse en un estándar mundial en la materia, cubriendo áreas de muy distintas culturas jurídicas, claramente diferenciadas en otros aspectos del Derecho.

8.3. Se hace claro que si la normativa de fondo referente a la moneda, al crédito y a los contratos ha resultado suficiente como marco de la norma privada para regular el fenómeno de la EFT, no es igualmente adecuada y pertinente la reglamentación referente a la instrumentación y prueba de los actos, que merece análisis y reforma.

8.4. Del mismo modo, existe la necesidad de una adecuación de las normas penales que habilitan los medios electrónicos y a la protección de los valores que la monética ha incorporado a la vida económica-social de nuestros días.

8.5. Todos los antecedentes tornan previsible que el desarrollo de la técnica -seguramente basado sobre las tarjetas con memoria- logre superar los problemas referentes a la identificación de los usuarios y prueba de las transacciones, sin mayor distanciamiento de los principios clásicos en materia de instrumentación y prueba de los actos jurídicos.

VI.- TRANSFERENCIA ELECTRONICA DE FONDOS EN EL PUNTO DE VENTA :

El Enfoque Conceptual

En este capítulo, abordaremos un tema que, es sin duda un misterio para la mayoría de los posibles usuarios : los consumidores. Son ellos quienes, frente a esta novedosa forma de pago de los bienes y servicios que desean adquirir, probablemente reaccionen frente a esta opción con una buena dosis de escepticismo y más de alguno pensará que se trata de una novela de Julio Verne.

La verdad es que la Transferencia Electrónica de Fondos en nuestro país, como en la mayoría del mundo occidental, se ha desarrollado con una velocidad vertiginosa. Para comprender más fácilmente esta aseveración, volvamos por un instante quince años atrás y recordemos qué servicios de los que hoy disponemos y que nos parecen tan naturales, existían entonces en el sistema financiero. La realidad era que, por lo menos en Chile, no teníamos ni sucursales en línea, ni cajeros automáticos, ni banca autoservicio, etc..

Hoy en nuestro país disponemos de todo esto y la tecnología actual nos ofrece poder avanzar aún más, con el objeto de dar un mejor servicio a los clientes de las instituciones financieras y seguir mejorando en los niveles de eficiencia y productividad. Sin duda el motor de este desarrollo ha sido la competencia existente en el mercado y el marco institucional vigente.

Es así como hoy, en nuestro sistema financiero y en las grandes empresas de venta al detalle, ya se habla del P.O.S., como uno de los nuevos servicios de Transferencia Electrónica de Fondos cuya rápida evolución despierta gran interés, enormes expectativas y, algo de temor en todos los sectores involucrados.

En efecto, quizás por lo revolucionario que resulta, rompiendo con hábitos tan establecidos en la vida diaria de todos nosotros, es que este servicio genera suspicacias de todo orden entre sus potenciales usuarios.

Conceptualmente hablando, para que un nuevo servicio o producto sea exitoso y perdure en el tiempo, es necesario que todos los involucrados vean en él un valor agregado superior al costo agregado.

Para esto podemos utilizar modelos esquemáticos que indican los costos y beneficios asociados a los agentes involucrados en los distintos sistemas de pago hoy vigentes.

Sin embargo, antes debemos destacar las razones que han hecho de la Transferencia Electrónica de Fondos en el Punto de Venta un servicio viable y al que particularmente se le asigna un futuro muy promisorio.

Las razones de esto son las siguientes:

- 1.- Disminución de los costos de tecnología. Actualmente los terminales POS con mayor capacidad y funcionalidad cuestan un 80 a 90% menos que hace 15 años atrás. Asimismo, las mejoras en comunicaciones han permitido disminuir sus costos a niveles aceptables.
- 2.- El incremento de Tarjetas de Débito, debido a la utilización masiva de Cajeros Automáticos, ha permitido alcanzar el volumen necesario para hacer viable el uso de éstas en los Puntos de Venta. Hoy en Chile hay más de 500.000 Tarjetas de Débito activas.

A esto debemos sumarle las cerca de 2.000.000 Tarjetas de Crédito existentes hoy en el país. (Bancarias y comerciales vigentes).
- 3.- La creciente necesidad de los comerciantes y de la banca de contar con un servicio expedito y seguro de autorizaciones de transacciones y captura de éstas, por los beneficios que brinda.
- 4.- Por último y muy importante ha sido la creación de las "Redes" que han provisto de la infraestructura necesaria para el intercambio de transacciones y que además en un futuro cercano permitirán alcanzar un estado denominado de "Acceso Universal" donde cualquier cliente tenedor de Tarjeta podrá hacer uso de cualquier terminal, lo cual es absolutamente necesario para la consolidación de este nuevo medio de pago.

No obstante, antes de la puesta en servicio de este sistema, queda aún pendiente por aclarar como serán asignados los costos del P.O.S., bajo el supuesto que bancos, comerciantes y consumidores reaccionarán positivamente frente a este nuevo servicio.

Así como los costos involucrados en las diferentes modalidades de pago existentes, son incluidos en alguna proporción en los precios de los bienes o servicios, así también parte de los costos del POS deberán incorporarse en forma similar dentro de los cargos que se efectúen a los usuarios. Nuevamente por lo tanto, lo importante será que el consumidor asigne a este servicio un valor agregado mayor al costo asociado al mismo. De lo contrario, la subsistencia de este producto será incierta.

Por otra parte, existen otros costos que creo serán fácil de asignar. Algunos corresponderán al comerciante, y otros a los Bancos. Por ejemplo, los costos de comunicación y operación del terminal P.O.S. deben ser absorbidos por el comerciante. Del mismo modo, los costos de emisión de la tarjeta plástica, de imputación de las transacciones y de la emisión de estados de cuenta, corresponden al Banco.

Sin embargo, no resulta tan claro quien debe asumir los costos de compensación (switching, autorización, captura de datos y conciliación entre instituciones): ¿Deberán ser acaso los bancos, los comerciantes, ambos?.

Para responder a esta pregunta, es importante aclarar dos cosas. Primero, es necesario establecer los beneficios que genera para cada parte este servicio. Segundo, determinar la proporción de los costos que debe pagar cada uno, en función de los beneficios que obtenga.

Como una forma de acercarse a la solución buscada se analizarán 3 modelos: tarjetas de crédito, cheques, para luego proyectar el modelo de Tarjeta de Débito. Ello lo haremos utilizando los costos y beneficios para cada participante, así como los flujos de pago que reflejan esos costos y beneficios.

Modelo Tarjeta de Crédito:

El primer modelo es el sistema de pago mediante la utilización de una tarjeta de crédito.

En este modelo se analizan los flujos de beneficios y costos entre el consumidor, el Banco del cliente (emisor de la tarjeta), el comerciante y el Banco del comerciante. Los beneficios y costos asociados a cada parte en el modelo tarjeta de crédito, y el flujo de pagos entre las distintas partes que la conforman.

El consumidor paga a su Banco por los beneficios recibidos por el uso de la Tarjeta de Crédito como medio de pago, y que son entre otros la utilización de un sistema ampliamente aceptado y sus ventajas crediticias (crédito inmediato, período de gracia, etc). El pago que el consumidor efectúa a su Banco es por concepto de intereses y adicionalmente, en la mayoría de los casos, un pago anual por la tarjeta. Estos pagos cubren los costos del Banco correspondientes al costo del dinero, al costo de procesar las transacciones y costos de marketing.

El Banco, además de estos pagos, se beneficia con las transacciones de tarjetas de crédito por: a) Creación de una fuente de ingresos, b) Intensifica su relación con los clientes y c) Recibe una transacción electrónica para imputar, en vez de un cheque para digitar.

A su vez, el consumidor paga al Comerciante por permitirle usar este sistema de pago en su establecimiento, ya que los procesos del comerciante y los costos involucrados por aceptar Tarjetas de Crédito generalmente están incorporados a los precios que el consumidor paga por bienes y servicios.

El comerciante paga a su Banco una comisión por estar adherido al sistema.

El Banco del Comerciante incurre en costos para:

- a) Obtener la autorización de la transacción en beneficio del comerciante.
- b) Por el proceso de las transacciones y su incorporación posterior a la compensación interbancaria y otros servicios o procesos que debe ejecutar.

Fuera del pago del comerciante, el Banco del comerciante no tiene otro beneficio más que la relación con su "cliente comerciante".

El Comerciante en cambio obtiene una serie de beneficios:

- a) Una transacción garantizada
- b) Aumento en las ventas por medio de una gran base de consumidores y
- c) Los avisos y promociones patrocinados por el sistema.

El pago que el Comerciante hace a su Banco para cubrir los gastos en que éste incurre, incluye el pago que el Banco debe efectuar al "switch" por autorización de transacciones y compensación interbancaria. Este pago se efectúa por medio de una comisión sobre sus ventas. Sin embargo, una parte de esta comisión se destina al Banco Emisor para compensarlo por los riesgos del crédito que otorga y todos los costos financieros del servicio. El riesgo del crédito es asumido por el Banco Emisor de la tarjeta para garantizar la transacción al comerciante. Los costos financieros en que incurre se deben al beneficio que obtiene el consumidor, debido al no cobro de intereses por el período comprendido entre la fecha en que se imputa la compra y la fecha de emisión del estado de pago.

Este modelo presentado en forma resumida, representa el Modelo de Tarjeta de Crédito que ha estado funcionando durante los últimos 15 años en general en el mundo, con la excepción de Chile donde Bancard asumía parte importante de la función de Banco Emisor, Banco del Comerciante y "switch".

Modelo de Cheques

En este modelo se muestran los costos, beneficios y flujo de pagos entre los distintos agentes involucrados en la transacción pagada mediante la emisión de un cheque.

El cliente paga a su Banco por la conveniencia de poder emitir un cheque en cualquier parte. Este pago se efectúa por medio de cobro directo o por medio de mantención de saldos mínimos en las Cuentas y es utilizado por el Banco para cubrir los costos asociados al procesamiento de los cheques que el cliente gira.

El Banco del Cliente por su parte obtiene como beneficio, entre otros, una nueva fuente de fondos, junto con estrechar la relación con sus clientes.

Por la misma razón antes señalada, el cliente paga al Comerciante por sus costos en el manejo de cheques los que se encuentran incorporados en los precios de los bienes y servicios. Es importante destacar que, a diferencia del Modelo de Tarjeta de Crédito, la responsabilidad del cobro del cheque, en términos de riesgo de no pago o fraude, es del Comerciante.

Por el beneficio de aumentar sus ventas por la aceptación de cheques, el comerciante paga la mayor parte de los costos del manejo de los mismos.

Además del riesgo asociado a aceptar cheques, el comerciante tiene como costo el pago a su Banco /ya sea por medio de un cobro o por medio de mantención de saldos mínimos), de lo necesario para cubrir sus costos de procesamiento y de compensación interbancaria. El Banco del Comerciante es responsable del pago de los costos asociados a la compensación de transacciones con el Banco Emisor (Banco del Cliente). De este modo, el pago que el comerciante efectúa a su Banco debe ser suficiente para cubrir los costos adicionales en que éste incurre en el Sistema. El SWITCH en este modelo corresponde a la entidad que efectúa el procesamiento para obtener la Compensación.

Modelo Tarjeta de Débito para P.O.S.

El modelo de tarjeta de débito tiene algunas características similares a los modelos descritos anteriormente, pero no es idéntico a ninguno de ellos.

Si se compara con el Modelo Tarjeta de Crédito, el Comerciante tiene casi los mismos beneficios - transacciones garantizadas y por lo tanto un aumento en las ventas producto de una mayor base de consumidores, pero incurre en costos iniciales más elevados (terminales, comunicaciones) con el objetivo de lograr mayor rapidez y eficiencia en las transacciones. Por otra parte, el Banco del Cliente (emisor de la tarjeta), no tiene costos financieros, y aunque continúa asumiendo el riesgo de crédito (sobregiro) éste se ve disminuido en gran medida por medio de la autorización y captura en línea de transacciones.

En términos de características básicas, el Modelo de Cheques es el que más se asemeja, pero este tampoco es aplicable completamente a las condiciones de la emergente Tarjeta de Débito. A diferencia del cheque, la responsabilidad del cobro recae en el Banco Emisor, y la transacción pasa a ser garantizada para el Comerciante. Desde luego el Comerciante incurre en costos adicionales (terminales, comunicaciones) por no tener esta responsabilidad, y ambos, el comerciante y el Banco Emisor, obtienen beneficios adicionales (transacciones más eficientes, transacción garantizada, banco recibe transacción electrónica en vez de cheque, etc.).

Este esquema es una ilustración conceptual de un hipotético modelo de Tarjeta de Débito que introduce en las cuentas los nuevos beneficios y costos que le corresponde a cada parte.

Como en los otros modelos, el Consumidor pagará al Banco y al Comerciante por sus costos de efectuar transacciones con tarjeta de débito.

El Comerciante tendrá mayores gastos en terminales y comunicaciones sin considerar si opera con su propio sistema de terminales POS o compra los servicios a terceros.

Sin embargo, mientras incurre en nuevos gastos, el comerciante obtiene también nuevos beneficios. A diferencia del Modelo de cheques (en que el Comerciante es responsable por el riesgo asociado en aceptar cheques), la tarjeta de débito representa pago garantizado. El Comerciante también se beneficia por la anticipada disponibilidad de fondos, dado que los fondos se acreditarán en forma más inmediata que en el caso de los cheques. Por último, el Comerciante se beneficiará de transacciones eficientes, más rápidas, y menor necesidad de resguardo y manejo del dinero.

El rol del Banco del Comerciante será el de compensar las transacciones efectuadas con tarjetas de Débito a través del "switch" con los Bancos de los Clientes. Al efectuarlo, incurrirá en costos de proceso y de compensación establecidos por la entidad que efectúa el ruteo de transacciones hacia el Banco del Comerciante.

Por lo tanto, como el único beneficio que tendrá el Banco del Comerciante será la intensificación de su relación con sus clientes (comerciantes), es lógico suponer que los mayores costos en que incurre el banco, los asuman los comerciantes quienes son los que capturan los mayores beneficios.

El Banco Emisor (Banco del Cliente) también encuentra una nueva relación de costos y beneficios en el Modelo de Tarjeta de Débito. Como costos, el Banco es responsable por la autorización de la transacción y de asumir el riesgo de incobrabilidad, aunque el riesgo es bastante menor considerando que la mayoría de las transacciones se autorizan on-line. El Banco Emisor tiene dos nuevos beneficios. Primero, al aumentar la utilidad de la tarjeta de débito para sus clientes debido a su mayor aceptación en los locales comerciales, el banco disminuye sus costos operacionales. Por ello, el esfuerzo que efectúan las Instituciones Financieras para promover el uso de la Tarjeta de Débito. El segundo beneficio es una potencial fuente de ingresos; en la medida que se le agrega valor a la tarjeta y es utilizada por un mayor número de consumidores, aumenta la posibilidad del Banco para establecer una mejor tarifa. Estos beneficios son adicionales a las ventajas de costo respecto de una transacción vía papel o "tradicional".

Conclusiones

De este análisis se pueden deducir:

Aparentemente, no es tan difícil obtener un consenso respecto de la forma en que se distribuyen los costos de P.O.S., lo importante es que las partes involucradas reconozcan los beneficios que obtendrían cada una, al incorporarse a este nuevo sistema.

La pregunta principal es qué entidad será la que incluya el gasto de la compensación bancaria o "SWITCH" dentro de su estructura de costos: ¿El Banco del Comerciante, el del Cliente o ambos?

Esto ya que, como se puede ver, aparece claro quiénes deberán cubrir los otros costos:

- El Banco del Cliente cubrirá el riesgo de fraude, como también el costo de procesamiento interno de estas transacciones.
- El Comerciante, por su parte, deberá asumir los costos de los terminales y las comunicaciones.
- El Banco del Comerciante asumirá el procesamiento interno de las transacciones efectuadas por éste.

Respecto de la duda sobre quién cubrirá los costos de compensación, esta disyuntiva no sería difícil de dirimir, dado que los costos de compensación interbancaria o "SWITCH" corresponden entre un 10 a un 20% del costo total de una transacción, de acuerdo a estudios que se han realizado.

En los modelos interbancarios que involucran a Bancos y Comerciantes en transacciones de valores o canje (Cheques y tarjetas de crédito), el Comerciante es responsable de los costos asociados a compensar la transacción con el Banco del cliente. En consecuencia, comparado con el uso de cheques o tarjetas de crédito sin P.O.S., la tarjeta de débito con el sistema P.O.S. ofrece mayores beneficios para los comerciantes que para el Banco del Cliente y el Banco del Comerciante, dado que serán estos últimos los que absorban los costos de compensación.

Aunque no son idénticas, las características de una transacción con Tarjeta de Débito se asemeja más al modelo de cheque. De hecho, cuando se utiliza la modalidad en línea para autorizar y capturar transacciones, la Tarjeta de Débito toma las características de un cheque electrónico garantizado. Por lo tanto, el modelo que más se aproxima al de Tarjeta de Débito, sería un modelo de cheque junto con el servicio de seguro de cheques.

En el modelo de Tarjeta de Débito aquí presentado, los costos de compensación asociados a las transacciones realizadas se deben compartir entre el Banco del Comerciante y el Banco Emisor.

Es recomendable mencionar que, por las características del sistema, así como por los costos que implica, resulta sumamente importante una buena negociación de los términos del contrato que unirá a las partes, lo cual significa forzosamente distinguir entre las etapas iniciales y las de pleno funcionamiento del servicio. En pocas palabras, es clave establecer las condiciones a que cada uno se obliga en el corto y el largo plazo, considerando diversos escenarios respecto del volumen de transacciones esperadas a lo largo del tiempo, de modo que posteriormente y basados en ese contrato, nadie comience a sentirse perjudicado.

Ello por cuanto el consumidor será quien decida si el sistema de pago por medio de la Transferencia de Electrónica de Fondos en el Punto de Venta le es conveniente o no. Pero mientras los Bancos y los Comerciantes no integren este nuevo sistema de pago en sus estrategias comerciales y efectúen la enorme labor que significa informar a los consumidores respecto de las ventajas y beneficios de modificar sus hábitos, ellos no tendrán la oportunidad de decidir y el sistema no podrá consolidarse.

Sólo una vez validado por los consumidores este nuevo sistema de pagos, transformándose en una alternativa ampliamente aceptada y utilizada, éstos estarán dispuestos a participar en la proporción que les corresponda, de los costos involucrados.

IMPACTO DE EFT EN LOS CONSUMIDORES

Todos los miembros de la sociedad deben obtener los beneficios del desarrollo de la tecnología y las telecomunicaciones. Tanto las instituciones financieras, como las comerciales y el consumidor, participan de los cambios que están ocurriendo constantemente en la tecnología y las telecomunicaciones. Podemos señalar la transferencia electrónica de fondos (EFT) como uno de los cambios más importantes, con el cual cada una de las partes mencionadas obtienen valiosos beneficios.

El consumidor es la parte más importante en el desarrollo de los sistemas EFT, y será el consumidor quien determinará el éxito y aceptación de los mismos. Por tal motivo en este punto analizaremos principalmente en el impacto de la EFT en el consumidor.

Pero, ¿Cuál será el impacto de los sistemas EFT en el consumidor? La respuesta no se hace esperar, para el consumidor el advenimiento de EFT será beneficioso. El consumidor recibirá el beneficio de una gran variedad de servicios financieros, que serán ofrecidos por un gran número de instituciones bancarias competidoras. Y más aún, cabe señalar que todos estos servicios estarán disponibles en la comodidad del hogar u oficina a medida, que el desarrollo de los sistemas EFT, la tecnología y las telecomunicaciones logren el desplazamiento gradual que se espera en las próximas décadas.

Por otro lado, en una sociedad donde todo marcha tan de prisa, es necesario ganar tiempo, por lo cual hay que señalar como ventaja, que el consumidor ahorra tiempo a través de los servicios ofrecidos por los sistemas EFT. Pero, no olvidemos que la magnitud del beneficio depende del valor que el consumidor dé a su tiempo.

Otra de las ventajas al consumidor es la conveniencia. Desde la tranquilidad de su hogar el consumidor podrá realizar transacciones financieras, eliminando la necesidad de emplear las instalaciones bancarias para propósitos de hacer depósitos, retiros, pagos de préstamos y otras transacciones financieras. Además, puede pagar sus cuentas simplemente utilizando el teléfono, puede recibir sus pagos por concepto de empleo, directamente a su cuenta bancaria, eliminando el tiempo requerido para cambiar el cheque, el riesgo de extravío, así como también el robo del mismo.

Por último, la seguridad personal es otro de los beneficios derivados de los sistemas EFT, ya que la incidencia de robo y crimen pueden declinar en una sociedad que no lleva consigo dinero en efectivo.

Como todo nuevo sistema la EFT trae cambios, y no todos los cambios satisfacen por completo las necesidades de sus usuarios.

Algunos consumidores pensarán que a través de los sistemas EFT pierden control sobre ciertas decisiones financieras. La habilidad para manipular sus finanzas dentro de unos límites que el consumidor aprovecha para determinar, qué cuenta pagará y cuándo lo hará, de acuerdo a su conveniencia, así como explotar el beneficio de flotación del dinero en cuenta corriente, son de gran valor económico para muchos consumidores, y estos son controles eliminados a través de los sistemas EFT.

Además del control sobre la finanzas personal, muchos consumidores utilizan los cheques cancelados como prueba de pago, considerándolos como la prueba de pago más confiable, la cual temen perder con los sistemas EFT. Por otro lado, se elimina la detención de pago o cobro de un cheque.

También es necesario señalar los conceptos de: seguridad contra errores, hurtos, así como el tema de la privacidad. El hurto de fondos a través de los sistemas EFT y los errores que pueden ser introducidos en los bancos de información de los mismos, representan un factor importante para la seguridad de los fondos y la información del consumidor, ya que dichos errores son difíciles de detectar y corregir.

Sabemos que los bancos de información creados por el sistema EFT pueden suministrar un historial financiero completo sobre una persona, lo cual coloca el tema de la privacidad como uno muy discutido y de gran interés para todos los que participan de los sistemas EFT.

Todos estos aspectos de la EFT que pueden limitar el desarrollo del mismo, deben ser tratados con mucha cautela, pero con prontitud, para que el consumidor pueda sacar el mejor provecho de los servicios y beneficios que los sistemas EFT ofrecen.

Elementos Básicos de EFT y su Estado Actual

A continuación analizaremos varios de los elementos básicos de EFT y su impacto en el consumidor, tomando como punto de partida la situación actual de dicha tecnología.

Uno de los beneficios más importantes que los ATM's ofrecen al consumidor, y la razón por la cual han tenido gran aceptación, son los servicios ofrecidos a toda hora y en lugares convenientes. Además, el consumidor tiene las ventajas de hacer depósitos, transferir fondos entre cuentas, así como pagar deudas simplemente llevando a cabo las instrucciones necesarias para efectuar dichas transacciones.

En Chile, la situación de esta tecnología puede ser catalogada como una de continuo crecimiento y participación de sus consumidores. El tipo de transferencia electrónica de fondos más generalizada es el de los cajeros automáticos de la red RedBanc. Se estima que se efectúan mensualmente, a través de un promedio de 550 terminales, más de 4.500.000 transacciones.

Recientemente RedBanc y las redes internacionales CIRRUS y PLUS ha llegado a un acuerdo para compartir los cajeros automáticos de manera que todas las tarjetas habientes que participen de las redes tengan a su disposición más de 550 terminales en Chile y de miles a través del mundo. Esta conexión entre estas redes permitirá que los sistemas EFT en Chile aceleren su desarrollo, especialmente para los terminales de Punto de Venta (POS), ya que los detallistas y los mayoristas trabajarán con un solo sistema de transferencia. Como es de esperarse el consumidor obtendrá las ventajas de una mayor cantidad de cajeros automáticos a su disposición.

Aunque los sistemas mantendrán identidades y estructuras internas separadas, al consumidor le parecerán uno. Como es el caso en la actualidad, ciertas transacciones podrán efectuarse sólo en las máquinas pertenecientes al banco específico donde está localizada la cuenta o el préstamo bancario, por ejemplo, pagos hipotecarios, pagos de préstamos y depósitos. Lo mismo aplica a cuentas de servicios públicos como agua y luz, pero además, el banco sede de la cuenta debe ser autorizado como estación de pago para el servicio en cuestión. Los retiros de efectivo podrán hacerse en cualquiera de las más de 550 máquinas en Chile y en cualquiera de las máquinas de las redes CIRRUS y PLUS en otros países.

En resumen, los ATM ofrecen al consumidor conveniencia y seguridad a la misma vez que ofrecen una mayor disponibilidad de los fondos mantenidos en su cuenta bancaria. Por último, podemos señalar que los ATM representan un esfuerzo de la comunidad bancaria moderna de brindar sus servicios a sus clientes en lugares convenientes en una base de operación de veinticuatro horas al día.

Un segundo elemento básico de EFT lo constituyen los terminales de pago en el Punto de Venta.

Los sistemas POS representan un cambio en nuestro sistema actual de pago, a un sistema basado en transferencia electrónica de fondos. Este nuevo sistema beneficia al consumidor, ya que le permite hacer pagos de bienes y servicios, con mayor conveniencia y facilidad. Los terminales POS sustituirán, en las organizaciones de venta, a las cajas registradoras, ofreciendo los servicios de transferencia electrónica de fondos de la cuenta del consumidor a la cuenta del comerciante, verificación de cheques, autorización de créditos y verificación de balance.

El consumidor tiene los beneficios de hacer pagos de bienes y servicios con la máxima conveniencia y fácilmente para él, además reduce el tiempo de espera en el momento de pagar, hace más eficiente la venta y elimina la necesidad de llevar dinero en efectivo o cheques.

En el ámbito nacional se vislumbra de forma prometedora el desarrollo de los sistemas de pagos electrónicos en el punto de venta. Dicho desarrollo se ve fortalecido por la reciente instalación de cajeros automáticos en tiendas. Esta conexión permite que los detallistas puedan instalar en sus establecimientos terminales de Punto de Venta, ya que ofrecerán el servicio a todos sus clientes por igual, indistintamente del banco donde el portador de la tarjeta tenga su cuenta. Afirman los detallistas que los sistemas de Punto de Venta deben acomodar todo tipo de pago que sus clientes quieran utilizar, y que el mecanismo pueda manejar con facilidad cualquier tipo de transacción tales como créditos, autorización o garantía de cheques, débito directo o cheques electrónicos.

El tercer elemento será la Cámara de Compensación Automatizada (ACH) que se analiza más adelante en el capítulo VII.

Los gastos, la complejidad del procesamiento y la existencia de enormes volúmenes de cheques han motivado a la industria bancaria al establecimiento de un medio electrónico de transferencia de fondos. El desarrollo de ACH es un medio por el cual se transfieren fondos sin requerir el cheque de papel, beneficiando en gran medida al consumidor, al comerciante y a la institución financiera. El ACH es un medio utilizado para el pago directo de salarios, dividendos, así como otros pagos dirigidos directamente a la cuenta del consumidor, lo cual representa un gran beneficio. Además facilita al consumidor el pago de seguros y otros servicios.

Actualmente se está organizando en Chile, el Centro de Compensación Automatizado (CCA) y EDIBANK la cual está analizando alternativas para desarrollar un ACH a través de un procesador externo. Con esta conexión los bancos locales podrán intercambiar transacciones electrónicas entre sí a través de procesador, y no se descarta que en un futuro no muy lejano, cuando el volumen de transacciones de ACH se incremente, pueda realizarse el establecimiento de una estructura de procesamiento autónomo.

Tarjetas de Débito y su Impacto

Luego de haber analizado los elementos básicos de EFT y su impacto en el consumidor, hablemos un poco, sobre el impacto que han tenido las tarjetas de débito.

Sabemos que para el consumidor, el proceso de pagar con cheques envuelve los cargos bancarios cobrados por los mismos, el tiempo gastado en escribir el cheque y esperar su aprobación, y el tener que hacer reconciliaciones de los estados bancarios.

El uso de tarjetas de crédito a través de las normas actualmente establecidas envuelve: el tiempo tomado por un empleado en preparar un giro o boleto de venta a crédito, el tiempo que toma el proceso de autorización, y el tiempo tomado en el pago de la cuenta. El uso de medios electrónicos ofrece una amplia reducción en costos asociados con los dos medios de pago, anteriormente descritos.

Pero, ¿Cómo cambiaría este panorama cuando se añade la tarjeta de débito, conjunto con la nueva tecnología electrónica, a la lista de alternativas de pago?. El impacto inmediato para el consumidor de los terminales electrónicos es la reducción del tiempo requerido en autorizaciones, para cualquier tarjeta manejada por ese terminal. Vamos a concentrarnos, principalmente, en lo que esto significa para la competencia entre la tarjeta de débito y el cheque.

Si el pago con la tarjeta de débito puede utilizar el terminal electrónico mientras el medio de pago con cheques no lo puede utilizar, el consumidor va a percibir la conveniencia de la reducción de costos de tiempo para el pago inmediato con la tarjeta de débito, en comparación con la transferencia diferida de los fondos mediante el pago con cheques. En primera instancia reconocerá la eficiencia y conveniencia derivada de la reducción en el tiempo de proceso cuando se efectúa un pago a través de la tarjeta de débito.

Se ha demostrado que la flotación en dicho sistema de pago es una especie de beneficio o conveniencia, que tiene el consumidor en la emisión de cheques y manejo de sus fondos. El manejo y uso de la flotación por parte del consumidor es común en gran parte de los usuarios de cuentas corrientes bancarias. Con los sistemas de pago y transferencias electrónicas, se llevaría la flotación a un nivel casi nulo, detalle que según el punto de vista del consumidor no le conviene. Pero, tomando como base de prueba las conveniencias en ambos sistemas de pago, puede esperarse un desplazamiento gradual y constante hacia la tendencia por parte del consumidor, de utilizar con mayor frecuencia los pagos electrónicos sobre los pagos con cheque.

El Marketing Electrónico

Habiendo mencionado ya, en forma breve, los elementos de EFT, analizaremos un tema que tendrá una gran trascendencia, pues presenta una nueva clase de servicios al consumidor: El Marketing Electrónico.

El comprar a través de una computadora o un televisor es, para muchos de nosotros, una graciosa noción reservada para el futuro. Pero para otros, un pequeño grupo cada vez mayor, representa un desarrollo significativo de naturaleza seria y cercana a la realidad. Las innovaciones expandidas por la tecnología contribuyen a la utilización de estas aplicaciones por parte del consumidor. Tomó diez años a las tarjetas de crédito tomar gran parte de la aceptación que ahora tienen, y alrededor de esa misma cantidad de tiempo para que las máquinas de cajero automático (ATM) fueran ampliamente aceptadas. Tan reciente como hace diez años atrás, la adquisición de un "video cassette" no era una práctica común para el uso doméstico. Los juegos de video y las computadoras personales son los más recientes ejemplos de productos para el consumidor que emergieron en el ciudadano de una manera imprevista.

El uso de la electrónica para la compra y venta de bienes y servicios se remota a la década de 1920, cuando muchos patrocinadores comenzaron a utilizar la radio como una manera de persuadir la audiencia para que compraran sus productos. A finales de los años 1940, la electrónica dirigida al consumidor da un paso adelante con la introducción de la televisión. Con su dimensión visual, la televisión ha marcado serias ventajas sobre la radio para el mercadeo electrónico. Vendedores de una amplia gama de bienes y servicios rápidamente adoptaron la televisión como el medio primario para alcanzar audiencias masivas. A finales de la década de 1980, un nuevo grupo de componentes comienza a hacer su aparición, los cuales revolucionarían la televisión como tal: El nuevo medio electrónico.

La TV por cable, las comunicaciones vía satélite, los video cassettes, discos por video, y las computadoras personales comenzaron a ser ampliamente accesibles al mercado del consumidor. Al mismo tiempo, los avances en los microprocesadores y en las comunicaciones hicieron técnicamente posible convertir cualquier clase de televisor en un terminal similar al de un computador, capaz de establecer transmisiones en dos direcciones, controladas por el espectador o audiencia. El impacto de este nuevo medio o canal electrónico está en la actualidad ampliamente reflejado en el campo del entretenimiento en el hogar.

El nuevo canal electrónico, sin embargo, puede ser usado para mucho más que el entretenimiento. Compras, banco, correo electrónico, educación y acceso de información son posibles mediante el uso de terminales "inteligentes" en el hogar conectados por medio de cable o líneas telefónicas a bases de datos en lugares remotos, la tecnología existe, y cada vez se va perfeccionando más.

¿Quién iba a predecir diez o quince años atrás que los televidentes iban a estar, viendo películas y eventos deportivos ofrecidos en tiempo real a través de la televisión?. La compra de ropa, alimentos, viajes de vacaciones o seguros a través de computadoras puede que no sea excitante de la manera que lo son los juegos de video, pero, para una gran mayoría, realmente domina esa pelea diaria de tener que negociar con un sistema detallista crecientemente insensible e indiferente.

- Aceptación por parte del público

El nuevo medio electrónico está atravesando o atravesará en un futuro cercano muchos de los problemas que afligieron a las tecnologías anteriores en la búsqueda de nuevas aplicaciones.

En teoría, muchos de los servicios que se pueden hacer llegar hasta el hogar con estos sistemas tienen un gran potencial de proveer beneficios reales al usuario. Periódicos electrónicos, anuncios clasificados, bancos, compras, y el correo electrónico, cuentan con una gran capacidad atractiva, pero deben sobreponerse a grandes problemas y limitaciones de carácter económico y psicológico.

Las consideraciones económicas suelen ser, y son, las de mayor importancia al momento. Para las tecnologías más avanzadas y su aplicación a la tele compra, banca y acceso de información, varias combinaciones de equipo físico son necesarias. El equipar un hogar con estos artefactos necesarios para utilizar un sistema de servicios en dos direcciones cuesta hoy día muchos miles de pesos. Independientemente del equipo utilizado para dichos propósitos, estos costos deben reducirse, para poder atraer a un gran número de usuarios.

Pero, el costo del equipo no es todo lo que el usuario tendrá que pagar. En adición, una extensa gama de cuentas tendrán que ser pagadas para propósitos de instalación, mantenimiento, suscripciones y transacciones. El éxito de estos servicios en el hogar parte de la premisa de asumir que muchos de los usuarios estarán dispuestos a pagar por dichos servicios.

Por otro lado la problemática psicológica estriba en que el mercadeo electrónico depende directamente de la tecnología, y mucha gente le tiene aprensión al enfrentamiento con la tecnología. No importa cuan simple sean de operar esos sistemas tecnológicos, en muchos consumidores son, de cualquier manera, percibidos como muy complejos y amenazantes.

COMO LA EFT BENEFICIA A LOS MINORISTAS

COMO LA EFT BENEFICIA A LOS MINORISTAS

Desde el punto de vista de negocios y tecnológico, hay muy pocas áreas que tendrán tanto impacto en el futuro de la industria minorista como la transferencia electrónica de fondos.

Los minoristas desean un sistema de transferencia electrónica de fondos POS que disminuya el procesamiento de transacciones basadas en papel, use la tecnología disponible y que sea una extensión lógica de las cajas registradoras electrónicas instaladas en miles de ubicaciones minoristas.

El concepto consiste en desarrollar un sistema de pagos de punto de venta, integrado electrónicamente, que resulte en aumentar las ventas y la eficiencia tanto de minoristas como de instituciones financieras, a la vez que mejore el servicio a los clientes. La actual experiencia con sistemas de transferencia electrónica de fondos (tal como sistemas ATM) ha demostrado que el procesamiento basado en transacciones electrónicas es de costo mucho más eficiente que el procesamiento basado en papel. Las instituciones bancarias ya se dieron cuenta que las operaciones de compensación de cheques se han convertido en un proceso anticuado cuyos costos continúan subiendo. También, reducir el volumen de cheques tiene una alta prioridad para los supermercados y, probablemente, para la mayoría de los negocios minoristas. La decisión es evidente; los bancos deben subir sus tarifas por servicio de cheques a consumidores y a minoristas, a medida que aumentan sus costos.

Para el minorista las ventajas de un sistema POS son claras: al momento de cerrar su tienda, los fondos de las transacciones del día están en su cuenta bancaria y tiene acceso inmediato a ellos para su programa de administración de efectivo. Y el sistema POS acorta las filas de espera, lo cual complace a compradores y vendedores. El sistema POS es más rápido que girar un cheque o pagar con efectivo. Otro punto importante acerca de POS es la capacidad de capturar datos, en la cual las transacciones pagadas con tarjetas se registran y se transmiten a medida que se realizan. El minorista ya no necesita juntar los comprobantes al final del día para enviarlos al banco. El sistema POS es un subproducto de la información que la tienda necesita reunir por sí misma, y no es un proceso separado. En otras palabras, cuando se registra una venta en el sistema POS, además de debitar la cuenta del cliente y acreditar la cuenta de la tienda, también, conjuntamente, se captura la información financiera para control de inventario y contabilidad. Así, el sistema POS es un proceso integrado, y no un procedimiento separado. En efecto, elimina otros procesos, de forma que en la misma operación de registrar una transacción se captura una variedad de información vital. Es algo totalmente integrado; no hay formularios separados o llamadas telefónicas. El nuevo método de pagos será procesado de la misma

manera. Para lograr esto, los equipos existentes necesitan ser mejorados y muchos minoristas tendrán que comprar equipos nuevos. Los bancos reconocen que sólo algunos minoristas podrían justificar los gastos de modernizar sus registradoras electrónicas para incorporar el sistema POS, si el sistema fuera a desplazar sólo una pequeña porción de sus transacciones basadas en papel. A menos que el sistema desplace un gran porcentaje de las transacciones basadas en papel y aumente las ventas, será de muy poco valor para los minoristas.

Además, las pruebas piloto indican que un sistema EFT POS provee otras ventajas. Por ejemplo, la venta promedio es mayor que la venta en efectivo y toma menos tiempo registrarla. Como en el caso de las tarjetas de crédito, las ventas aumentan debido a que nuevos clientes desean usar esta forma de pago. Muy a menudo, el enfoque ha sido sólo en la eficiencia de costo y se han ignorado completamente los otros beneficios.

Con la competencia que aumenta rápidamente en esta área, establecer un sistema que satisfaga las demandas de bancos, minoristas y de sus clientes. Este proceso envuelve el diseño de un sistema que acomode un alto volumen de funciones POS y que pueda absorber los requisitos futuros de procesamiento de transacciones. Al establecer un sistema de pago para los minoristas, poniendo a su disposición una forma de pagos más eficiente que cualquiera de las alternativas existentes - incluyendo efectivo. Será un procedimiento muy rápido, enfocado a obtener el máximo de eficiencia en el punto de venta. Si ejecutar una transacción ATM toma 30 segundos, eso no es un problema debido a que el cliente está en un ambiente privado. Pero, en el punto de venta, el tiempo de procesamiento es también el tiempo que el personal del minorista debe esperar, de modo que el tiempo de respuesta del sistema debe ser de 10 segundos o menos. Eso sencillamente quiere decir se requiere incorporar en el sistema POS más capacidad de procesamiento de lo que se incorpora en los sistemas ATM, ya que los minoristas simplemente no pueden soportar demoras en la atención de clientes durante los períodos de mayor actividad. El sistema POS debe ahorrar tiempo así como también debe ahorrar mano de obra porque es ahí donde se concentran la mayoría de los costos del minorista.

Eso requiere nada menos que un sistema completamente nuevo. Por ejemplo, no se puede tomar un sistema de autorización de crédito existente y rediseñarlo en un sistema de pagos con tarjeta. Se tiene que diseñar un sistema dedicado a un sistema de pagos para incluir muchas otras funciones que un sistema de tarjetas de crédito.

El minorista es la clave de la aceptación de un sistema electrónico de pagos en el punto de venta. Es el minorista el que estimulará la demanda POS, porque cuando el cliente está dispuesto a comprar es el minorista el que influye en la forma de pago. Como resultado, el programa POS de ser diseñado teniendo en cuenta las necesidades del minorista.

Un sistema debe estar disponible y debe funcionar 100% del tiempo, de modo que debe haber capacidad de respaldo. Existen dos formas de respaldo. La primera es un sustituto electrónico - un sustituto del banco del emisor de la tarjeta que tenga la capacidad para responder en nombre del banco. Manejando archivos positivos completos, verificación, archivos negativos y reportes de actividad.

La segunda forma de respaldo es un formulario de papel, sólo mediante disponibilidad 100% se puede establecer la confianza del consumidor y proveer al minorista un cliente satisfecho no se puede transigir con respecto a confiabilidad y exactitud del sistema. Incluso con una meta de tiempo de funcionamiento de 99,5%, la ley de Murphy es inviolable - lo que puede ocurrir... ocurrirá - y el sistema dejará de funcionar cuando el minorista más lo necesite, a pesar de que el porcentaje de fallas sea sólo de 0,5%.

En POS una de las áreas más delicadas es precios. Es importante indicar todos los participantes en una transacción POS se beneficiarán, y por lo tanto deben contribuir a pagar su costo. Si se ofrece servicios bancarios 24 horas al día, ¿por qué no cobrar por esos servicios? De la misma forma que se cobra por el costo de los cheques o por la facilidad de comprar a media noche en una tienda de servicentros. La conveniencia adicional cuesta dinero a los bancos. Por lo tanto, el usuario deberá pagar en el mediano plazo.

Unos de los cambios más importantes en la industria bancaria, ocurrido en los últimos años, ha sido el desglose de los precios de sus servicios. Por mucho tiempo, el costo de los servicios que ofrecían los bancos había estado oculto del público y probablemente los bancos mismos no lo conocían con certeza. Lo que hacían eran cargar el costo promedio de todos sus productos. Ganaban dinero con algunos, y perdían con otros. Así, cobraban demasiado por algunos de sus servicios y muy poco por otros. Con la eliminación de restricciones legislativas, eso ha cambiado drásticamente. Ahora, los bancos deben conseguir que cada servicio que ofrecen se pague por sí mismo. Han aparecido nuevos competidores que están ofreciendo productos en las áreas donde los bancos tenían precios recargados o no compensaban adecuadamente a sus clientes con el objeto de subvencionar sus pérdidas. El resultado es que los bancos están perdiendo la porción del mercado en esas áreas y se están quedando con los productos que subvencionaban y que no producen utilidades.

El cliente debe reconocer el costo relativo de los servicios que ofrece el banco, de forma que pueda juzgar por sí mismo quien le ofrece el mejor servicio a más bajo precio.

El desarrollo de un sistema electrónico POS involucra a tres entidades independientes - el minorista, el banco y el consumidor. Cada una de estas entidades se beneficia e idealmente cada una de ellas debería compartir el costo que representa el valor del beneficio que recibe. El minorista invierte en el equipo de su tienda y provee al cliente un incentivo de precio y/o conveniencia para usar la opción de pago electrónico. Si una transacción electrónica será procesada a menor costo que una transacción basada en papel, a largo plazo, esa diferencia de costo debe ser comunicada al cliente cobrando más por los servicios basados en papel que lo que se cobra por los servicios electrónicos. Debido a que no hay duda de que viene un torrente de sistemas POS, se debe encontrar la forma de que produzcan utilidades para todos. Claramente, los bancos se mantendrán alejados de cualquier negocio que no deje utilidades, y a menos que los costos se pasen al cliente, es irracional suponer que los bancos pueden absorber los costos. Cada uno de los participantes en el sistema POS debe pasar sus propios costos al consumidor.

Un ejemplo, que es aplicable a muchas industrias, sería el banco que hoy recibe efectivo y cheques como depósitos de un minorista - con esperanzas de que sea un buen negocio - y cambia ese método para aceptar débitos en línea, los cuales el banco debe contabilizar a las cuentas de sus clientes, paga los costos de comunicaciones, y hace todo esto sin cobrar al minorista un derecho por transacción, para ese banco sería erróneo ofrecer tal servicio. El banco perdería dinero con cada transacción.

Así, la fijación de precios es algo muy delicado y necesita ser negociado entre los minoristas y los banqueros para beneficio de todos, especialmente para beneficio de los clientes. Debido a que la tecnología ya está disponible y proveer el servicio es inevitable, es esencial que los bancos y los minoristas encuentren la justificación para resolver ahora los problemas y comiencen a implementar los sistemas POS. Es importante para el minorista reconocer que los banqueros pueden ayudarlo a poner esta nueva tecnología a disposición de sus clientes - ciertamente, a un precio - pero a largo plazo, tendrá un efecto positivo en la estructura de costos del minorista.

Mientras RedBanc es el adhesivo que mantiene juntos a los bancos, la estructura de RedBanc estimula la competencia debido a que cada banco establece su propia interrelación con sus clientes con tarjeta, con los minoristas y con otros bancos afiliados. Cada participante puede ser un miembro de sistemas que compiten. Proporcionando una variedad de servicios y estableciendo diferencias entre esos servicios, los bancos pueden competir eficazmente por una porción del mercado.

Cada uno de los bancos propietarios de RedBanc puede incorporar clientes adicionales, de la misma forma que cada uno de ellos pueden agregar minoristas y consumidores. Como cada uno de los bancos establece sus propios términos con las personas y los negocios con los cuales se asocia, el sistema provee no sólo cooperación sino que también fomenta la competencia.

VII.- ULTIMOS ADELANTOS DE LA EFT Y SUS PROYECCIONES FUTURAS

Centros de Compensación Automatizados (CCA o ACH)

Introducción

Hasta hace algunos años, los cheques parecían ser el mejor sistema de pago, pero hoy en día, con la instauración de la EFT la mayoría de los negocios, industrias y organismos gubernamentales, están sintiendo el efecto de una masividad de cheques, con su correspondiente consecuencia. Cada cheque se debe imprimir, extender, firmar, distribuir y posteriormente recaudar, canjear, conciliar y archivar.

El sistema de pagos basado en los cheques funciona muy bien, pero como su volumen sigue multiplicándose, el beneficio de desarrollar un sistema diferente se hace muy necesario.

Así nació, en las economías más desarrolladas, el **Mecanismo de Pagos y Transferencias Electrónicas**, siendo hoy una realidad que va creciendo aceleradamente. Los negocios, la industria y el gobierno reciben diariamente pagos a través de este medio.

Para manejar el creciente volumen de transacciones entre tantos partícipes en el mercado, nacieron los **Centros de Compensación Automatizados (CCA)**, conocidos en el exterior como "**Automated Clearing House**" (ACH), que son los que se encargan de procesar y distribuir todas las transacciones de Débito o Crédito Automático que se realizan en el mercado que funciona a través de ellos.

Al incorporarse al Sistema de Pagos y Transferencias Electrónicas, las empresas se tornan innovadoras, progresan y pueden lograr beneficios tales como: Disminuir Costos, Aumentar su eficiencia, Mejorar sus Flujos Financieros y Fortalecer los Servicios a sus Clientes.

Definiciones

Centro de Compensación Automatizado (CCA)

El CCA es un servicio de procesamiento y transferencia que se encarga de la distribución y compensación automática de las transacciones financieras electrónicas.

Asociación CCA

Es una asociación de instituciones financieras organizadas para desarrollar y mejorar los mecanismos de pago por medio del CCA. A través de la asociación, los miembros reciben materiales y programas educativos uniformes, estándares, reglas y procedimientos, además de una estructura legal para la protección de los participantes y de una estructura física para facilitar la conexión a una red nacional.

Empresa

La empresa es la entidad comercial que genera entradas para ser ingresadas al sistema. Un empleador genera abonos para pagar a los empleados que hayan autorizado este servicio. Una firma facturadora genera entradas de débitos o cargos que hayan sido autorizados por sus clientes para pagar sus cuentas. El término "empresa" se entiende como representativo del iniciador y no excluye otros tipos de organizaciones.

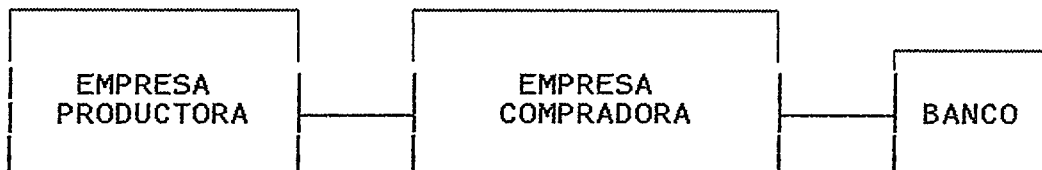
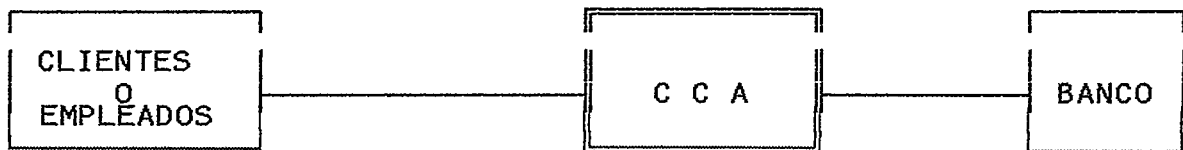
Consumidor/Cliente/Empleado

Estos términos se refieren a la persona que autoriza que créditos o débitos automáticos, sean aplicados a su cuenta en forma automática en una institución financiera.

Institución Financiera

Una institución financiera cualquier Banco Comercial o Financiera que sea miembro de la Asociación CCA.

AGENTES PARTICIPANTES



Servicios

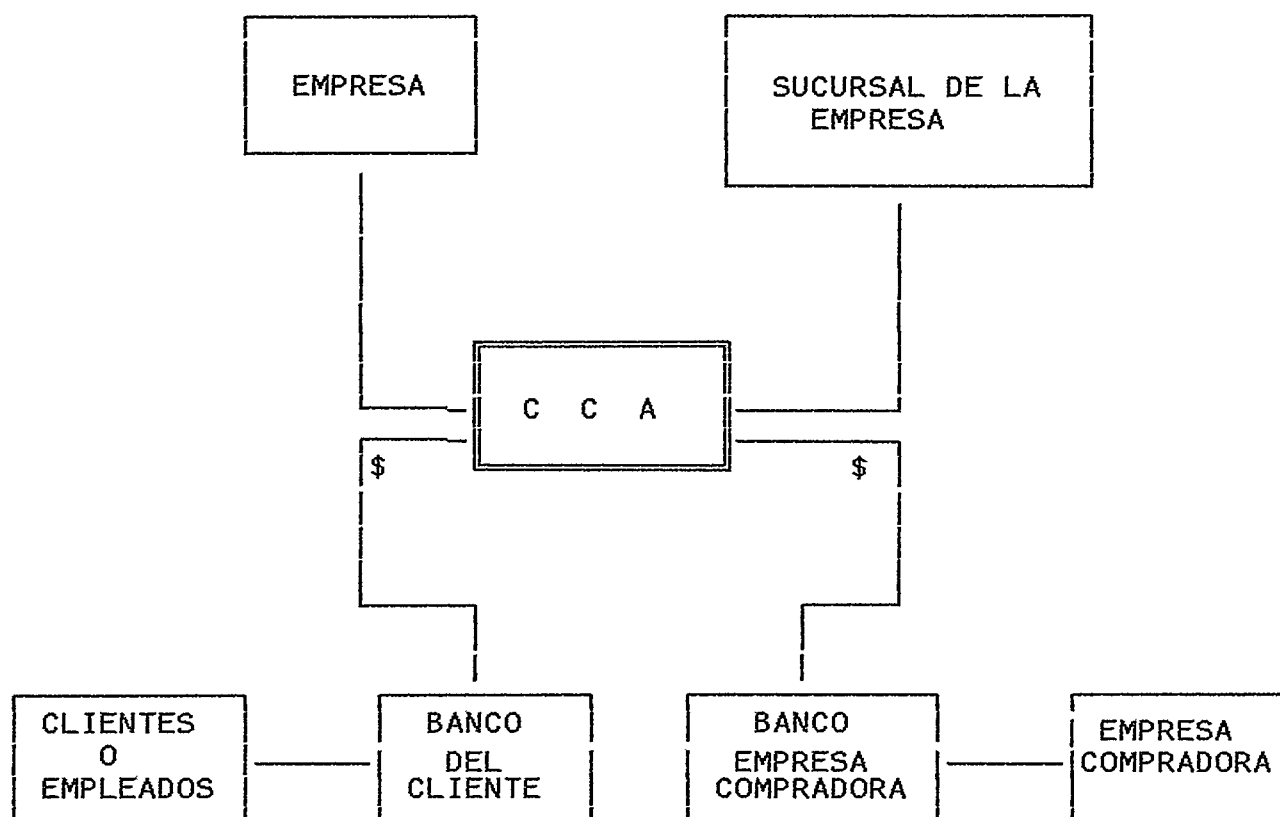
Mediante el uso de computadores y líneas de comunicación de alta velocidad, el CCA apoya en forma más eficiente las crecientes necesidades de transferencias de dinero de los consumidores, de las empresas y de las instituciones financieras. Los servicios CCA se pueden concebir en tres amplias categorías:

- **Servicios de Depósito Directo**
 - . Sueldos y Jornales
 - . Pensiones
 - . Intereses/Dividendos

- **Servicios de Pago Automático de Cuentas**
 - . Primas de Seguro
 - . Pagos de Préstamos
 - . Pagos de Cuentas de Servicios
 - . Suscripciones
 - . Donaciones Benéficas
 - . Cotizaciones AFP/Isapres

- **Servicios de Administración del Flujo de Caja**
 - . Concentración o desembolso de efectivo
 - . Pagos entre empresas
 - . Terminal de Punto de Venta

RELACION ENTRE PARTICIPANTES



LA TARJETA INTELIGENTE

LA TARJETA INTELIGENTE

Introducción

Aspectos Generales

El término "tarjeta inteligente" se usa comúnmente para describir un dispositivo del tamaño y de la forma de una tarjeta de crédito, el cual contiene uno o más circuitos integrados.

El circuito de computador está ubicado en la esquina superior derecha de la tarjeta. Esta superficie se conoce como la lámina de contacto. En ese extremo hay ocho (8) contactos, los cuales se usan para conectar la tarjeta al lector para comunicar y ejecutar transacciones con la tarjeta.

Debajo de esos contactos hay un circuito integrado o pastilla computador el cual es el "cerebro" y la "memoria" de la tarjeta. Típicamente una tarjeta inteligente, tiene capacidad para almacenar 2,000 bytes de información.

Una tarjeta inteligente funciona en forma similar a una tarjeta de débito y a una tarjeta de crédito convencional. La principal diferencia es que para ejecutar una transacción no es necesario el enlace de datos con un computador central. Un minorista debe confiar el intercambio de información de tarjeta a lector de tarjetas, y en la habilidad del cliente de entrar su código (o número de identificación personal) para autorizar una compra. Sin embargo, el futuro de la tarjeta inteligente se extiende más allá de las aplicaciones de tarjeta de débito y de crédito.

La tecnología de la tarjeta inteligente no es nueva. El "envase" - en forma de tarjeta de crédito y su aplicación como una herramienta de consumidor son sus características únicas. La tarjeta inteligente fue concebida originalmente en Francia.

Hoy, hay gran cantidad de firmas que fabrican o que proyectan producir esa tecnología.

Actualmente, hay una cantidad de pruebas pilotos que están en progreso alrededor del mundo. Sin embargo, son muy recientes para identificar los resultados. Las pruebas conducidas en Francia han demostrado que el concepto es viable bajo una cantidad de circunstancias. Como ocurre con toda tecnología nueva, existen problemas de educación, conocimiento y aceptación. Aun cuando la reacción inicial es positiva, la aceptación general no se ha cristalizado debido a que no hay una cantidad suficiente de lectores. Es crítico que exista un número importante de lectores para que la tarjeta inteligente tenga una buena oportunidad de tener éxito.

Además, en el mercado mundial están emergiendo una cantidad de tecnologías alternativas.

Por ejemplo se ha desarrollado con éxito una banda óptica con formato la cual puede contener hasta 256,000 bytes de información. Esta tecnología de bajo costo funciona en el principio de usar un láser pequeño para grabar en un sustrato foto sensitivo.

Al grabar la tarjeta, el láser crea una pequeña depresión la cual causa que no se refleje la luz cuando se concentra en este punto. Para leer esta tarjeta, otro láser de baja potencia se enfoca en esta ubicación y se observa el reflejo (o la carencia de reflejo). Este proceso se denomina DRAW (Direct Read After Write), lo cual quiere decir que la tarjeta se grabará solo UNA VEZ, pero la información grabada en la superficie puede ser leída un sinnúmero de veces.

Este proceso es similar al concepto del VIDEODISK (videodisco) - de televisión - y COMPACT LASER DISK (disco láser compacto) - de audio - en uso hoy en día. La tarjeta láser tiene un gran potencial como sistema de distribución de información a bajo costo para una variedad de aplicaciones financieras. Por ejemplo, datos financieros, información de cheques y pagos puede ser grabada para facilidad de acceso. Si se usa con una máquina de cajero automático, la banda láser puede registrar en la tarjeta todas las transacciones fuera de línea. Almacenar el historial médico de una persona tiene incontables beneficios para mejorar el cuidado médico - ya que puede proporcionar al doctor toda la historia médica del paciente, que el paciente lleva consigo a donde quiera que vaya.

Las compañías que están considerando utilizar esta tecnología, planean una amplia variedad de aplicaciones. Los usos abarcan desde publicaciones, distribución de software, productos electrónicos, y tarjetas de historial médico hasta aplicaciones de servicios financieros.

Otras tecnologías incluyen dispositivos de "memoria únicamente". Esta es una "llave" electrónica, que se usa para poner bajo llave y abrir información en un computador. Este diapositivo muestra el circuito de memoria que está contenido en la llave. Cada punto de la llave se usa para hacer contacto eléctrico con el lector.

En el horizonte, se puede vislumbrar nuevos enfoques, tales como tarjetas de proximidad sin contacto, las cuales resultarán en la miniaturización de computadores personales completos en un envase de tarjeta de crédito. Se observa el nacimiento de un nuevo segmento de la industria.

Aplicación

La tarjeta inteligente se puede usar en muchas aplicaciones. Específicamente para la comunidad financiera, la tecnología de tarjeta inteligente tiene beneficios tangibles sobre enfoques convencionales. El argumento más poderoso en favor de la tarjeta inteligente es su habilidad de procesar información sin necesidad de estar conectada a un computador central (off-line). Por ejemplo, un cliente puede comprar un artículo en una tienda sin que haya necesidad de hacer una llamada de verificación. Internamente, la tarjeta inteligente ejecuta muchas funciones. Primero, identifica y confirma al propietario de la tarjeta. Esto se realiza a través del número PIN (número de identificación personal) o de un código entrado en la terminal. Esto es similar a la operación cuando un cliente entra su código de identificación para usar una máquina de cajero automático (ATM). Segundo, el minorista puede instruir a la tarjeta que cargue al consumidor los productos comprados y la tarjeta determina si hay suficiente crédito para cubrir la compra. Por último, si se satisfacen esas dos condiciones, la tarjeta puede procesar y almacenar la nueva información acerca de esta transacción, proporcionando así un recibo electrónico de la compra. Este recibo también puede ser registrado en una tarjeta inteligente que el minorista usa para su contabilidad. Al final del día, el minorista puede "depositar" su tarjeta y reconciliar su cuenta con el banco. Este depósito puede hacerse de dos formas: Primero, se puede instalar un modem en la registradora, para hacer una llamada telefónica al banco y descargar las transacciones del día; o la tarjeta de contabilidad del minorista puede ser llevada físicamente al banco para transferir las transacciones.

Otro uso de la tarjeta inteligente es en teléfonos públicos. El proyecto "PUBLIPHONE" en Francia, usa una tarjeta inteligente como moneda electrónica.

En vez de usar monedas convencionales para hacer una llamada en un teléfono público, el usuario puede comprar una tarjeta inteligente de moneda electrónica en cualquier otro negocio minorista. Una versión menos costosa de la tarjeta inteligente, usando lógica fija viene precargada con 30, 60 ó 120 monedas electrónicas, las cuales las debita la compañía de teléfonos. Este proyecto se implementa en la red pública chilena, entre Diciembre 1993 y Junio de 1994.

El panel de exhibición electrónico en el aparato telefónico informa al usuario el número de monedas electrónicas que uso en la llamada. La tarjeta descuenta este importe y almacena esa información para uso futuro. Además, existe la capacidad para usar la tarjeta inteligente en el mismo teléfono. Cuando actos delictivos y el costo de mantener un sistema telefónico operado por monedas sobrepasan el costo de la alternativa de usar una tarjeta inteligente - como ocurre actualmente esta aplicación de la tarjeta inteligente es una solución útil.

Otras aplicaciones para la tarjeta inteligente podrán ser en el hogar.

En estas condiciones, el cliente desde su hogar puede, a través de una terminal conectada a un aparato de televisión, tener acceso a varios catálogos electrónicos. Cuando desea comprar un artículo, puede seleccionar su opción en la pantalla. Las compras desde el hogar o "telecompras" tienen muchas posibilidades para el futuro. Los minoristas pueden vender mercancías en el hogar del cliente. Este sistema se denomina comúnmente VIDEOTEXTO. Este servicio requiere verificación del cliente, y por esta razón los proveedores de VIDEOTEXTO están evaluando muy cuidadosamente la tarjeta inteligente.

El cliente puede examinar los catálogos usando una terminal de videotexto, y si desea comprar cualquiera de los artículos, puede usar un "FORMULARIO DE PEDIDO" que aparece en la pantalla de su receptor. Una vez que llena este formulario, la tarjeta inteligente se comunica con el computador del minorista, ejecuta las pruebas de verificación y de crédito, y prepara el recibo electrónico. La mayoría del formulario de pedido puede ser llenado automáticamente por el usuario - nombre, dirección de envío, método de pago, etc., lo cual simplifica la entrada del pedido, reduce los errores y los costos de manejo de la transacción.

Facilidad de uso es una de las consideraciones más importantes para que un sistema tenga éxito. El sistema no debe ser complejo o difícil de usar; debe ser directo, consistente e informativo. La tarjeta inteligente por sí misma puede hacer muy poco para satisfacer esos requisitos, ya que el sistema total (los lectores, las terminales y los programas de software que proveen la información, etc.) deben contribuir a que el sistema electrónico de compras sea sencillo, fácil de usar y más informativo. Sin embargo, la tarjeta inteligente puede controlar la simplificación de entrar la información, verificar los datos y registrar las transacciones. Una vez que la tarjeta inteligente está conectada con la red, puede procesar pagos como si fuera una tarjeta de débito.

Los servicios bancarios cada día se integran en mayor grado con las operaciones de los minoristas. Condiciones de crédito, planes de pago, préstamos instantáneos y otros productos y servicios son ahora parte integral de las operaciones financieras que realizamos. Conectar electrónicamente a los minoristas y a los bancos resuelve sólo una pequeña porción del problema. Se requieren mayores cantidades de información a medida que las transacciones son cada vez más complejas. La información distribuida tiene sentido lógico y económico. Haciendo que los usuarios lleven su tarjeta inteligente - o sea, distribuyendo la carga de procesamiento de datos - ofrece un enfoque que, con el tiempo, asegurará una distribución protegida y más seguridad a la industria.

Costo/beneficio

Como ocurre con la mayoría de las decisiones de negocio, debe haber una justificación económica. Sólo porque la tarjeta inteligente es una tecnología estimulante, no quiere decir que sea el enfoque de costo más eficiente. Más importante, el costo de un sistema basado en la tarjeta inteligente debe incluir no sólo el costo de la tarjeta sino también el de los lectores, la capacidad de comunicación de datos, el procesamiento en el procesador central, el desarrollo del software, cambio de software en el procesador central, y los aspectos de organización. Esos costos, para justificar un cambio tan radical, deben ser considerablemente menores que los costos de los métodos actuales de procesar transacciones. Pero a medida que la tarjeta inteligente se popularice entre los consumidores, su costo bajará notablemente.

Al calcular los costos también hay que considerar los beneficios. ¿Cuáles son los beneficios que provee el uso de una tarjeta inteligente?

Esta tarjeta proporciona tres características importantes: (1) procesamiento portable de transacciones, (2) contabilización y, (3) más importante, control de acceso o seguridad.

Procesamiento portable significa que una tarjeta puede verificar y descodificar información activamente. Como la inteligencia está incrustada en la tarjeta, la información de transacciones se puede mantener segura o bloqueada en la tarjeta. El cálculo del saldo puede ser no sólo el cálculo de "cuánto dinero queda" sino que ejecutará cálculos más intrincados tales como límites de crédito instantáneo, índices de deudas a capital, riesgos de crédito y capacidad para pagar. Como la tarjeta contiene información acerca del cliente, el procesamiento de una transacción puede tomar menos tiempo, hay menos posibilidades de error y provee un perfil más exacto de ese cliente. Al procesar una compra, la tarjeta puede controlar la información requerida - no sólo por el cliente, sino también por el minorista. De esta forma, la tarjeta puede sincronizar una transacción y controlar el orden de procesamiento. Finalmente, como procesador de transacciones, la tarjeta puede completar los datos de una compra, asegurando que la información se registra no sólo en la tarjeta misma, sino también en el lector del minorista. En forma similar, el lector puede sincronizar con el banco, a través de un enlace de comunicaciones conectado a un computador, la transferencia de las transacciones.

Como esta tarjeta tiene una memoria de almacenamiento propia, no sólo puede ayudar en el procesamiento de una transacción dada sino que también puede registrar los aspectos más significativos de la transacción. Teniendo en cuenta los límites de la memoria - que es un factor de importancia considerable - se puede almacenar sólo información clave, tal como número de boleta. Típicamente la información almacenada en una tarjeta inteligente incluye saldo anterior y saldo actual, saldo máximo, saldo mínimo, y saldo promedio, y un historial de accesos. El saldo actual es importante para determinar si el cliente tiene suficiente crédito para hacer una compra, el historial de acceso es importante para ayudar al usuario a administrar sus compras. Además, a veces es importante poder "examinar" una cuenta para resolver diferencias de facturación. Si se usara una tarjeta inteligente, a través de su uso normal mantendría un rastro de auditoría a medida que se hacen las compras y los créditos.

Como dispositivo de control de acceso, la tarjeta puede autenticar a su portador - a través de una clave o de un número PIN. Este proceso es supervisado por la tarjeta, registrando internamente cuándo y con cuánta frecuencia se hacen intentos para ganar acceso, lo cual es útil para protección contra falsificaciones.

Dependiendo de la aplicación, la autorización de servicios puede permitir ciertos tipos de transacciones y evitar otros. Por ejemplo, exceder un límite de crédito o no hacer un pago lo cual protege contra deudas incobrables. Para las aplicaciones donde se requiere una firma, tal como con una tarjeta de crédito, la firma electrónica puede ser codificada y enviada como parte de la transacción. Una firma electrónica no es necesariamente una imagen de la firma personal hecha por el computador. Puede ser un código de seguridad, un número de autorización de transacción o tal vez un código especial del emisor de la tarjeta, que contenga no sólo la transacción sino que la fecha, la hora y el lugar. Para compras repetitivas, tal como servicios de información, boletos para autobuses y para el metro, la tarjeta puede ser el medio de acceso (el "dinero electrónico" para pagar por esos servicios) como una función integral. Como el delito por medio de computador se está convirtiendo en una amenaza seria para los negocios, el advenimiento de un dispositivo de seguridad más complejo puede tener beneficios significativos para muchas y diferentes organizaciones.

En los Estados Unidos, el uso masivo de la tarjeta inteligente comenzará a través de empresas privadas que ofrecerán sistemas que en sus comienzos tendrán configuraciones cerradas. Un ejemplo de esos es el sistema piloto en un hospital, de San Antonio, Texas. En este sistema, la tarjeta inteligente actúa como un dispositivo de almacenamiento de datos, el cual expande la información contenida en la tarjeta clínica del paciente.

Específicamente, la tarjeta inteligente mantiene información de facturación para el paciente, el hospital y la compañía de seguros. De esta forma, a medida que ocurren los cargos se registran en la tarjeta inteligente mediante una unidad ubicada en la estación de enfermería.

Esto provee un récord actualizado en todo momento, y establece cuando se proporcionó el servicio. Al final de su estada en el hospital, la tarjeta inteligente del paciente se presenta a la administración para totalización y generación automática de facturas. La solución, aunque no está en línea, proporciona al paciente cierta capacidad de movilidad interesante, mientras pasa a través de las pruebas de laboratorio, cirugía hasta salir del hospital.

Esa aplicación nos provee una muestra de un aspecto interesante de la tarjeta inteligente. La tarjeta actúa como un dispositivo de distribución; o sea, no hay un computador central que controla el almacenamiento o registro de la información. Un estudio de los costos de proveer información en línea versus fuera de línea demostró que el sistema fuera de línea era más atractivo, ya que los datos se movían junto con el paciente, y podían ser recobrados en cualquier momento. A pesar de que la tarjeta inteligente no tenía almacenada información clínica -sólo información de facturación - la capacidad de poder tomar acceso fácilmente a la información compensaba en exceso el costo adicional de alambrar todo el edificio del hospital para apoyar esta función.

En otros países, que no tienen el nivel de interconexión electrónica de los Estados Unidos, la tarjeta inteligente puede tener a su favor un argumento más fuerte como la solución prescrita para un conjunto de aplicaciones. A pesar de que no es fácil hacer definiciones generales, la mayoría de las indicaciones son que la tarjeta inteligente se puede justificar. En la mayoría de los casos, la información repetitiva se puede suministrar más económicamente mediante una tarjeta. Entonces, el asunto es sólo determinar cuál tarjeta es la correcta para la aplicación.

Esperanzas para el futuro

¿Cuáles son las tendencias?

Está ocurriendo una explosión en el campo de micro computadores y computadores personales. Más y más negocios, de alguna forma, usan computadores para mejorar las condiciones de trabajo. Los computadores personales son el primer paso hacia la tarjeta inteligente. La segunda tendencia más importante es hacia procesamiento distribuido de datos. Se pronóstica que para el año 1995, el 95% de todos los cómputos se ejecutarán fuera del centro de procesamiento de datos. Lo que significa una mayor dependencia en comunicaciones de datos y de información. Esto no quiere decir que el centro de procesamiento de datos esté en vía de extinción; la realidad es muy diferente. Los centros de procesamiento de datos y los computadores centrales continuarán creciendo. Pero, su tasa de crecimiento no será tan rápida como los segmentos del mercado de computadores personales (la tarjeta inteligente).

Todavía no es claro la forma en que ocurrirá, sin embargo, la tarjeta inteligente contribuirá significativamente a la distribución del procesamiento y realzará el procesamiento de datos y de información en años futuros.

A N E X O - I

MARCO LEGAL Y NORMAS QUE RIGEN LA INSTALACION Y OPERACION DE REDES DE TRANSFERENCIA ELECTRONICA DE FONDOS EN CHILE

TRANSCRIPCION DE LA RECOPIACION DEL COMPENDIO DE NORMAS DE LA SUPERITENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS

CAPITULO 1-7 (Bancos y Financieras)

MATERIA:

DISPOSITIVOS ELECTRONICOS AUTOSUFICIENTES

I.- GENERALIDADES

Para los efectos de las presentes instrucciones, se entenderá por dispositivos electrónicos autosuficientes, todos aquellos terminales habilitados para que los clientes autorizados ejecuten transacciones por vía electrónica o consulten datos relativos a sus saldos o transacciones con la respectiva institución financiera.

El término dispositivos electrónicos autosuficientes incluye, a vía de ejemplo, los cajeros automáticos para efectuar operaciones tales como giros y depósitos en sus cuentas corrientes o cuentas de ahorro, transferencias entre cuentas, consultas de saldos o pagos de servicios; los terminales de puntos de venta; dispositivos para transmisiones por vía telefónica o por telex que generan documentos que permiten ejecutar una orden; o, cualquier terminal mediante el cual el usuario debite o acredite una cuenta sin otro intermediario que el servicio automatizado.

II.- AUTORIZACION DE ESTA SUPERINTENDENCIA PARA LA INSTALACION DE DISPOSITIVOS ELECTRONICOS AUTOSUFICIENTES

La incorporación de configuraciones que deben adaptarse a las necesidades de usuarios locales y, especialmente, la prestación de servicios que deben encuadrarse en las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, hacen necesario que esta Superintendencia autorice la habilitación de los dispositivos electrónicos autosuficientes que decidan instalar las entidades financieras.

Para ese efecto, las instituciones fiscalizadas deberán poner en conocimiento de este Organismo todos aquellos servicios dirigidos al usuario que contemplen terminales electrónicos habilitados para la ejecución de movimientos de fondos o dispositivos para consulta de información sujeta a secreto o reserva.

1.- Información que debe proporcionarse

El informe que se envíe con ese objeto, deberá comprender, a lo menos, los siguientes antecedentes:

- a) Descripción de los dispositivos electrónicos que se incorporarán, así como una relación de los servicios que prestarán al cliente.
- b) Mecanismos de control interno y de seguridad necesarios para garantizar el buen servicio de la instalación; y,
- c) El procedimiento de registro contable de la operación ejecutada por intermedio del equipo, en caso de que su utilización involucre algún tipo de transacción.

Tratándose de operaciones con cajeros automáticos y terminales de punto de venta, deberá informarse, además, lo siguiente:

- i) Días y horario de funcionamiento y ubicación exacta de los equipos, cuando ellos no formen parte de una red compartida con otras instituciones financieras, y
- ii) Oficina bancaria de la cual dependerá la operatoria administrativa y contable de dichas unidades.

No será necesario enviar la información señalada en este numeral, cuando se trate de extensión de un servicio ya existente, sea éste a nuevos clientes o a otras oficinas o dependencias de la institución financiera, en la medida en que los dispositivos y los sistemas de control y seguridad, sean los que esta Superintendencia conoció previamente.

Sin embargo, deberá actualizar la información relativa a cajeros automáticos y terminales de punto de venta a que se refieren los literales i) y ii), cada vez que ocurra algún cambio.

2.- Autorización para la puesta en marcha

La autorización para la puesta en marcha de estos dispositivos se otorgará previa verificación, por parte de esta Superintendencia, de que el sistema contemple los controles mínimos que aseguren razonablemente el cumplimiento de las normas que rigen las operaciones que se realizarán mediante el uso de dispositivos electrónicos autosuficientes y el resguardo de los intereses de los usuarios.

III.- COBRO DE GASTOS Y COMISIONES A USUARIOS DE LOS DISPOSITIVOS AUTOSUFICIENTES

1.- Generalidades

Las instituciones financieras que ofrecen a sus clientes diversos servicios mediante el uso de dispositivos electrónicos autosuficientes, están facultadas para cobrar a los usuarios de esos sistemas automáticos, el reembolso de los gastos que ocasione su utilización, comisiones, o ambos conceptos, según se pacte en el respectivo convenio con el cliente, siempre que se cumplan las condiciones que se señalan en este título y se ajusten, en los casos que corresponda, a las disposiciones que, en uso de sus facultades pueda dictar el Banco Central de Chile sobre la materia.

2.- Información a los usuarios

Los cobros que se implanten por los conceptos indicados o las modificaciones a las tarifas ya establecidas, deberán comunicarse a los respectivos usuarios, al momento en que éstos se incorporen al servicio o, en el caso de aquellos clientes que ya son usuarios del sistema, se les informará de ello por carta, con una anticipación mínima de quince días con respecto a la fecha en que comience a regir el cobro de que se trate.

3.- Modalidad de cobro de las comisiones

Las comisiones que se cobren por la utilización de estos sistemas automáticos deben limitarse exclusivamente a los usuarios del sistema y podrán cobrarse con la periodicidad y modalidad que cada institución determine, debiendo en todo caso atenerse a las condiciones informadas a sus clientes.

Los cobros que se hagan por este concepto, deben tratarse en forma totalmente separada de las comisiones que se cobren por mantención de cuentas corrientes o de cuentas de ahorro, a que se refieren los Capítulos 2-2 y 2-4 de esta Recopilación Actualizada de Normas, respectivamente.

Cuando el titular de una cuenta de ahorro sea a su vez cuenta correntista del mismo banco, el cargo por concepto de comisiones o de recuperación de gastos por el uso de una tarjeta y otro medio que permita el acceso a sistemas que posibiliten transacciones electrónicas en ambas cuentas, se efectuará preferentemente en la cuenta corriente.

4.- Obligación de mantener la prestación de servicios en la forma tradicional a clientes que no utilicen cajeros automáticos.

Las instituciones financieras que ofrezcan a sus clientes servicios de cajero automático para giros y depósitos en cuenta corriente, además de otras prestaciones por ese mismo medio, tales como giros y depósitos en cuenta de ahorro, consultas de saldos, pagos de servicios, transferencias entre cuentas, etc. y establezcan el cobro de comisiones o el reembolso de gastos por el uso del sistema, deben mantener la atención directa en sus distintas oficinas, tanto para aquellos clientes que utilicen los servicios automáticos, como para aquellos que no se suscriban a esa modalidad, de todos los servicios a que se puede acceder por los sistemas electrónicos, sin discriminación alguna entre uno y otro procedimiento, salvo las limitaciones en cuanto se refiere a los horarios de atención de público que ha fijado esta Superintendencia de conformidad con la ley.

CAPITULO 8-3 (Bancos y Financieras)

MATERIA:

TARJETAS DE CREDITO

1.- Autorización para emitir u operar sistemas de tarjetas de credito

De conformidad con las disposiciones del Capítulo III.J.1. del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, los bancos y las sociedades financieras que deseen emitir tarjetas de crédito deberán contar previamente con la autorización del Instituto Emisor para tal efecto, publicada en el Diario Oficial.

Se entiende por "tarjeta de crédito", cualquier documento que le permita a su titular o usuario adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados al correspondiente sistema, sin perjuicio de las prestaciones adicionales al titular.

La autorización respectiva deberá ser solicitada al Banco Central de Chile para cada marca de tarjetas de crédito. El Instituto Emisor puede denegar la autorización sin expresión de causa.

Los bancos y las sociedades financieras podrán operar por sí mismos las tarjetas que emitan, o bien, contratar la operación total o parcial de las mismas con una o más entidades que se encuentren, a su vez, autorizadas por el Banco Central de Chile para actuar como operadores de ellas.

Las instituciones financieras podrán actuar como operadores solamente respecto de las tarjetas de crédito que sean de su propia emisión. Para los efectos de estas normas, se entiende que una institución financiera no actúa en calidad de operador en los siguientes casos:

- i) cuando paga a los establecimientos comerciales las adquisiciones de bienes o servicios efectuadas mediante tarjetas de la misma marca, pero emitidas por otra entidad emisora del país o del extranjero.

- ii) cuando un banco actúa, con la autorización del Instituto Emisor, como mandatario de un emisor de tarjetas de crédito situado en el extranjero.

2.- Contratos que deben suscribirse entre las diferentes partes

2.1. Contratos de los emisores con los titulares de tarjetas de crédito

Las instituciones financieras que emitan 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 la institución 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.

2.2. Contratos de los emisores u operadores con los establecimientos afiliados.

Las instituciones financieras o los operadores cuando actúen por cuenta de ellas o a su propio nombre, celebrarán contratos con los establecimientos afiliados que se comprometan a vender bienes o prestar servicios a los titulares de sus tarjetas.

En esos contratos deberá incluirse la obligación de los establecimientos de aceptar las tarjetas de la entidad emisora en particular o también las de otros emisores de tarjetas que sean de la misma marca, lo cual deberá quedar expresamente convenido.

La responsabilidad de pago a los establecimientos en los plazos convenidos que se establece en el contrato, recaerá sobre la institución financiera emisora 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.

2.3. 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.

3.- Tarjetas de crédito

3.1. 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.

3.2. 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 realizar las diligencias necesarias para que la tarjeta quede bloqueada, con lo cual las transacciones posteriores que pudieren efectuarse se registrarán por los acuerdos especiales de responsabilidad que deben indicarse en el contrato.

El emisor u operador, según el caso, deberá establecer un procedimiento adecuado para que el titular de la tarjeta pueda cumplir oportunamente con lo indicado en el párrafo precedente.

3.3. 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 antes de la fecha de su vencimiento, como asimismo de toda tarjeta que, por cualquier causa, no se pueda utilizar.

3.4. 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.

4.- Estados de cuentas para el titular de la tarjeta

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 (monto).
- g) Otros cargos (concepto y monto).
- h) Pagos efectuados por el titular (fecha y monto).
- i) Saldo adeudado a la fecha y monto disponible; y
- j) Tasa de interés que rige para el período siguiente.

5.- Instrucciones contables

5.1. Obligaciones por la utilización de las tarjetas de propia emisión.

5.1.1. Reconocimiento de las obligaciones

- a) Cuando la responsabilidad de pago a los establecimientos es del emisor.

Las entidades financieras emisoras de tarjetas de crédito que asuman la obligación de pago a los establecimientos afiliados, deberán registrar los importes de los comprobantes por ventas de bienes y servicios en el momento en que éstos les sean presentados, sea directamente por los establecimientos afiliados o por intermedio de los operadores, en el caso que no administren ellas mismas las tarjetas de su emisión, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

Servicios de Depósitos Directos

Servicios

El depósito directo de sueldos y jornales significa el depósito de parte o de la totalidad de la remuneración neta del empleado en su cuenta corriente y/o de ahorros el día de pago. Para dicho período de pago, el empleador en lugar de extender cheques, produce un registro computarizado que contiene una relación de cada empleado participante. Esta información se introduce entonces al sistema CCA y las entradas de la planilla de pago individual son ruteadas a las instituciones financieras receptoras correspondientes, para ser abonadas a las cuentas de los empleados.

El día de pago, el empleado sigue recibiendo una liquidación de pago en la que se detalla el sueldo bruto, los descuentos, el sueldo líquido y otra información. Este depósito aparecerá reflejado en el estado de cuenta corriente del empleado.

Las mismas ventajas del depósito directo para el pago de sueldos y jornales se pueden aplicar a otras transacciones de pagos tales como dividendos, intereses, pensiones u otros pagos regulares.

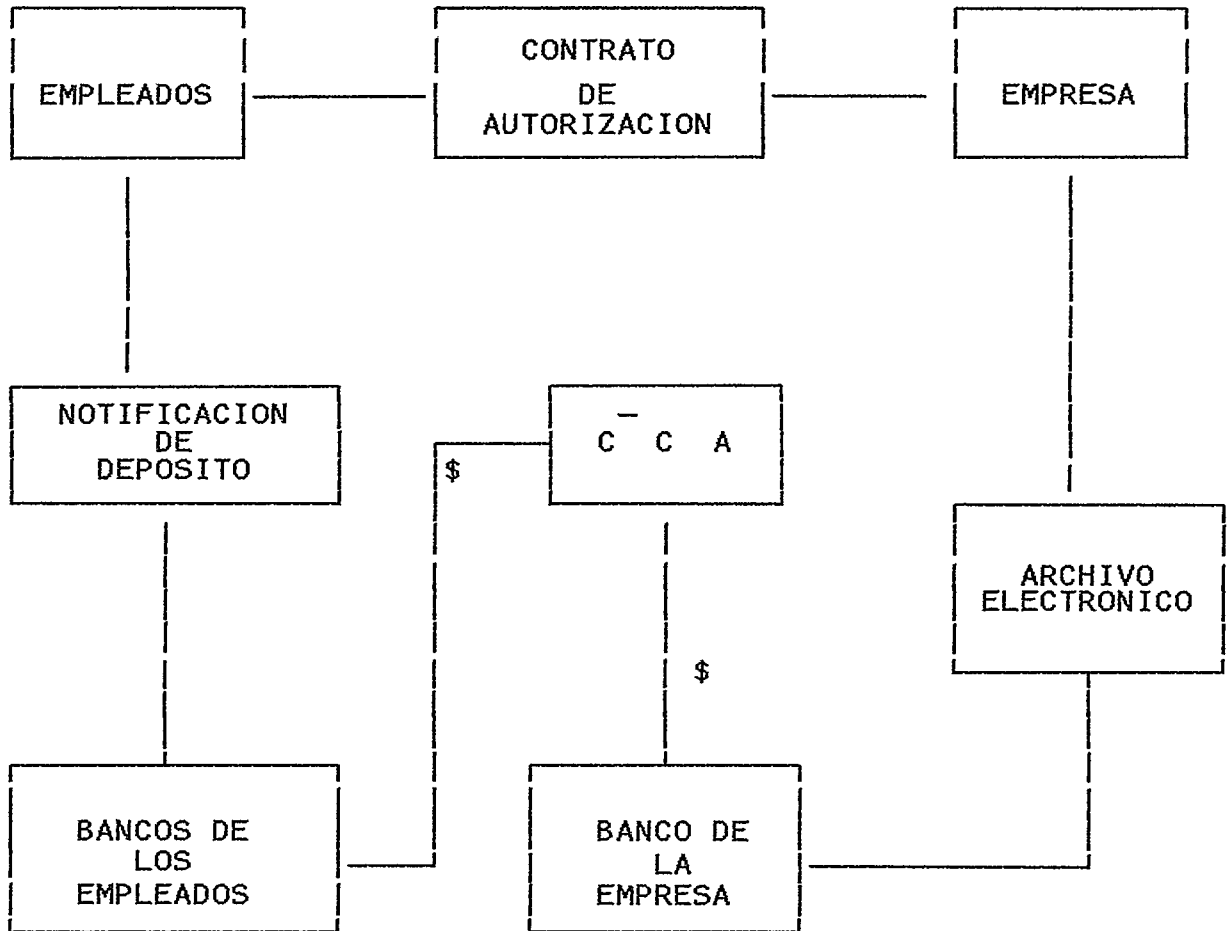
Beneficios

Para la Empresa La empresa elimina el tiempo que pierden los empleados el día de pago en realizar el trámite bancario. Los gastos administrativos disminuyen como también los costos por la distribución de cheques. Se reducen los gastos por conciliación de cheques para el pago de sueldos y jornales. La empresa también reduce las pérdidas por cheques robados, falsificados o extraviados. El empleador requiere tratar sólo con una institución financiera para hacer realidad este beneficio para sus empleados.

Para el Empleado Los empleados pueden designar a cualquier institución financiera participante para que reciba el depósito de su sueldo.

El empleado se ahorra el tiempo y esfuerzo que requiere para depositar los cheques. Los fondos son depositados consistentemente en cualquier circunstancia, aunque éste se encuentre enfermo, ausente por estar de vacaciones o por vacaciones de la empresa. De este modo, tampoco se corre el riesgo de pérdida, robo o falsificación de los cheques.

PAGO DE SUELDOS



Servicios de Pagos Automáticos de Cuentas

Servicios

El sistema de pagos automáticos de cuentas, ahorra tiempo y dinero al eliminar tanto los cheques como su manejo. Se puede administrar automáticamente todo tipo de cuentas cuyo pago se hace en forma periódica, tales como primas de seguro, pago de préstamos, cuentas de servicios de utilidad pública, pagos de cuotas de socio de un club, pago de suscripciones y donaciones benéficas y cualquier otro tipo de pago periódico.

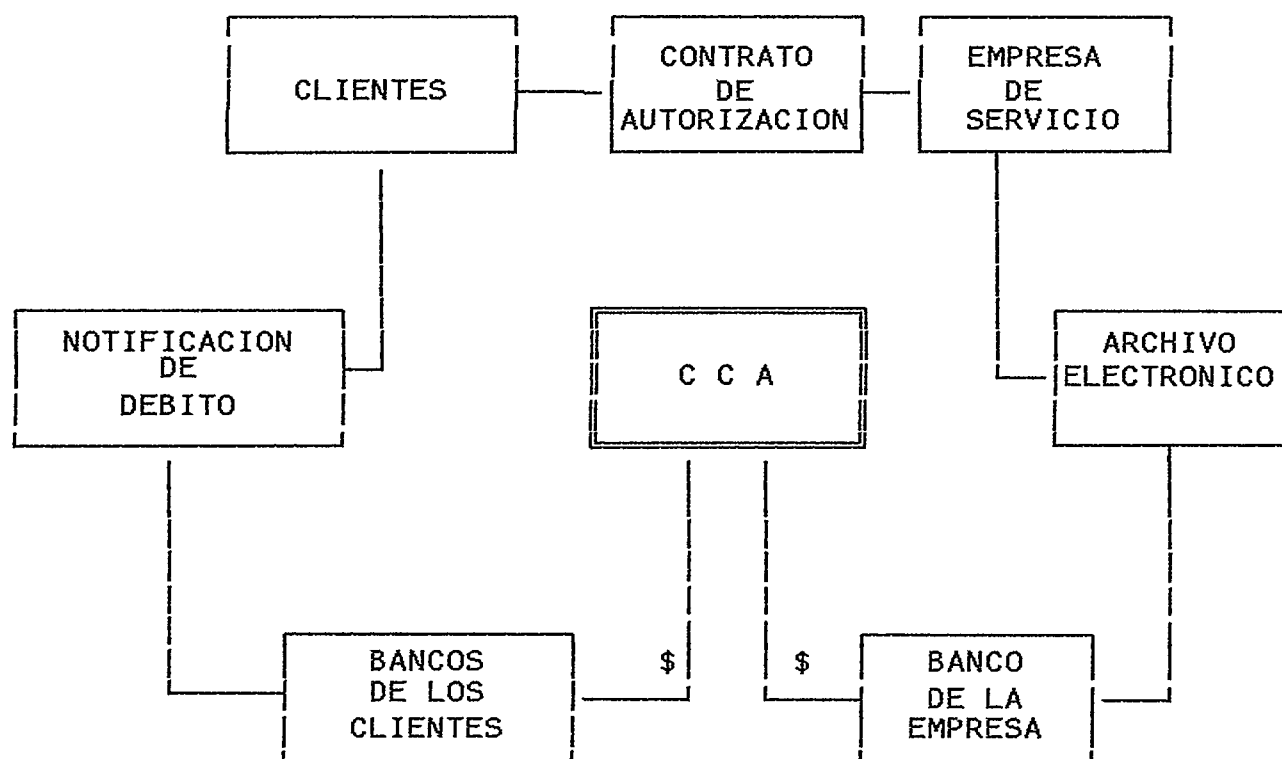
El cliente simplemente firma un contrato o convenio autorizando a una institución financiera a deducir fondos de su cuenta abonando la cuenta de la empresa correspondiente. El estado de cuenta, que se entrega normalmente, mostrará que dichos pagos han sido efectuados. No es necesario extender un cheque, ni enviarlo por correo, ni que este sea canjeado posteriormente por la empresa o por el banco. El cliente mantiene control absoluto de sus asuntos financieros. Estas autorizaciones pueden ser rescindidas, según el deseo del cliente.

Beneficios

Para la Empresa	La empresa elimina la preparación de las cuentas y los gastos de franqueo, así como también el posterior procesamiento de los cheques. Se reduce la morosidad, se eliminan los atrasos en los procesos de facturación y se mejoran las relaciones con el cliente. También se puede incrementar el flujo de efectivo. Se puede reducir el gasto y el manejo de comprobantes de pago.
------------------------	---

Para el Cliente	No es necesario que el cliente haga un cheque, que compre estampillas de correo, o que se preocupe del plazo de vencimiento de un pago. El siempre tiene control total de sus pagos.
------------------------	--

PAGOS AUTOMATICOS DE CUENTAS



SERVICIOS DE ADMINISTRACION DEL FLUJO DE CAJA

Un buen manejo corporativo de la caja requiere de un método de aceleración de los flujos de ingreso en efectivo, de administración de los saldos líquidos para reducir las necesidades de solicitar préstamos, del incremento de la ganancia potencial del capital que se opera y del control justo del gasto del efectivo. El sistema de Pagos y Transferencias Electrónicas CCA puede ser útil en cada una de estas áreas.

Concentración o Desembolso del Efectivo

La administración centralizada del efectivo, deja a la empresa en total control de los saldos en efectivo. Las empresas distantes geográficamente pueden usar el CCA para girar fondos de una cuenta, a través de las instituciones financieras locales. De igual forma, cuando aquellas operaciones geográficamente distantes requieran efectivo, se puede utilizar el CCA para transferir los saldos desde la cuenta de concentración a las instituciones financieras locales que se encargan de las operaciones de la empresa.

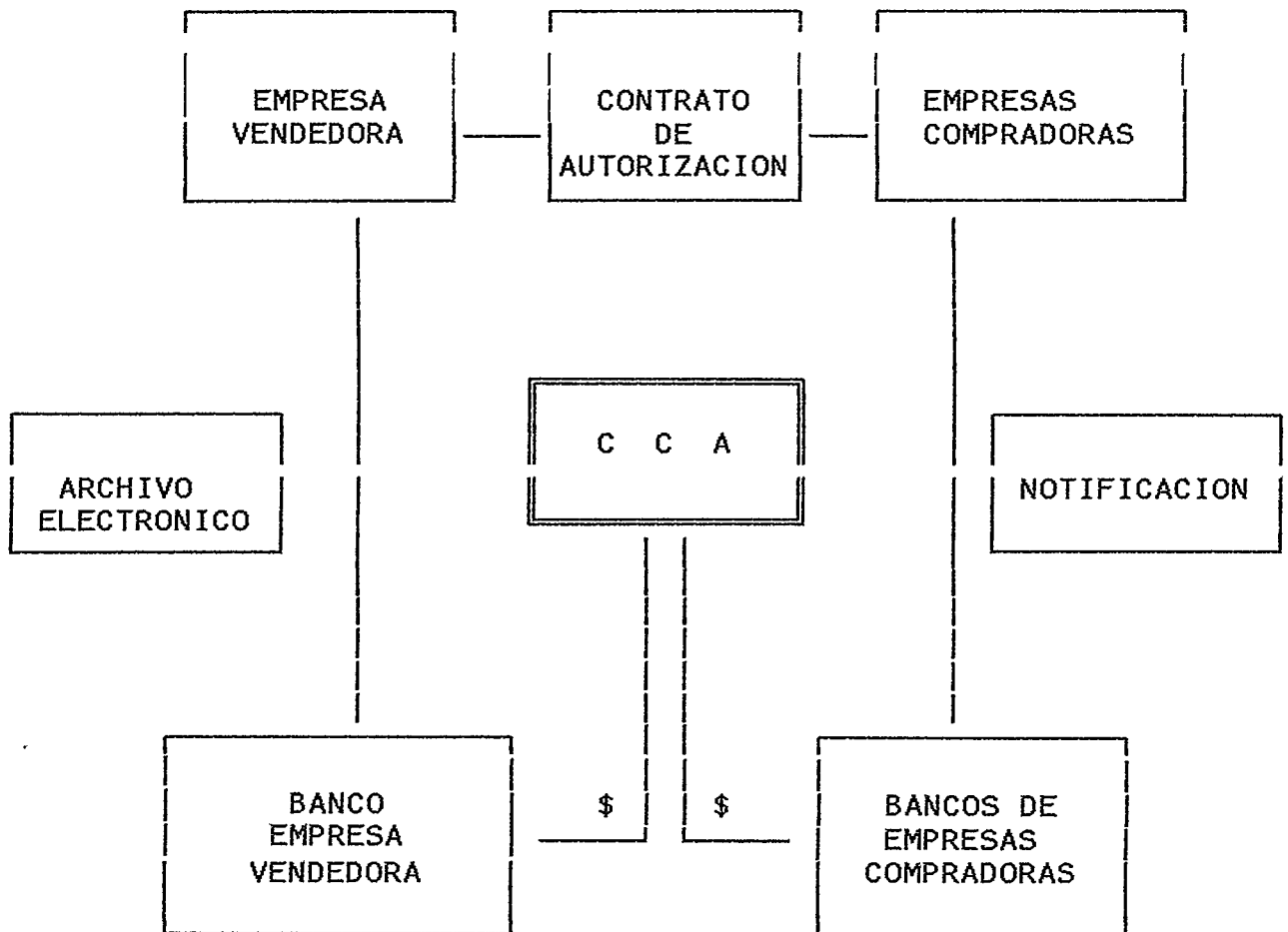
Pagos entre Empresas

Los Pagos por Transacciones entre Empresas, también forman parte del creciente sistema CCA; una empresa efectúa pagos o cobros a otra empresa por bienes o servicios. Hay que disponer de una amplia gama de formatos, para manejar desde la transferencia más simple a la más compleja, incluyendo número de facturas, descuentos, ajustes y demás información necesaria. Muchas empresas pueden utilizar el CCA, tanto para pagos a instituciones como para pagos de usuarios personas.

Terminal de Punto de Venta

Las redes CCA están administrando un volumen creciente de transacciones de Punto de Venta al detalle. Los comerciantes que utilizan, ya sea tarjetas, de débito emitidas por un banco o una institución privada, están en condiciones de usar la existente, segura y de bajo costo red CCA, para dirigir los cargos de Punto de Venta (POS) a la institución del consumidor. El consumidor tiene en sus manos la decisión de usar una tarjeta de débito en lugar de efectivo o cheques, y recibir la información de pago completa en su cartola, a través de su institución financiera.

PAGO ENTRE EMPRESAS



El Futuro

Mirando a futuro, es poco probable que la transferencia de pagos electrónica vaya a hacer desaparecer el dinero o los cheques, así como tampoco desaparecieron los caballos después que se inventó el automóvil.

En la actualidad, un volumen creciente de transacciones financieras automatizadas se están deslizando raudamente, dejando atrás los "embotellamientos" de cheques y las demoras en las entregas de correo, a medida que empresas y gente de negocios, utilizan esta nueva tecnología para satisfacer las necesidades de sus organizaciones.

Chile no está al margen de esta solución en los mecanismos de pago y transferencias electrónicas. Nuestro sistema financiero necesita desarrollar un centro de compensación automatizado, para así permitir una mayor eficiencia, productividad y excelente servicio a todos los agentes participantes que producen el desarrollo y crecimiento de la economía.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
E INSTITUCIONES FINANCIERAS
CHILE

RECOPIACION DE NORMAS
BANCOS Y FINANCIERAS

- Debe: "Utilizaciones de tarjetas de crédito por cobrar", de la partida 2115 "Cuentas diversas", del MB1, por el importe correspondiente a la utilización de las tarjetas, según los comprobantes recibidos por la entidad financiera emisora o informados diariamente por su operador, según sea el caso.
- Haber: "Obligaciones con establecimientos afiliados por el uso de tarjetas de crédito", de la partida 3425 del MB1.

b) Cuando la responsabilidad de pago a los establecimientos es del operador

Las obligaciones con los operadores, cuando sean éstos los responsables del pago a los establecimientos comerciales, se reconocerán de la siguiente forma:

Debe: "Utilizaciones de tarjetas de crédito por cobrar", de la partida 2115 del MB1, por el importe informado diariamente por el operador.

Haber: "Obligaciones con operadores de tarjetas de crédito", de la partida 3425 del MB1.

5.1.2. Pago de las obligaciones

Debe: "Obligaciones con establecimientos afiliados por el uso de tarjetas de crédito" u "Obligaciones con operadores de tarjetas de crédito", según corresponda.

Haber:

- "Caja" o la cuenta que corresponda por el desembolso efectuado.
- "Comisiones por tarjetas de créditos cobradas a establecimientos afiliados" de la partida 7530 del MR1, por el monto de la comisión que se deduce de los pagos efectuados a los establecimientos, de acuerdo a lo estipulado en los respectivos contratos.

5.2. Importes recibidos de los titulares de tarjetas de crédito

Los importes recibidos de los titulares de tarjetas de crédito, en moneda chilena o extranjera, se abonarán en la moneda respectiva, a la cuenta "Créditos a titulares de tarjetas de crédito" de que trata el numeral 5.3 y a la cuenta que corresponda por los intereses, mencionada en el numeral 5.4, o en su defecto, a la cuenta "Pagos a titulares de tarjetas de crédito por aplicar", de la partida 3010, para aplicarlos, en su oportunidad, a los créditos e intereses que se registren en las cuentas antes indicadas.

5.3. Créditos a los titulares de las tarjetas

Las utilizaciones que de sus tarjetas de crédito hagan los usuarios de éstas, se considerarán crédito, tanto para los efectos contables como de márgenes individuales de que trata el artículo 84 de la Ley General de Bancos, a partir del día en que venza el estado de cuenta o, si antes de esa fecha la institución paga a los establecimientos afiliados o al operador, en su caso, a contar del día en que se efectúen dichos pagos.

Por consiguiente, al vencimiento de dichos estados o al momento del pago a los establecimientos comerciales o al operador, según corresponda, se registrarán las obligaciones de los titulares, en moneda chilena o extranjera, de acuerdo a las siguientes instrucciones:

Debe: "Créditos a titulares de tarjetas de crédito" de la partida 1115 "Préstamos de consumo", del MB1.

Haber: "Utilizaciones de tarjetas de crédito por cobrar".

5.4. Intereses

En concordancia con las normas generales sobre la materia, los intereses que devenguen los créditos a los titulares de las tarjetas de crédito deberán registrarse en la cuenta "Intereses de créditos a titulares de tarjetas de crédito", de la partida 7110 ó 7115 del MR1, con cargo a la correspondiente cuenta complementaria de intereses por cobrar.

5.5. Avances en efectivo y compras de cargo inmediato

Los avances en efectivo que se otorguen, así como las compras de cargo inmediato, deberán registrarse, al momento de producirse el desembolso, con cargo a la cuenta "Créditos a titulares de tarjetas de crédito" antes mencionada.

5.6. Comisiones cobradas a los titulares

Las comisiones que se cobren a los titulares por la emisión de tarjetas de crédito o por otros conceptos relacionados con la utilización de estos instrumentos, serán acreditadas en la cuenta "Comisiones por tarjetas de crédito cobradas a los titulares", de la partida 7530 del MR1.

Si las comisiones son a favor de los operadores, quedarán incluidas en la contabilización descrita en la letra b) del numeral 5.1.1.

5.7. Cartera vencida

Los importes de los créditos más sus correspondientes intereses no pagados a su vencimiento, deberán traspasarse, dentro de un plazo de 90 días de ocurrido éste, a la cuenta "Colocaciones vencidas", de la partida 1405 del MB1, de que trata el Capítulo 8-26 de esta Recopilación Actualizada de Normas.

El no pago del monto mínimo convenido, dentro del plazo de 90 días señalado anteriormente, determinará el traspaso a "Colocaciones vencidas" de la totalidad del saldo adeudado por el respectivo titular de la tarjeta de crédito.

5.8. Comisiones pagadas por las instituciones financieras a los operadores

Las comisiones que paguen las instituciones financieras a empresas operadoras de sus tarjetas de crédito, se registrarán en la cuenta "Comisiones por administración de tarjetas de crédito", de la partida 5530 del MR1.

5.9. Utilización de subcuentas y control de las operaciones

Las instrucciones de los numerales precedentes no son óbice para que las entidades financieras utilicen subcuentas para propósitos de control, como por ejemplo, para separar las obligaciones por acreedor, los créditos otorgados de acuerdo con la modalidad de cobro, para segregar los montos facturados de los no facturados, las comisiones según su naturaleza, etc., todo lo cual puede depender de las características particulares del sistema de tarjetas de crédito, en cuanto al tipo de operaciones que se realiza, así como de los sistemas de control interno que se utilicen en la medida en que se encuadren dentro de las disposiciones generales de este Capítulo.

6.- Tarjetas de crédito emitidas en el exterior

Las empresas bancarias podrán actuar como mandatarias de un emisor de tarjetas de crédito situado en el exterior, siempre que cuenten con la autorización del Banco Central de Chile para el efecto.

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

7.- Tarjetas de crédito a directores y apoderados de la institución financiera

Los directores y apoderados generales de una institución financiera podrán ser titulares de tarjetas de crédito emitidas por la propia entidad en que ejerzan su cargo, siempre que en el contrato respectivo se excluya en forma expresa la utilización de avances en dinero efectivo.

8.- Límites legales

Los créditos correspondientes a las operaciones a que se refiere este Capítulo, están afectos a los límites de que trata el artículo 84 de la Ley General de Bancos.

Se entiende que no constituyen créditos, para este efecto, los importes registrados en la cuenta "Utilizaciones de tarjetas de crédito por cobrar" de que trata el numeral 5.1 de este Capítulo, mientras corresponda que permanezcan en dicha cuenta.

Por su parte, las obligaciones a favor de los establecimientos afiliados o de los operadores, en su caso, derivadas de la utilización de tarjetas de crédito, están afectas a los límites a que se refieren los artículos 81 y 115 del mencionado cuerpo legal.

9.- Reserva técnica

Los importes adeudados a los establecimientos afiliados, así como los pagos recibidos de los titulares que deben registrarse en la cuenta "Pagos de titulares de tarjetas de crédito por aplicar", se incluyen entre las obligaciones y depósitos a la vista afectos a reserva técnica de que trata el artículo 80 bis de la Ley General de Bancos y el Capítulo 4-2 de esta Recopilación Actualizada de Normas.

10.- Sanciones

Sin perjuicio de las sanciones que esta Superintendencia puede aplicar a las instituciones financieras en uso de la facultad que le confiere el artículo 19 del Decreto Ley Nº 1.097, las entidades que infrinjan las disposiciones que rigen las actividades relacionadas con la emisión y operación de tarjetas de crédito pueden ser sancionadas con la suspensión o revocación de la autorización que se les haya otorgado para emitir tarjetas de crédito, previo informe favorable por parte del Banco Central de Chile. Esta revocación o suspensión podrá originarse, también, cuando el sistema de tarjetas de crédito o su administración, no se realice de acuerdo con sanas prácticas financieras.

Si a una institución financiera 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 afiliar nuevos establecimientos.

En caso de que a una institución financiera se le revoque tal autorización, ésta deberá adoptar, además, las medidas pertinentes para comunicar a cada uno de los titulares de las tarjetas de crédito emitidas y a cada uno de los establecimientos comerciales afiliados, que ellas quedarán sin efecto en un plazo máximo de 30 días, contados desde la fecha en que esta Superintendencia le haya comunicado la revocación de la facultad para emitir tarjetas de crédito. No obstante, los créditos y las obligaciones generadas por el uso de las tarjetas de crédito, conservarán las fechas o plazos previstos para su pago, en los respectivos contratos.

La institución financiera afectada por la suspensión o revocación, así como aquella que hubiere contratado la administración total o parcial de su sistema de tarjetas de crédito con algún operador al que se le suspenda o revoque la autorización para operar, deberá adecuar o poner término a las operaciones pendientes, según el caso, de acuerdo con las instrucciones que este Organismo le imparta.

11.- Plazos para dar cumplimiento a las presentes normas

Las instituciones financieras deberán someterse a las normas establecidas en el presente Capítulo a partir de la fecha en que se publique la correspondiente autorización del Banco Central de Chile que las faculte para emitir alguna tarjeta de crédito, salvo en lo siguiente:

a) Modificación a los contratos

No obstante lo indicado en los numerales 2.1, 2.2 y 2.3 de este Capítulo, en el sentido de que los contratos suscritos deben ajustarse a las disposiciones del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, las empresas emisoras u operadoras de tarjetas de crédito tendrán plazo hasta el 30 de Junio de 1990 para adecuar los contratos a esas disposiciones.

b) Instrucciones contables

Para ceñirse a las disposiciones de carácter contable establecidas en el N° 5 del presente Capítulo, las instituciones financieras dispondrán de un plazo que vence el 31 de Agosto de 1989.

A N E X O - II
TERMINOLOGIA FINANCIERA

- 1º GLOSARIO INTERNACIONAL
- 2º SIGLAS COMUNMENTE USADAS EN E.F.T.

12 Glosario Internacional

Automated Clearing House(ACH)	Centro de distribución y compensación de items electrónicos entre instituciones financieras.
ACH Credit	Una transacción de transferencia de fondos ACH desde la cuenta del originador a la del receptor.
ACH Debit	Una transacción de transferencia de fondos ACH desde la cuenta del receptor a la del originador.
ACH File	Un grupo de entradas ACH ordenadas para ser entregadas a los puntos receptores ACH. Se puede entregar un archivo en cinta magnética, diskette o por transmisión directa de datos.
Automatic Deposit Electronic Payment of Taxes (ADEPT)	Programa norteamericano tentativo para que los imponentes puedan pagar sus impuestos federales a través de una institución financiera.
American National Standards Institute (ANSI)	Organización sin fines de lucro para el desarrollo de estándares nacionales. Sus miembros pertenecen al sector industrial, asociaciones de comercio y gobierno federal. Los comités especiales dentro de ANSI están relacionados con las tarjetas de crédito y redes de comunicación financiera.
Accredited Standards Committee ASC (ASCX12)	Comité del Instituto Nacional Americano de Estándares (ANSI) cuya función es el desarrollo de estándares para el Intercambio Electrónico de datos entre industrias.

Clearing House	Asociación voluntaria de instituciones financieras que facilita la compensación de cheques o de items electrónicos a través del intercambio directo de fondos entre sus miembros.
Clearing House Interbank Payments Systems (CHIPS)	Sistema de transferencia de grandes cantidades de dinero operado por el Centro de Compensación de Nueva York.
Cash Concentration or Disbursement (CCD)	Corresponde a un pago automatizado usado básicamente para la concentración y desembolso de fondos.
Corporate Trade Payment (CTP)	Pago corporativo automatizado, utilizado para transmitir la información cuantitativa asociada al pago, además de información adicional relativa a la transacción comercial (usualmente sólo de interés para los socios de negocios) en un formato fijo.
Corporate Trade Exchange(CTX)	Pago corporativo automatizado, utilizado para transmitir información formateada en sintaxis ASCX12.
Data Interchange Standards Association (DISA)	Organización fundada por ASCX12 que le sirve como Secretaría.
Electronic Data Interchange (EDI)	Intercambio Electrónico de Datos. Se refiere a la transmisión de datos de negocios en un formato estándar entre un computador y otro.
Edi Payment	Es la transmisión de un pago y su información adicional relativa, en un formato estándar entre un computador y otro.

Electronic Data Interchange
for Administration, Commerce
and Transportation (EDIFACT)

El Intercambio Electrónico de Datos para la Administración, Comercio y Transporte. Es un conjunto de estándares aprobado por las Naciones Unidas para el EDI Internacional.

Electronic Funds Transfer
(EFT)

Se refiere a cualquier transferencia de fondos iniciada a través de un terminal, teléfono, computador, o cinta magnética, con el fin de impartir una instrucción u autorización a una institución financiera para debitar o acreditar una cuenta.

Federal Reserve System

Corresponde el Banco Central de los EE.UU. Este banco fue creado por el Congreso y consiste en un Directorio de Gobernadores, con siete miembros en Washington DC; 12 Bancos Centrales Regionales e instituciones depositarias miembros que están sujetos a las disposiciones de reserva. Todos los bancos nacionales son miembros y aquellos bancos contratados por el Estado pueden elegir serlo. Los miembros son supervisados por el Directorio de Gobernadores y los Reserve Banks. Las disposiciones sobre reserva establecidas por dicho Directorio son aplicables a las instituciones depositarias no miembros, al igual que los bancos socios. Ambos tipos de instituciones tienen acceso al privilegio del descuento de préstamos y a los servicios del Federal Reserve en las mismas condiciones.

Fedwire

El sistema de transferencia electrónica operado por el Federal Reserve Bank (FRB). Este sistema es compensado el mismo día y básicamente transfiere pagos de grandes sumas de dinero.

Financial EDI	Intercambio electrónico de datos para transacciones financieras entre compañías e instituciones financieras incluyendo notificaciones de pago, análisis de cuenta corriente e informes de saldos.
Financial Management Service (FMS)	Corresponde a la división de desembolso del Departamento del Tesorero de EE.UU.
Inter-ACH Exchange	Transacciones ACH transmitidas entre dos instituciones que pertenecen, y que reciben servicios desde diferentes centros ACH.
Inter-Regional Exchange	Transmisión de entradas ACH entre instituciones financieras ubicadas en diferentes distritos del Federal Reserve.
Intra-ACH Exchange	Transacciones transmitidas entre dos instituciones que pertenecen, y que reciben servicios de un solo Centro de Compensación Automatizado (ACH).
Intra-Regional Exchange	Las transmisiones electrónicas entre instituciones dentro de un mismo distrito Federal Reserve.
Lock Box	Servicio financiero que facilita la rápida recaudación e imputación de los depósitos de las empresas. Generalmente se refiere a recaudación por correo o transmisiones electrónicas, ordenación, totalización y registro de los pagos, procesamiento de ítems y depósitos en bancos.

National Automated Clearing House Association (NACHA)	Asociación Nacional que establece las reglas y procedimientos que rigen el intercambio de los pagos ACH realizados por instituciones financieras.
Net Settlement Service	Servicio ofrecido por el Federal Reserve que afecta la liquidación entre dos partes involucradas en una transferencia electrónica de fondos. Las partes entregan al Federal Reserve sus respectivas posiciones de débito y crédito neto. El Federal Reserve a su vez, debita y/o credita las cuentas mantenidas en él con este fin.
Originating Depository Financial Institution (ODI)	Institución financiera participante que origina entradas a solicitud, y previo acuerdo con sus clientes, según las reglas y disposiciones de NACHA.
Originator	Originador. Una persona o institución autorizada a un ODFI para transmitir una entrada de crédito o débito a la cuenta de depósito de un receptor con un RDFI o, si el receptor también es el RDFI, a este último.
Payment System	Un sistema de comunicaciones que tiene la capacidad de proporcionar información relativa a la liquidación.
Payment Mechanism	Cualquier dispositivo, instrumento o sistema que permite la transferencia de dinero. Los mecanismos de pago incluyen, efectivo, cheques, ACH, sistemas de punto de venta y cajeros automáticos.

Receiver	Recibidor. Un individuo, corporación u otra entidad que ha autorizado a un Originador a iniciar una entrada de débito o crédito sobre una cuenta mantenida en una institución financiera depositaria receptora.
Receiving Depository Financial Institution (RDFI)	Cualquier institución financiera calificada para recibir débitos o créditos a través de su operador ACH de acuerdo con las reglas y disposiciones de operación de NACHA.
Receiving Point	Una organización que recibe entradas desde un ACH en nombre de un RDFI actuando en su propio nombre, un DFI participante o una organización comercial de servicios de procesamiento de datos, o una persona operando una instalación de transmisión de datos; actuando en nombre de uno o más RDFI's.
Regulation J	Reglamento promulgado por el Directorio de Gobernadores del Federal Reserve, el cual establece los procedimientos para los sistemas interbancarios de recaudación de cheques y transferencias automáticas y establece normas para liquidar saldos y transferencias de fondos en el sistema del Federal Reserve.
Sending Point	Punto emisor. Organización que transmite entradas a un ACH en favor de un ODFI. Un punto de envío puede ser un ODFI actuando por sí mismo, un DFI participante, una organización de servicios de procesamiento de datos, o una persona que posea una instalación de transmisión de datos, actuando en nombre propio o de uno o más ODFI's.

Settlement	Liquidación. Transferencia de fondos entre dos partes en efectivo o en los libros de un depositario mutuo (por ejemplo Federal Reserve Bank), para concluir una o más transacciones previas, sujetos a la contabilización final. La liquidación en el sistema ACH generalmente se realiza a través del Federal Reserve.
The Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications (S.W.I.F.T.)	Sociedad Mundial de Telecomunicaciones Interbancarias. Red internacional que envía mensajes y ejecuta instrucciones de transferencia de fondos internacionalmente entre las instituciones financieras miembros.
The Transcontinental Automated Payment Service (TAPS)	Servicio Transcontinental de Pagos automatizados. Es un sistema de pago operado por el Banco de Escocia el cual enlaza los ACH extranjeros con los bancos socios.
Value Added Network: VAN	Red de Valor Agregado. Red de comunicación que ofrece a sus usuarios servicios adicionales, los que permiten con gran seguridad, comunicarse sin importar el tipo de computador y protocolo de comunicación utilizado para ello, y no requiriendo estar conectados al momento de la transmisión. Esto último mediante el uso de casillas electrónicas ubicadas en el (los) computador (es) de la VAN.
Vendor Express	Programa establecido por el Departamento del Tesoro de EE.UU. que utiliza la red ACH para realizar los pagos del Gobierno Federal.

Wire Transfer

Este término se usa para transferencias electrónicas instantáneas de grandes cantidades de dinero. Ejemplos de sistemas locales que ofrecen servicios de transferencia electrónica son el Clearing House Interbank Payment System (CHIPS) ofrecido por el New York Clearing House Association, y Fedwire, proporcionado por el Federal Reserve System.

2º Siglas Comunmente Usadas en Transferencia Electrónica de Datos

ABA	American Bankers Association	Asociación de Banqueros Norteamericanos
ACH	Automated Clearing House	Centro de Compensación Automatizado (C.C.A.)
ANSI	American National Standards Institute	Instituto de Estándares Nacionales de EE.UU.
ASC	Accredited Standards Committee	Comité Acreditado de Estándares
ATM	Automated Teller Machine	Dispositivo electrónico diseñado especialmente para que los clientes puedan hacer transacciones bancarias sin la intervención de un cajero.
BAI	Bank Administration Institute	Instituto de Administración Bancario
CCA	Centro de Compensación Automatizado	Centro encargado de procesar, y distribuir todas las transacciones de débito o crédito automático.
CCD	Cash Concentration or Disbursement	Concentración o Desembolso de Efectivo
CHIPS	Clearinghouse Interbank Payments Systems	Sistema de Pago de Compensación Interbancaria

CTP	Corporate Trade Payment	Pago de Comercio Corporativo
CTX	Corporate Trade Exchange	Intercambio de Comercio Corporativo
DFI	Depository Financial Institution	Institución Financiera Depositaria
EDI	Electronic Data Interchange	Intercambio Electrónico de Datos
EFT	Electronic Funds Transfer	Transferencia Electrónica de Fondos
EFTA	Electronic Funds Transfer Association	Asociación para la Transferencia Electrónica de Fondos
FMS	Financial Management Service of the U.S. Department of Treasury	Servicio de Administración Financiera del Departamento del Tesoro de EE.UU.
FRB	Federal Reserve Bank	Banco de la Reserva Federal (Banco Central)
FRS	Federal Reserve System	Sistema de la Reserva Federal
ISO	International Standards Organization	Organización Internacional de Estándares
NACHA	National Automated Clearing House Association	Asociación Nacional de los Centros de Compensación Automatizados
ODFI	Originating Depository Financial Institution	Institución Financiera Depositaria Originadora

POS	Point of Services	Punto de Servicio o de Ventas
PDFI	Participating Depository Financial Institution	Institución Financiera Depositaria Participante
REDBANC		Administradora de la Red de ATM's instalados en Chile
RDFI	Receiving Depository Financial Institution	Institución Financiera Depositaria Receptora
SWIFT	Society for Worldwide Interbank Telecommunication	Sociedad Mundial de Telecomunicaciones Financieras Interbancarias
TRANSBANC		Administradora de Tarjetas de Créditos Bancarias emitidas en Chile
X9	ANSI Accredited Standards Committee for Banking	Comité acreditado para estándares bancarios
X12	ANSI Accredited Standards Committee for Electronic Data Interchange	Comité Acreditado de Estándares para Intercambio de Datos Electrónicos (EDI)

A N E X O - I I I

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

CAPITULO I : TARJETAS DE CREDITO

- "La Riqueza de las Naciones de Adam Smith" (Ed. Methuen)
- "Historia del Dinero" de Víctor Morgan (Ediciones Itsmo, Madrid)
- "Tarjetas de Crédito" de Julio A. Simón (Abeledo - Perrot)

CAPITULO II : TRANSFERENCIA ELECTRONICA DE FONDOS, SU NATURALEZA Y FINALIDAD

- "Electronic Funds Transfer System: The Issues and Applications" de David Hopton (University of Wales Press).
- "Plastic and Electronic Money New Payment System and their Implications" de Patrick Frazer (Woodhead Faulkner, Ltd.)

CAPITULO III : LOS CAJEROS AUTOMATICOS

- "Electronic Money and the Payments Mechanism" de Federal Reserve Bank of Boston.
- "Revolution in Banking" de Elbert Bowden (Robert F. Dame Inc.)

CAPITULO IV : LA EXPERIENCIA CHILENA EN LA INSTALACION Y OPERACION DE REDBANK S.A.

- "Sexta Memoria y Balance General . Redbank S.A." (correspondiente al ejercicio comprendido entre el 1º de Enero y el 31 de Diciembre de 1992).

CAPITULO V : ASPECTOS LEGALES DE LA TRANSFERENCIA ELECTRONICA DE FONDOS

- "Legal Aspects of Electronic Funds Transfer in the United States" de Ricki Rhodarmer (The United States Supreme Court).
- "Recopilación de Normas, Bancos y Financieras" Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Capítulos : 1 - 7 y 8 - 3

Circulares: Nº 2449 - 830, 08.05.89
 2459 - 839, 21.06.89
 2618 - 970, 15.05.91
 2668 - 1006, 23.01.92

CAPITULO VI: TRANSFERENCIA ELECTRONICA DE FONDOS EN EL PUNTO DE VENTA

- "Electronic Funds Transfer: A Technology in Search of a Market" de The Economics of a National Electronic Funds Transfer System (Federal Reserve Bank of Boston).
- "Beneficios de la EFT para los Minoristas" de Robert Rosseau (Interlink Network Report).

CAPITULO VII: ULTIMOS ADELANTOS DE LA EFT Y SUS PROYECCIONES FUTURAS

- "The Intelligent Card" de Henry N. Dreifus (Corpra Research, Inc.)
- "Electronic Funds Transfer (EFTS) in Depositary Institutions" de Eugene Tangney (Homewood).