

Lima,

CIRCULAR N°

**Reporte de operaciones realizadas
con tarjetas de crédito y débito no
reconocidas por los usuarios**

Señor
Gerente General

Sírvase tomar conocimiento de que en uso de las atribuciones conferidas por los numerales 7 y 19 del artículo 349° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros - Ley N° 26702 y sus normas modificatorias, en adelante Ley General, esta Superintendencia ha considerado conveniente establecer las siguientes disposiciones con la finalidad de contar con un reporte de operaciones realizadas con tarjetas de crédito y débito no reconocidas por los usuarios; disponiéndose su prepublicación en virtud de lo señalado en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.

1. Alcance

La presente circular es de aplicación a las empresas emisoras que se encuentran bajo el alcance del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

2. Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en la presente norma, son de aplicación las siguientes definiciones:

- a. Autofraude: operación no reconocida por el titular de la tarjeta de crédito o de débito, pero que sin embargo la autoridad competente ha declarado que fue realizada por dicho titular o terceros relacionados con él.
- b. Interceptación de tarjeta: modalidad en la que la tarjeta es sustraída antes de su entrega al titular o persona autorizada.
- c. Ley General: Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus normas modificatorias.
- d. Operaciones no reconocidas: aquellas operaciones realizadas con tarjeta de crédito o débito y/o con su información que los usuarios declaran no haber realizado y/o aprobado.
- e. Suplantación de identidad: uso no autorizado de la información de un tercero para abrir o acceder y realizar operaciones sobre cuentas que se encuentran a nombre de esa persona, en las oficinas de la empresa. Existen dos modalidades principales: i) uso de documentos falsos o que corresponden a la identidad de otra persona para contratar en nombre de esta; y, ii) uso de documentos falsos o que corresponden a la identidad de otra persona para obtener nuevas tarjetas de la empresa emisora, o modificar sus claves de acceso (PIN) o algún otro factor de autenticación.
- f. Tarjeta de crédito: definición contemplada en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito aprobado por la Resolución N° 6523 -2013 y sus normas modificatorias.
- g. Tarjeta de débito: definición contemplada en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito aprobado por la Resolución N° 6523 -2013 y sus normas modificatorias.

- h. Tarjeta falsificada: modalidad en la que la tarjeta ha sido impresa, embozada o codificada sin permiso de la empresa emisora, o en la que han sido alterados los datos de una tarjeta válidamente emitida. Incluye el caso de las tarjetas clonadas, en las que se copia la banda magnética de una tarjeta válida, en una nueva tarjeta. En este caso, el titular puede seguir operando con su tarjeta válida, mientras ocurren los consumos fraudulentos con otra tarjeta.
- i. Tarjeta perdida o sustraída: modalidad en la que la tarjeta se encontraba previamente en poder del titular y luego fue perdida o sustraída.
- j. Uso fraudulento de información de tarjeta: modalidad por la cual se utiliza información de la tarjeta para realizar transacciones fraudulentas a través de canales que no requieren la presentación física de la tarjeta, como el teléfono o el internet. El titular puede seguir operando con su tarjeta válida, mientras ocurren los consumos fraudulentos.
- k. Usuario: definición contemplada en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito aprobado por la Resolución N° 6523 -2013 y sus normas modificatorias.

3. Remisión de reportes

Las empresas deben remitir trimestralmente el "Reporte de Operaciones No Reconocidas realizadas con Tarjetas de Crédito y Débito", señalado en el anexo de la presente norma. En dicho reporte, se deben considerar las operaciones ocurridas durante el trimestre respectivo, independientemente de la fecha de reporte por parte de los usuarios o identificación por la empresa.

El referido reporte debe ser remitido dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al trimestre materia de reporte, a través del Sub-módulo de Captura y Validación Externa (SUCAVE).

4. Responsabilidad en la elaboración y presentación de la información remitida a esta Superintendencia

La Gerencia General de la empresa es responsable de asegurar el adecuado envío del reporte solicitado y de la integridad de la información remitida.

5. Vigencia

El primer reporte requerido en la presente norma debe ser remitido considerando la información generada en el segundo trimestre del 2016.

Atentamente,

REPORTE DE OPERACIONES NO RECONOCIDAS REALIZADAS CON TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

A. INFORMACIÓN GENERAL

AÑO:	
N° DE TRIMESTRE:	
TIPO DE ENTIDAD:	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	
RESPONSABLE DEL REPORTE:	
• Nombre	
• Cargo	
• Teléfono	
• Correo electrónico	

B. TOTAL DE OPERACIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO Y/O DÉBITO REALIZADAS EN EL TRIMESTRE

Canales de atención	Operaciones con tarjetas de crédito ¹				Operaciones con tarjetas de débito ¹			
	Operaciones realizadas en el país		Operaciones realizadas fuera del país		Operaciones realizadas en el país		Operaciones realizadas fuera del país	
	Número de operaciones	Monto asociado (S/.)	Número de operaciones	Monto asociado (S/.)	Número de operaciones	Monto Asociado (S/.)	Número de operaciones	Monto asociado (S/.)
Ventanilla								
POS ^{2/}								
Cajero automático								
Cajero corresponsal								
Teléfono fijo / fax								
Teléfono móvil ^{3/}								
Internet - Home Banking ^{4/}								
Internet – Otros ^{5/}								
Otros								
Total								

1/ Considerar las transacciones en moneda nacional y extranjera, estas últimas convertidas a moneda nacional, considerando el tipo de cambio contable de cierre del trimestre, publicado por la Superintendencia.

2/ POS considera las operaciones realizadas a través de terminales de punto de venta operados por terceros, tales como negocios afiliados. No considera las operaciones realizadas en las oficinas de la empresa del sistema financiero, ni las operaciones realizadas en cajeros corresponsales.

3/ Considera las operaciones realizadas a través de mensajes de texto, menús o aplicativos instalados en el teléfono móvil.

4/ Considera las operaciones realizadas a través del sitio web de la empresa del sistema financiero.

5/ Considera las operaciones realizadas a través de sitios web distintos al de la empresa del sistema financiero, como por ejemplo sitios que permiten realizar compras por Internet.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

PREPUBLICACIÓN

C. OPERACIONES NO RECONOCIDAS CON TARJETAS DE CRÉDITO 1/

Canal por el que se realiza la operación	Modalidad 2/	Realizadas en el país		Realizadas fuera del país	
		Número de operaciones	Monto asociado (S/.)	Número de operaciones	Monto asociado (S/.)
Ventanilla	Tarjeta falsificada / Tarjeta clonada				
	Tarjeta perdida o sustraída				
	Interceptación de tarjeta				
	Suplantación de identidad				
	Otras modalidades				
POS ^{3/}	Tarjeta falsificada / Tarjeta clonada				
	Tarjeta perdida o sustraída				
	Interceptación de tarjeta				
	Suplantación de identidad				
	Otras modalidades				
Cajero automático	Tarjeta falsificada / Tarjeta clonada				
	Tarjeta perdida o sustraída				
	Interceptación de tarjeta				
	Suplantación de identidad				
	Otras modalidades				
Cajero corresponsal	Tarjeta falsificada / Tarjeta clonada				
	Tarjeta perdida o sustraída				
	Interceptación de tarjeta				



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

PREPUBLICACIÓN

	Suplantación de identidad				
	Otras modalidades				
Teléfono fijo	Tarjeta falsificada / Tarjeta clonada				
	Tarjeta perdida o sustraída				
	Uso fraudulento de información de la tarjeta				
	Interceptación de tarjeta				
	Suplantación de identidad				
	Otras modalidades				
Teléfono móvil ^{4/}	Tarjeta falsificada / Tarjeta clonada				
	Tarjeta perdida o sustraída				
	Uso fraudulento de información de la tarjeta				
	Interceptación de tarjeta				
	Suplantación de identidad				
	Otras modalidades				
Internet Banking ^{6/} -Home	Tarjeta falsificada / Tarjeta clonada				
	Tarjeta perdida o sustraída				
	Uso fraudulento de información de la tarjeta				
	Interceptación de tarjeta				
	Suplantación de identidad				
	Otras modalidades				
Internet-Otros ^{6/}	Tarjeta falsificada / Tarjeta clonada				



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

PREPUBLICACIÓN

	Tarjeta perdida o sustraída				
	Uso fraudulento de información de la tarjeta				
	Intercepción de tarjeta				
	Suplantación de identidad				
	Otras modalidades				
Total					

	Número de operaciones	Monto asociado (S/.)
Operaciones no reconocidas en investigación		
Operaciones investigadas y determinadas por la empresa como presunto autofraude ^{7/} .		
Operaciones de autofraude ^{8/} .		

1/ Considerar las transacciones en moneda nacional y extranjera, estas últimas convertidas a moneda nacional, considerando el tipo de cambio contable de cierre del trimestre, publicado por la Superintendencia.

2/ En caso la operación no reconocida esté asociada con más de una modalidad, debe considerarse para su llenado aquella circunstancia que sea considerada como indispensable para la comisión de la misma.

3/ POS considera las operaciones realizadas a través de terminales de punto de venta operados por terceros, tales como negocios afiliados. No considera las operaciones realizadas en las oficinas de la empresa del sistema financiero, ni las operaciones realizadas en cajeros corresponsales.

4/ Considera las operaciones realizadas a través de mensajes de texto, menús o aplicativos instalados en el teléfono móvil.

5/ Considera las operaciones realizadas a través del sitio web de la empresa del sistema financiero.

6/ Considera las operaciones realizadas a través de sitios web distintos al de la empresa del sistema financiero, como por ejemplo sitios que permiten realizar compras por Internet.

7/Al registrar esta información, considerar las operaciones que la empresa ha determinado que encajan en la categoría de autofraude, en los casos que no se cuenta con un pronunciamiento de las autoridades.

8/ Al registrar esta información, considerar la definición establecida en la presente Circular.

GERENTE GENERAL

RESPONSABLE DEL REPORTE



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

PREPUBLICACIÓN

D. OPERACIONES NO RECONOCIDAS CON TARJETAS DE DÉBITO 1/

Canal por el que se realiza la operación	Modalidad 2/	Realizadas en el país		Realizadas fuera del país	
		Número de operaciones	Monto asociado (S/.)	Número de operaciones	Monto asociado (S/.)
Ventanilla	Tarjeta falsificada / Tarjeta clonada				
	Tarjeta perdida o sustraída				
	Interceptación de tarjeta				
	Suplantación de identidad				
	Otras modalidades				
POS ^{3/}	Tarjeta falsificada / Tarjeta clonada				
	Tarjeta perdida o sustraída				
	Interceptación de tarjeta				
	Suplantación de identidad				
	Otras modalidades				
Cajero automático	Tarjeta falsificada / Tarjeta clonada				
	Tarjeta perdida o sustraída				
	Interceptación de tarjeta				
	Suplantación de identidad				
	Otras modalidades				
Cajero corresponsal	Tarjeta falsificada / Tarjeta clonada				



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

PREPUBLICACIÓN

	Tarjeta perdida o sustraída				
	Interceptación de tarjeta				
	Suplantación de identidad				
	Otras modalidades				
Teléfono fijo	Tarjeta falsificada / Tarjeta clonada				
	Tarjeta perdida o sustraída				
	Uso fraudulento de información de la tarjeta				
	Interceptación de tarjeta				
	Suplantación de identidad				
	Otras modalidades				
Teléfono móvil ^{4/}	Tarjeta falsificada / Tarjeta clonada				
	Tarjeta perdida o sustraída				
	Uso fraudulento de información de la tarjeta				
	Interceptación de tarjeta				
	Suplantación de identidad				
	Otras modalidades				
Internet Banking ^{6/} -Home	Tarjeta falsificada / Tarjeta clonada				
	Tarjeta perdida o sustraída				
	Uso fraudulento de información de la tarjeta				
	Interceptación de tarjeta				



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

PREPUBLICACIÓN

	Suplantación de identidad				
	Otras modalidades				
Internet-Otros ^{6/}	Tarjeta falsificada / Tarjeta clonada				
	Tarjeta perdida o sustraída				
	Uso fraudulento de información de la tarjeta				
	Interceptación de tarjeta				
	Suplantación de identidad				
	Otras modalidades				
Total					

	Número de operaciones	Monto asociado (S/.)
Operaciones no reconocidas en investigación		
Operaciones investigadas y determinadas por la empresa como presunto autofraude ^{7/} .		
Operaciones de autofraude ^{8/} .		

- 1/ Considerar las transacciones en moneda nacional y extranjera, estas últimas convertidas a moneda nacional, considerando el tipo de cambio contable de cierre del trimestre, publicado por la Superintendencia.
- 2/ En caso la operación no reconocida esté asociada con más de una modalidad, debe considerarse para su llenado aquella circunstancia que sea considerada como indispensable para la comisión de la misma.
- 3/ POS considera las operaciones realizadas a través de terminales de punto de venta operados por terceros, tales como negocios afiliados. No considera las operaciones realizadas en las oficinas de la empresa del sistema financiero, ni las operaciones realizadas en cajeros corresponsales.
- 4/ Considera las operaciones realizadas a través de mensajes de texto, menús o aplicativos instalados en el teléfono móvil.
- 5/ Considera las operaciones realizadas a través del sitio web de la empresa del sistema financiero.
- 6/ Considera las operaciones realizadas a través de sitios web distintos al de la empresa del sistema financiero, como por ejemplo sitios que permiten realizar compras por Internet.
- 7/ Al registrar esta información, considerar las operaciones que la empresa ha determinado que encajan en la categoría de autofraude, en los casos en los que no se cuenta con un pronunciamiento de las autoridades.
- 8/ Al registrar esta información, considerar la definición establecida en la presente Circular.

GERENTE GENERAL

RESPONSABLE DEL REPORTE