

APRUEBA REGLAMENTO SOBRE ANÁLISIS DE SOLVENCIA ECONÓMICA E INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES

Núm. __.- Santiago, __ de ____ de ____.- Vistos: Lo dispuesto en el artículo 32 N° 6 de la Constitución Política de la República de Chile; el decreto con fuerza de ley N° 3, de 2019, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores; la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada; la ley N° 20.575, que establece el principio de finalidad en el tratamiento de datos personales; la ley N° 21.398, que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores; y la resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República.

Considerando:

1. Que, con fecha 24 de diciembre de 2021 se publicó en el Diario Oficial la ley N° 21.398, que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores, la cual, en su artículo 1, modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.
2. Que, el artículo 17 N incorporado por la ley N° 21.398 a la ley N° 19.496, establece que, antes de la celebración de una operación de crédito de dinero, los Proveedores deberán analizar la solvencia económica del Consumidor para poder cumplir las obligaciones que de ella se originen, sobre la base de información suficiente obtenida a través de medios oficiales destinados a tal fin, y deberán informarle el resultado de dicho análisis. Además, el Proveedor deberá entregar al Consumidor la información específica de la operación de que se trate.
3. Que, por otra parte, el mismo artículo establece que en las Instituciones de educación superior no podrá ofrecerse, ya sea directamente o por medio de publicidad, la celebración de Contratos de operación de crédito de dinero, que no tengan relación con el financiamiento de contratos de prestación de servicios educacionales.
4. Que, el inciso final del mismo artículo 17 N, encomienda a un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, determinar la forma y condiciones que deberán observarse para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en dicho artículo.

DECRETO:

ARTÍCULO ÚNICO.- Apruébase el siguiente "Reglamento sobre Análisis de Solvencia Económica e Información a los Consumidores", el que tendrá el siguiente tenor:

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto. El presente reglamento tiene por objeto establecer la forma y condiciones que deberán observar los Proveedores en el cumplimiento de su obligación de analizar la solvencia económica del Consumidor antes de la celebración de un Contrato de operación de crédito de dinero y de informar el resultado de dicho análisis, así como establecer la prohibición de ofrecer en las Instituciones de educación superior Contratos de operación de crédito de dinero que no tengan relación con la prestación de servicios educacionales.

Lo anterior, con el fin de promover un sistema de crédito sostenible y responsable donde se evalúa la capacidad del Consumidor para cumplir, en tiempo y forma, con las obligaciones financieras asumidas, evitando su sobreendeudamiento y contribuyendo a reducir el riesgo de que incurra en morosidad.

El presente reglamento deberá entenderse sin perjuicio de la responsabilidad de los Consumidores por el cumplimiento de las obligaciones crediticias que contractualmente hubieran asumido.

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación. Las disposiciones del presente reglamento se aplicarán a:

- 1) Proveedores de Contratos de operación de crédito de dinero, comprendiendo a aquellos fiscalizados o no fiscalizados por la Comisión para el Mercado Financiero.
- 2) Consumidores en su calidad de destinatarios finales de la publicidad, ofertas, promociones, cotizaciones u ofrecimientos de Contratos de operaciones de crédito de dinero.

Artículo 3.- Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:

1) Análisis de Solvencia Económica: El análisis que los Proveedores deben realizar cuando un Consumidor solicita o acepta suscribir un determinado Contrato de operación de crédito de dinero, en el cual se evalúa la capacidad de éste para cumplir, en tiempo y forma, con las obligaciones financieras asociadas al producto solicitado, considerando factores relacionados exclusivamente con su situación financiera, sobre la base de información obtenida a través de Medios Oficiales destinados a tal fin.

Para efectos de este reglamento, el Análisis de Solvencia Económica se entenderá incorporado dentro de la evaluación de riesgo comercial.

2) Consumidor: La persona natural o jurídica que solicita, a título oneroso y como destinatario final un Contrato de operación de crédito de dinero.

Los afiliados de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar que contraten un crédito social con sus respectivas entidades también serán considerados Consumidores.

3) Instituciones de educación superior: Son las entidades que cuentan, con arreglo a las normas legales, con el reconocimiento oficial como prestadoras del servicio de la educación superior en el territorio chileno, sean éstas universidades, institutos profesionales o centros de formación técnica.

4) Medios Oficiales de Información: Aquellos que aporten al Proveedor información veraz y objetiva para un adecuado Análisis de Solvencia Económica, de conformidad a lo establecido en la ley N° 19.496 y el presente reglamento, entre los cuales se encuentran la nómina de deudores entregada por la Comisión para el Mercado Financiero conforme al decreto con fuerza de ley N° 3, de 1997, que fija la Ley General de Bancos; el boletín de informaciones comerciales a que se refieren los decretos supremos N° 950, de 1928; N° 1.971, de 1945 y N° 4.368, de 1946, todos del Ministerio de Hacienda; información entregada directamente por el Consumidor o su mandatario; información obtenida directamente por el Proveedor, con la autorización previa del Consumidor; u otras bases o bancos de datos personales, sean públicos o privados, que cumplan los estándares establecidos por la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, la ley N° 20.575, que establece el principio de finalidad en el tratamiento de datos personales, y la demás normativa aplicable.

5) Contrato de operación de crédito de dinero: todo crédito hipotecario, crédito de consumo, contrato de tarjeta de crédito, contrato de línea de crédito asociada a una cuenta corriente, así como todo otro acuerdo en que un Proveedor entrega o se obliga a entregar una cantidad de dinero a un Consumidor y éste último a pagarla en un momento distinto de aquel en que se celebra la convención, conforme al artículo 1 de la ley N° 18.010.

Lo anterior incluye a las operaciones de consumo en que se conceda crédito directo al Consumidor conforme lo establecido en el artículo 37 de la ley N° 19.496. Esto es, aquel crédito conferido por el mismo Proveedor que ofrece un bien o presta un servicio, realizado con el objetivo de financiar la totalidad o el saldo de precio de aquél bien o servicio, de modo que el pago tenga lugar en un momento posterior a la época de la contratación, previamente acordado por las partes, sea en cuotas periódicas o en un único pago futuro.

6) Proveedor: La persona natural o jurídica, de carácter público o privado que, habitualmente, celebra un Contrato de operación de crédito de dinero con un Consumidor.

7) Publicidad: La comunicación que el Proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo e incentivarlo a adquirir o contratar un Contrato de operación de crédito de dinero.

TÍTULO II

ANÁLISIS DE SOLVENCIA ECONÓMICA DE LOS CONSUMIDORES E INFORMACIÓN DE LOS RESULTADOS DE DICHO ANÁLISIS

Artículo 4.- Deber de realizar un Análisis de Solvencia Económica del Consumidor.

Previo a la celebración de cualquier Contrato de operación de crédito de dinero, los Proveedores deberán realizar un Análisis de Solvencia Económica, el cual está comprendido dentro de la evaluación del riesgo comercial del Consumidor. El Análisis de Solvencia Económica deberá realizarse en base a antecedentes obtenidos por el Proveedor a través de Medios Oficiales de Información.

El Análisis de Solvencia Económica deberá considerar, a lo menos, los ingresos presentes y previsibles durante el plazo de vigencia del Contrato de operación de crédito de dinero.

El Análisis de Solvencia Económica podrá considerar la situación de empleo, el patrimonio, el ahorro, los gastos fijos, el nivel de endeudamiento, y la existencia y calidad de garantías, entre otras condiciones objetivas establecidas previa y públicamente por el Proveedor.

Para Contratos de operación de crédito de dinero cuyo monto no supere las 10 Unidades de Fomento, no aplicará el mínimo de información al que se refiere el inciso segundo del presente artículo.

Artículo 5.- Cumplimiento de otra normativa aplicable. La aplicación de las normas a que se refiere el presente reglamento no exime a los Proveedores del cumplimiento de las disposiciones relativas a gestión de riesgos y control interno que les sean aplicables conforme a la ley, reglamentos o disposiciones normativas emitidas por las respectivas entidades reguladoras o fiscalizadoras.

Artículo 6.- Tratamiento de datos personales en el proceso de Análisis de Solvencia Económica. El tratamiento de datos personales del Consumidor que efectúe el Proveedor en el marco del Análisis de Solvencia Económica deberá realizarse conforme a lo establecido en la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, la ley N° 20.575, que establece el principio de finalidad en el tratamiento de datos personales, y demás normativa aplicable.

Los datos personales tratados con ocasión del Análisis de Solvencia Económica deben ser exactos, actualizados y responder con veracidad a la situación real del Consumidor sujeto a evaluación.

Los Proveedores únicamente podrán solicitar antecedentes y recolectar datos personales del Consumidor sujeto a evaluación, que tengan como finalidad el Análisis de su Solvencia Económica, el cumplimiento de requerimientos fijados por la normativa vigente o la autoridad pública competente.

Artículo 7.- Principio de no discriminación arbitraria. Los Proveedores deberán garantizar que en el Análisis de Solvencia Económica no se discrimine arbitrariamente al Consumidor.

Se entenderá que existe una discriminación arbitraria en el Análisis de Solvencia Económica cuando, con ocasión de ésta, se efectúe una distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio de los derechos del Consumidor.

Artículo 8.- Reglas especiales sobre recolección de datos personales para el Análisis de Solvencia Económica y no discriminación arbitraria. Los Proveedores sólo podrán solicitar información sobre el cónyuge o conviviente civil del Consumidor cuando éste tenga acceso al uso del Contrato de operación de crédito de dinero; éste sea responsable contractualmente del Contrato de operación de crédito de dinero; el Consumidor fundamente en los ingresos de éste la capacidad de pago del Contrato de operación de crédito de dinero; o la capacidad de pago del Consumidor dependa de una pensión de alimentos, manutención de los hijos o similar, respecto de su cónyuge o conviviente civil o tercero. Lo regulado en este artículo no obsta a que el Proveedor pueda obtener de Medios Oficiales de Información otros antecedentes del Consumidor, con fines de evaluar el cumplimiento de normas y políticas de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Los Proveedores no podrán formular consultas, recolectar o tratar datos relativos a la capacidad o planificación del Consumidor para tener o criar hijos. Los Proveedores no podrán utilizar presunciones ni usar datos estadísticos sobre la probabilidad de que una categoría de personas tendrá hijos o sufrirá una reducción o interrupción en su ingreso por esa razón.

Los Proveedores podrán recolectar datos sobre el número y las edades de los dependientes del Consumidor o sobre las obligaciones o gastos financieros relacionados con los dependientes, siempre que no suponga una discriminación arbitraria.

Artículo 9.- Resultado del Análisis de Solvencia Económica. El resultado del Análisis de Solvencia Económica deberá ser informado al Consumidor, en soporte físico o digital, junto con la aceptación o rechazo del Contrato de operación de crédito de dinero, tan pronto como la evaluación de riesgo comercial haya finalizado.

La información de este resultado al Consumidor estará a cargo del Proveedor o, en su defecto, del intermediario que lleve la comunicación con el primero.

Artículo 10.- Documento de resultado de la solicitud y del Análisis de Solvencia Económica. El documento de resultado de la solicitud y del Análisis de Solvencia Económica deberá contener, a lo menos, la siguiente información:

En el encabezado del texto, que tendrá por título “Resultado de la solicitud de producto y del Análisis de Solvencia Económica”, y se incluirá:

- 1) La siguiente leyenda: “Cuando Ud. solicitó un [producto financiero], la institución financiera [nombre de la institución financiera correspondiente] realizó una evaluación de riesgo comercial para considerar su otorgamiento, conforme al cumplimiento de su política comercial, la cual comprende, entre otras etapas, un Análisis de Solvencia Económica. Este documento entrega el resultado de la solicitud de producto y del Análisis de Solvencia Económica y es entregado a Ud. por exigencia legal comprendida en el artículo 17 N de la ley N° 19.496.”.
- 2) La individualización del Consumidor, debiendo señalar: Nombre, RUT y dirección y/o correo electrónico;
- 3) La fecha de solicitud del producto financiero, en formato DD-MM-AAAA;
- 4) La fecha de emisión del documento, en formato DD-MM-AAAA; y
- 5) El detalle del producto solicitado, especificando el monto o cupo y plazo, cuando corresponda.

En una primera sección, incluirá el siguiente encabezado: “Considerando el Análisis de Solvencia Económica, la Evaluación de Riesgo Comercial y nuestra Política Comercial, **su solicitud de [producto financiero] fue [RECHAZADA/APROBADA]**.”, seguido de “Resultado del Análisis de Solvencia Económica”; donde se explicará el resultado del Análisis de Solvencia Económica que haya realizado el Proveedor. En éste se responderá, por ejemplo, “Los ingresos son insuficientes para solventar el pago de las obligaciones asociadas a este producto”.

En una segunda sección titulada “Recuerde” incluirá:

- i) La siguiente leyenda: “La ley prohíbe discriminar arbitrariamente para el otorgamiento de productos financieros.”
- ii) La siguiente leyenda: “Cada institución tiene la facultad para aprobar o rechazar su solicitud según sus políticas internas de riesgo de crédito y política comercial, en tanto no implique una discriminación arbitraria conforme a lo anterior.”

En una tercera sección, se deberá incluir la leyenda: “Si tiene alguna pregunta con respecto a este resultado, debe comunicarse con:”, donde se incluirá el nombre, número de teléfono y correo electrónico de una persona de contacto.

Artículo 11.- Formato del documento de resultado de la solicitud de producto del Análisis de Solvencia Económica. El documento de resultado de la solicitud de producto y del Análisis de Solvencia Económica deberá ajustarse al formato que se señala en este artículo, con el objeto de permitir al Consumidor informarse adecuadamente de su contenido.

Formato del documento de resultado de la solicitud de producto y del Análisis de Solvencia Económica:

Fecha de solicitud: XX-XX-XX

Fecha de emisión: XX-XX-XX

RESULTADO DE LA SOLICITUD DE PRODUCTO Y DEL ANÁLISIS DE SOLVENCIA ECONÓMICA

Cuando Ud. solicitó un [producto financiero], la institución financiera [nombre de la institución financiera correspondiente] realizó una evaluación de riesgo comercial para considerar su otorgamiento, conforme al cumplimiento de su política comercial, la cual comprende, entre otras etapas, un Análisis de Solvencia Económica.

Este documento entrega el resultado de **la solicitud de producto y del Análisis de Solvencia Económica** y es entregado a Ud. por exigencia legal comprendida en el artículo 17 N de la ley N°19.496.

Nombre:

Rut:

Dirección o correo electrónico:

Detalles del producto solicitado:

Considerando el Análisis de Solvencia Económica, la Evaluación de Riesgo Comercial y nuestra Política Comercial, **su solicitud de [producto financiero] fue [RECHAZADA/APROBADA]:**

Resultado del Análisis de Solvencia Económica

RECUERDE:



La ley prohíbe discriminar arbitrariamente para el otorgamiento de productos financieros.



Cada institución tiene la facultad para aprobar o rechazar su solicitud según sus políticas internas de riesgo de crédito, en tanto no implique una discriminación arbitraria conforme a lo anterior.

Si tiene alguna pregunta con respecto a este resultado, debe comunicarse con:

Nombre:

Número de teléfono:

Correo electrónico:

TÍTULO III

ACERCA DE LA INFORMACIÓN ESPECÍFICA QUE EL PROVEEDOR DEBE ENTREGAR SOBRE EL CONTRATO DE OPERACIÓN DE CRÉDITO DE DINERO

Artículo 12.- Información específica del Contrato de operación de crédito de dinero. Los Proveedores deberán otorgar a los Consumidores una guía de uso de los Contratos de operación de crédito de dinero, la que será elaborada por el Servicio Nacional del Consumidor y publicada en su sitio electrónico.

Este documento deberá ser proporcionado al Consumidor, en formato físico o digital, en conjunto con la hoja de cotización contemplada en el artículo 17C de la ley N° 19.496 o la oferta de portabilidad a que se refiere la ley N° 21.236, y deberá ser informado de forma permanente por el Proveedor en su página web.

TÍTULO IV

CELEBRACIÓN DE CONTRATOS DE OPERACIONES DE CRÉDITO DE DINERO EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Artículo 13.- Celebración de Contratos de operaciones de crédito de dinero en Instituciones de educación superior. En las Instituciones de educación superior, los Proveedores sólo podrán ofrecer Contratos de operaciones de crédito de dinero que tengan relación directa con el financiamiento de la prestación de servicios educacionales.

Para estos efectos, se entenderá que no tienen relación directa con el financiamiento de servicios educacionales, productos como créditos hipotecarios, créditos automotrices, líneas de crédito asociadas a una cuenta corriente, tarjetas de crédito bancarias y no bancarias y otros créditos de consumo que no tengan relación directa con el financiamiento de la prestación de servicios educacionales.

Artículo 14.- Publicidad en Instituciones de educación superior. Dentro de las Instituciones de educación superior, los Proveedores no podrán realizar publicidad o marketing de Contratos de operaciones de crédito de dinero a los estudiantes, salvo aquellas que digan relación con el financiamiento de la prestación de servicios educacionales.

TÍTULO V

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 15.- Cumplimiento Interno. Los Proveedores deberán adoptar políticas en su procedimiento interno para supervisar el cumplimiento de las normas contenidas en el presente reglamento.

Artículo 16.- Procedimiento a que da lugar la infracción al presente reglamento. La inobservancia de las disposiciones del presente reglamento dará lugar a la aplicación de las normas del Título IV de la ley N° 19.496.

Artículo 17.- Sanciones por incumplimiento. Las infracciones a lo dispuesto en este reglamento serán sancionadas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 K de la ley N° 19.496 según el artículo 17 N del mismo cuerpo legal.

Artículo 18.- Rol del Servicio Nacional del Consumidor. Corresponderá al Servicio Nacional del Consumidor velar por el cumplimiento de las disposiciones del presente reglamento, de conformidad con las facultades y atribuciones establecidas en la ley N° 19.496. Lo anterior es sin perjuicio de las atribuciones de otros organismos fiscalizadores sectoriales respecto de las normas a que se refiere el inciso tercero del artículo 6 de este reglamento.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero transitorio.- El presente decreto entrará en vigencia en el plazo de seis meses contado desde su publicación en el Diario Oficial.

Artículo segundo transitorio.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá publicar en su sitio electrónico la guía a que se refiere el artículo 12 de este reglamento, dentro de los dos meses siguientes a su publicación en el Diario Oficial.

ANÓTESE, TÓMESE RAZON Y PUBLÍQUESE.

SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE
Presidente de la República

RODRIGO CERDA NORAMBUENA
Ministro de Hacienda

LUCAS PALACIOS COVARRUBIAS
Ministro de Economía, Fomento y Turismo