

**Nota:** En el presente documento, el texto en **negro** corresponde al reglamento vigente, mientras que el texto en **rojo** indica las modificaciones propuestas. Esta comparación tiene un carácter referencial y no oficial. Se recomienda revisar el reglamento actual en el siguiente [enlace](#) y la propuesta adjunta en la consulta.

## Propuesta de Nuevo Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias (Decreto N°44/2012)

---

### TÍTULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1°.- Objeto.** El presente reglamento tiene por objeto establecer la información que, con sujeción a la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores~~de Protección del Consumidor~~, deben proporcionar los emisores de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, tanto en su publicidad, promoción, oferta, cotización u ofrecimiento al público o a un consumidor en particular, así como durante la vigencia y el término del mismo, y en los demás contratos, productos y servicios asociados a las tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.

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

- 1) Emisores y Operadores de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias;
- 2) Consumidores en tanto destinatarios finales de la publicidad, promoción, oferta, cotización, simulación u ofrecimiento de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias; y
- 3) Consumidores que hayan contratado una tarjeta de crédito bancaria o ~~una tarjeta de crédito~~ no bancaria.

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

- **Abonos:** Pagos extintivos parciales realizados directamente por el Consumidor o por un mandatario, o con cargo a una cuenta corriente o mediante otro medio que permita efectuar el pago por el Consumidor o por su mandatario.  
Los abonos realizados en el Periodo de Facturación deberán incluirse en el Estado de Cuenta.
- **Análisis de Solvencia Económica:** Estimación de la capacidad de un Consumidor para cumplir, en tiempo y forma, las obligaciones financieras asociadas a la operación de crédito de dinero solicitada. Dicha evaluación sólo podrá considerar factores relacionados con su situación financiera, sobre la base de información obtenida a través de Medios Oficiales de Información destinados a tal fin, en los términos del Decreto 53 del 2023, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba reglamento sobre análisis de solvencia económica e información a los consumidores.

- **Avance**~~Avances~~ en Efectivo: La operación que consiste en girar una suma de dinero con cargo al Cupo Total o al Cupo Total de Avances en Efectivo disponible en la Tarjeta de Crédito, en cuya virtud el Emisor de la Tarjeta de Crédito otorga un préstamo o mutuo de dinero, con sujeción a la legislación especial aplicable, y conforme a los términos y condiciones contemplados en el correspondiente contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito.
- **Avance en Efectivo en el Extranjero**~~Internacional~~: La operación que, con sujeción al concepto de Avances~~Avancee~~ en Efectivo, consiste en girar una suma de dinero con cargo al Cupo Total o al Cupo Total de Avances en Efectivo disponible para realizarse en el ámbito internacional, en una Tarjeta de Crédito habilitada para operar fuera de Chile.  
Los Avances en Efectivo en el Extranjero~~moneda extranjera~~ deberán cumplir, además, las normas sobre operaciones de cambios internacionales que les sean aplicables.
- **Bloqueo permanente de la Tarjeta de Crédito:** Consiste en una medida tomada por la entidad emisora que impide de forma definitiva el uso de una Tarjeta de Crédito para realizar transacciones, ya sea en comercios físicos, en línea o Avances en Efectivo.
- **Características Esenciales del Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo:** Detalle o especificación de las cualidades, beneficios, condiciones y elementos relevantes e inherentes del Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo que se contrata en forma conjunta a una Tarjeta de Crédito, o que se contrata sujeto a una ratificación posterior.  
En los contratos de seguro serán Características Esenciales del Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo, las siguientes: tipo de riesgo cubierto y su monto; código de póliza correspondiente al depósito que lleva la Comisión para el Mercado Financiero~~Superintendencia de Valores y Seguros~~ conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° del decreto con fuerza de ley N° 251, de 1931; y número de póliza si se trata de un contrato de seguro colectivo.
- **Carga Anual Equivalente o "CAE":** El indicador que, expresado en forma de porcentaje, revela el costo del crédito disponible en la Tarjeta de Crédito en un período anual, cualquiera sea el plazo pactado para el pago de la obligación.  
La Carga Anual Equivalente incluye el capital, tasa de interés, el plazo de la Tarjeta de Crédito, todos los Costos de Apertura, Comisiones y Cargos de la Tarjeta de Crédito, las Comisiones~~los Costos de los Costos~~ de Administración, Operación y/o Mantención de la Tarjeta de Crédito, y los Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados, si el Consumidor los hubiere contratado.  
La CAE se calcula sobre una tasa con base de frecuencia f.  
La CAE corresponde a la tasa que iguala el valor presente de los montos por pagar con el valor presente del capital del crédito recibido por el Consumidor o monto adeudado por la Tarjeta de Crédito contratada.  
La fórmula general de la CAE será:

(1)  $CAE = i_f * f$  ; donde la tasa  $i_f$  resuelve la siguiente ecuación

$$(2) \sum_{n=1}^N D_n (1 + i_f)^{-tn} = \sum_{m=1}^M R_m (1 + i_f)^{-tm}$$

Dónde:

$D_n$  = Capital del crédito recibido por el Consumidor.

$R_m$  = Pagos por amortización, intereses, los Gastos o Cargos del Crédito y los Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados, si los hubiere.

$n$  = Número de desembolsos en los que se entrega el crédito recibido por el Consumidor o monto adeudado por la Tarjeta de Crédito contratada.

$m$  = Número de pagos simbolizados por  $R$ .

$tn$  = Tiempo transcurrido desde la fecha de equivalencia elegida hasta la de la disposición  $n$ . La frecuencia de tiempo deberá ser consistente con la frecuencia de composición de la tasa de interés.

$tm$  = Tiempo transcurrido desde la fecha de equivalencia elegida hasta la del pago  $m$ . La frecuencia de tiempo deberá ser consistente con la frecuencia de composición de la tasa de interés.

$i_f$  = Tasa en base anual, con frecuencia de composición  $f$

Para efectos de calcular la CAE, se tomará la fecha de la cotización, del contrato de apertura de línea de crédito para utilización de una Tarjeta de Crédito o de la emisión del Estado de Cuenta, según corresponda.

La CAE de referencia para los créditos Refundido o Rotativo, Compra en Cuotas o Avances en Efectivo será ~~de referencia~~ para el próximo periodo. Para el caso de las comisiones, costos, gastos o cargos que no sean de la transacción específica (cargos fijos), el monto de éstos será ~~dividido el resultado de la división~~ en partes iguales de acuerdo a las alternativas del Valor de uso de las tarjetas de crédito la Cuota para cada caso. El cálculo se realizará en base a las siguientes fórmulas:

a) CAE de un Crédito Refundido o Rotativo:

(1)  $CAE_R = (1 + i_R)^{12} - 1$  ; dónde la tasa  $i_R$  resuelve la siguiente ecuación

$$(2) \$100.000 = \sum_{m=1}^M R_m (1 + i_R)^{-m}$$

Dónde:

$\$100.000$  = Monto líquido del capital adeudado en tiempo 0, referencial y fijo.

$R_m$  = Pagos por amortización, intereses, comisiones y los gastos por uso del crédito refundido o rotativo. Esto incluye el total de las comisiones, costos, gastos o cargos de la transacción específica. Para el caso de las comisiones, costos o cargos que no sean de la transacción específica, el monto de éstos será el resultado de la división en partes iguales del valor de la cuota para este caso.

$M$  = Número de pagos, con  $M=12$ . Se consideran los flujos siguientes e inmediatos a la fecha de cálculo de la CAE de referencia.

El cálculo no debe incluir meses de gracia, períodos de no pago o pago diferido.

b) CAE de una Compra en Cuotas:

(1)  $CAE_C = i_C * 12$  ; dónde la tasa  $i_C$  resuelve la siguiente ecuación

$$(2) \$100.000 = \sum_{m=1}^M C_m (1 + i_C)^{-m}$$

Dónde:

$\$100.000$  = Monto líquido del capital adeudado en tiempo 0, referencial y fijo.

$C_m$  = Pagos por amortización, intereses, comisiones y los gastos por uso del crédito refundido o rotativo. Esto incluye el total de las comisiones, costos, gastos o cargos de la transacción específica.

Para el caso de las comisiones, costos o cargos que no sean de la transacción específica, el monto de éstos será el resultado de la división en partes iguales del valor de la cuota para este caso.

$M$  = Número de pagos, con  $M=12$ . Se consideran los flujos siguientes e inmediatos a la fecha de cálculo de la CAE de referencia.

El cálculo no debe incluir meses de gracia, períodos de no pago o pago diferido.

c) CAE de Avances en Efectivo:

(1)  $CAE_A = i_A * 12$  ; dónde la tasa  $i_A$  resuelve la siguiente ecuación

$$(2) \$100.000 = \sum_{m=1}^M A_m (1 + i_A)^{-m}$$

Dónde:

$\$100.000$  = Monto líquido del capital adeudado en tiempo 0, referencial y fijo.

$A_m$  = Pagos por amortización, intereses, comisiones y los gastos por uso del crédito refundido o rotativo. Esto incluye el total de las comisiones, costos, gastos o cargos de la transacción específica.

Para el caso de las comisiones, costos o cargos que no sean de la transacción específica, el monto de éstos será el resultado de la división en partes iguales del valor de la cuota para este caso.

$M$  = Número de pagos, con  $M=12$ . Se consideran los flujos siguientes e inmediatos a la fecha de cálculo de la CAE de referencia.

El cálculo no debe incluir meses de gracia, períodos de no pago o pago diferido.

Para el cálculo de las CAE de Compra en Cuotas y Avances en Efectivo del próximo periodo, se considerará una sola transacción.

- **Carga Anual Equivalente Prepago "CAEP":** El indicador que, expresado en forma de porcentaje, revela el costo actual del total de créditos en curso, ya sea por Compra Simple, Compra en Cuotas o Avances en Efectivo, cualquiera sea el plazo pactado para el pago de cualquier obligación.

La CAEP contempla el capital, ~~tasa~~ tipo de interés, todos los Costos de Apertura, Comisiones y Cargos de la Tarjeta de Crédito, ~~las Comisiones los Costos de los Costos~~ de Administración, Operación y/o Mantenimiento de la Tarjeta de Crédito, y los Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados, si el Consumidor los hubiere contratado.

La CAEP se calcula sobre una tasa con base de frecuencia  $f$ .

La CAEP corresponde a la tasa que iguala el valor presente de los montos por pagar con el valor presente del capital recibido por el Consumidor o monto adeudado por la Tarjeta de Crédito contratada y cargos adicionales por concepto de prepago.

La fórmula general de la CAEP será:

(1)  $CAEP = i_f * f$  ; dónde la tasa  $i_f$  resuelve la siguiente ecuación

$$(2) Q_t = \sum_{m=1}^M R_m (1 + i_f)^{t-m-1}$$

Dónde:

$Q_t$  = Monto total del saldo insoluto de la deuda en el periodo  $t$ . Este corresponderá al total del cupo utilizado en la tarjeta de crédito.

*$R_m$  = Pagos por amortización, intereses, los Gastos o Cargos del crédito y los Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados, si los hubiere, en el periodo  $m$ . Esto corresponderá al valor de la cuota.*  
 *$t$  = Indicador de tiempo, este corresponderá al período en que se factura el estado de cuenta de la tarjeta de crédito*  
 *$m$  = Número de pagos simbolizados por  $R$ .*  
 *$M$  = Número total de los pagos.*  
 *$i_f$  = Tasa en base anual, con frecuencia de composición  $f$*   
*El cálculo no debe incluir meses de gracia, períodos de no pago o pago diferido.*

- **Compra en Cuotas:** La adquisición de bienes o servicios con cargo al monto total del crédito disponible en una Tarjeta de Crédito que, al momento de su realización, se estipula el número de cuotas en que se realizará el pago y la suma que corresponderá a cada una de ellas.  
La Compra en Cuotas devengará o no interés según lo que se estipule al momento de su realización y, asimismo, devengará o no impuestos según las disposiciones legales vigentes a esa época.
- **Compra Internacional o en Moneda Extranjera:** La adquisición de bienes o contratación de servicios con cargo al monto total del crédito disponible para realizarse en el ámbito internacional, en una Tarjeta de Crédito habilitada para operar fuera de Chile.
- **Compra Simple:** La adquisición de bienes o servicios con cargo al monto total del crédito disponible en una Tarjeta de Crédito en forma pura y simple, sin estipulación de cuotas.
- **Consumidor, Titular o Usuario:** La persona natural o jurídica que contrata, a través de cualquier medio, a título oneroso y como destinatario final, una Tarjeta de Crédito. También se entenderá por Consumidor aquella persona natural o jurídica que sea destinatario final de publicidad, ofertas, promociones, simulaciones, cotizaciones u ofrecimientos de Tarjetas de Crédito. Todos los anteriores, siempre y cuando sean estos considerados consumidores de acuerdo con la ley N° 19.496 y ley N° 20.416.  
En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que, de acuerdo al número 29 de este artículo siguiente, deban entenderse como emisores ~~o proveedores~~, ni las personas naturales o jurídicas que utilicen Tarjetas de Crédito en que la obligación de pago recae en quienes se entienden proveedores según el número ~~2-~~ del artículo 1° de la Ley N° 19.496 de Protección del Consumidor.  
Los derechos y obligaciones del poseedor de una Tarjeta de Crédito adicional a la del titular o usuario se ejercerán por este último sin que se requiera acreditar representación del poseedor.
- **Costo Total del Crédito o “CTC”:** El Monto que pagará el Consumidor si contrata el producto ofrecido o promocionado, considerando la suma total de intereses y cargos adicionales.

- **Comisión de Administración, Operación y/o Mantenimiento de la Tarjeta de Crédito:** Todas las sumas de dinero que mensual, semestral y/o anualmente deba ~~se obliga a~~ pagar el Consumidor periódicamente por el valor de los servicios necesarios para la administración, operación y mantenimiento de una Tarjeta de Crédito ~~Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo que se ha contratado~~ en sus distintas modalidades de uso ~~forma conjunta a una Tarjeta de Crédito.~~ Tendrán este carácter todos los servicios necesarios para el uso de la Tarjeta de Crédito, cualquiera sea su denominación, los que se devengarán a favor del Emisor o de un tercero, y no podrán corresponder a tasas de interés, reajustes, capital o Impuestos al Crédito y otros cargos de la Tarjeta de Crédito.
- **Comisiones de la Tarjeta de Crédito:** Todas las sumas de dinero que no correspondan a tasas de interés, reajustes, capital o impuestos, y que cumplan con las condiciones establecidas por la Comisión para el Mercado Financiero para ser consideradas comisión.
- **Comisión por Avance en Efectivo en el Extranjero:** Todas las sumas de dinero que deba pagar el Consumidor por el valor de los servicios necesarios para realizar un Avance en Efectivo en el Extranjero.
- **Comisión por Compra Internacional o en Moneda Extranjera:** Todas las sumas de dinero que deba pagar el Consumidor por el valor de los servicios necesarios para realizar una Compra Internacional o en Moneda Extranjera.
- **Costo Total del Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo:** Suma de todos los montos que el Consumidor se obliga a pagar por el Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo que se ha contratado en forma conjunta a una Tarjeta de Crédito, que deberá informarse al Consumidor mientras no se extingan todas las obligaciones contraídas.
- **Costos por Seguros de Tarjeta de Crédito:** La obligación de dinero que el Consumidor contrae voluntariamente para pagar el valor de una prima de una póliza de seguro, individual o colectiva, cuyo objeto asegurado es la línea de crédito contratada para la utilización de la Tarjeta de Crédito, y en que expresamente ha pactado su débito en la misma Tarjeta de Crédito o, alternativamente, en la cuenta corriente del Consumidor o en la línea de crédito asociada a aquella, o en otra Tarjeta de Crédito del Consumidor con un tercer Emisor, en la medida que exista entre ambos Emisores un contrato de afiliación, y sin perjuicio de lo dispuesto en el número siguiente.
- **Costos de Apertura, Comisiones y Cargos de la Tarjeta de Crédito:** Todas las sumas de dinero que corresponden al valor de los servicios necesarios para el otorgamiento del contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito,

~~incluyendo la habilitación de la o las Tarjetas de Crédito en sus distintas modalidades de uso, cualquiera sea su denominación, derivados de la contratación o uso de una Tarjeta de Crédito y devengadas a favor del emisor o de un tercero, que no correspondan a tasa de interés, reajuste, capital, impuesto, Costos de Administración Operación y/o Mantención de Tarjeta de Crédito y que deban pagarse por el Consumidor.~~

- ~~● **Costos de Administración, Operación y/o Mantención de la Tarjeta de Crédito:** Todas las sumas de dinero que mensual, semestral y/o anualmente deba pagar el Consumidor por el valor de los servicios necesarios para la mantención operativa de una Tarjeta de Crédito en sus distintas modalidades de uso.  
Tendrán este carácter todos los servicios necesarios para el uso de la Tarjeta de Crédito, cualquiera sea su denominación, los que se devengarán a favor del Emisor o de un tercero, y no podrán corresponder a tasa de interés, reajuste, capital, impuesto o Costos de Apertura, Comisiones y Cargos de la Tarjeta de Crédito.~~
- ~~● **Costos por Impuestos:** Las obligaciones tributarias que el Emisor debe cobrar al Consumidor a consecuencia de un impuesto que se ha devengado por un producto o servicio que se encuentre afecto a él.  
Cada uno de los impuestos que se apliquen, deberán describirse con una glosa o anotación específica que señale el número de la ley que establece el impuesto, su denominación y la tasa aplicable.  
La glosa o anotación respectiva deberá incluirse en el estado de cuenta correspondiente al periodo en que se haya devengado el impuesto.~~
- **Cotización:** Propuesta de carácter vinculante, dirigida nominativamente a un Consumidor interesado en la contratación de una Tarjeta de Crédito con respecto al cual el Emisor ha realizado un Análisis de Solvencia Económica y cuyo riesgo comercial ha sido previamente evaluado, calificándosele como sujeto de crédito en la que se debe indicar en forma clara, simple y transparente la información que se señala en el artículo 4° del presente reglamento.  
Si la propuesta se dirige al público o a un Consumidor cuyo riesgo comercial no ha sido previamente evaluado, sólo tendrá el carácter de simulación no vinculante o meramente referencial, hasta que se haya aprobado la evaluación de riesgo comercial. En toda simulación se deberá indicar claramente que la propuesta corresponde a una situación que deberá informarse en la misma simulación.  
En la Hoja de Resumen de Cotización se debe indicar en forma clara, simple y transparente la información que se señala en el artículo 4° del presente reglamento. Asimismo, el formato, contenido y demás características de la Hoja Resumen de Cotización se establecen en el presente reglamento. Estas deberán ser entregadas por los Emisores en el tiempo y forma indicado en este reglamento.
- **Cupo Total:** El monto total de crédito con el que un Consumidor cuenta en la tiene disponible para la utilización de una Tarjeta de Crédito según lo establecido en su contrato de apertura, sea para uso como medio de pago o para realizar Avances en

Efectivo. ~~Con respecto a los Avances en Efectivo, el cupo, aunque este último~~ podrá limitarse a una parte del Cupo Total o establecerse como un cupo independiente.

~~En el contrato señalado en el inciso anterior deberá precisarse si la línea de crédito autorizada para el uso de la Tarjeta de Crédito tendrá o no el carácter de Crédito Refundido o de Crédito Rotativo.~~

En las Tarjetas de Crédito Bancarias, el Cupo Total podrá distinguir el monto total del crédito autorizado en pesos chilenos del que esté disponible en otra moneda para uso como medio de pago o para realizar Avances en Efectivo en el extranjero, en caso de que proceda su otorgamiento conforme al ordenamiento jurídico aplicable.

En las Tarjetas de Crédito no Bancarias, el Cupo Total podrá distinguir el monto total del crédito autorizado en pesos chilenos para uso como medio de pago exclusivamente en establecimientos o entidades relacionadas con el Emisor, conforme a lo dispuesto en el artículo 100 de la Ley N° 18.045, del monto total del crédito que esté disponible para uso en otras entidades afiliadas con el Emisor que las aceptan como medio de pago, como también del monto total del crédito autorizado en pesos chilenos para Avances en Efectivo del que esté autorizado para tales avances sólo por un espacio acotado de tiempo. Asimismo, podrá distinguir el monto total del crédito autorizado en pesos chilenos del que esté disponible en otra moneda para uso como medio de pago o para realizar Avances en Efectivo en el extranjero, en caso de que proceda su otorgamiento conforme al ordenamiento jurídico aplicable.

- **Cupo Disponible:** El monto remanente del Cupo Total del que el Consumidor puede hacer uso, a una fecha determinada, de crédito disponible en la Tarjeta de Crédito con cargo al cual se pueden realizar adquisición de bienes o contratación de servicios, Avances en Efectivo o devengar cualquiera de los conceptos incluidos en la Carga Anual Equivalente, los que pueden pagarse total o parcialmente en el plazo establecido para ello o en los siguientes Periodos de Facturación, devengando el saldo insoluto la Tasa Mensual de Crédito Refundido o Rotativo, según sea el caso.
- **Cupo Disponible para Avances en Efectivo:** El monto remanente del Cupo para Total de Avances en Efectivo que el Consumidor puede hacer uso a una fecha determinada.
- **Cupo Disponible para Compras:** El monto remanente del Cupo Total para Compras: El monto remanente del Total del Crédito que el Consumidor puede hacer uso, a una fecha determinada.
- **Cupo para Total de Avances en Efectivo:** El monto total de crédito que el Consumidor tiene autorizado en el contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito, para uso exclusivo en Avances en Efectivo, en caso de que proceda su otorgamiento.

El Cupo para Total de Avances en Efectivo podrá limitarse a una parte del Cupo Total o establecerse como un cupo independiente.



- **Cupo para Compras:** El monto total de crédito que el Consumidor tiene autorizado en el contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito, para uso en compras.
- **Cupo Internacional o en Moneda Extranjera:** El monto total de crédito en moneda extranjera o para uso en el extranjero en compras y Avances en Efectivo que el Consumidor tiene autorizado en el contrato de apertura de línea de crédito en su Tarjeta de Crédito.
- **Cupo Utilizado de Avances:** El monto que representa la cantidad de crédito utilizado por el Consumidor en Avances en Efectivo a una fecha determinada del Cupo Total o del Cupo Total de Avances en Efectivo, según sea el caso.
- **Cupo Utilizado del Total:** El monto que representa la cantidad de crédito utilizado del Cupo Total por el Consumidor, a una fecha determinada.
- ~~**Descripción de Operaciones y Cobros:** El detalle o especificación en una glosa o anotación del uso de la Tarjeta de Crédito en una o más Compra Simple, Compra en Cuotas y/o Avance en Efectivo, incluidos los costos, cargos, comisiones e impuestos que se hubieron devengado en el Periodo de Facturación en que se produjeron y que se informan en el Estado de Cuenta respectivo.~~
- **Emisor:** Las empresas bancarias y sociedades financieras, las cooperativas de ahorro y crédito y las demás entidades que, habitualmente, de conformidad con las leyes especiales aplicables, emite y pone en circulación una o más Tarjetas de Crédito Bancarias o Tarjetas de Crédito no Bancarias, según corresponda; celebra los contratos de afiliación con las entidades que aceptan dicho instrumento como medio de pago; y asume la responsabilidad de pagar las adquisiciones de bienes o servicios que efectúen sus titulares o usuarios en las entidades afiliadas, sin perjuicio que acuerde con el operador respectivo que la responsabilidad de pago sea asumida por este último.  
En este reglamento se entenderá que el proveedor es el Emisor de la Tarjeta de Crédito.
- **Estado de Cuenta:** El documento o cartola mensual que contiene un resumen de toda la información relacionada con el uso de la Tarjeta de Crédito en el Periodo de Facturación, incluyendo las adquisiciones de bienes, contratación de servicios y Avances en Efectivo, en su caso.
- **Fecha de Facturación del Estado de Cuenta:** El día del mes en que se factura el Estado de Cuenta correspondiente al periodo mensual que le precede.  
El contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito podrá indicar que la Fecha de Facturación del Estado de Cuenta podrá trasladarse al día siguiente hábil del establecido en dicho contrato, o a una o más fechas que no podrán exceder de cinco días corridos de la determinada en el contrato señalado.

- **Fecha de la Operación:** ~~La indicación del día, mes y año en que se usó la Tarjeta de Crédito.~~
- **Fecha de Vencimiento o Límite para Pagar** ~~Fecha o Plazo de Pago:~~ El día del mes estipulado en el contrato de Tarjeta de Crédito en que se deben pagar las obligaciones registradas en el Estado de Cuenta.  
El contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito deberá indicar que la Fecha ~~de Vencimiento o Límite para Pagar~~ ~~Plazo de Pago~~ se trasladará al día siguiente hábil del establecido en dicho contrato, o a una o más fechas que no podrán exceder de cinco días corridos de la determinada en el contrato señalado, en caso ~~de~~ que la Fecha ~~de Vencimiento~~ o ~~Límite para Pagar~~ ~~Plazo de Pago~~ sea un día inhábil, salvo que todas las sucursales del Emisor estén abiertas al público en días inhábiles.
- **Gastos de Cobranza:** Monto correspondiente al costo de la cobranza extrajudicial de una obligación vencida y no pagada en la fecha establecida en el contrato, traspasado por el Emisor al Consumidor, y que sólo se puede cobrar si han transcurrido veintequince días corridos desde el atraso, según lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley de Protección del Consumidor.
- **Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados:** Todas las obligaciones en dinero, cualquiera sea su naturaleza o denominación, por productos o servicios proporcionados por el Emisor, o por un tercero contratado por intermedio del Emisor, respecto de las cuales el Consumidor puede prescindir al contratar una Tarjeta de Crédito.  
Podrá tener este carácter la póliza de seguro, individual o colectiva, cuyo objeto asegurado es la línea de crédito contratada para la utilización de la Tarjeta de Crédito, si el Consumidor los puede contratar libremente en cualquier entidad que la comercialice en los términos previstos en el artículo 8° de la Ley N° 20.448.
- **Hoja de Resumen:** La Hoja ~~inicial~~ que antecede a los contratos de adhesión y a las Cotizaciones de Tarjetas de Crédito, que contiene un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y ~~condiciones que los Emisores deben incluir en sus cotizaciones para facilitar su comparación por los Consumidores~~, cuyo formato, contenido y demás características se establecen en el presente reglamento.  
Existirá un formato de Hoja de Resumen para los contratos de adhesión, en adelante “Hoja de Resumen de Contrato”, y otro formato para las cotizaciones, en adelante “Hoja de Resumen de Cotización”. Éstas deberán ser entregadas por los proveedores en el tiempo y forma indicado en este reglamento.
- **Impuesto al Crédito:** Impuesto de Timbres y Estampillas del D.L. 3.475, que aplica a todas las transacciones de crédito.-

- **Interés por Mora ~~Moratorio~~:** Tasa de interés que se aplica por no pagar una obligación en la fecha estipulada. Se refiere a la tasa de interés en frecuencia  $n$ -anualizada. El Interés por Mora no podrá aplicarse conjunta ni adicionalmente, sobre un mismo monto, con ningún otro interés. Asimismo, este interés sólo podrá cobrarse sobre aquella parte del capital que se encuentre efectivamente vencida y no podrá ser capitalizada para el cálculo de intereses de ningún tipo.

$$(1) IM = im_n * n$$

*Dónde:*

*$n$  = Periodicidad de la tasa contratada, esto es, si es mensual  $n=12$ , y semestral  $n=2$ .*

*$im_n$  = Representa la tasa de interés moratoria de la tarjeta de crédito de frecuencia  $n$ .*

- **Interés Rotativo:** Tasa de interés que se aplica al saldo insoluto que resulte de la diferencia entre, por una parte, el Monto Total a Pagar y, por la otra parte, el Monto Mínimo a Pagar, el Monto Total Facturado a Pagar o la suma superior a éste que se hubieren pagado efectivamente por el Consumidor en la Fecha de Vencimiento o Límite para Pagar establecido para ello.
- **Interfaz de Pago de Tarjeta de Crédito:** medio digital que el Emisor pone a disposición del Consumidor, a través del cual el Consumidor puede realizar el pago de montos adeudados o realizar abonos en su Tarjeta de Crédito.
- **Lugar de la Operación:** ~~La ubicación geográfica correspondiente al domicilio del establecimiento comercial en que se usó la Tarjeta de Crédito.~~
- **Liquidación Total de la Tarjeta de Crédito:** Cálculo detallado que un Emisor de Tarjeta de Crédito debe proporcionar al consumidor cuando este lo solicita, con el propósito de extinguir anticipadamente todas las obligaciones asociadas a dicha tarjeta.
- **Monto a Pagar por Operación:** ~~Monto de Operaciones y Cobros:~~ El monto o suma de dinero que se ha cargado a la cuenta del Consumidor ~~debe pagar~~ por cada Compra Simple, Compra en Cuotas, Compra Internacional, y/o Avance en Efectivo y/o Avance en Efectivo Internacional, considerando cualquier interés que se le haya aplicado a dicho monto.
- **Monto de Operación o Cobro:** El monto o suma de dinero que se ha cargado a la cuenta del Consumidor por cada Compra Simple, Compra en Cuotas, Compra Internacional, Avance en Efectivo y/o Avance en Efectivo Internacional, o por los costos, cargos, comisiones e impuestos que se hubieren devengado en el Periodo de Facturación en que se produjeron y que se informan en el Estado de Cuenta respectivo, sin considerar el interés asociado a dicho monto o suma de dinero ~~el que deberá especificar el Monto de cada Cuota en caso que se hayan estipulado esta modalidad de pago respecto de Compra en Cuotas y de Avance en Efectivo.~~

- **Monto Mínimo a Pagar:** La suma que representa la cantidad mínima a pagar por el Consumidor de acuerdo a lo estipulado en el contrato.  
La determinación del monto mínimo a pagar deberá efectuarse de acuerdo con lo establecido en el artículo 37 de la ley N°18.010 que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero, cuando se trate de Emisores sometidos a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero, conforme a lo establecido en el artículo 2° de la Ley General de Bancos. Para los demás, El Monto Mínimo a Pagar no podrá ser inferior a los intereses que se hayan devengado en el Periodo de Facturación respecto de las obligaciones insolutas del periodo anterior, salvo que en virtud de una promoción u oferta se libere de la obligación de pago por un periodo determinado. En este último caso, deberá informarse en el mismo Estado de Cuenta que la liberación de pago no impide que se devenguen intereses por el saldo insoluto.
- **Monto Pagado Período Anterior:** La suma pagada por el Consumidor ~~al Emisor~~ durante el Periodo de Facturación del Estado de Cuenta que lo informa.
- **Monto Total a Pagar:** El monto o suma de dinero que se ha cargado a la cuenta del Consumidor por cada Compra Simple, Compra en Cuotas, Compra Internacional, Avance en Efectivo y/o Avance en Efectivo Internacional, o por los costos, cargos, comisiones e impuestos que se hubieren devengado en el Periodo de Facturación en que se produjeron y que se informan en el Estado de Cuenta respectivo, considerando el interés asociado a dicho monto o suma de dinero.
- **Monto Total Facturado:** El monto que considera todos los movimientos de la Tarjeta de Crédito, incluidos los costos, cargos, comisiones e impuestos y el saldo pendiente de pago del periodo anterior, si lo hubiere, aunque algunos de ellos no estén devengados.
- **Monto Total Facturado a Pagar:** El monto que considera todos los movimientos de la Tarjeta de Crédito, incluidos los costos, cargos, comisiones e impuestos, y el saldo pendiente de pago del periodo anterior, si lo hubiere, en la medida que todos ellos estén devengados.
- **Número de la Cuota:** El guarismo que identifica la cuota periódica que se ha devengado en el Estado de Cuenta, acompañado del número que identifica el total de cuotas estipuladas en la operación correspondiente.
- **Oferta:** La práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de Tarjetas de Crédito o productos asociados a ellas, por cualquier medio idóneo al efecto, ya sea por medios físicos o digitales al público, con precios, comisiones, cargos u otros importes

rebajados en forma transitoria, en relación con los precios, cargos u otros importes habituales del Emisor respecto de cualquiera de los conceptos incluidos en la Carga Anual Equivalente.

- **Operador:** La persona jurídica que ~~realiza en virtud de un contrato con el Emisor presta a éste los servicios relacionados con la liquidación~~ autorización y/o el pago ~~registro de las prestaciones que se adeuden a las entidades afiliadas por concepto de la utilización~~ transacciones que efectúan los titulares o usuarios de las Tarjetas ~~una Tarjeta de Crédito, y aquellos otros de naturaleza complementaria que se le encomienden.~~  
Sin perjuicio de los contratos suscritos de acuerdo con lo dispuesto en el inciso anterior, todo operador puede afiliar establecimientos comerciales que acepten Tarjetas de Crédito como medio de pago para extender su uso y ofrecer a los diversos Emisores la ampliación de los servicios prestados.
- **Período de Facturación:** El espacio de tiempo considerado para registrar los movimientos de la Tarjeta de Crédito que se incluyen en el Estado de Cuenta para informar al Consumidor.  
El espacio de tiempo será de frecuencia mensual, pero no será necesario facturar periodos en los cuales no se registren movimientos en la Tarjeta de Crédito.
- **Plazo de Validez de la Tarjeta de Crédito:** El período de tiempo señalado en el soporte físico de la Tarjeta de Crédito, que determina la caducidad de dicho soporte.  
En el caso que la vigencia de la Tarjeta de Crédito sea de duración indefinida, deberá indicarse en el contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito y en el soporte físico.
- **Pagos Automáticos de Cuentas (PAC):** Cobros autorizados por el consumidor para que se paguen automáticamente con cargo a su cuenta (cuenta corriente, chequera electrónica, cuenta de ahorro o cuenta vista);
- **Pagos Automáticos con Tarjeta (PAT):** Cobros autorizados por el consumidor para que se paguen automáticamente con cargo a su tarjeta de crédito;
- ~~**Plazo de Vigencia del Contrato de Apertura de Línea de Crédito para la Utilización de una Tarjeta de Crédito:** El periodo de tiempo establecido en meses y/o años en el respectivo contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito, que establece la duración o término de dicho contrato.  
En el caso que la vigencia de la Tarjeta de Crédito sea de duración indefinida, deberán indicarse las causales de término del contrato.~~
- **Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo:** Nombre propio que caracteriza a un producto o servicio financiero que se ofrece en forma conjunta a una Tarjeta de Crédito.

- **Promoción:** La práctica comercial, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistente en el ofrecimiento al público en general de Tarjetas de Crédito o productos asociados a ellas, en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquella que consista en una simple rebaja del precio, comisiones, de las cargas u otros importes.
- **Publicidad:** La comunicación que el Emisor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar una Tarjeta de Crédito, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato.

Son condiciones objetivas del contrato de Tarjeta de Crédito, ~~de conformidad a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley de Protección del Consumidor~~, las siguientes:

- a) Cupo Total;
- b) Cupo ~~Total~~ para Compras ~~en Cuotas~~;
- c) Cupo ~~Total~~ para Avances en Efectivo;
- a) Cupo Internacional o en Moneda Extranjera;
- d) Plazo de Vigencia del contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito;
- e) ~~Gastos de Apertura~~, Comisiones ~~y Cargos~~ de la Tarjeta de Crédito;
- f) Comisión Gastos de Administración, Operación y/o Mantenimiento de la Tarjeta de Crédito;
- g) Carga Anual Equivalente;
- b) Costo Total del Crédito;
- c) Interés Rotativo (si aplica);
- d) Interés por crédito refundido (si aplica);
- h) Interés por Mora ~~Moratorio~~; y
- i) Gastos de Cobranza.

El Emisor podrá seleccionar cuáles de las referidas condiciones objetivas se incluirán en la Publicidad que realice, salvo las que exige el artículo 17 G de la Ley de Protección del Consumidor que se desarrollan en el Título V de este reglamento.

- **Monto Pendiente de Pago del Periodo Anterior:** El saldo insoluto del Monto Total Facturado a Pagar del periodo anterior que se ha capitalizado y que ha devengado intereses desde la Fecha de Vencimiento o Límite para Pagar del Estado de Cuenta anterior.
- **Tarjeta de Crédito:** Cualquier instrumento que permita a su titular o usuario disponer de un crédito otorgado por un emisor y que puede utilizarse por dicho titular o usuario en la adquisición de bienes o en el pago de servicios vendidos o prestados por las entidades afiliadas con el correspondiente emisor u operador, en virtud de convenios

celebrados con éstas que importen aceptar el citado instrumento como medio de pago, sin perjuicio de las demás prestaciones complementarias que puedan otorgarse al titular o usuario.

Tarjeta de Crédito Bancaria es aquella que se emite por una empresa bancaria o cooperativa de ahorro y crédito sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero ~~Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras~~. Para estos efectos, el concepto empresa bancaria comprende a las sociedades filiales de prestación de servicios financieros tratadas en la letra b) del artículo 70 del decreto con fuerza de ley N° 3 del Ministerio de Hacienda, de 1997, que contiene el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley General de Bancos, como también a las sociedades de apoyo al giro que tengan el carácter de filial de un banco, según dispone la letra b) del artículo 74 de la ley referida, y en los términos que autorice la Comisión para el Mercado Financiero ~~Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras~~ conforme a sus atribuciones legales.

Tarjeta de Crédito no Bancaria es aquella que se emite por una entidad diversa de las anteriores, y que puede encontrarse o no sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero ~~Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras~~, de conformidad con la legislación especial aplicable.

En este reglamento se entenderá que la expresión Tarjeta de Crédito se refiere tanto a las Tarjetas de Crédito Bancarias como a las Tarjetas de Crédito no Bancarias, salvo que expresamente se les trate en forma separada

- **Tarjeta Titular:** Es la tarjeta de Crédito emitida directamente al solicitante principal, quien asume la condición de titular de la cuenta asociada.
- **Tarjeta Adicional:** Es una Tarjeta de Crédito emitida a solicitud del titular de la cuenta y asociada a la misma línea de crédito, distinta de la Tarjeta Titular
- **Tasa de Interés Anual para Avance en Efectivo en Cuotas:** La tasa de interés anual de la Tarjeta de Crédito para Avances en Efectivo que se hayan efectuado en cuotas en el Periodo de Facturación, la que se aplica y fija desde el día de la transacción.  
En el caso de las Tarjetas de Crédito no Bancarias, en las Cotizaciones, Hoja Resumen y en el Estado de Cuenta deberá informarse de manera referencial, el máximo de Tasa Mensual de Avance en Efectivo que regirá para el siguiente Período de Facturación, y su determinación definitiva se efectuará el día de la transacción de acuerdo a los parámetros objetivos previstos por el Emisor.
- **Tasa Mensual de Compra en Cuotas:** La tasa de interés mensual de la Tarjeta de Crédito para las compras que se hayan efectuado en cuotas en el Periodo de Facturación, y que se aplica desde el día de la transacción.  
En las Cotizaciones, Hoja Resumen y en el Estado de Cuenta deberá informarse de manera referencial, el máximo de Tasa Mensual de Compra en Cuotas que regirá para

el siguiente Periodo de Facturación, y su determinación definitiva se efectuará el día de la transacción de acuerdo a los parámetros objetivos previstos por el Emisor.

En este reglamento no se incluirá en el concepto de Tasa Mensual de Compra en Cuotas, aquella tasa de interés mensual que es determinada por una entidad afiliada que no la ha pactado con el Emisor de la Tarjeta Bancaria con la cual el Consumidor efectúa la transacción.

- **Tasa Mensual de Crédito Refundido:** La tasa de interés mensual que el Emisor de una Tarjeta de Crédito no Bancaria aplica al saldo insoluto que resulte de la diferencia entre el Monto Total a Pagar y el Monto Mínimo a Pagar o la suma superior a éste que se hubieren pagado efectivamente por el Consumidor en la Fecha de Vencimiento o Límite para Pagar establecido para ello.  
La Tasa Mensual de Crédito Refundido informada en el Estado de Cuenta será referencial para el siguiente Periodo de Facturación, y su determinación definitiva se efectuará el día de la transacción de acuerdo a los parámetros objetivos previstos por el Emisor.
- **Tasa Mensual de Crédito Rotativo ~~o Revolving:~~** La tasa de interés mensual que el Emisor de una Tarjeta de Crédito Bancaria aplica al saldo insoluto que resulte de la diferencia entre, por una parte, el Monto Total a Pagar y, por la otra parte, el Monto Mínimo a Pagar, el Monto Total Facturado a Pagar o la suma superior a éste que se hubieren pagado efectivamente por el Consumidor en la Fecha de Vencimiento o Límite para Pagar establecido para ello.  
La Tasa Mensual de Crédito Rotativo informada en el Estado de Cuenta regirá para el siguiente Periodo de Facturación.
- **~~Plazo Tiempo~~ de Vigencia de la Cotización:** Periodo durante el cual el Emisor se obliga a mantener las condiciones especificadas en la Cotización que otorga al Consumidor, el que no puede ser inferior a siete días hábiles.  
La Cotización y la Hoja de Resumen de Cotización podrán~~podrá~~ incluir una leyenda que explique que los valores en pesos chilenos son referenciales respecto de uno o más de los días incluidos en su vigencia, si a la fecha de su emisión, no es posible determinar el monto exacto de los valores contenidos en ella por tratarse de una cotización efectuada en una unidad de reajuste cuya actualización se encuentra pendiente por el organismo competente.
- ~~**Saldo Adeudado del Periodo Anterior:** El saldo insoluto del Monto Total Facturado a Pagar del periodo anterior que se ha capitalizado y que ha devengado intereses desde la Fecha o Plazo de Pago del Estado de Cuenta anterior.~~

## TÍTULO II



## INFORMACIÓN EN LAS COTIZACIONES, CONTRATOS Y OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS A LAS TARJETAS DE CRÉDITO

### Párrafo 1°. De las Cotizaciones

**Artículo 4°.- Contenido de la Cotización. ~~Información en las Cotizaciones.~~** El Emisor deberá incluir en toda Cotización de Tarjeta de Crédito la siguiente información:

#### Información general:

- 1) Individualización del consumidor, indicando nombre del titular y RUT;
- 2) Tipo de Tarjeta de Crédito que se cotiza;
- 3) Fecha de la Cotización; y
- 4) Plazo de Vigencia de la Cotización.

#### Información sobre el producto principal:

- 1) Cupo Total;
- 2) Cupo para Avances en Efectivo;
- 3) Cupo Internacional o en Moneda Extranjera, si lo hubiere;
- 4) Plazo de Validez de la Tarjeta de Crédito;
- 5) Comisión por Avances en Efectivo en el Extranjero;
- 6) Comisión por Compra Internacional o en Moneda Extranjera; y
- 7) Indicar otros cargos que se podrán devengar en conformidad al contrato una vez que esté suscrito.

#### Información sobre facturación, vencimiento y vigencia:

- 1) Período de Facturación de la Tarjeta de Crédito;
- 2) Fecha de Vencimiento o Límite para Pagar; y
- 3) Plazo de Validez de la Tarjeta de Crédito.

#### Información sobre Tasas y CAE:

- 1) Tasa mensual vigente a la fecha de la Cotización para:
  - a. Crédito Refundido o Rotativo, según corresponda;
  - b. Compra en Cuotas; y
  - c. Avance en Efectivo.
- 2) Carga Anual Equivalente correspondiente a:
  - a. Crédito Refundido o Rotativo, según corresponda;
  - b. Compra en Cuotas; y
  - c. Avance en Efectivo.

#### Información sobre los costos por atraso:

- 1) Interés por Mora; y
- 2) Gastos de Cobranza.

Indicación de todos los gastos adicionales y, en particular, la siguiente información sobre los Productos o Servicios Asociados, Simultáneos, Adicionales, Especiales o Conexos al Crédito:

- 1) Denominación;
- 2) Costo mensual en pesos chilenos y entre paréntesis su equivalente en UF;
- 3) Costo anual en pesos chilenos y entre paréntesis su equivalente en UF;
- 4) Vigencia;
- 5) Comisión por mantención;
- 6) Otros costos, debiendo indicar a qué corresponden;
- 7) Nombre del operador ;
- 8) Número de póliza; y
- 9) Cobertura que otorga si lo hubiere
- 10) En general, todas las Características Esenciales del Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo.

~~Adicionalmente, deberá informar Información Relativa a Productos o Servicios Asociados, Simultáneos, Adicionales, Especiales o Conexos. El Emisor deberá informar en las Cotizaciones de Tarjeta de Crédito todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos, tarifas, condiciones y vigencia de los productos o servicios ofrecidos conjuntamente, si los hubiere.~~

~~—El Emisor también deberá informar los valores de los conceptos señalados en el inciso anterior y las condiciones en el caso de que los productos o servicios se contraten separadamente, con el fin de permitir al Consumidor comparar las diferencias que se produzcan en los valores y condiciones de la Tarjeta de Crédito y de los productos o Servicios Voluntariamente Contratados, si se contratan separada o conjuntamente.~~

~~De existir costos, comisiones y cargos que se cobren en forma anticipada o para un periodo posterior al cobro, se dejará constancia de la forma en que se procederá a las eventuales devoluciones en el caso que se ponga término anticipado al contrato.~~

~~Se deberá incluir una leyenda titulada "Pago Anticipado y Cierre Voluntario", en que se indique lo siguiente: "El derecho a pagar anticipadamente o prepagar, y a cerrar voluntariamente su cuenta, es un derecho irrenunciable, de conformidad al artículo 10 de la Ley N° 18.010".~~

~~Información Adicional Voluntaria. El Emisor podrá incluir en toda cotización otros conceptos que permitan destacar algunos atributos de la Tarjeta de Crédito que ofrece.~~

El Emisor podrá determinar libremente el diseño y formato de sus Cotizaciones, en la medida que permitan al Consumidor visualizar claramente y en forma simple los contenidos exigidos en este reglamento a toda cotización.

**Artículo 5°.- Hoja de Resumen de Cotización.** El Emisor deberá entregar al Consumidor interesado en la contratación de una Tarjeta de Crédito cuyo riesgo comercial ha sido previamente evaluado calificándosele como sujeto de crédito, la respectiva Cotización y su correspondiente Hoja de Resumen de Cotización.

**Artículo 6°.- Contenido de la Hoja de Resumen de Cotización.** Toda Hoja de Resumen de Cotización de Tarjeta de Crédito deberá ajustarse al modelo contenido en el artículo 8° de este reglamento, y deberá contener lo siguiente:

La Hoja de Resumen de Cotización llevará por título “Hoja de Resumen Cotización de Tarjeta de Crédito”.

Bajo el título se deberá incluir la leyenda “Esta cotización es de carácter vinculante durante su respectivo plazo de vigencia, el cual es de, al menos, siete días”.

En el encabezado del texto, debajo de la leyenda descrita en el inciso anterior, se incluirá en un cuadro la siguiente información:

- 1) Nombre del solicitante, con el título “Nombre del Solicitante:”;
- 2) RUT del solicitante, con el título “RUT:”;
- 3) Tipo de Tarjeta de Crédito que se cotiza, con el título “Tipo de Tarjeta:”;
- 4) Fecha de la Cotización, con el título “Fecha de la Cotización:” y en formato DD-MM-AAAA; y
- 4)5) Plazo de Vigencia de la Cotización, con el título “Cotización Vigente Hasta:” y en formato DD-MM-AAAA.

A continuación, se incluirá un cuadro titulado “¿CUÁNTO PAGARÁ EN TOTAL POR ESTA TARJETA SI...?”, que incluirá:

- 1) La leyenda “Realiza una compra por \$100.000 sin cuotas y la paga antes de la fecha de vencimiento para el pago, el Costo Total del Crédito (CTC) será de \$[Monto en pesos chilenos]”, indicando en pesos el monto resultante.
- 2) La leyenda: “Realiza una compra por \$100.000 en 12 cuotas y las paga antes de sus fechas de vencimiento para el pago, Costo Total del Crédito (CTC) será de \$[Monto en pesos chilenos]”, indicando en pesos el monto resultante.
- 3) La Leyenda: “Realiza un avance en efectivo por \$100.000 en 12 cuotas, y paga cada cuota antes de la fecha de vencimiento del pago, el Costo Total del Crédito (CTC) será de \$[Monto en pesos chilenos]”, indicando en pesos el monto resultante.

Bajo este cuadro se incluirá la siguiente leyenda: “Cálculo realizado con valores referenciales”.

Luego, se incorporará otro cuadro que llevará por título “COMPARE ANTES DE CONTRATAR”, con la siguiente información:

- 1) “Ingrese al comparador de tarjetas de crédito en la página web de Sernac”.
- 2) “Compare las tarjetas de crédito del mercado, revisando los cargos, comisiones e intereses asociados a compras y avances en efectivo”.
- 3) “Si quiere contratar una nueva tarjeta, se sugiere solicitar una cotización en al menos 3 de las entidades financieras que tienen el menor costo para sus necesidades”.
- 4) “Si ya tiene una tarjeta y quiere cambiarse de entidad financiera, deberá hacer una solicitud de Portabilidad Financiera para evaluar las condiciones”.
- 5) “Recuerde leer el contrato de la tarjeta antes de firmar y exija la entrega de la copia del

contrato”.

A continuación del cuadro recién indicado, se incluirá una primera sección que llevará por título “I. COSTOS DE ESTA TARJETA”.

Debajo del título, se incluirán las siguientes leyendas, una debajo de la otra:

- 1) “Las tasas de interés que se muestran son referenciales y le permitirán saber, por ejemplo, cuánto le cobrarán por pagar menos del monto facturado a la fecha de vencimiento”
- 2) “La CAE le sirve para comparar tarjetas al realizar estas operaciones. Mientras más baja sea la CAE, más barata es la tarjeta.”
- 3) “El Costo Total del Crédito (CTC) le sirve alternativamente para comparar tarjetas al realizar estas operaciones en pesos. Mientras más bajo sea el CTC, más conveniente resulta la transacción”.

Esta sección se subdividirá en tres subsecciones:

En la primera subsección, titulada “Comisiones”, se incluirán los montos fijos y/o porcentuales de los siguientes ítems:

- 1) Comisión de Administración, Operación y/o Mantenimiento de la Tarjeta de Crédito: Debe informarse el total anual, indicándose también la frecuencia con la que se realizará este cobro (mensual, trimestral, semestral o anual);
- 2) Comisión por Avances en Efectivo en el Extranjero;
- 3) Comisión por Compras Internacionales o en Moneda Extranjera; y
- 4) Todo otro cargo por concepto de Comisión.

Los montos se deberán informar en pesos chileno cuando se trate de transacciones nacionales, y en la moneda extranjera correspondiente cuando se trate de transacciones internacionales.

Bajo esta sección, se incluirá la siguiente leyenda: “Al realizar el cobro de las comisiones correspondientes a transacciones internacionales, se utilizará el tipo de cambio de [indicar el tipo de cambio que se utilizará, por ejemplo, el del día del pago o el del día de la transacción].”

En la segunda subsección, se incluirá la Tasa de Interés Anual y la CAE aplicable para Monto Rotativo o Refundido (según corresponda), Compra en Cuotas y Avances en Efectivo.

Bajo esta sección, se incluirá la siguiente leyenda: “Nota: Las tasas de interés informadas son referenciales para montos menores a 50 UF. Para el cálculo de la CAE se considera una operación de \$100.000, pactados en 12 pagos, sin pagos diferidos”.

En caso de que la Tarjeta de Crédito no tenga Monto Mínimo a Pagar, no se deberá incluir la Tasa de Interés Anual ni la CAE para Crédito Rotativo o Refundido.

En la tercera subsección, titulada “¿CUÁLES SON LOS COSTOS POR ATRASO O POR PAGAR MENOS DEL TOTAL O MÍNIMO?”, se incluirán las siguientes definiciones, junto con sus respectivos costos:

1) “Interés Rotativo: Cobro generado por pagar menos que el Monto Total a Pagar. Se aplica sobre el monto que no se pagó que esté sobre el Monto Mínimo a Pagar. También se le llama interés adicional.”

El valor se deberá expresar como porcentaje con dos decimales y base anual. Si se trata de una Tarjeta de Crédito No Bancaria, se reemplazará “Interés Rotativo” por “Interés de Crédito Refundido”. Si el contrato no considera crédito rotativo, el Emisor no deberá incluir este numeral.

2) “Interés por Mora: Cobro generado por pagar menos que el Monto Mínimo a Pagar. Esta tasa de interés se aplica sobre el Monto Total, o sobre el monto que no se pagó, si se hubiera abonado menos que el mínimo”

El valor se deberá expresar como porcentaje con dos decimales y base anual.

3) “Gastos de Cobranza: Cobro por gestiones de cobranza extrajudiciales, después del día 20 de atraso, que puede llegar a un máximo del 9% de su deuda” y con la indicación de los porcentajes correspondientes.

Bajo esta sección, se incluirá la siguiente nota: “Nota: Las tasas informadas son referenciales y su determinación definitiva se efectuará el día de la transacción de acuerdo con los parámetros previstos por el Emisor.”

A continuación, se incluirá una segunda sección titulada “II. CARACTERÍSTICAS DE LA TARJETA”, la que deberá contener dos recuadros.

El primer recuadro se titulará “Información General del Cupo Autorizado”, y contendrá la siguiente información:

- 1) Cupo Total;
- 2) Cupo para Compras;
- 3) Cupo para Avances en Efectivo; y
- 4) Cupo Internacional o en Moneda Extranjera, si lo hubiere;

El segundo recuadro se titulará “Facturación, Vencimiento y Vigencia”, y en él se indicará:

- 1) Periodo de Facturación de la Tarjeta de Crédito, en formato “Desde DD-MM-AAAA hasta DD-MM-AAAA”;
- 2) Fecha de Vencimiento o Límite para Pagar, en formato “día X de cada mes”; y
- 3) Plazo de Validez de la Tarjeta de Crédito, en formato “MM -AAAA”.

A continuación, se incluirá una tercera sección titulada “III. PRODUCTOS O SERVICIOS ADICIONALES”.

Debajo del título se incluirá la siguiente imagen:



Seguida de la siguiente leyenda: “Si el Emisor condiciona el otorgamiento de la Tarjeta a la contratación de un seguro, recuerde que:

- Solo puede contratarlo en conjunto con la Tarjeta de Crédito si es un seguro que tenga por objeto asegurar el pago de la deuda o proteger bienes dados en garantía.

- Si es otro tipo de seguro, no será válido hasta que usted lo ratifique con posterioridad.
- Ud. siempre puede contratar el seguro libremente con otros proveedores”.

Esta tercera sección se dividirá en dos subsecciones. La primera subsección se titulará “PRODUCTOS O SERVICIOS REQUERIDOS POR EL EMISOR PARA LA CONTRATACIÓN DE ESTA TARJETA” y la segunda subsección se titulará “PRODUCTOS O SERVICIOS VOLUNTARIAMENTE COTIZADOS”.

Ambas subsecciones deberán incluir la siguiente información, en el orden indicado, con respecto a cada Producto o Servicio Específico Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo al Crédito, siempre que le sea aplicable:

- 1) Costo mensual en pesos chilenos y entre paréntesis su equivalente en UF;
- 2) Costo anual en pesos chilenos y entre paréntesis su equivalente en UF;
- 3) Vigencia del producto;
- 4) Comisión por mantención;
- 5) Otros costos, debiendo indicar a qué corresponden;
- 6) Nombre del proveedor del Producto o Servicio Específico Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo al Crédito;
- 7) Número de póliza; y
- 8) Cobertura.

Debajo de ambas subsecciones, se incluirá la siguiente imagen:



Seguida de la siguiente leyenda: “Usted puede cotizar la Tarjeta de Crédito Universal, que no condiciona su otorgamiento a la contratación de ningún seguro y sólo está sujeta a las prácticas habituales de evaluación integral de riesgo que llevan a cabo las entidades otorgantes de crédito. Lo anterior, sujeto a las políticas del banco”.

Al final de la sección se deberá incluir una leyenda que indique: “Valor UF al día de emisión: \$XXXXX”.

Finalmente, se incluirá una cuarta sección titulada “GLOSARIO”, en la cual se incluirán las siguientes definiciones:

1. “CAE (Carga Anual Equivalente): Es un indicador expresado en porcentaje anual que refleja el costo del crédito, se calcula en base a un monto y cuotas determinadas. Esta información sirve para comparar con otras tarjetas. Dependiendo del tipo de operación que haya realizado (crédito rotativo o Refundido, Compra en Cuotas o Avance en Efectivo) se informa la CAE de referencia que corresponda;
2. Comisiones: Valor mensual, semestral o anual que se aplica a algunas transacciones con cargo a su Tarjeta de Crédito;
3. Comisión de Administración, Operación y/o Mantención de la Tarjeta de Crédito: Valor anualizado destinado al pago de mantención operativa de su tarjeta;
4. Costo Total del Crédito o “CTC”: El monto que pagará si contrata el producto ofrecido o promocionado, considerando la suma total de intereses y cargos adicionales.

- 5. Cupo Total:** El monto total de crédito que el Consumidor tiene disponible para la utilización de una Tarjeta de Crédito, sea para uso como medio de pago o para realizar Avances en Efectivo. Este último podrá limitarse a una parte del Cupo Total o establecerse como un cupo independiente;
- 6. Cupo para Compras:** La parte del Cupo Total que el Consumidor tendrá disponible para realizar compras utilizando su tarjeta como medio de pago
- 7. Cupo para Avances en Efectivo:** El monto total de crédito que el Consumidor tiene autorizado en el contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito, para uso exclusivo en Avances en Efectivo, en caso de que proceda su otorgamiento.
- 8. Cupo Internacional o en Moneda Extranjera:** El monto total de crédito en moneda extranjera o para uso en el extranjero en compras y Avances en Efectivo que el Consumidor tiene autorizado en el contrato de apertura de línea de crédito en su Tarjeta de Crédito.
- 9. Fecha de Vencimiento o Límite para Pagar:** El día del mes estipulado en el contrato de Tarjeta de Crédito en que se deben pagar las obligaciones registradas en el Estado de Cuenta.
- 10. Gastos de Cobranza:** Cobro por las gestiones realizadas por la empresa para cobrar la deuda impaga. Debe corresponder a gestiones efectivamente realizadas con posterioridad a los 20 días de atraso, y no considera gastos judiciales.
- 11. Interés por Mora:** Cobro generado por pagar menos que el Monto Mínimo a Pagar. Esta tasa de interés se aplica sobre el Monto Total, o sobre el monto que no se pagó, si se hubiera abonado menos que el mínimo.  
El Interés por Mora no podrá aplicarse conjunta ni adicionalmente, sobre un mismo monto, con ningún otro interés. Asimismo, este interés sólo podrá cobrarse sobre aquella parte del capital que se encuentre efectivamente vencida y no podrá ser capitalizada para el cálculo de intereses de ningún tipo.
- 12. Monto Mínimo a Pagar:** La suma que representa la cantidad mínima a pagar por el consumidor de acuerdo a lo estipulado en el contrato. Si paga menos que este, pagará Intereses de Mora y podría pagar gastos de cobranza. Además, su deuda tardará más tiempo en ser pagada.
- 13. Monto Rotativo:** El monto rotativo es el saldo pendiente de pago al final de un período de facturación, que se define como la diferencia entre el Monto Total a Pagar y el pago efectuado. Se genera cuando el pago efectuado es menor al Monto Total a Pagar y mayor o igual al Monto Mínimo a Pagar.
- 14. Monto Total a Pagar:** Corresponde al Monto Total Facturado a Pagar, es decir, considera todos los movimientos de la Tarjeta de Crédito, incluidos los costos, cargos, comisiones e impuestos y el saldo pendiente de pago del período anterior, si lo hubiere, en la medida que todos ellos estén devengados.
- 15. Período de Facturación de la Tarjeta de Crédito:** El espacio de tiempo considerado para registrar los movimientos de la Tarjeta de Crédito que se incluyen en el Estado de Cuenta para informar al Consumidor.  
El espacio de tiempo será de frecuencia mensual, pero no será necesario facturar periodos en los cuales no se registren movimientos en la Tarjeta de Crédito.

- 16. Portabilidad Financiera:** Proceso regulado en la ley N°21.236 que tiene por objeto principal la contratación de productos o servicios financieros con un nuevo proveedor, y el término de uno o más productos o servicios financieros contratados con el proveedor inicial.
- 17. Tarjeta de Crédito Universal:** Es un tipo de tarjeta que por ley deben ofrecer los bancos, la cual solo se otorga a personas naturales, no puede estar sujeto a garantías reales y puede tener una línea de crédito de hasta 500 UF. Adicionalmente, no condiciona su otorgamiento a la contratación de ningún seguro.
- 18. Tasa de Interés:** Precio que usted debe pagar mensualmente por un préstamo. Por ejemplo, si Ud. pide \$100.000 pesos en 3 cuotas mensuales consecutivas, y la tasa es del 2,5% mensual, le cobrarán \$5.042 en intereses por todo el crédito. Dependiendo del tipo de operación (Crédito Rotativo, Compra en Cuotas o Avances en Efectivo) podrá aplicarse una tasa de interés distinta.
- 19. Tasa de Interés por Avance en Efectivo:** Tasa de interés aplicable a los avances en efectivo que se hayan efectuado en cuotas en el periodo de facturación.
- 20. Tasa de Interés por Compra en Cuotas:** Tasa de interés aplicable a las compras en cuotas.
- 21. Tasa de Interés Monto Rotativo:** Cobro generado por pagar menos que el Monto Total a Pagar. Se aplica sobre el monto que no se pagó que esté sobre el Monto Mínimo a Pagar. También se le llama interés adicional.
- 22. Tipo de Cambio para Conversión de Deuda a Moneda Local:** Para convertir la deuda de moneda extranjera a moneda local, la institución establece la siguiente regla para determinar el tipo de cambio aplicable a la operación: [indicar la regla para determinar el tipo de cambio. Por ejemplo, el tipo de cambio de la fecha de la operación, o de la fecha de pago].

Si el contrato no considera un Monto Mínimo a Pagar, el Emisor no deberá incluir dicha definición en el glosario. Por otro lado, cuando se trate de una Tarjeta de Crédito No Bancaria, se reemplazará en el concepto “Tasa de Interés Monto Rotativo”, por “Tasa de Interés Crédito Refundido”, manteniendo la definición.

**Artículo 7°.-** El Emisor no podrá incluir información adicional a la indicada en el artículo anterior en la Hoja de Resumen de Cotización.

**Artículo 8°.-** Diseño y formato de la Hoja de Resumen de Cotización. La Hoja de Resumen de Cotización de la Tarjeta de Crédito deberá ajustarse al formato que se indica en este artículo.

Formato de Hoja de Resumen de Cotización de Tarjeta de Crédito:

[ **FORMATO ADJUNTO EN CONSULTA** ]

**Artículo 9°.-** Documento sobre uso adecuado de la Tarjeta de Crédito. En conjunto con la hoja de Cotización y la Hoja Resumen, el Emisor deberá proporcionar al Consumidor un



documento sobre uso adecuado de la Tarjeta de Crédito, el cual deberá estar disponible de manera permanente en la página web del Emisor, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 53 del 2023 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba reglamento sobre análisis de solvencia económica e información a los consumidores.

**Artículo 10°.- Vigencia de la Cotización.** Las Cotizaciones no podrán tener una vigencia menor a siete días hábiles a contar de su comunicación al Consumidor interesado en la contratación de una Tarjeta de Crédito cuyo riesgo comercial ha sido previamente evaluado calificándosele como sujeto de crédito.

Sin perjuicio de lo anterior, las Cotizaciones que se otorguen en virtud de una promoción u oferta se mantendrán vigentes por todo el periodo que estas últimas se extiendan, pero si el Consumidor solicita una Cotización en el marco de la promoción u oferta dentro de los siete días hábiles anteriores al vencimiento de la promoción u oferta, la vigencia de la Cotización se reducirá al tiempo que reste para el término de la respectiva promoción u oferta.

El Consumidor deberá comunicar la aceptación de la Cotización por medio verbal, escrito o electrónico equivalente y registrarse en un soporte idóneo, dentro del periodo de vigencia de esta. De aceptarse la Cotización por el Consumidor dentro del periodo de vigencia, las condiciones contenidas en ella se mantendrán vigentes hasta la celebración del contrato o hasta el rechazo de la contratación por concurrir alguna de las condiciones objetivas a que se refiere el artículo 24 de este reglamento.

En caso de que el Consumidor acepte la Cotización con posterioridad a la fecha de vigencia, el Proveedor podrá mantener las condiciones ofrecidas en la Cotización, o indicarle el vencimiento de la Cotización y ofrecer una nueva.

## **Párrafo 2°. Información para la Contratación de Tarjetas de Crédito**

**Artículo 11°.- Obligación de Información.** El Emisor deberá otorgar a los Consumidores señalados en los números 2) y 3) del artículo 2°, definidos en el número 12) del artículo 3°, ~~toda~~ la información que se indica a continuación:

- 1) Información básica comercial, esto es, aquellos datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el Emisor debe suministrar obligatoriamente al ~~público~~ Consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.  
Esta información deberá mantenerse disponible para el ~~ser suministrada al~~ público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno.
- 2) Información veraz y oportuna sobre las Tarjetas de Crédito ofrecidas, su tasa de interés, condiciones objetivas de contratación de tales tarjetas y otras características relevantes de las mismas que considere el Emisor o que requiera el Consumidor.
- 3) Información del costo total de la Tarjeta de Crédito, lo que comprende conocer la Carga Anual Equivalente y, en su caso, ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación de la Tarjeta de Crédito, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.

- 4) Información sobre las condiciones objetivas que el Emisor establece previa y públicamente para acceder a la Tarjeta de Crédito.
- 5) Información sobre la liquidación total de la Tarjeta de Crédito, ~~a su solo requerimiento. La liquidación total de la cual Tarjeta de Crédito deberá ponerse a disposición contener el Monto Total Facturado del periodo y el Costo Monetario de Prepago que debe pagar el Consumidor en los términos del Decreto N°48 del 2020, que aprueba reglamento sobre contenido e información del certificado de liquidación para extinguir anticipadamente o prepagar la Tarjeta de Crédito. El Emisor no podrá negar o condicionar la emisión o entrega de la liquidación total de la Tarjeta de Crédito por causa alguna.~~

El contrato deberá informar al Consumidor que la extinción de la Tarjeta de Crédito requiere pagar los intereses proyectados que se hayan devengado hasta la fecha en que realice el pago del Monto Total Facturado, de acuerdo a lo dispuesto en el mismo contrato y en conformidad a la Ley N° 18.010.

Si el Consumidor ha realizado transacciones con posterioridad a las incluidas en la liquidación total de la Tarjeta de Crédito, el Monto Total Facturado a la fecha en que el Consumidor efectúa el pago deberá agregar las sumas correspondientes a dichas transacciones, para que pueda extinguir o prepagar la Tarjeta de Crédito incluyendo tales sumas.

**Artículo 12.- Información Básica Comercial en Tarjetas de Crédito.** Para los efectos de lo establecido en el número 1) del artículo anterior, se entenderá que constituye información básica comercial en las Tarjetas de Crédito, cada uno de los elementos que el Emisor debe considerar dentro de la Carga Anual Equivalente; las alternativas de Cupo Disponible Total; la Fecha ~~de Vencimiento o Límite para Pagar~~ ~~Plazo de Pago~~ y el Monto Mínimo a Pagar; la tasa de ~~Interés por Mora~~ ~~Intereses Moratorios~~; el sistema de cálculo y monto de los Gastos de Cobranza extrajudicial en caso de incumplimiento de obligaciones vencidas, incluidos los honorarios que correspondan; y las modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial.

Entre las modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial, se indicará si el Emisor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán a las empresas encargadas, los horarios en que se efectuará, y la eventual información que sobre ella podrá proporcionarse a terceros de acuerdo a la Ley N° 19.628.

Asimismo, se informará que las modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden variar anualmente, en caso de transacciones cuyo plazo de pago exceda un año, en términos que no resulte más gravoso ni oneroso para los Consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que tales variaciones se avisen con una anticipación mínima de dos periodos de pago.

**Artículo 13.- Especificaciones Mínimas de los Contratos.** Los contratos de Tarjeta de Crédito deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:

1. Un desglose pormenorizado de todas las sumas de dinero que expliquen el valor efectivo del contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito, incluidos ~~las los Costos de Apertura~~, Comisiones y ~~Cargos~~ de la Tarjeta de Crédito, ~~las Comisiones~~ ~~los Costos~~ de Administración, Operación y/o Mantención de la Tarjeta de Crédito, los Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados si los hubiere, y los que correspondan a Productos o Servicios Asociados, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo que se han contratado en forma conjunta a la Tarjeta de Crédito y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de la Tarjeta de Crédito o de los Productos o Servicios Asociados, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo.
2. Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito por parte del Emisor, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al Consumidor.

Para efectos de este reglamento, es plazo razonable aquel que permite al Emisor terminar unilateralmente el contrato sin poner en riesgo las acciones judiciales de cobro del Monto Total Facturado y que, en todo caso, no podrá ser inferior a quince días corridos contado desde el atraso en el pago de una cuota de la Tarjeta de Crédito, o desde que se le comunique al Consumidor el término del contrato por los medios físicos o tecnológicos señalados en el contrato, salvo que se hubiere declarado la quiebra del deudor.

Si el contrato es a plazo fijo y contiene una o más cláusulas de renovación automática, el Emisor podrá proponer nuevas cláusulas para su renovación, en la medida que informe expresamente los precios, comisiones, cargos, costos, tarifas o condiciones que se aplicarán para el periodo siguiente. En caso de que el Consumidor no acepte esta renovación, deberá informarlo por el medio físico o tecnológico que hubiere señalado en el contrato original para que el Emisor suspenda el uso de la línea de crédito para la utilización de la Tarjeta de Crédito y el término del contrato se producirá una vez que se extingan totalmente las obligaciones del Consumidor de acuerdo al inciso segundo del numeral siguiente.

3. La duración del contrato de Tarjeta de Crédito y las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del Consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo.  
En todo caso, el Consumidor tendrá derecho a poner término anticipado a la Tarjeta de Crédito, por su sola voluntad y siempre que extinga totalmente las obligaciones con el Emisor que emanan de la Tarjeta de Crédito y, en su caso, las obligaciones de los Productos o Servicios Asociados, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo específicos que decide terminar.
4. En caso que se contrate la Tarjeta de Crédito junto con otros productos o servicios simultáneamente, o que la Tarjeta de Crédito conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá suscribirse adicionalmente el respectivo contrato e insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios

contratados, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el Consumidor mediante su firma en el mismo.

5. Precisarse si la línea de crédito autorizada para el uso de la Tarjeta de Crédito tendrá o no el carácter de Crédito Refundido o de Crédito Rotativo.
6. Si la institución cuenta con un Servicio de Atención al Cliente que atienda las consultas y reclamos de los Consumidores y señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.

~~6) Si el contrato cuenta o no con Sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de la Ley de Protección del Consumidor.~~

7. La existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos a través de los cuales se rendirá cuenta de su gestión al Consumidor.
8. Si el contrato considera Comisiones~~Costos~~ de Administración, Operación y/o Mantención de la Tarjeta de Crédito u otros cargos, comisiones, costos o tarifas previstos en este Reglamento, deberá especificarse en él claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste.

Los mecanismos de reajuste que podrá incluir el Emisor en el contrato deberán ser objetivos y directamente verificables por el Consumidor, tales como las variaciones que experimenten el índice de precios al consumidor o IPC; la unidad de fomento o UF; el índice valor promedio o IVP; el valor de los tipos de cambio determinados en conformidad a la legislación especial vigente; y el o los índices que reemplacen en el futuro a él o los índices señalados precedentemente, determinados por una ley especial o por un organismo competente conforme a sus funciones y atribuciones legales.

El Emisor deberá comunicar al Consumidor los reajustes que corresponda aplicar en la oportunidad prevista en el contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito con, a lo menos, treinta días hábiles de anticipación a su entrada en vigencia.

Asimismo, el Proveedor deberá comunicar al Consumidor el término de cualquier oferta, promoción o descuento de la Tarjeta de Crédito contratado con, a lo menos, treinta días hábiles de anticipación a la fecha en que se aplicarán los nuevos valores sin la oferta, promoción o descuento.

9. El Cupo Total autorizado, la fecha de emisión de Estados de Cuenta y la fecha de Vencimiento o Límite para Pagar~~plazo de pago~~, incluyendo la fecha de facturación correspondiente.

El Emisor deberá informar en el contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito el plazo dentro del cual podrá suspender el uso de la Tarjeta de Crédito en caso de incumplimiento del Consumidor de la obligación de solucionar, en la fecha prevista en el Estado de Cuenta respectivo, el Monto Mínimo a Pagar o el Monto Total Facturado a Pagar según se haya determinado en el contrato.

10. Las medidas de seguridad e instrucciones de~~relacionadas con el~~ uso seguro de la tarjeta de Crédito.

11. Los procedimientos existentes ante una denuncia de fraude, detallando para hacer efectivas las etapas, responsabilidades y plazos asociados del Emisor, Operador y/o de un tercero en caso de robo, hurto, pérdida, adulteración o falsificación del soporte físico de la Tarjeta de Crédito, en caso que corresponda, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 20.009.
12. Términos y condiciones aplicables en caso de sobregiro respecto del Cupo Total autorizado si el Consumidor hubiere contratado expresamente este servicio.
13. La tasa de Interés por Mora Moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza. Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de Tarjetas de Crédito cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los Consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.  
Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al Consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.

**Artículo 14.- Contenido de la Hoja de Resumen de Contrato.** La Hoja de Resumen de Contrato tendrá el mismo contenido de la Hoja de Resumen de Cotización, a excepción de lo siguiente:

- 1) En sus títulos y subtítulos no se hará referencia al concepto “cotización”, el cual se reemplazará por referencias al contrato de tarjeta de crédito.
- 2) No se incluirá la leyenda bajo el título “esta cotización es de carácter vinculante durante su respectivo plazo de vigencia, el cual es de, al menos, 7 días”
- 3) Al lado opuesto del recuadro en el que se individualiza al solicitante, se incluirá el siguiente símbolo:



y a su lado la siguiente leyenda: “Use esta hoja para revisar las principales condiciones incluidas en el contrato y verificar que sean iguales a las ofrecidas en su cotización.”

- 4) No se incluirá el recuadro titulado “compare antes de contratar”.

**Artículo 15.- Diseño y formato de la Hoja de Resumen de Contrato.** La Hoja de Resumen de Contrato de la Tarjeta de Crédito deberá ajustarse al formato que se indica en este artículo.

Sus secciones deberán enmarcarse para ser claramente diferenciables entre sí, ordenadas en filas. Todo el contenido deberá tener un tamaño mínimo de 9 milímetros.

Formato de Hoja de Resumen de Contrato:

[ **FORMATO ADJUNTO EN CONSULTA** ]

### **Párrafo 3. Otorgamiento de Garantías Personales**

**Artículo 16.- Información a Avalistas, Fiadores y Codeudores Solidarios.** Los Emisores de Tarjetas de Crédito deberán elaborar y disponer, para cada persona natural que se obliga como avalista o como fiador o codeudor solidario de un Consumidor, un folleto o ficha explicativa sobre el rol de avalista, fiador o codeudor solidario, según sea el caso, que deberá ser firmado por ella.

**Artículo 17.- Contenido de la Ficha Explicativa.** El folleto o ficha explicativa se entregará a quien pretende constituir una garantía personal en favor del Consumidor que contrata la Tarjeta de Crédito para asegurar el pago total o parcial de las obligaciones que contraiga este último, y deberá explicar en forma simple:

1. Los deberes y responsabilidades en que está incurriendo el avalista, fiador o codeudor solidario, según corresponda, incluyendo el monto que debería pagar;
2. Los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle el pago, en su caso; y
3. Los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera.

**Artículo 18.- Firma de la Ficha Explicativa.** La ficha explicativa deberá firmarse por el anverso, a fin de resguardar su lectura por el avalista, fiador o codeudor solidario.

El Emisor podrá incluir círculos o cuadros que permitan validar uno a uno los contenidos de la ficha explicativa por el avalista, fiador o codeudor solidario mediante cualquier signo que exprese su conformidad, o sistemas de validación electrónica que den fe de la lectura de cada uno de ellos cuando se firma a través de un medio tecnológico.

### **Párrafo 4°. Mandatos Otorgados por el Consumidor**

**Artículo 19.- Mandatos.** Los mandatos otorgados en virtud de la contratación de la Tarjeta de Crédito o a consecuencia de éste, deberán explicar en forma clara y simple al Consumidor o avalista, fiador o codeudor solidario que lo suscribe, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales el Emisor o un tercero que asume la calidad de mandatario rendirá cuenta de su gestión al Consumidor o avalista, fiador o codeudor solidario, según corresponda.

**Artículo 20.- Rendición de Cuenta.** El Emisor, Operador o un tercero que haya asumido la calidad de mandatario del Consumidor en virtud de un mandato, deberá rendirle cuenta de su

gestión al ejecutar el mandato especificando cada una de las acciones que haya desarrollado, los resultados que se produjeron en virtud de tales acciones y adjuntarle toda la documentación que respalda su gestión.

La obligación de rendir cuenta incluye el deber del Emisor, del Operador o del tercero que hubiere asumido la calidad de mandatario, de informar por escrito y de enviar copia de los actos suscritos en su representación al Consumidor a través del medio físico o tecnológico que éste hubiere elegido, dentro de los diez días hábiles siguientes a la ejecución del encargo o en el Estado de Cuenta que corresponda al Periodo de Facturación en que se haya ejecutado el encargo.

Si se trata de encargos de ejecución continua, el Emisor, el Operador o el tercero que hubiere asumido la calidad de mandatario, deberá informarle por escrito a través del medio físico o tecnológico que éste hubiere elegido, a lo menos trimestralmente.

**Artículo 21.- Mandatos en Blanco.** Para efectos de este reglamento, son mandatos en blanco aquellos cuyas obligaciones a contraer por el Consumidor son indeterminadas o que no se pueden determinar conforme a las reglas que en el mismo mandato se establecen, o cuyas cláusulas no tengan por finalidad el cumplimiento de una obligación emanada de la Tarjeta de Crédito.

**Artículo 22.- Revocación de Mandatos.** La revocación de un mandato cuya ejecución interesa exclusivamente al Consumidor, podrá efectuarse en cualquier momento, y producirá efectos a contar de su notificación al mandatario, sea éste el Emisor o un tercero, o a contar del sexagésimo día si se trata de adquisiciones de bienes o contratación de servicios en el extranjero, por el medio físico o tecnológico que el mandatario hubiere señalado en el mandato.

La revocación de un mandato cuya ejecución interesa al Consumidor y al Proveedor o a un tercero, o a cualquiera de estos últimos exclusivamente, podrá efectuarse una vez que estén totalmente extinguidas las obligaciones a favor del Proveedor o del tercero, y producirá efectos a contar del décimo quinto día de su notificación al mandatario, por el medio físico o tecnológico que este último hubiere señalado en el mandato.

### TÍTULO III

#### RAZONES DEL RECHAZO A LA CONTRATACIÓN DE UNA TARJETA DE CRÉDITO

**Artículo ~~23.- Obligación de informar~~<sup>19.</sup> ~~Derecho a Ser Informado de~~ las Razones del Rechazo a la Contratación de la Tarjeta de Crédito. El Emisor deberá informarle al El Consumidor ~~la aceptación o~~ podrá requerir al Emisor un informe escrito en que consten las razones del rechazo a la contratación de la apertura de ~~línea de crédito para la utilización de~~ una Tarjeta de Crédito, así como el resultado del Análisis de Solvencia Económica, conforme a lo dispuesto en el artículo 17 literal N de la ley N° 19.496 y el artículo 3° del Decreto 53 del 2023, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba reglamento sobre análisis de**

solvencia económica e información a los consumidores ~~las que deberán fundarse en condiciones objetivas.~~

~~En~~ El Consumidor podrá requerir ~~el caso de que el Emisor rechace~~ informe escrito señalado en el inciso anterior al solicitar la solicitud de contratación de la apertura de una Tarjeta de Crédito, dicho rechazo deberá fundarse en condiciones objetivas, las que deberán ser informadas al Consumidor dentro de y hasta los diez días hábiles siguientes a la fecha en que se le comunique el rechazo, mediante un informe escrito en que se expongan razonadamente sus fundamentos ~~por cualquier medio físico o tecnológico el rechazo de la contratación referida.~~

El Emisor ~~deberá~~ podrá entregar el resultado del Análisis de Solvencia Económica y la información requerida en el inciso anterior ~~informe escrito~~ directamente al Consumidor. Se entenderán entregadas, el que sólo producirá efectos si el documento cuenta con ~~en~~ la firma del consumidor u otra especie de manifestación de conformidad en la recepción de la información, o si es enviado ~~de este último en una copia del referido informe, o podrá enviarlo dentro de los diez días hábiles siguientes al requerimiento,~~ al medio físico o tecnológico que el Consumidor hubiere señalado ~~en su requerimiento~~. En todo caso, el Consumidor se tendrá por notificado a contar del décimo día de su notificación por el Proveedor.

**Artículo 24.- Condiciones Objetivas.** El Emisor podrá fundar las razones del rechazo a la contratación de una Tarjeta de Crédito, entre otras, en las siguientes condiciones objetivas:

1. Incumplimiento de los parámetros objetivos de endeudamiento determinados en la política de riesgos del Emisor;
2. Excesiva carga financiera o de endeudamiento del Consumidor determinada en la política de riesgos del Emisor;
3. Inexistencia o insuficiencia de patrimonio o de ingresos mensuales del Consumidor para pagar el Cupo Total de la Tarjeta de Crédito solicitado;
4. Relación de endeudamiento excesiva en relación con el patrimonio y los ingresos mensuales del Consumidor determinada en la política de riesgos del Emisor;
5. Insuficiencia de garantías muebles o inmuebles, personales o reales, en los casos requeridos en la política de riesgos el Emisor o con posterioridad al análisis de riesgo comercial, a consecuencia de la verificación de cualquiera de las condiciones señaladas en los números anteriores;
6. Existencia de procedimientos judiciales o administrativos en curso que pongan en riesgo el cumplimiento de la obligación que se pretende contratar, y cuya ejecución se pueda producir mientras se encuentre pendiente la obligación;
7. Antecedentes financieros, societarios, inmobiliarios, profesionales o laborales insuficientes, incompletos, inexactos, inconsistentes, desactualizados o entregados extemporáneamente, que impiden determinar el nivel de riesgo comercial a través de la respectiva evaluación;
8. Morosidades o protestos informados y que se encuentren vigentes en conformidad a la Ley N° 19.628;



9. Incumplimiento del Consumidor de contratar oportunamente una póliza de seguro requerida explícita y previamente por el Emisor. El Emisor solo podrá fundar el rechazo en esta causal cuando la póliza de seguro exigida sea de aquellas que tengan por objeto asegurar el pago de la deuda al acreedor o la protección de los bienes dados en garantía. La no contratación de un seguro de aquellos que requieren ratificación posterior según lo establecido en el artículo 538 bis del Código de Comercio no será una condición objetiva válida para fundar el rechazo. Para determinar qué seguros son de aquellos que tienen por objeto asegurar el pago de la deuda al acreedor o la protección de los bienes dados en garantía, se estará a lo determinado por la Comisión mediante Norma de Carácter General, en virtud de lo dispuesto artículo 538 bis del Código de Comercio;
10. Incumplimiento previo de cualquier tipo de obligación contraída con el Emisor, o con sus filiales o relacionadas;
11. Verificación de un conflicto de interés, en virtud de una causa legal, a consecuencia de la contratación de la Tarjeta de Crédito;
12. Vencimiento de una promoción u oferta que permitía la contratación de la Tarjeta de Crédito solicitado por el Consumidor;
13. Suspensión temporal de las actividades del Emisor dispuestas por una autoridad competente;
14. La existencia de prohibiciones legales para otorgar una Tarjeta de Crédito a un Consumidor determinado;
15. Incumplimiento del nivel mínimo de aprobación previsto en los análisis de riesgo establecidos por el Emisor; y
16. Variaciones negativas y relevantes en los antecedentes entregados por el Consumidor para el otorgamiento de la Tarjeta de Crédito o en las condiciones de los mercados nacionales o internacionales de deuda, bancario o de capitales que se produzcan con posterioridad a la Cotización efectuada por el Emisor.

Cualquier otra condición objetiva que informe el Emisor no podrá importar discriminación arbitraria respecto del Consumidor.

**Artículo 25.- Información Confidencial.** Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos anteriores~~el artículo anterior~~, el Proveedor podrá abstenerse de informar al Consumidor las razones del rechazo a la contratación de una Tarjeta de Crédito en cumplimiento de una norma legal, que establezca el deber de reserva o confidencialidad de la información de que se trate.

#### TÍTULO IV

### INFORMACIÓN Y PAGO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

**Párrafo 1º.** Del Estado de Cuenta~~De la Información Periódica~~

**Artículo 26.- Contenido y Presentación de la Información del Estado de Cuenta.** El Emisor de una Tarjeta de Crédito deberá comunicar al Consumidor mensualmente en el Estado de Cuenta, a través del medio físico o tecnológico que éste hubiere elegido, la siguiente información:

En el encabezado del documentotexto, que tendrá por el título "Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito", se incluirá:

- 1) Nombre del titular, con el título "Nombre del Titular:";
- 2) RUT del solicitante, con el título "RUT:";
- 3) Los últimos cuatro dígitos del número de la tarjeta (PAN), reemplazando los demás números por una letra X, con el título "N° de Tarjeta de Crédito:";
- 4) Fecha del Estado de Cuenta en formato DD-MM-AAAA, con el título "Fecha del Estado de Cuenta:";
- 5) Periodo de Facturación en formato DD-MM-AAAA – DD-MM-AAAA, con el título "Período de Facturación:";

Al costado derecho de la información indicada en el inciso anterior, se incluirá una tabla que indique lo siguiente:

- 1) "TOTAL A PAGAR", correspondiente al Monto Total Facturado a Pagar, expresado en pesos chilenos o moneda extranjera si corresponde. En este último caso, se deberá expresar su equivalente en pesos chilenos a la fecha de la emisión del Estado de Cuenta;
- 2) "PAGAR HASTA", correspondiente a la Fecha de Vencimiento o Límite para Pagar, según el formato DD-MM-AAAA;

Bajo la tabla se incluirá el Monto Mínimo a Pagar, usando la leyenda "El Pago Mínimo es de \$[indicar Monto Mínimo a Pagar]. Pagar el Mínimo NO exime del pago de intereses".

A continuación, se incorporarán dos recuadros, uno al lado del otro. El primero tendrá por título "RESUMEN DEL TOTAL A PAGAR", con el subtítulo "(Montos del período DD-MM a DD-MM)", donde se indicará el periodo al que corresponden los montos entregados. Luego, se insertará una tabla que incluirá los montos, en pesos chilenos, correspondientes a los siguientes conceptos:

- 1) Monto pendiente de pago del periodo anterior;
- 2) Operaciones realizadas con la Tarjeta Titular;
- 3) Operaciones realizadas con Tarjetas Adicionales;
- 4) Productos o Servicios Adicionales;
- 5) Intereses y Gastos de Cobranza, donde se indicará el monto correspondiente a la suma de todos los Intereses y Gastos de Cobranza asociados a la Tarjeta de Crédito que se hayan cobrado al Consumidor en el Período de Facturación;

- 6) Comisiones, donde se indicará el monto correspondiente a la suma de todas las Comisiones asociadas a la Tarjeta de Crédito que se hayan cobrado al Consumidor en el Período de Facturación;
- 7) Impuesto al Crédito;
- 8) Pagos y abonos realizados; y
- 9) TOTAL A PAGAR, donde se indicará la suma de los montos anteriores en pesos chilenos.

Al indicador precitado en el número 5 se le añadirá un asterisco (“\*”), y se incorporará una nota explicativa bajo la tabla que indique lo siguiente: “\* En los últimos 12 meses el total de estos cobros asciende a \$[monto correspondiente a la suma de los intereses de los últimos 12 meses].”

A la derecha de dicho recuadro se incluirá un segundo recuadro, que tendrá por título: “¿QUÉ PASA SI PAGA...?”, y se incluirá las siguientes tres leyendas:

- 1) La leyenda: “Si paga el Monto Total a Pagar (\$[indicar el Monto Total a Pagar]), no pagará Intereses Adicionales ni Intereses por Mora.”
- 2) La leyenda: “Si paga entre el Monto Total a Pagar (\$[indicar el Monto Total a Pagar]) y el Pago Mínimo (\$[indicar monto del Pago Mínimo]), pagará Intereses Adicionales. Mientras menos pague de su deuda, pagará más intereses y su deuda tardará más tiempo en ser pagada”.
- 3) La leyenda: “Si paga menos que el Pago Mínimo (\$[indicar monto del Pago Mínimo]), pagará Intereses por Mora y podría pagar Gastos de Cobranza. Además, su deuda tardará más tiempo en ser pagada.”

En caso de que no exista un Pago Mínimo, los números 1. y 2. anteriores serán reemplazados por los siguientes, mientras que el número 3. no deberá ser incluido:

- 1) La leyenda: “Si paga el Monto Total a Pagar (\$[indicar el Monto Total a Pagar]), no pagará Intereses por Mora.”
- 2) La leyenda: “Si paga menos que el Monto Total a Pagar (\$[indicar Monto Total a Pagar]), pagará Intereses por Mora y podría pagar Gastos de Cobranza. Además, su deuda tardará más tiempo en ser pagada.”

A continuación, se incluirá una sección que tendrá por título “¿CUÁLES SON LOS COSTOS POR ATRASO O POR PAGAR MENOS DEL TOTAL O MÍNIMO?”, que incluirá la siguiente información:

- 1) “Interés Adicional (Rotativo)”, con la leyenda “Cobro generado por pagar menos que el Monto Total a Pagar. Se aplica sobre el monto que no se pagó que esté sobre el Pago Mínimo.” y con la indicación de la Tasa de Interés Anual en formato “X% (tasa de interés en base anual)”.

- 2) “Interés por Mora”, con la leyenda “Cobro generado por pagar menos que el Pago Mínimo. Esta tasa de interés se aplica sobre el monto que no se pagó” y con la indicación del porcentaje anual en formato “X% (tasa de interés en base anual)”.
- 3) “Gastos de Cobranza” con una leyenda: “Cobro por gestiones de cobranza extrajudiciales, después del día 20 de atraso, que puede llegar a un máximo del 9% de su deuda” y con la indicación de los porcentajes correspondientes.

Bajo el porcentaje de Gastos de Cobranza, se deberá incluir la leyenda “Puede consultar más detalles en la página web del SERNAC”.

En caso de que no exista un Monto Mínimo a Pagar, la tercera sección tendrá por título “¿CUÁLES SON LOS COSTOS POR ATRASO O POR PAGAR MENOS DEL TOTAL?”, e incluirá:

- 1) “Interés por Mora” con una leyenda: “Cobro generado por pagar menos que el Pago Mínimo. Esta tasa de interés se aplica sobre el monto que no se pagó” y con la indicación del porcentaje anual en formato “X% (tasa de interés en base anual)”.
- 2) “Gastos de Cobranza” con una leyenda: Cobro por gestiones de cobranza extrajudiciales, después del día 20 de atraso, que puede llegar a un máximo del 9% de su deuda” y con la indicación de los porcentajes correspondientes.

Para cada uno de los costos indicados en esta tercera sección, se deberá indicar la frecuencia con la que se aplica la tasa correspondiente y los mecanismos de reajuste correspondientes.

A continuación, se incorporarán dos secciones, una un costado de la otra. En la primera, titulada “INFORMACIÓN GENERAL DE CUPO”, se insertará una tabla que incluirá los montos correspondientes en pesos chilenos de:

- 1) Cupo Total (con el título “TOTAL”);
- 2) Cupo Utilizado del Total (con el título “UTILIZADO”);
- 3) Cupo Disponible (con el título “DISPONIBLE”);
- 4) Cupo Disponible para Compras, el que será informado a través de la siguiente leyenda: “De su cupo disponible, Ud. puede destinar como máximo el siguiente monto para compras.”;
- 5) Cupo Disponible para Avances en Efectivo, el que será informado a través de la siguiente leyenda: “De su cupo disponible, Ud. puede destinar como máximo el siguiente monto para avances en efectivo.”;
- 6) El monto que deberá pagar el Consumidor para dar término anticipado a su deuda o prepagar, el que será informado a través de la siguiente leyenda: “Para terminar con el total de su deuda anticipadamente Ud. deberá pagar: [monto que deberá pagar para terminar anticipadamente su deuda]”. Adicionalmente se debe incorporar una nota explicativa que diga: “Este costo es calculado a la fecha de emisión del Estado de Cuenta e incluye el costo monetario de prepago.”

Al costado derecho de dicha tabla, se incorporará otra sección titulada “INFORMACIÓN GENERAL DE VENCIMIENTO DE MONTOS ADEUDADOS”, con el subtítulo “(vencimientos próximos 6 meses)” que incluirá:

- 1) Los próximos seis montos por vencer en pesos chilenos, indicado el mes al que corresponde cada monto;
- 2) La leyenda “Estos montos corresponden a cuotas que deberá pagar en los próximos 6 meses si no hay compras adicionales o montos por facturar.”; y
- 3) La indicación del próximo período de facturación, con el siguiente formato: “Próximo periodo de facturación: DD/MM/AAAA – DD/MM/AAAA”

Luego, se incorporará un recuadro titulado “CÓMO PAGAR”, en el cual se insertarán enlaces y/o referencias a la aplicación móvil, sucursales y sitio web del Emisor. Asimismo, se incluirá un número telefónico de contacto para que el Consumidor pueda reclamar por aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento. El número telefónico deberá incluir la siguiente leyenda: “En caso de dudas con respecto a algún cobro llame gratis al [indicar número al cual el Consumidor puede llamar]”. Si el Emisor cuenta, además, con un servicio de reclamo mediante aplicación digital u otro medio, deberá indicarlo en esta sección.

A continuación, se incluirá una tabla que tendrá por título, “DETALLE DEL PERIODO ACTUAL”, que incluirá la siguiente información con respecto a cada operación que se haya realizado con la cuenta asociada a la Tarjeta de Crédito:

- 1) Lugar donde ocurrió la operación, indicando la comuna y ciudad, si ocurrió en Chile, o la ciudad y país, si ocurrió en el extranjero, bajo el título “Lugar de Operación. La indicación del país deberá seguir el formato de la norma ISO 3166-1 alpha-3;
- 2) Fecha de la operación, bajo el título “Fecha Operación” y según el formato DD/MM/AAAA;
- 3) Código de Referencia de la operación, bajo el título “Código Referencia”;
- 4) Movimiento (cargo o abono), bajo el título “Movimientos (cargos o abonos)”;
- 5) Detalle de Operación, bajo el título “Detalle de Operación”, donde se indicará el nombre de fantasía de la empresa con la cual se realizó la operación, según lo establecido en el artículo 27 de este reglamento, o el nombre de la persona natural con la que se realizó la operación, de ser el caso. Adicionalmente, en cada descripción se debe agregar la Categoría de Operación o Cobro según el Código de Categoría Mercante (“MCC” por sus siglas en inglés);
- 6) Tasa de Interés asociada a la operación, bajo el título “Tasa de Interés”;
- 7) Monto de Operación o Cobro, bajo el título “Monto Operación o Cobro”;
- 8) Monto a Pagar por Operación, bajo el título “Monto Total Operación o Cobro”; y

9) Cargo del mes, bajo el título “Cargo del Mes”; que considera el Número de la Cuota, bajo el subtítulo “N° Cuota” y el Valor de la Cuota Mensual, bajo el título “Valor Cuota Mensual”, cuando corresponda a una operación en cuotas.

Esta información se deberá separar a su vez en nueve subsecciones que contendrán el detalle de las respectivas operaciones o cobros, en la medida en que se hayan generado en el periodo de facturación, debiendo incluir:

- 1) Monto pendiente de pago del período anterior, bajo el título “1. MONTO PENDIENTE DE PAGO DEL PERÍODO ANTERIOR”.
- 2) Total operaciones realizadas con la tarjeta titular, bajo el título “2. TOTAL OPERACIONES REALIZADAS CON LA TARJETA TITULAR”. Esta información debe ser organizada según el siguiente desglose e indicando para cada uno el monto total correspondiente a cada concepto:
  - a) Total de Pagos Automáticos (PAT) a la Cuenta, con el título “Total de pagos automáticos (PAT) a la cuenta”.
  - b) Total de compras nacionales a la cuenta, con el título “Total compras nacionales a la cuenta”.
  - c) Total de avances en efectivo a la cuenta, con el título “Total avances en efectivo a la cuenta”.
  - d) Total de Compras Internacionales o en Moneda Extranjera, con el título “Total compras o cargos en moneda extranjera a la cuenta”.
  - e) Total de Avances en Efectivo en el Extranjero, con el título “Total avances en efectivo en moneda extranjera a la cuenta”.
- 3) El total de las operaciones realizadas con las Tarjetas Adicionales, bajo el título “3. TOTAL OPERACIONES REALIZADAS CON TARJETAS ADICIONALES”, donde se debe desglosar según lo indicado en el numeral 2 anterior.
- 4) Los productos o servicios adicionalmente contratados, bajo el título “4. PRODUCTOS O SERVICIOS ADICIONALMENTE CONTRATADOS”.
- 5) Intereses y Gastos de Cobranza, bajo el título “5. INTERESES POR ATRASO O POR PAGAR MENOS DEL TOTAL/MÍNIMO”, donde se indicará el monto correspondiente a la suma de todos los Intereses y Gastos de Cobranza asociados a la Tarjeta de Crédito que se hayan cobrado al Consumidor en el Período de Facturación, y se desglosará en Intereses Rotativos o Refundidos, Intereses por Mora y Gastos de Cobranza.
- 6) Comisiones, bajo el título “6. COMISIONES”, donde se indicará el monto total correspondiente a este concepto, y un desglose indicando los montos correspondientes a la Comisión de Administración, Operación y/o Mantención de la Tarjeta de Crédito y la Comisión por tipo de transacción.
- 7) Impuesto al Crédito, bajo el título “7. IMPUESTO AL CRÉDITO”;
- 8) Pagos y abonos realizados, bajo el título “8. PAGOS Y ABONOS REALIZADOS”; y
- 9) Total a Pagar, bajo el título “9. TOTAL A PAGAR”, donde se indicará en pesos chilenos la suma de todos los montos anteriores, descontando los pagos y abonos realizados.

A continuación, se incorporará una sección denominada “TASA DE INTERÉS Y CARGA ANUAL EQUIVALENTE (CAE) DE SU TARJETA”, que incluirá:

- 1) La Tasa de Interés Anual y la CAE aplicable para:
  - a) Monto Rotativo, donde se indicará la tasa y CAE correspondiente al Interés Rotativo;
  - b) Compra en Cuotas;
  - c) Avance en Efectivo.
- 2) Las leyendas:
  - (1) “Estas tasas muestran cuánto le cobrarán al no pagar el total de su deuda (Monto Rotativo), al hacer compras en cuotas afectas a intereses, y al realizar un avance en efectivo.
  - (2) “La CAE le sirve para comparar tarjetas. Por ejemplo, si usted tiene dos tarjetas, la tarjeta con la CAE más alta será menos conveniente.”
  - (3) “Las tasas informadas son referenciales y su determinación definitiva se efectuará el día de la transacción de acuerdo con los parámetros previstos por el Emisor”.
- 3) La CAE Prepago, junto a la leyenda: “En caso de prepagar su tarjeta con otro medio de financiamiento, ahorrará cuando la CAE del nuevo crédito sea menor a la CAE de prepago”.

Al final de este recuadro, se debe incluir la leyenda: “**Recuerde:** Una vez contratada la tarjeta, por ley Ud. Tiene derecho a solicitar la liquidación de su deuda total en forma anticipada y **cerrar su tarjeta cuando usted lo desee.** El pago de su deuda total incluirá el monto de la deuda y los intereses liquidados por pago anticipado. Para pagar anticipadamente y cerrar su tarjeta, es necesario que realice el trámite con su banco, NO basta con pagar la deuda.

Para más información, revise la **guía financiera del SERNAC.**”

En caso de no tener Monto Mínimo a Pagar, no se deberá incluir la Tasa de Interés Anual ni la CAE para Crédito Rotativo.

A continuación, se incluirá una sección denominada “EVOLUCIÓN MONTOS FACTURADOS Y PAGADOS”, que deberá incluir un gráfico de barras que describa la evolución del Monto Total Facturado respecto de los pagos efectuados, en los últimos seis meses.

Luego, se incorporará un recuadro titulado “TOME PRECAUCIONES PARA EVITAR FRAUDE”, que contendrá las siguientes leyendas:

- “Nunca pierda de vista su tarjeta y jamás la entregue a otra persona. Tampoco comparta el número de su tarjeta, fecha de vencimiento ni su código de seguridad.”

- “Nunca entregue sus claves por teléfono, correo o mensajes y evite llevarlas escritas (o en foto).”
- “Verifique que nadie observa su clave secreta al comprar o hacer giros.”
- “Su entidad financiera nunca le pedirá sus claves ni tampoco le enviará correos electrónicos con enlaces ni mensajes de texto solicitando información.”

Finalmente, se incluirá una sección titulada “GLOSARIO”, donde deberán incluirse las siguientes definiciones:

- 1. CAE (Carga Anual Equivalente):** Es un indicador expresado en porcentaje anual que refleja el costo del crédito, se calcula en base a un monto y cuotas determinadas. Esta información sirve para comparar con otras tarjetas. Dependiendo del tipo de operación que haya realizado (Crédito Rotativo o Refundido, Compra en Cuotas o Avance en Efectivo) se informa la CAE de referencia que corresponda;
- 2. Carga Anual Equivalente Prepago “CAEP”:** El indicador que, expresado en forma de porcentaje, revela el costo actual del total de créditos en curso, ya sea por Compra Simple, Compra en Cuotas o Avances en Efectivo, cualquiera sea el plazo pactado para el pago de cualquier obligación.  
La CAEP contempla el capital, tasa de interés, todos los Costos de Apertura, Comisiones y Cargos de la Tarjeta de Crédito, las Comisiones de Administración, Operación y/o Mantenimiento de la Tarjeta de Crédito, y los Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados, si el Consumidor los hubiere contratado.
- 3. Comisiones:** Valor mensual, semestral o anual que se aplica a algunas transacciones con cargo a su Tarjeta de Crédito;
- 4. Comisión por Mantenimiento y/o Administración Anual:** Valor anualizado destinado al pago de mantenimiento operativa de su tarjeta;
- 5. Comisión por Avance en Efectivo en el Extranjero:** Todas las sumas de dinero que deba pagar el Consumidor por el valor de los servicios necesarios para realizar un Avance en Efectivo en el Extranjero.
- 6. Comisión por Compra Internacional o en Moneda Extranjera:** Todas las sumas de dinero que deba pagar el Consumidor por el valor de los servicios necesarios para realizar una Compra Internacional o en Moneda Extranjera.
- 7. Costo Monetario del Prepago:** Es el monto que se le cobrará por pagar anticipadamente o prepagar la deuda que tenga en su tarjeta de crédito que incluye los intereses liquidados por el pago anticipado y otros cargos aplicados por el mismo concepto;
- 8. Cupo de la Tarjeta:** El monto total de crédito que el Consumidor tiene disponible para la utilización de una Tarjeta de Crédito, sea para uso como medio de pago o para realizar Avances en Efectivo. Este último podrá limitarse a una parte del Cupo Total o establecerse como un cupo independiente;
- 9. Cupo Internacional o en Moneda Extranjera:** El monto total de crédito en moneda extranjera o para uso en el extranjero en compras y Avances en Efectivo que el Consumidor tiene autorizado en el contrato de apertura de línea de crédito en su Tarjeta de Crédito.



- 10. Gastos de Cobranza:** Cobro por las gestiones realizadas por la empresa para cobrar la deuda impaga, debe corresponder a gestiones efectivamente realizadas con posterioridad a los 20 días de atraso, y no considera gastos judiciales;
- 11. Impuesto al Crédito:** Impuesto de Timbres y Estampillas del D.L. 3.475, que aplica a todas las transacciones de crédito.
- 12. Interés por Mora:** Interés generado por realizar pagos inferiores al Monto Mínimo a Pagar se calcula desde el primer día de atraso en los pagos, por tanto, en caso de que no pague en los plazos acordados, su deuda subirá por cada día de atraso.  
El Interés por Mora no podrá aplicarse conjunta ni adicionalmente, sobre un mismo monto, con ningún otro interés. Asimismo, este interés sólo podrá cobrarse sobre aquella parte del capital que se encuentre efectivamente vencida y no podrá ser capitalizada para el cálculo de intereses de ningún tipo.
- 13. Interés Adicional (Rotativo):** Interés generado por no pagar el Monto Total a Pagar. Se aplica sobre el saldo no pagado entre el Monto Total a Pagar y el Pago Mínimo;
- 14. Monto Rotativo:** El monto rotativo es el saldo pendiente de pago al final de un período de facturación, que se define como la diferencia entre el Monto Total a Pagar y el pago efectuado. Se genera cuando el pago efectuado es menor al Monto Total a Pagar y mayor o igual al Monto Mínimo a Pagar;
- 15. Pago Mínimo:** La suma que representa la cantidad mínima a pagar por el consumidor de acuerdo con lo estipulado en el contrato. Si paga menos que este, pagará Intereses por Mora y podría pagar Gastos de Cobranza. Además, su deuda tardará más tiempo en ser pagada;
- 16. PAT a la Cuenta:** Los Pagos Automáticos con Tarjeta (PAT) son cobros autorizados por el consumidor para que se paguen automáticamente con cargo a su tarjeta de crédito;
- 17. PAC a la Cuenta:** Los Pagos Automáticos de Cuentas (PAC) son cobros autorizados por el consumidor para que se paguen automáticamente con cargo a su cuenta (cuenta corriente, chequera electrónica, cuenta de ahorro o cuenta vista);
- 18. Pagar Hasta:** Día del mes estipulado en el contrato de Tarjeta de Crédito, en el que se deben pagar las obligaciones registradas en el Estado de Cuenta;
- 19. Período de Facturación:** Espacio de tiempo considerado para registrar los movimientos de la Tarjeta de Crédito que se incluyen en el Estado de Cuenta para informar al consumidor;
- 20. Tasa de Interés:** Precio que usted debe pagar por un préstamo. Por ejemplo, si Ud. pide \$100.000 pesos en 3 cuotas mensuales consecutivas, y la tasa es del 2,5% mensual, le cobrarán \$5.042. en intereses por todo el crédito. Dependiendo de la operación (Crédito Rotativo, Compra en Cuotas o Avance en Efectivo) podrá aplicarse una tasa de interés distinta.
- 21. Tasa de Interés por Compra en Cuotas:** Tasa de interés aplicable a las compras en cuotas.
- 22. Tasa de Interés por Avance en Efectivo:** Tasa de interés aplicable a los avances en efectivo que se hayan efectuado en cuotas en el periodo de facturación.
- 23. Tipo de Cambio para Conversión de Deuda a Moneda Local:** Para convertir la deuda de moneda extranjera a moneda local, la institución establece la siguiente regla para determinar el tipo de cambio aplicable a la operación: [indicar la regla para determinar el tipo de cambio. Por ejemplo, el tipo de cambio de la fecha de la operación, o de la fecha de pago]”.

**24. Total a Pagar:** Corresponde al monto que considera todos los movimientos facturados de la Tarjeta de Crédito en un período determinado, incluidos los costos, cargos, comisiones e impuestos y el saldo pendiente de pago del período anterior, si lo hubiere, en la medida que todos ellos estén devengados;

En la parte inferior de cada página se incluirá el número de página del Estado de Cuenta en el siguiente formato: “Página 1 de [cantidad de páginas que tenga el estado de cuenta]”, según corresponda.

**Artículo 27.- Información sobre el Detalle de Operación o Cobro.** Cuando la operación o cobro se realice con una persona jurídica, para identificar el nombre comercial de la empresa, el Emisor debe garantizar que cada transacción refleje el nombre de fantasía del comercio donde se efectuó la compra, si este cuenta con uno.

Para ello, el emisor debe mantener y actualizar periódicamente un diccionario de comercios que contenga los nombres de fantasía registrados en el Servicio de Impuestos Internos de todos los establecimientos donde se puedan efectuar transacciones, que cuenten con tal nombre de fantasía. Esta información deberá ser proporcionada al Emisor por las entidades que se relacionen directamente con los comercios para facilitar la aceptación de pagos con tarjetas y procesar las transacciones.

**Artículo 28.- Formato del Estado de Cuenta.** El Estado de Cuenta de la Tarjeta de Crédito deberá ajustarse al formato que se indica en este artículo, con un tamaño de letra de al menos 9 puntos. ~~el objeto de permitir al Consumidor informarse sobre la ejecución del contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito.~~

El hecho de que el estado de cuenta se presente a través de medios electrónicos, como página web o aplicaciones móviles, no podrá implicar la alteración del contenido señalado en este reglamento, y solo podrá contener los ajustes de formato necesarios para adecuar el contenido al medio correspondiente.

~~—Las cuatro secciones señaladas en el artículo anterior deberán enmarcarse para ser claramente diferenciables entre sí, ordenadas en filas, de manera que no existan dos secciones en la misma fila. Todo el contenido de las secciones será del mismo tamaño de letra, la que deberá tener un tamaño mínimo de 9. La única excepción será la CAEP, que será 1.5 veces el tamaño del contenido de las secciones.~~

~~—Formato del Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito ~~o durante su ejecución:~~~~

**[ FORMATO ADJUNTO EN CONSULTA ]**

**Artículo 29.- Resguardo para Claridad de la Información.** El Estado de Cuenta no podrá incluir cualquier tipo de publicidad, promociones u ofertas ~~en su anverso~~, con el fin de resguardar que la información sea clara para el Consumidor.

**Artículo 30.- Solicitud de Información del Consumidor.** El Consumidor podrá solicitar la misma información señalada en el artículo 2622 en cualquier momento, en forma presencial o por cualquier medio de comunicación que dé cuenta de su voluntad.

En el plazo de tres días hábiles desde la fecha de la solicitud presencial o desde la recepción en caso de que se haya efectuado por otro medio de comunicación, el Emisor deberá entregar la información requerida con el contenido y la presentación indicada en el artículo 2622, actualizada hasta la fecha de emisión de documento que contiene la información requerida.

El Consumidor deberá señalar en su solicitud el medio físico o tecnológico que ha elegido para que se le envíe la información requerida.

**Artículo 31.- Envío de Información a Través de Medios Electrónicos.** El Emisor podrá ofrecer al Consumidor que el Estado de Cuenta o las informaciones señaladas en este párrafo se le envíen exclusivamente por medios electrónicos.

El Consumidor deberá expresar su aceptación por cualquier medio físico o tecnológico que dé cuenta fidedigna de su voluntad.

## **Párrafo 2°. Del Seguimiento de Movimientos**

**Artículo 32.- Información de Movimientos.** Los Emisores deberán otorgar acceso permanente a los Consumidores a información sobre los movimientos (cargos y abonos) que se hayan realizado.

**Artículo 33.- Contenido Mínimo.** El Emisor deberá informar, al menos, los siguientes contenidos mínimos, divididos en tres secciones diferenciadas:

Una primera sección, relativa al cupo disponible, que contendrá la siguiente información:

- 1) Cupo Total;
- 2) Cupo Utilizado del Total;
- 3) Cupo Disponible; y
- 4) Un gráfico que detalle el monto total que ha sido utilizado por el Consumidor en cada uno de los últimos 12 meses, indicando el Cupo Utilizado del Total por cada mes.

Una segunda sección, relativa a los movimientos facturados, que contendrá la siguiente información:

- 1) Período de Facturación;
- 2) Monto Total Facturado a Pagar;
- 3) Fecha de Vencimiento o Límite para Pagar;
- 4) Monto correspondiente a la parte del Monto Total Facturado a Pagar que, a la fecha de consulta, ya haya sido pagado por el consumidor;
- 5) Monto correspondiente a la parte del Monto Total Facturado a Pagar que, a la fecha de consulta, se encuentra pendiente de pago. El emisor deberá incorporar, junto al monto pendiente del total facturado, un vínculo al Interfaz de Pago de Tarjeta de Crédito correspondiente;
- 6) Una tabla que contenga, para cada operación que a la fecha de consulta se encuentre facturada, la siguiente información:
  - a) Fecha de la operación;
  - b) Lugar donde ocurrió la operación, indicando la comuna y ciudad, si ocurrió en Chile, o la ciudad y país, si ocurrió en el extranjero. La indicación del país deberá seguir formato de la norma ISO 3166-1 alpha-3;
  - c) Descripción de la operación: nombre de fantasía de la empresa con la cual se realizó la operación, según lo establecido en el artículo 27 de este reglamento, o nombre completo de la persona natural titular de la cuenta con la cual se realizó la operación. Adicionalmente, en cada descripción se debe agregar la Categoría de Operación o Cobro según el Código de Categoría Mercante (“MCC” por sus siglas en inglés).
  - d) Monto de Operación o Cobro;
  - e) Monto del abono, en caso de tratarse de un abono;
  - f) Número de cuota, en formato [número de cuota]/[cantidad total de cuotas], en caso de tratarse del cobro de una compra en cuotas;
  - g) Costo total de la compra.

Una tercera sección, relativa a los movimientos no facturados, que contendrá la siguiente información:

- 1) Próximo Período de Facturación;
- 2) Monto utilizado y no facturado a la fecha de consulta;
- 3) Próxima Fecha de Vencimiento o Límite para Pagar;
- 4) Monto corresponde a la parte del monto utilizado no facturado que, a la fecha de consulta, haya sido pagado por el consumidor;
- 5) Monto correspondiente a la parte del monto utilizado no facturado que, a la fecha de consulta, no ha sido pagado.
- 6) Una tabla que contenga, para cada operación que a la fecha de consulta no se encuentre facturada, la misma información listada en el numeral 6 del inciso anterior.

**Artículo 34.- Formato del Seguimiento de Movimientos.** Las tres secciones indicadas en el artículo anterior podrán ser dispuestas en el formato que determine el Emisor, siempre que asegure una fácil comprensión y visibilidad de la información para el Consumidor. Asimismo, podrá disponerlo de forma que el Consumidor acceda a las tres secciones de manera simultánea, o bien, a cada una mediante interacciones con el interfaz.

SERNAC podrá publicar en su página web modelos de seguimiento de movimientos que servirán como recomendación para los Emisores. Adicionalmente, podrá publicar recomendaciones relacionadas con el contenido y formato de la información de seguimiento de movimientos de tarjetas de crédito.

### **Párrafo 3°. De los Derechos del Consumidor Durante la Ejecución del Contrato de Apertura de Línea de Crédito**

**Artículo 35.- Información de Cobros Realizados.** Los Emisores deberán informar, en términos simples, los cobros ya realizados, de manera que la presentación de esta información permita al Consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones, y a las comisiones los Costos de Apertura, Comisiones y Cargos de la Tarjeta de Crédito y Costos de mantención de la Tarjeta de Crédito descritos en el contrato.

Adicionalmente, Los Emisores deberán informar, en términos simples, la Tasa Mensual de Crédito Rotativo o Refundido ~~o la Tasa Mensual de Crédito Rotativo~~, según corresponda, que se devengará en caso de que no se pague el valor total de los bienes o servicios adquiridos con la Tarjeta de Crédito en el plazo establecido para ello en el Estado de Cuenta.

Asimismo, el Emisor estará obligado a informar al Consumidor cualquier cambio en las modalidades y procedimientos de cobranza, en relación a los indicados al solicitar la Tarjeta de Crédito o al suscribir el respectivo contrato, las que en todo caso no podrán ser más gravosas ni onerosas para el Consumidor.

**Artículo 36.- Transferencia Electrónica Y Pago Automático de Cuenta ~~o "PAG"~~.** Los Emisores que ofrezcan la modalidad de pago automático de cuenta o de transferencia electrónica, no podrán restringir esta oferta a que dicho medio electrónico o automático sea de su misma institución, debiendo permitir que el convenio de pago automático o transferencia pueda ser realizado también por una institución distinta.

En consecuencia, todo Emisor que utilice como medio de pago de obligaciones contraídas por el Consumidor con sus afiliados el cargo automático en una cuenta corriente, cuenta vista o línea de crédito contratada con dicho Proveedor, deberá admitir el pago automático del monto adeudado por el Consumidor con cargo a una cuenta corriente, cuenta vista o línea de crédito de otra empresa bancaria, en la medida que tengan un contrato de afiliación.

**Artículo 37.- Plazo de Validez de los Soportes Físicos de la Tarjeta de Crédito.** Los soportes físicos de la Tarjeta de Crédito podrán tener periodos de validez diferentes al de la vigencia del contrato de apertura de línea de crédito al cual acceden, pero el Emisor no podrá efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas del contrato señalado con ocasión de la renovación, restitución o reposición de dichos soportes físicos si el contrato de apertura de línea de crédito se encuentra vigente.

En ningún caso la renovación, restitución o reposición de los soportes físicos de la Tarjeta de Crédito podrá condicionarse a la celebración de un nuevo contrato de apertura de línea de crédito.

**Artículo 38.- Derecho a Bloqueo Permanente de la Tarjeta de Crédito.** Los Consumidores podrán solicitar, sin expresión de causa, el Bloqueo Permanente de la Tarjeta de Crédito, mediante aviso a través de los canales o servicios de comunicaciones que el Emisor debe poner a disposición del Consumidor.

**Artículo 39.- Derecho a la oportuna liberación de garantías.** El Consumidor tiene derecho a que se liberen oportunamente las garantías que hubiere constituido para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas.

~~Una vez extinguidas las obligaciones garantizadas, el Emisor deberá liberar las garantías, a su costo, en los plazos y formas establecidos en la ley, en el plazo de diez días hábiles contado desde el requerimiento del Consumidor y, en caso que se haya acordado que este costo sea asumido por el Consumidor, desde que se haya efectuado el pago correspondiente. Si la garantía fuere una o más hipotecas, el Emisor deberá proceder a otorgar la escritura de cancelación y alzamiento de la o las hipotecas y de todos los gravámenes asociados a esa garantía en el plazo de quince días hábiles contado desde el requerimiento del Consumidor y, en caso que se haya acordado que este costo sea asumido por el Consumidor, desde que se haya efectuado el pago correspondiente.~~

#### **Párrafo 4°. Del Interfaz de Pago de Tarjeta de Crédito**

**Artículo 40.- Contenido del Interfaz de Pago de Tarjeta de Crédito.** El Interfaz de Pago de Tarjeta de Crédito deberá contener, al menos, la siguiente información:

- 1) Período de Facturación correspondiente a la fecha de consulta;
- 2) Fecha de Vencimiento o Límite para Pagar;
- 3) Monto pendiente de pago del Monto Total Facturado a Pagar;
- 4) Si el consumidor tiene otra cuenta con el emisor, indicar el saldo disponible en dicha cuenta para realizar el pago.
- 5) Monto Mínimo a Pagar, si el contrato de apertura de tarjeta de crédito considera uno.
- 6) Incorporar las siguientes tres opciones de pago, en el siguiente orden y con las leyendas explicativas que se indican:
  - a) “Total a pagar”. Debajo de esta opción, se deberá incorporar la siguiente leyenda: “Al pagar el total evitarás intereses adicionales, intereses por mora y gastos de cobranza”.
  - b) “Pago mínimo”. Debajo de esta opción, se deberá incorporar la siguiente leyenda: “Al pagar el mínimo, pagarás intereses adicionales, pero evitarás intereses por mora y gastos de cobranza”.

“Otro monto”. Debajo de esta opción, se deberá incorporar la siguiente leyenda: “A mayor monto, pagarás menos intereses adicionales. Pagarás gastos de cobranza si pagas menos del mínimo”.

**Artículo 41.- Formato del Interfaz de Pago de Tarjeta de Crédito.** La información indicada en el artículo anterior podrá ser dispuesta en el formato que determine el Emisor, siempre que asegure una fácil comprensión y visibilidad de la información para el consumidor.

SERNAC podrá publicar en su página web formatos de Interfaz de Pago de Tarjeta de Crédito que servirán como modelos no obligatorios de lo descrito en los incisos anteriores. Adicionalmente, podrá publicar recomendaciones relacionadas con el contenido y formato del Interfaz de Pago de Tarjetas de Crédito.

## TÍTULO V

### INFORMACIÓN PUBLICITARIA

#### Párrafo 1°. De la Publicidad

**Artículo 42.- Información y Publicidad.** La información básica comercial de las Tarjetas de Crédito y la difusión que de ellasellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles, en moneda de curso legal, sin perjuicio de que el Emisor pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma o unidad monetaria. Con todo, podrán usarse siglas y expresiones en otro idioma en la medida que se empleen comúnmente en la publicidad de bienes y servicios.

La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de la Tarjeta de Crédito, deberá ser indicada en los sitios de Internet u otros medios digitales en que los Emisores exhiban las Tarjetas de Crédito que ofrecen y que cumplan con las condiciones determinadas en este reglamento.

**Artículo 43.- Información Publicitaria Mínima.** Los Emisores deberán informar la Carga Anual Equivalente y el Costo Total del Crédito en toda publicidad de Tarjetas de Crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice a través de cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la Carga Anual Equivalente un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia.

Para el caso de publicidad de productos crediticios específicos, ya sea venta de productos en cuotas o avances en efectivo o cualquier otro tipo de crédito, se deberá asociar a una CAE en base a la siguiente fórmula:

(1) CAE =  $i_f * f$  ; donde la tasa  $i_f$  resuelve la siguiente ecuación

(2)  $W_0 = \sum_{m=1}^M C_m(1 + i_f)^{-m}$

*Dónde:*

*$W_0 \equiv$  Monto de la Compra Simple, Compra en Cuotas o Avance en Efectivo recibido por el Consumidor en  $m=0$*

*$C_m \equiv$  Pagos por amortización, intereses, los Gastos o Cargos Propios de la Compra Simple, Compra en Cuotas o Avance en Efectivo y los Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados de la transacción, si los hubiere, en el periodo  $m$ . Esto corresponde al Valor de la Cuota.*

*Se considera al periodo  $m=0$  aquel en cual se efectúa la Compra Simple o Compra en Cuotas o Avance en Efectivo, en que las cuotas se pagan desde  $m=1$  durante  $M$  periodos.*

-En toda publicidad que se incluya la Carga Anual Equivalente, el Emisor deberá informar el Costo Total ~~del Crédito de la Tarjeta de Crédito, Compra en Cuotas o Avance en Efectivo, según corresponda~~. Asimismo, en toda publicidad que incluya meses de gracia, períodos de no pago o pago diferido, deberá incluirse conjuntamente con la Carga Anual Equivalente una leyenda que señale el número de períodos de gracia o meses de no pago aplicables.

**Artículo 44.- Información por Correo Electrónico y otros Medios Tecnológicos.** Toda comunicación promocional o publicitaria de una Tarjeta de Crédito enviada por correo electrónico, correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberá indicar expresamente que se refiere a una Tarjeta de Crédito, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de tales envíos.

La información remitida con posterioridad, pese a la solicitud de suspensión del Consumidor, se registrará por lo dispuesto en el artículo 28 B de la Ley de Protección del Consumidor.

**Artículo 45.- Veracidad en la Información.** Toda la información que se consigne en la publicidad y difusión de Tarjetas de Crédito deberá ser veraz, esto es, susceptible de comprobación, y no podrá contener expresiones que induzcan a error, engaño o confusión al Consumidor.

**Párrafo 2°. De las Promociones y Ofertas**

**Artículo 46.- Información sobre ~~la Vigencia de las~~ Promociones y Ofertas.** En toda Promoción y Oferta de Tarjetas de Crédito se deberá informar al Consumidor las bases de la misma y su plazo o vigencia.

Las bases ~~ye~~ características relevantes de una Promoción o de una Oferta ~~deberán~~ ~~pedrán~~ informarse por el ~~Emisor~~ ~~Proveedor~~ en lugares visibles de cada una de sus oficinas donde se pueda contratar la Tarjeta de Crédito y en su página web, si la tuviere. Adicionalmente, el Consumidor deberá poder acceder a ellas desde el medio digital donde se publique la oferta ~~site~~ Web, si lo tuviere.



No se entenderá cumplida la obligación señalada en este artículo si sólo se ha depositado las bases de la Promoción u Oferta en la oficina de un notario.

**Artículo 47.- Contenido mínimo y formato de Promociones y Ofertas.** En toda Promoción u Oferta se deberá incluir, al menos, la siguiente información:

- 1) Costo Total del Crédito.
- 2) Número de cuotas, si la oferta involucra cuotas.
- 3) Valor de cada cuota, si la oferta involucra cuotas.
- 4) Descripción de lo que considera el costo total de la oferta o promoción.

Si el producto ofrecido o promocionado puede contratarse bajo distintas condiciones, el Costo Total del Crédito se calculará considerando las condiciones que generen el mayor monto final. Por ejemplo, si se ofrece un crédito que puede contratarse en 4, 8 o 12 cuotas, el CTC corresponderá al monto que pagará el consumidor si contrata el crédito a 12 cuotas. En estos casos, el Emisor deberá incluir una nota debajo del Costo Total del Crédito, indicando las condiciones en base a las cuales fue calculado dicho monto.

El valor cuota deberá tener el mismo tamaño de presentación que el costo total y, junto con la descripción indicada en el numeral 4 del inciso anterior, deben ser claramente visibles para el consumidor.

El Costo Total del Crédito y el valor de cada cuota deberán incorporarse bajo los títulos “Costo Total” y “Valor Cuota”, respectivamente, y utilizar, en conjunto, al menos un 60% del ancho del tamaño de la oferta o promoción, y un 10% del alto de la misma.

La descripción indicada en el numeral 4) del inciso primero de este artículo deberá ir debajo del Costo Total y el Valor cuota y ocupar un 70% del ancho de la oferta o promoción, y un 5% del alto.

SERNAC podrá publicar en su página web formatos de ofertas o promociones que servirán como modelos no obligatorios de lo descrito en los incisos anteriores. Adicionalmente, podrá publicar recomendaciones relacionadas con el contenido y formato de las Promociones y Ofertas de tarjetas de crédito.

## TÍTULO VI

### DISPOSICIONES FINALES

**Artículo 48.- Requerimientos de Información Previstos en Leyes Especiales y Normas Dictadas Conforme a Ellas.** Las exigencias de información y contenido mínimo de los contratos de adhesión establecidos en este reglamento, se aplicarán sin perjuicio de las obligaciones establecidas en leyes especiales y normas dictadas conforme a ellas.