

Propuesta de Nuevo Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias

Santiago de Chile, febrero 2025.

I. Resumen

El Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias (en adelante, el “Reglamento”) busca mejorar la comprensión de la información financiera por parte de los consumidores y promover la comparación entre los productos ofrecidos por las instituciones financieras. Asimismo, refuerza la entrega de información periódica a través de distintos canales, incluyendo plataformas digitales, para facilitar el acceso y comprensión de los datos relevantes.

La propuesta de Reglamento se fundamenta en estudios empíricos y en evidencia internacional, lo que permitió modificar el contenido y formato de hojas de resumen, cartillas informativas y medios digitales utilizados por las instituciones financieras para entregar información a los consumidores de tarjetas de crédito, tanto bancarias como no bancarias.

II. Antecedentes

El Decreto N° 44, publicado en el Diario Oficial en julio de 2012, aprobó el Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias, incorporando medidas orientadas a facilitar la comprensión de los productos financieros y reducir las asimetrías de información. Sin embargo, con el tiempo se han identificado oportunidades de mejora en la regulación vigente, considerando la evolución del mercado financiero, el uso creciente de plataformas digitales y los desafíos persistentes en la comprensión de los productos financieros por parte de los consumidores.

El diagnóstico realizado develó que la información actualmente disponible no siempre permite a los consumidores comprender de manera adecuada las condiciones y costos de los productos financieros, lo que puede dificultar la comparación entre alternativas y la toma de decisiones informadas. Asimismo, la digitalización de los servicios financieros ha generado la necesidad de estandarizar la presentación de información en medios electrónicos, garantizando mayor transparencia en aspectos relevantes de las tarjetas de crédito.

El diseño de las modificaciones ha sido liderado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en conjunto con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y con la colaboración del Ministerio de Hacienda, entre otros actores. La evidencia recogida mediante dos estudios realizados por los investigadores del Instituto de Sistemas Complejos de Ingeniería (“ISCI”) sugiere que los cambios propuestos mejorarán la comprensión de la información por parte de los consumidores, incentivarán la comparación entre opciones y facilitarán la gestión de sus productos financieros.

III. Contenido del Reglamento

Las modificaciones propuestas en el Reglamento buscan fortalecer la transparencia en la entrega de información sobre tarjetas de crédito y mejorar su comprensión por parte de los consumidores. Para ello, se establecen nuevos requisitos en la presentación de documentos clave, asegurando un formato estandarizado que facilite la comparación y un seguimiento adecuado por parte de las personas consumidoras.

Los principales cambios introducidos son:

- **Estandarización de documentos clave:** Se modifican los formatos específicos para la presentación de la **hoja de resumen de cotización, la hoja de resumen del contrato y el estado de cuenta**, incorporando definiciones e indicadores relevantes, junto con advertencias y recomendaciones para mejorar la evaluación de las condiciones financieras ofrecidas.
- **Transparencia en la contratación:** Se incorpora la obligación de informar **de manera objetiva y por escrito** las razones de un eventual rechazo de una solicitud de tarjeta de crédito, en línea con el Decreto 53/2023. Esta medida refuerza la evaluación de solvencia y evita rechazos arbitrarios.
- **Mayor claridad en la información digital:** Se introducen disposiciones que mejoran el acceso y la presentación de la información en plataformas electrónicas, permitiendo que los consumidores visualicen de manera sencilla el seguimiento de sus transacciones y comprendan los costos asociados al uso de sus tarjetas.
- **Mejoras en la interfaz de pago:** Se fijan requisitos mínimos para la información presentada en las plataformas de pago con tarjetas de crédito, con el objetivo de **fomentar el pago de deudas y mejorar la comprensión del consumidor** sobre sus obligaciones financieras.
- **Regulación de ofertas y costos:** Se establecen criterios mínimos sobre el contenido y la forma de la información entregada en ofertas comerciales, garantizando la transparencia en costos y condiciones.

Estas modificaciones buscan facilitar el acceso a información relevante y mejorar la gestión de los productos financieros por parte de los consumidores.

IV. Entrada en Vigencia

Las modificaciones propuestas en el Reglamento entrarán en vigencia **doce meses después de su publicación en el Diario Oficial**. Durante este período, las entidades reguladas deberán implementar los cambios necesarios para dar cumplimiento a las nuevas disposiciones. Asimismo, se contempla la realización de actividades de difusión y orientación para facilitar la adaptación de los consumidores y del sector financiero a las nuevas exigencias.