

# Informe de Resultados

## Consulta Ciudadana Temprana sobre Modificación del Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo (Decreto N°43/2012)

### 1. Resumen del proceso y principales resultados

Con miras a fortalecer la comprensión de los productos financieros por parte de los consumidores, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo realizó una Consulta Ciudadana Temprana para conocer las experiencias, percepciones y sugerencias de las personas consumidoras sobre la forma en que se entrega la información relacionada con créditos de consumo, así como identificar las principales dificultades que se enfrentan a la hora de cotizar y contratar este tipo de producto financiero.

La consulta se llevó a cabo entre el **7 y el 28 de mayo de 2025**, y estuvo abierta por un total de **21 días**, recibiendo **35 respuestas** provenientes tanto de personas consumidoras como de proveedores de crédito.

Entre los principales resultados, se evidenció un amplio interés y necesidad por parte de las personas consumidoras y proveedores de mejorar la forma en que se entrega información sobre créditos de consumo. En este sentido, fue posible identificar una visión común sobre la importancia de simplificar y priorizar la información más relevante, a través de un lenguaje más claro y sencillo, formatos más accesibles y contenidos más explicativos.

### 2. Caracterización de las personas que participaron en la consulta

En el proceso participaron un total de **35** personas, donde **25** se identificaron como personas consumidoras y **10** como proveedores de crédito de consumo. Del total de las personas consumidoras, el **80%** había solicitado un crédito de consumo anteriormente.

### 3. Percepciones y experiencias de las personas consumidoras al cotizar un crédito de consumo

Entre las personas consumidoras que afirmaron haber solicitado un crédito de consumo, **el 45% cotizó en sólo 1 institución**, siendo la principal razón la conveniencia de hacerlo con su entidad financiera habitual, destacando la rapidez y comodidad de tomar un crédito de consumo con la misma entidad financiera que ya son clientes.

Los **principales elementos que los consumidores consideran para elegir una institución financiera** son:

- i) Costos asociados al crédito (como seguros, notaría, tasación, etc.);
- ii) Facilidad del proceso para solicitar el crédito (por ejemplo, menos papeleo o trámite online), y;

- iii) Reputación o confianza en la institución financiera.

A la hora de comparar entre distintas ofertas, los elementos en que se fijan principalmente las personas consumidoras son:

- i) Valor de la cuota mensual
- ii) Costo total del crédito, y
- iii) Carga Anual Equivalente (CAE).

Por otro lado, los conceptos **más comprendidos** por los consumidores son el plazo del crédito, el valor de la cuota, y el costo total del crédito. En contraste, los **menos comprendidos** son garantías, costo periódico y costo de la prima total de productos o servicios asociados.

En cuanto a los **aspectos que podrían mejorarse en la hoja de cotización**, se destacó por la mayoría de los participantes la necesidad de mejorar la visualización de los elementos más relevantes de la hoja. Además, se sugirió incorporar ejemplos explicativos y definiciones claras de términos técnicos, especialmente de aquellos que resultan más complejos para las personas consumidoras. Por último, algunos participantes propusieron incluir información más detallada en ciertos componentes específicos, como los costos asociados al pago anticipado, los seguros obligatorios y otros productos financieros anexos.

#### 4. Percepciones y experiencias de las personas consumidoras sobre la cartola trimestral

El **60%** de las personas consumidoras **considera que la información de la cartola trimestral no es suficiente para entender su situación financiera**, aunque el **56%** declara que **puede identificar el monto pagado y el saldo restante** del crédito de consumo.

Los **elementos de la cartola trimestral que les resultan más útiles** para comprender el estado de su crédito de consumo son el monto total del crédito y la CAE. Sin embargo, los consumidores **presentan dificultad en entender las diferencias entre monto bruto y líquido, y entre CAE y CAEV**.

Por otro lado, solo un **20%** de las personas consumidoras conoce cuáles son todas las consecuencias del retraso en el pago de una de las cuotas. Con relación al prepago, el **80%** no sabe cómo pagar su deuda de forma anticipada.

Finalmente, los consumidores sugirieron destacar la información relevante, resumiendo información esencial tales como monto de la cuota a pagar, intereses, saldo del capital, entre otros. Además de priorizar la información entregada y detallar la información para prepagar la deuda.

#### 5. Respuestas de los proveedores

Por su lado, los proveedores que participaron en la consulta sugirieron **reorganizar la información, destacando los conceptos relevantes**. Asimismo, se sugirió utilizar un **lenguaje sencillo** acompañado de **breves explicaciones** para los conceptos más importantes, además de explicar en detalle las condiciones para el pago anticipado.

Por último, algunos proveedores señalaron que han realizado estudios internos o detectado mediante atención a clientes que los consumidores no siempre comprenden adecuadamente el alcance total del crédito contratado.