

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 42.800

Lunes 9 de Noviembre de 2020

Página 1 de 9

Normas Generales

CVE 1843778

MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

APRUEBA REGLAMENTO SOBRE CONTENIDO E INFORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE LIQUIDACIÓN, Y MODIFICA DECRETOS SUPREMOS N° 42, 43 Y 44, DE 2012, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

Núm. 48.- Santiago, 21 de agosto de 2020.

Visto:

Lo dispuesto en el artículo 32, N° 6, de la Constitución Política de la República de Chile; en la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; en la ley N° 21.236, que regula la portabilidad financiera; en la resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y en los decretos supremos N° 42, de 2012, N° 43, de 2012, y N° 44, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Considerando:

1. Que, con fecha 9 de junio de 2020, se publicó en el Diario Oficial la ley N° 21.236, que regula la portabilidad financiera, la cual, entre otras, modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en sus artículos 17D y 17K, e introduce un artículo 17M nuevo, contemplando la dictación de un reglamento que regule pormenorizadamente el contenido del certificado de liquidación de productos y servicios financieros.

2. Que, el artículo 62 de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, faculta al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo para dictar uno o más reglamentos para regular las disposiciones de dicha ley.

3. Que, en virtud de lo anterior, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, con la firma del Ministro de Hacienda, dictó con fecha 13 de julio de 2012, los siguientes actos administrativos: decreto supremo N° 42, que aprueba Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios, decreto supremo N° 43, que aprueba Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo, y decreto supremo N° 44, que aprueba el Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias.

4. Que, los artículos 30 y 31 del decreto supremo N° 42, de 2012; los artículos 29 y 30 del decreto supremo N° 43, de 2012; y los artículos 30 y 31, del decreto supremo N° 44, de 2012, todos del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, regulan certificados de liquidación de sus productos o servicios financieros respectivos. En virtud de lo anterior, y atendido que este reglamento establece un único certificado de liquidación para todos los productos o servicios financieros, es necesario derogar dichos artículos.

Decreto:

Artículo primero: Apruébase el siguiente “Reglamento sobre contenido e información del certificado de liquidación”, el que tendrá el siguiente tenor:

Artículo 1.- Objeto. El presente reglamento tiene por objeto establecer el formato y contenido del certificado de liquidación regulado en el artículo 17 D de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

Conforme al número dos del artículo noveno de la ley N° 20.416, se entenderá que a las micro o pequeñas empresas les aplicarán las mismas normas que este reglamento hace aplicable a los consumidores.

CVE 1843778

Director: Juan Jorge Lazo Rodríguez
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: +562 2486 3600 Email: consultas@diarioficial.cl
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

Artículo 2.- Certificado de liquidación. Se entenderá por certificado de liquidación el documento físico o digital, otorgado por un proveedor de productos o servicios financieros, de forma gratuita, por el cual se certifica el estado y antecedentes de uno o más productos o servicios financieros contratados con un consumidor, de conformidad a lo señalado en este reglamento, con el fin de que éste pueda dar término anticipado, sea parcial o total, renegociar, portar uno o más productos o servicios contratados o conocer el estado y antecedentes de los mismos.

Artículo 3.- Solicitud de certificado de liquidación. El consumidor podrá solicitar el certificado de liquidación presencialmente o de manera remota al respectivo proveedor de productos o servicios financieros, y requerir su entrega de manera física o virtual. Asimismo, podrá solicitar que el certificado incluya uno o más productos o servicios determinados o todos los productos o servicios que tenga vigentes con el proveedor.

Los proveedores de productos o servicios financieros deberán tener disponible un formulario de solicitud. Una vez recibida la solicitud, el proveedor receptor de esta última deberá entregar al cliente un comprobante de ingreso, indicando el número de ingreso de la solicitud de certificado.

Corresponderá al proveedor determinar los mecanismos de autenticación y seguridad que estime necesarios implementar para validar la identidad y personería de las personas que ingresen una solicitud de certificado de liquidación, pudiendo requerir que se acompañen o acrediten previamente determinados antecedentes para dar por completada la solicitud.

Artículo 4.- Entrega de certificado de liquidación. Los proveedores de productos o servicios financieros deberán entregar el certificado de liquidación, a más tardar dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde que éste se solicite, ya sea para efectos del término anticipado, renegociación, portabilidad o conocimiento del estado y antecedentes de los productos y servicios. Sin perjuicio de lo anterior, si el consumidor solicitare el referido certificado respecto de solo un producto o servicio financiero determinado, dicho certificado deberá ser entregado dentro de tres días hábiles contados desde la respectiva solicitud.

Asimismo, los proveedores estarán obligados a entregar, dentro del plazo de cinco días hábiles, a los consumidores que así lo soliciten, los demás certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos que tuvieran contratados con dicha entidad.

Una vez validada la identidad o personería del solicitante, de conformidad a lo dispuesto en el inciso final del artículo anterior, el proveedor no podrá negar o condicionar la emisión o entrega del certificado de liquidación por causa alguna, debiendo entregarlo en formato físico o digital, según lo solicitado por el consumidor, y con los antecedentes que correspondan respecto del o los productos o servicios solicitados.

Artículo 5.- Secciones del certificado de liquidación. El certificado de liquidación contendrá el título “CERTIFICADO DE LIQUIDACIÓN” y, a lo menos, las siguientes secciones:

- 1) Información general.
- 2) Tabla de los productos y/o servicios financieros vigentes.
- 3) Resumen de los productos y/o servicios financieros vigentes.
- 4) Detalle de los productos y/o servicios financieros vigentes.
- 5) Notificación y pago en caso de portabilidad.

Artículo 6.- Sección “Información general”. Esta sección del certificado de liquidación deberá contener, conforme al formato fijado a continuación, la siguiente información:

- 1) El título “CERTIFICADO DE LIQUIDACIÓN”, y bajo él, la leyenda “INFORMACIÓN GENERAL”.
- 2) Identificación del consumidor o titular del o los productos o servicios financieros, indicando, a lo menos, su nombre o razón social y cédula de identidad o Rol Único Tributario.
- 3) Individualización del proveedor del o los productos o servicios financieros, indicando su nombre o razón social y Rol Único Tributario.
- 4) Fecha de emisión del certificado de liquidación.
- 5) Periodo de vigencia del certificado de liquidación, el que no podrá ser inferior a 30 días corridos.

El formato de esta sección será el siguiente:

CERTIFICADO DE LIQUIDACIÓN

INFORMACIÓN GENERAL

Estimado(a) Sr. (a) [Nombre o Razón Social], [CNI o RUT],

Esta hoja contiene información de sus productos vigentes, actualizada a la fecha de emisión de este certificado. Úsela para conocer la condición actual de sus créditos, prepagar, renegociar o portar sus productos.

Fecha emisión:

Plazo de vigencia:

Proveedor vigente: [Nombre o Razón Social], [RUT]

Artículo 7.- Sección “Tabla de los productos y/o servicios financieros vigentes”. Esta sección deberá contener, como encabezado, la leyenda “TABLA DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS FINANCIEROS VIGENTES”. Abajo de dicha leyenda se deberá incluir la frase “La siguiente Tabla detalla [todos / algunos de] sus productos y/o servicios financieros vigentes con este proveedor:”, dependiendo de si el certificado incluye todos los productos o servicios financieros vigentes o solo alguno de ellos, de conformidad a la respectiva solicitud de certificado.

A continuación, deberá contener la individualización de cada producto o servicio financiero vigente, su fecha de contratación, y el Monto total a pagar para poner término al producto o servicio financiero, de conformidad a lo indicado en el numeral 3) del artículo 8 del presente reglamento.

Asimismo, deberá indicar la suma de los Montos totales a pagar, a la fecha de la emisión del certificado de liquidación, para ponerle término a la totalidad de los productos o servicios financieros vigentes incorporados en el certificado de liquidación según la solicitud del consumidor. Ello se especificará mediante un recuadro en la parte inferior de la sección que contendrá la frase “Monto total a pagar al [fecha de emisión] para poner término a todos los productos y/o servicios financieros”.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el certificado de liquidación incluya una garantía con cláusula de garantía general, el cálculo del inciso anterior deberá incluir todos los créditos y montos que deban ser pagados para poner término a todas las obligaciones directas e indirectas que tenga el cliente con el proveedor inicial, incluyendo aquellas que no deriven de productos o servicios financieros, de conformidad a lo señalado en el inciso cuarto del artículo 17 D de la ley N° 19.496. En dicho caso el recuadro del inciso anterior deberá incluir, al final de la frase obligatoria, lo siguiente: “y demás obligaciones”.

El formato de esta sección será el siguiente:

TABLA DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS FINANCIEROS VIGENTES

La siguiente tabla detalla [todos/algunos] de sus productos y/o servicios financieros vigentes con este proveedor:

N	Productos/servicios vigentes	Fecha de contratación	Monto total a pagar a la fecha de emisión
1			
2			
3			

Monto total a pagar al [fecha de emisión] por todos los productos y/o servicios [y demás obligaciones]

Artículo 8.- Sección “Resumen de los productos y/o servicios financieros vigentes”. Esta sección deberá contener, como encabezado, la leyenda “RESUMEN DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS FINANCIEROS VIGENTES”.

Adicionalmente, deberá contener respecto de cada producto o servicio, un resumen de las principales características del mismo e información necesaria para su liquidación, el cual deberá ser individualizado según el mismo número asignado en la sección “Tabla de los productos y/o servicios financieros vigentes”, bajo la leyenda “PRODUCTO/SERVICIO N° [número del producto/servicio según Tabla]”.

El resumen de esta sección será conforme al contenido mínimo de este artículo y al contenido y formato indicado en los artículos 9, 10 y 11 del presente reglamento, cuando el producto o servicio financiero corresponda a alguno de los mencionados en dichos artículos. Adicionalmente, las siguientes menciones se enunciarán respecto de cada uno de los productos o servicios financieros, independiente de su naturaleza:

- 1) Identificación del producto y/o servicio a liquidar.
- 2) El número identificador de la operación.
- 3) El “Monto total a pagar”, que corresponde al monto total a pagar para poner término al producto o servicio financiero a la fecha de la emisión del certificado de liquidación. En caso de que se trate de un producto de crédito o línea de crédito asociada a una tarjeta de crédito o a una cuenta corriente deberá contener la suma del monto del crédito vigente, incluyendo intereses devengados, montos relativos a líneas de crédito asociadas, la comisión de prepago, gastos de cobranza, y cualquier otro monto, independiente de su naturaleza, que deba ser pagado por dicho término. En dicho caso, se deberá especificar, además:
 - i) El “Saldo del Crédito” efectivamente utilizado, equivalente al capital adeudado.
 - ii) Los “Intereses”, que corresponderá a la suma de los intereses devengados a la fecha de emisión del respectivo certificado de liquidación, incluyendo intereses moratorios en caso de que proceda.
 - iii) “Otros cobros”, que corresponderá a la suma de todo otro cargo adicional devengado a la fecha de la liquidación, seguros, gastos de cobranza, entre otros.
 - iv) Comisión de prepago, si corresponde.
- 4) Indicar, cuando corresponda, el nombre o razón social del cotitular y su cédula de identidad o Rol Único Tributario.

Se entenderá que el “Monto total a pagar” corresponde al “Costo total de prepago”, a la fecha de emisión del certificado, indicado en la ley N° 21.236, que regula la Portabilidad Financiera. Asimismo, se entenderá que este monto corresponde al “Monto de la deuda del producto vigente” y al “Monto del crédito vigente”, según corresponda, para efectos de una oferta de portabilidad financiera.

Artículo 9.- Resumen de productos o servicios de crédito. Para aquellos productos o servicios que consistan en una operación de crédito de dinero que no correspondan a líneas de crédito asociadas a tarjetas de crédito o a cuentas bancarias o no bancarias, en adelante “productos de crédito”, se deberá incluir en la sección “Resumen de los productos y/o servicios financieros vigentes”, además de la información indicada en el artículo anterior, la siguiente información:

- 1) Cuotas o dividendos pagados, con relación al número total de cuotas o dividendos del producto o servicio, independiente de si éstas se han devengado, bajo el formato [número de cuotas pagadas/número de cuotas totales].
- 2) Plazo pendiente para dar cumplimiento al contrato, expresado en años y meses, cuando corresponda.
- 3) Tipo de tasa y tasa de interés aplicada, mensual y anual.
- 4) Carga Anual Equivalente (CAE), de conformidad al artículo 3°, número 22, del decreto supremo N° 42, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y el artículo 3°, número 23, del decreto supremo N° 43, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, si aplica.
- 5) Valor de última cuota vencida.
- 6) La existencia de garantías asociadas, indicando el tipo de garantía, tales como hipoteca, prenda, aval, fianza, codeuda solidaria, entre otros, y si contienen cláusula de garantía general. En caso de que tenga cláusula de garantía general deberá incluirse la palabra “General” al lado derecho de la especificación de la garantía. En caso de que exista más de una garantía, deberá agregarse una nueva fila, debajo de la primera garantía informada.

El formato para los productos de crédito será el siguiente:

RESUMEN DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS FINANCIEROS VIGENTES							
PRODUCTO/SERVICIO N° [número del producto/servicio según Tabla] [Producto/Servicio] [Número de operación]							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Monto total a pagar al [fecha de emisión]</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Es la suma de:</td> </tr> <tr> <td>Saldo del crédito:</td> </tr> <tr> <td>Intereses:</td> </tr> <tr> <td>Otros cobros:</td> </tr> <tr> <td>Com. Prepago:</td> </tr> </table>	Monto total a pagar al [fecha de emisión]	Es la suma de:	Saldo del crédito:	Intereses:	Otros cobros:	Com. Prepago:	<p>Características del producto y/o servicio vigente:</p> <p>Cuotas pagadas/totales: (cuotas pagadas/totales)</p> <p>Plazo pendiente: (años y meses)</p> <p>Tipo tasa de interés:</p> <p>Tasa de interés mensual/anual: % / %</p> <p>CAE:</p> <p>Valor última cuota:</p> <p>Garantía y tipo:</p>
Monto total a pagar al [fecha de emisión]							
Es la suma de:							
Saldo del crédito:							
Intereses:							
Otros cobros:							
Com. Prepago:							

Artículo 10.- Resumen de tarjetas de crédito. En caso de que el certificado de liquidación incluya tarjetas de crédito, se deberá incluir en la sección “Resumen de los productos y/o servicios financieros vigentes”, además de la información indicada en el artículo 8 del presente reglamento, la siguiente información:

1) Tipo de tarjeta, que corresponde a la marca y ámbito de uso (nacional, internacional o ambas) de la tarjeta de crédito.

2) Cupo total tarjeta de crédito, de conformidad al artículo 3°, número 13, del decreto supremo N° 44, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. En caso de que la tarjeta de crédito disponga de cupo en pesos y en otra moneda, se deberá especificar ambos montos. Se entenderá que este monto corresponde al “Cupo nacional” o “Cupo Internacional”, según corresponda, para efectos de una oferta de portabilidad financiera.

3) Costo de mantención anual de tarjeta de crédito, que corresponderá al valor anualizado de todas las sumas de dinero que mensual, semestral y/o anualmente deba pagar el cliente por el valor de los servicios necesarios para la mantención operativa de una Tarjeta de Crédito en sus distintas modalidades de uso, conforme a lo dispuesto en el artículo 3° número 9, del decreto supremo N° 44, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. 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.

El formato para las tarjetas de crédito será el siguiente:

PRODUCTO/SERVICIO N° [número del producto/servicio según Tabla] [Producto/Servicio] [Número de operación]	
Monto total a pagar al [fecha de emisión]	Características del producto y/o servicio vigente: Tipo de Tarjeta: Cupo Total Nacional: Cupo Total Internacional: Costo Mantención Anual:
Es la suma de:	
Saldo del crédito:	
Intereses:	
Otros cobros: Com. Prepago:	

Artículo 11.- Resumen de cuentas bancarias y no bancarias. En caso de que el certificado de liquidación incluya cuentas bancarias o no bancarias, se deberá incluir en la sección “Resumen de los productos y/o servicios financieros vigentes”, además de la información indicada en el artículo 8 del presente reglamento, la siguiente información:

1) Tipo de cuenta: Corresponderá indicar si se trata de una cuenta corriente o cuenta a la vista.

2) Costo mantención anual, que corresponderá al valor anualizado de todas las sumas de dinero que mensual, semestral y/o anualmente deba pagar el cliente por los servicios necesarios para la mantención de la cuenta.

3) Cupo Total de la línea de crédito: Corresponderá al monto máximo disponible para el uso de la línea de crédito, independiente del cupo utilizado del total de la línea de crédito. Esta sección solo debe incluirse en caso de que la cuenta tenga asociada una línea de crédito.

El formato de esta sección para cuentas bancarias y no bancarias será el siguiente:

PRODUCTO/SERVICIO N° [número del producto/servicio según Tabla] [Producto/Servicio] [Número de operación]	
Monto total a pagar al [fecha de emisión]	Características del producto y/o servicio vigente: Tipo de Cuenta: Costo Mantención Anual: Cupo total de línea de crédito: Cupo total de línea de crédito (USD):
Es la suma de:	
Saldo del crédito:	
Intereses:	
Otros cobros: Com. Prepago:	

Artículo 12.- Sección “Detalle de los productos y/o servicios financieros vigentes”. Esta sección deberá contener, como encabezado, la leyenda “DETALLE DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS FINANCIEROS VIGENTES”. Esta sección deberá contener toda aquella información adicional a la de las secciones anteriores que disponga este reglamento, y podrá contener también aquella información que estime conveniente el proveedor respecto de cada producto o servicio contenido en el certificado, los cuales deberán ser identificados según el mismo número asignado en la sección “Tabla de los productos y/o servicios financieros vigentes”, bajo la leyenda “PRODUCTO/SERVICIO N° [número del producto/servicio según Tabla]”. Asimismo, deberá ser siempre posterior a las secciones anteriores y su formato será fijado libremente por cada proveedor.

Sin perjuicio de lo anterior, deberá indicar si el producto o servicio corresponde a deuda rotativa, y contener a lo menos la especificación de si los productos o servicios financieros con créditos disponibles no desembolsados o créditos rotativos fueron bloqueados de conformidad a lo dispuesto en el inciso sexto del artículo 17 D de la ley N° 19.496. Adicionalmente, en el caso de existir garantías reales otorgadas, se debe especificar su otorgante, datos de su inscripción, escritura pública o instrumento privado protocolizado, en caso de haber sido otorgada por tales medios, y si contienen cláusulas de garantía general, la individualización general de todas las obligaciones que son garantizadas por dicha cláusula, incluyendo aquellas que no deriven de productos o servicios financieros.

Respecto de productos de crédito, deberá contener:

- 1) Cuota mensual a pagar.
- 2) Periodicidad de pago.
- 3) Fecha del último pago realizado.
- 4) Monto del último pago realizado.
- 5) Costo total del crédito por pagar, correspondiente al monto pactado a pagar en forma periódica para dar cumplimiento a la obligación crediticia, que considera amortización de capital, interés, gastos o cargos propios del crédito y gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente contratados, de conformidad con los decretos supremos N° 42 y 43, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Tratándose de tarjetas de crédito, deberá contener:

- 1) Carga Anual Equivalente de un crédito rotativo o refundido, de conformidad con el artículo 3°, número 29, letra a, del decreto supremo N° 44, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- 2) Carga Anual Equivalente de compra en cuotas para tarjetas de crédito, de conformidad con el artículo 3°, número 29, letra b, del decreto supremo N° 44, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- 3) Carga Anual Equivalente de avances en efectivo, de conformidad con el artículo 3°, número 29, letra c, del decreto supremo N° 44, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- 4) Carga Anual Equivalente de prepago, en los términos del artículo 3°, número 30, del decreto supremo N° 44, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- 5) Cupo disponible, de conformidad al artículo 3°, número 32, del decreto supremo N° 44, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. En caso de que la tarjeta de crédito disponga de cupo en pesos y en otra moneda, se deberá especificar ambos montos.
- 6) Cupo Utilizado del Total, de conformidad al artículo 3°, número 31, del decreto supremo N° 44, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. En caso de que la tarjeta de crédito disponga de cupo en pesos y en otra moneda, se deberá especificar ambos montos.
- 7) Costo total de la deuda por pagar, que corresponde a la suma total de todas las cuotas o pagos periódicos pactados para extinguir la obligación respecto de una tarjeta de crédito.
- 8) Indicación si la tarjeta es de aquellas comprendidas en el inciso segundo del artículo 2° del decreto con fuerza de ley N° 3, de 1997, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos y de otros cuerpos legales que se indican.

Tratándose de líneas de créditos asociadas a cuentas corrientes, deberán contener:

- 1) Cupo Disponible de la línea de crédito: Corresponderá a la diferencia entre el Cupo total de la línea de crédito, y el monto efectivamente utilizado de la misma.

2) Cupo Utilizado del total de la línea de crédito: El monto que representa la cantidad de crédito utilizado del Cupo total de la línea de crédito por el consumidor.

3) Costo Total de la deuda por pagar: Corresponde a la suma total de todas las cuotas o pagos periódicos pactados para extinguir la obligación respecto de una línea de crédito.

Artículo 13.- Mandatos de pagos automáticos. En caso de que exista uno o más mandatos de pago automáticos asociados a un producto o servicio financiero cuyo certificado de liquidación se solicita y que hayan sido otorgados al proveedor, se deberá especificar su cantidad, en la sección “Resumen de los productos y/o servicios vigentes”. Para estos efectos, se deberá incorporar al formato específico que corresponda según el tipo de producto o servicio, la característica “Pagos automáticos asociados”, informando la cantidad de dichos mandatos. Asimismo, en este caso, se deberá indicar la individualización de cada uno de los mandatos de pago automáticos, según la información de que disponga el proveedor, en la sección “Detalle de los productos y/o servicios vigentes”.

Adicionalmente, se deberá además incorporar en esta sección, la leyenda “RECUERDE: Si tiene pagos automáticos asociados a su [tarjeta/cuenta] y decide terminar o portar su [tarjeta/cuenta], usted debe preocuparse del cambio o cierre de éstos. Pueden existir pagos automáticos asociados a su [tarjeta/cuenta] adicionales a los aquí indicados”, de acuerdo al siguiente formato, según el tipo de producto:



Recuerde: Si tiene pagos automáticos asociados a su [tarjeta/cuenta] y decide terminar o portar su [tarjeta/cuenta], usted debe preocuparse del cambio o cierre de éstos. Pueden existir pagos automáticos asociados a su [tarjeta/cuenta] adicionales a los aquí indicados.

Artículo 14.- Seguros asociados. En el caso que los productos o servicios financieros cuya liquidación se solicita, posean seguros asociados, se deberá especificar la cantidad de los mismos, en la sección “Resumen de los productos y/o servicios vigentes” respectiva. Para estos efectos, se deberá incorporar al formato que corresponda según el tipo de producto o servicio, la característica “Seguros asociados”, informando la cantidad de dichos seguros. En el caso que se haya incluido la referencia a mandatos de pago automáticos del inciso anterior, la característica de los seguros se incorporará a continuación de la primera.

Adicionalmente, se deberá indicar en la sección “Detalle de los productos y/o servicios vigentes”, la siguiente información:

- 1) El número de póliza.
- 2) La individualización del seguro.
- 3) Carácter del seguro, es decir, si éste es voluntario u obligatorio, de acuerdo a la normativa vigente.
- 4) El beneficiario del seguro.
- 5) La compañía aseguradora.
- 6) El período de duración del contrato, incluyendo la fecha de inicio y de término de la cobertura.
- 7) El monto a pagar periódicamente por el consumidor, para mantener vigente dicho seguro, si corresponde, y el período de cobro del mismo (anual, semestral, mensual u otro).

Por “seguros asociados” se entenderán todos aquellos seguros, obligatorios o voluntarios, sean gratuitos u onerosos, que necesariamente se terminen por el cierre del producto o servicio financiero al cual acceden.

Si los productos o servicios estuvieran asociados a seguros cuya prima se hubiere pagado anticipadamente, se deberá informar al consumidor que la liquidación del crédito conlleva la devolución proporcional de la prima no devengada.

Artículo 15.- Información sobre morosidad y cobranza. De estar uno o más productos o servicios financieros en morosidad, deberá indicarse esta circunstancia en la sección “Resumen de los productos y/o servicios vigentes”, junto con informar los intereses moratorios y los gastos de cobranza extrajudicial o judicial devengados a la fecha del certificado. Asimismo, se deberá informar si se ha iniciado un procedimiento de cobranza judicial respecto del mismo. En este caso, se incorporará, en destacado, la leyenda “Este producto o servicio se encuentra en estado de morosidad [y en etapa de cobranza judicial]”, según corresponda. Lo anterior, de acuerdo al siguiente formato:



Este producto o servicio se encuentra en estado de morosidad [y en etapa de cobranza judicial].

Intereses por mora:

Gastos de cobranza:

De aplicarse las disposiciones de este artículo, se informará adicionalmente, en la sección “Detalle de los productos y/o servicios vigentes”, el monto y número de dividendos o cuotas impagas, y en caso de encontrarse en cobranza judicial, el rol de la causa y el Tribunal ante el cual se tramita.

En caso de que el certificado de liquidación incluya productos o servicios financieros que se encuentren en etapa de cobranza judicial, se deberá especificar tal situación y señalar que los valores del respectivo producto o servicio corresponderán, en definitiva, a los montos expresados en la liquidación de la deuda que practique el tribunal competente.

Artículo 16.- Sección “Notificación y pago en caso de portabilidad”. Esta sección será la sección final del certificado y deberá contener, como encabezado, la leyenda “NOTIFICACIÓN Y PAGO EN CASO DE PORTABILIDAD”. Adicionalmente, deberá contener:

- 1) La forma en que el proveedor desea ser notificado por un nuevo proveedor en caso de una portabilidad financiera.
- 2) Información necesaria para que un nuevo proveedor realice el correspondiente pago en caso de una portabilidad financiera o refinanciamiento.

Artículo 17.- Contenido adicional del certificado de liquidación. Sin perjuicio de la información detallada en los artículos anteriores, los proveedores podrán incluir otra información que resulte necesaria para informar al consumidor, poner término anticipado, renegociar o portar un producto o servicio financiero, sin alterar las secciones “Información general” y “Tabla de los productos y/o servicios financieros vigentes”, y “Resumen de los productos y/o servicios financieros vigentes”.

Artículo 18.- Valores referenciales. Tratándose de productos o servicios financieros pactados en alguno de los sistemas de reajustes autorizados por el Banco Central de Chile, o en moneda extranjera, los valores contenidos en el certificado deberán expresarse en el respectivo sistema de reajuste o la unidad monetaria de la operación y su equivalente en pesos chilenos a la fecha de la emisión del certificado.

Artículo 19.- Cargos pendientes en virtud de la ley N° 20.009. El certificado de liquidación no podrá contener como pasivo del consumidor, aquellas operaciones que haya desconocido de conformidad a lo dispuesto en la ley N° 20.009, que establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.

Artículo 20.- Decimales de formatos. Los antecedentes de cada producto o servicio financiero a ser incluidos en el certificado de liquidación podrán incluir como máximo la siguiente cantidad de decimales:

- a) Tasa: cuatro decimales.
- b) Porcentajes: dos decimales.
- c) Monto en pesos: sin decimales.
- d) Monto en Unidades de Fomento: cuatro decimales.
- e) Monto en moneda extranjera: dos decimales.

Artículo 21.- Copia de la tasación y otros documentos. Al disponer el formulario de solicitud del certificado de liquidación, el proveedor deberá consultar si el certificado se solicita para iniciar un procedimiento de portabilidad, en cuyo caso deberá informar adicionalmente la posibilidad de solicitar la respectiva tasación y estudio de título al consumidor. En caso de que el consumidor solicite el certificado de liquidación para fines de portabilidad y que además solicite dichos antecedentes, el proveedor deberá remitir junto con el certificado de liquidación, copia digital de la tasación del bien otorgado en garantía y del estudio de títulos del bien, cuando estos

se hubieren practicado, así como copia de todos aquellos documentos que el proveedor conserve en virtud del artículo 17 M de la ley N° 19.496.

Artículo 22.- Incumplimiento de la remisión del certificado de liquidación. En caso de que el certificado de este reglamento sea solicitado por un proveedor de productos y/o servicios financieros en virtud de un proceso de portabilidad de la ley N° 21.236, y el proveedor inicial no envíe el certificado de liquidación en los plazos y formas fijados por la ley N° 19.496 y este reglamento, el proveedor que ha solicitado la documentación deberá informar dicha situación al consumidor, dentro de cinco días hábiles bancarios desde el incumplimiento, y al Servicio Nacional del Consumidor, a más tardar dentro de los cinco primeros días del mes siguiente a aquel que tuvo lugar el incumplimiento. El Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante circular, la forma en que deberá ser informado respecto de este incumplimiento.

Artículo 23.- Incumplimientos a este reglamento. El incumplimiento de las disposiciones contenidas en este reglamento será sancionado conforme a lo establecido en la ley N° 19.496.

Artículo primero transitorio.- Las obligaciones de los artículos 13, 14 y 15 de este reglamento, entrarán en vigencia transcurridos dos meses desde su publicación en el Diario Oficial. Sin perjuicio de ello, igualmente se deberá incluir, durante dicho plazo, en la sección “Detalle de los productos y/o servicios vigentes”, si el producto o servicio se encuentra en etapa de cobranza judicial, la cantidad de seguros asociados al producto o servicio y si estos son de carácter voluntario u obligatorio.

Lo anterior no impedirá que los proveedores que lo estimen conveniente puedan emitir certificados de liquidación, de conformidad a los mencionados artículos, desde el día de publicación en el Diario Oficial de este reglamento.

Artículo segundo transitorio.- Durante un plazo de dos meses desde la publicación en el Diario Oficial de este reglamento, los proveedores financieros no estarán obligados a seguir los formatos indicados en las siguientes disposiciones:

- a) Artículo 7;
- b) Numeral 4) del artículo 8;
- c) Oración final del numeral 6) del artículo 9;
- d) Numeral 5) de inciso tercero de artículo 12;
- e) Números 1), 3), 7) y 8) del inciso cuarto del artículo 12;
- f) Numeral 3) del inciso quinto del artículo 12; y
- g) Artículo 16.

Durante aquel plazo, la información y antecedentes contenidos en las disposiciones antes indicadas deberán igualmente ser incluidos en el certificado de liquidación, pudiendo ser incorporado en otras secciones del certificado, siempre y cuando permitan la fácil comprensión del consumidor.

Artículo segundo: Déjese sin efecto los artículos 30 y 31 del decreto supremo N° 42, de 2012; los artículos 29 y 30 del decreto supremo N° 43, de 2012; y artículos 30 y 31 del decreto supremo N° 44, de 2012, todos del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Anótese, tómesese razón y publíquese.- SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE, Presidente de la República.- Lucas Palacios Covarrubias, Ministro de Economía, Fomento y Turismo.- Ignacio Briones Rojas, Ministro de Hacienda.

Lo que transcribe, para su conocimiento.- Saluda atentamente a usted, Esteban Carrasco Zambrano, Subsecretario de Economía y Empresas de Menor Tamaño.