

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.618

Jueves 3 de Agosto de 2023

Página 1 de 6

Normas Generales

CVE 2354340

MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

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

Núm. 53.- Santiago, 21 de abril de 2022.

Visto:

Lo dispuesto en el artículo 32 N° 6 de la Constitución Política de la República de Chile; el decreto con fuerza de ley N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la ley N° 20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública; el decreto con fuerza de ley N° 3, de 2019, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores; la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada; la ley N° 20.575, que establece el principio de finalidad en el tratamiento de datos personales; la ley N° 21.398, que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores; y la resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.

Considerando:

- Que, con fecha 24 de diciembre de 2021 se publicó en el Diario Oficial la ley N° 21.398, que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores.
- Que, entre las modificaciones introducidas por medio de esta ley a la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, se encuentra la incorporación de su actual artículo 17 N.
- Que, el precitado artículo 17 N establece que, antes de la celebración de una operación de crédito de dinero, los proveedores deberán analizar la solvencia económica del consumidor para poder cumplir las obligaciones que de ella se originen.
- Que, la obligación anterior tiene por fin promover un sistema de crédito sostenible y responsable donde se evalúe la capacidad del consumidor para cumplir, en tiempo y forma, con las obligaciones financieras que va a asumir, evitando su sobreendeudamiento y contribuyendo a reducir el riesgo de que incurra en morosidad o insolvencia.
- Que, adicionalmente, el mismo artículo 17 N establece que en las instituciones de educación superior no podrá ofrecerse, ya sea directamente o por medio de publicidad, la celebración de contratos de operación de crédito de dinero, que no tengan relación con el financiamiento de contratos de prestación de servicios educacionales.
- Que, el inciso final de esta norma encomienda la determinación de la forma y condiciones que deberán observarse para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en dicho artículo a un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y suscrito además por el Ministro de Hacienda.
- Que, por su parte, el artículo tercero transitorio de la ley N° 21.398 señala que el reglamento aludido en el considerando precedente debe dictarse en el plazo de cuatro meses desde la publicación de dicha ley.
- Que, conforme a lo dispuesto en la ley N° 20.500 y en el Título IV de la ley N° 18.575, el borrador del "Reglamento sobre Análisis de Solvencia Económica e Información a los Consumidores" fue sometido a un proceso de consulta ciudadana, que se desarrolló entre los días 2 y 22 de febrero de 2022.

CVE 2354340

Director: Felipe Andrés Peroti Díaz
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: 600 712 0001 Email: consultas@diarioficial.cl
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

9. Que, las observaciones y comentarios provenientes de diversos actores de la industria, de agrupaciones sociales y de consumidores, recogidos durante el proceso de consulta ciudadana, fueron ponderados y utilizados como insumo para la elaboración de la versión final del presente reglamento.

Decreto:

Apruébase el siguiente "Reglamento sobre Análisis de Solvencia Económica e Información a los Consumidores":

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Objeto. El presente reglamento establece la forma y condiciones a través de las cuales el proveedor cumple con la obligación de analizar la solvencia económica del consumidor antes de la celebración de una operación de crédito de dinero y de informar el resultado de dicho análisis.

Además, el presente reglamento regula la forma y condiciones de la prohibición de ofrecer la celebración de operaciones de crédito de dinero en las Instituciones de educación superior, que no tengan relación con la prestación de servicios educacionales.

Las disposiciones del presente reglamento no alteran la responsabilidad de los consumidores respecto al cumplimiento de las obligaciones crediticias que contractualmente hubieran asumido.

Asimismo, la aplicación de sus normas no exime a los proveedores del cumplimiento de las disposiciones relativas a gestión de riesgos y control interno que les sean aplicables, según la normativa en la materia.

Lo dispuesto en el presente reglamento es sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 28 de la ley N° 21.521, que regula la oferta de productos y servicios financieros acordes al perfil del cliente.

Artículo 2°.- Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:

1) 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.

2) Consumidor: persona natural o jurídica que solicita, a título oneroso y como destinatario final, celebrar una operación de crédito de dinero, incluyéndose a los destinatarios finales de la publicidad, ofertas, promociones, cotizaciones u ofrecimientos de operaciones de crédito de dinero.

Las micro y pequeñas empresas respecto a sus proveedores también serán considerados Consumidores, en conformidad a la ley N° 20.416.

3) Instituciones de educación superior: entidades que imparten educación reguladas en la ley N° 21.091 y en los artículos 52 y siguientes del decreto con fuerza de ley N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación.

4) Medios oficiales de información: aquellos que aporten al proveedor información para un adecuado análisis de solvencia económica, en conformidad a lo establecido en la ley N° 19.496 y el presente reglamento, entre los cuales se encuentran: la nómina de deudores entregada por la Comisión para el Mercado Financiero, en los casos que resulte procedente de acuerdo con el decreto con fuerza de ley N° 3, de 1997, del Ministerio de Hacienda, que fija la Ley General de Bancos; el boletín de informaciones comerciales a que se refieren los decretos supremos N° 950, de 1928, N° 1.971, de 1945 y N° 4.368, de 1946, todos del Ministerio de Hacienda, y cualquier otra información recolectada en conformidad con la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, la ley N° 20.575, que establece el principio de finalidad en el tratamiento de datos personales, y la demás normativa aplicable.

5) Operación de crédito de dinero: todo crédito hipotecario, crédito de consumo, crédito social, contrato de tarjeta de crédito, contrato de línea de crédito asociada a una cuenta corriente, y toda otra convención en que un proveedor entrega o se obliga a entregar una cantidad de dinero a un consumidor, y este último, a pagarla en un momento distinto de aquel en que se celebra la convención, conforme al artículo 1° de la ley N° 18.010.

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

Para efectos del cumplimiento de las obligaciones establecidas en este reglamento, las líneas de crédito rotativo se considerarán como una sola operación de crédito de dinero, incluyendo las asociadas a una cuenta corriente o tarjeta de crédito, independiente de la cantidad de operaciones que se realicen, siempre y cuando se mantenga la vigencia y el monto del cupo autorizado.

6) Proveedor: la persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que habitualmente celebra una o más operaciones de crédito de dinero con consumidores, pudiendo incluir a fiscalizados o no fiscalizados por la Comisión para el Mercado Financiero.

7) Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo o incentivarlo a celebrar una operación de crédito de dinero.

TÍTULO II

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

Artículo 3°.- Deber de realizar un análisis de solvencia económica del consumidor. Los proveedores deberán realizar un análisis de solvencia económica previo a la celebración de cualquier operación de crédito de dinero. Tratándose de líneas de crédito asociadas a tarjetas de crédito o cuentas corrientes, este análisis deberá realizarse previo a la convención que les dé origen. El análisis de solvencia económica deberá realizarse en base a antecedentes disponibles a la fecha, obtenidos por el proveedor a través de medios oficiales de información.

El análisis de solvencia económica deberá evaluar, a lo menos, los ingresos presentes del consumidor y aquellos previsibles durante el plazo de vigencia del contrato de operación de crédito de dinero, el nivel de endeudamiento y morosidad del consumidor en operaciones de crédito de dinero.

Adicionalmente, el análisis de solvencia económica podrá considerar la situación de empleo, el patrimonio, el ahorro, los gastos fijos, el comportamiento de pago y la existencia y calidad de garantías, entre otras condiciones objetivas establecidas previa y públicamente por el proveedor.

Para operaciones de crédito de dinero cuyo monto no supere las 10 Unidades de Fomento, no aplicará el mínimo de información al que se refiere el inciso segundo del presente artículo. Lo anterior en ningún caso exime al proveedor del deber establecido en el inciso primero. Para asegurar el cumplimiento de la obligación establecida en el inciso primero, los proveedores deberán adoptar medidas de supervisión conforme lo dispuesto en el artículo 13 de este reglamento, independiente del monto de la operación de crédito de dinero.

Artículo 4°.- Tratamiento de datos personales en el proceso de Análisis de Solvencia Económica. En el marco del análisis de solvencia económica, el proveedor deberá efectuar el tratamiento de los datos personales del consumidor con arreglo a lo establecido en la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, en la ley N° 20.575, que establece el principio de finalidad en el tratamiento de datos personales, y la demás normativa aplicable.

Los datos personales tratados con ocasión del Análisis de Solvencia Económica deben ser exactos y actualizados.

Los proveedores únicamente podrán solicitar antecedentes y recolectar datos personales del consumidor sujeto a evaluación, que tengan como finalidad el análisis de su solvencia económica, evaluación de riesgo comercial, el cumplimiento de requerimientos fijados por la normativa vigente o la autoridad pública competente.

Artículo 5°.- Principio de no discriminación arbitraria. En la realización del análisis de solvencia económica, los proveedores deberán dar cumplimiento al principio de no discriminación arbitraria.

Se entenderá que existe una discriminación arbitraria en el contexto del análisis de solvencia cuando, se efectúe una distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio de los derechos del consumidor, en especial cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la orientación sexual, la identidad y expresión de género, sin perjuicio de lo establecido en la ley N° 20.609, que establece medidas contra la discriminación.

Artículo 6°.- Reglas especiales sobre recolección de datos personales para el análisis de solvencia económica y no discriminación arbitraria. Los proveedores solo podrán solicitar al consumidor información sobre terceras personas cuando estas se obliguen, de forma directa o indirecta, a cumplir con alguna de las obligaciones del contrato de operación de crédito de dinero; o, cuando el consumidor fundamente la capacidad de pago de la operación de crédito de dinero en los ingresos de otros, en cuyo caso, el tercero deberá consentir en la entrega de dicha información.

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

Con el fin de analizar la solvencia económica y capacidad de pago del consumidor, los proveedores podrán requerirle información sobre la cantidad y edad de las personas que se encuentren bajo su dependencia económica o respecto de las obligaciones o gastos relacionados con cualquiera de éstas. El tratamiento de esta información se sujetará a lo dispuesto en la ley N° 19.628.

Artículo 7°.- Resultado del Análisis de Solvencia Económica. El proveedor, o -en su caso- el intermediario que lleve la comunicación con el consumidor, deberá informarle el resultado del análisis de solvencia económica, en soporte físico o digital, junto con la aceptación o rechazo de la operación de crédito de dinero.

La información contenida en el informe de análisis de solvencia económica que se entregue al consumidor deberá ser clara y comprensible.

Artículo 8°.- Informe de resultado de la solicitud y del análisis de solvencia económica. El informe de resultado de la solicitud y del análisis de solvencia económica deberá contener, a lo menos, la siguiente información:

El encabezado del texto, que tendrá por título "Resultado de la solicitud de producto y del análisis de solvencia económica", incluirá, al menos:

1) La siguiente leyenda: "Respecto a la solicitud de [producto financiero], la institución financiera [nombre de la institución financiera correspondiente] realizó un análisis de solvencia económica y una evaluación de riesgo comercial para considerar su otorgamiento, conforme al cumplimiento de su política comercial.

2) Este documento contiene el resultado de la solicitud de producto y del análisis de solvencia económica y es entregado a Ud. conforme a lo dispuesto en el artículo 17 N de la ley N° 19.496 y su reglamento."

3) La individualización del consumidor, debiendo señalar: Nombre, RUT y dirección y/o correo electrónico;

4) La fecha de solicitud del producto financiero, en formato DD-MM-AAAA;

5) La fecha de emisión del documento, en formato DD-MM-AAAA; y

6) El detalle del producto solicitado, especificando el monto o cupo y plazo, cuando corresponda.

En una primera sección, se incluirá la siguiente leyenda: "Considerando el análisis de solvencia económica, la evaluación de riesgo comercial y nuestra Política Comercial, su solicitud de [producto financiero] fue [Rechazada/Aprobada]"; seguido de "Resultado del Análisis de Solvencia Económica"; donde se informará el resultado del análisis de solvencia económica que haya realizado el proveedor. En caso de rechazo de solicitud de crédito hipotecario, de consumo o tarjetas de crédito, se deberá incluir la o las razones de los artículos 20 de los decretos 42, 43 y 44, de 2012, todos del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, respectivamente.

En una segunda sección, titulada "Recuerde", se incluirá la siguiente leyenda: "Cada institución tiene la facultad para aprobar o rechazar su solicitud según sus políticas internas de riesgo de crédito y política comercial, en tanto no implique una discriminación arbitraria."

En una tercera sección, se deberá incluir la siguiente leyenda: "Si tiene alguna pregunta u observación con respecto a este resultado, debe comunicarse con:", donde se incluirá un canal de contacto desarrollado específicamente para este fin.

Artículo 9°.- Formato del informe de resultado de la solicitud de producto y del análisis de solvencia económica. El Informe de Solvencia Económica deberá ajustarse al formato que se señala a continuación:

Fecha de solicitud: XX-XX-XX

Fecha de emisión: XX-XX-XX

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

Respecto a la solicitud de [producto financiero], la institución financiera [nombre de la institución financiera correspondiente] realizó un Análisis de Solvencia Económica y una evaluación de riesgo comercial para considerar su otorgamiento, conforme al cumplimiento de su política comercial.

Este documento contiene el resultado de la solicitud de producto y del Análisis de Solvencia Económica y es entregado a Ud. conforme a lo dispuesto en el artículo 17 N de la ley N° 19.496 y su reglamento.

Nombre:

Rut:

Dirección o correo electrónico:

Detalles del producto solicitado:

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

Resultado del Análisis de Solvencia Económica**RECUERDE:**

Cada institución tiene la facultad para aprobar o rechazar su solicitud según sus políticas internas de riesgo de crédito y política comercial, en tanto no implique una discriminación arbitraria.

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

TÍTULO III
OFERTA Y PUBLICIDAD DE OPERACIONES DE CRÉDITO DE DINERO EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Artículo 10.- Celebración de contratos de operaciones de crédito de dinero en Instituciones de educación superior. En las Instituciones de educación superior, los proveedores solo podrán ofrecer la celebración de operaciones de crédito de dinero que tengan relación directa con el financiamiento de la prestación de servicios educacionales.

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

Artículo 11.- Publicidad en Instituciones de educación superior. En las Instituciones de educación superior, los proveedores no podrán realizar publicidad o marketing de contratos de operaciones de crédito de dinero, salvo aquellas que digan relación con el financiamiento de la prestación de servicios educacionales.

TÍTULO IV
DEBER DE INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES

Artículo 12.- Deber de información sobre la operación de crédito de dinero. Los proveedores deberán entregar a los consumidores, de manera clara e inequívoca, información específica de la operación de crédito de dinero de que se trate a través de un documento sobre uso adecuado del servicio o producto financiero que deberá contener, a lo menos, la siguiente información:

- 1) Las principales características del producto;
- 2) Etapas para su contratación;
- 3) Advertir sobre los costos de la morosidad;
- 4) Recomendaciones y medidas de seguridad;
- 5) El procedimiento para hacer efectivo el derecho a solicitar el bloqueo permanente de las tarjetas de pago, conforme al artículo 17 D de la ley N° 19.496;
- 6) El procedimiento para hacer efectivo el derecho al prepago, conforme a la ley N° 19.496;
- 7) El procedimiento para hacer efectivo el derecho a la portabilidad financiera, conforme a la ley N° 21.236, y
- 8) El procedimiento para hacer efectivo el derecho a la oportuna liberación de las garantías, conforme a la ley N° 19.496.

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

TÍTULO V
DISPOSICIONES FINALES

Artículo 13.- Cumplimiento Interno. Los Proveedores deberán adoptar medidas para supervisar el cumplimiento de las normas contenidas en el presente reglamento.

Artículo 14.- Procedimiento a que da lugar la infracción al presente reglamento. La inobservancia de las disposiciones del presente reglamento dará lugar a la aplicación de las normas del Título IV de la ley N° 19.496 y las demás normas que correspondan.

Artículo 15.- Sanciones por incumplimiento. Las infracciones a lo dispuesto en este reglamento serán sancionadas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 K de la ley N° 19.496 según el artículo 17 N del mismo cuerpo legal.

Artículo 16.- Rol del Servicio Nacional del Consumidor. Corresponderá al Servicio Nacional del Consumidor velar por el cumplimiento de las disposiciones del presente reglamento, de conformidad con las facultades y atribuciones establecidas en la ley N° 19.496. Lo anterior es sin perjuicio de las atribuciones de otros organismos fiscalizadores sectoriales.

Artículo transitorio: El presente reglamento entrará en vigencia en el plazo de nueve meses contado desde su publicación en el Diario Oficial.

Anótese, tómese razón y publíquese en el Diario Oficial.- GABRIEL BORIC FONT, Presidente de la República.- Nicolás Grau Veloso, Ministro de Economía, Fomento y Turismo.- Claudia Sanhueza Riveros, Ministra (S) de Hacienda.- Marco Antonio Ávila Lavanal, Ministro de Educación.

Lo que transcribe para su conocimiento.- Saluda atentamente a usted, Montserrat Castro Hermosilla, Subsecretaria de Economía y Empresas de Menor Tamaño (S).