

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 44.518

Jueves 6 de Agosto de 2026

Página 1 de 30

Normas Generales

CVE 2846533

MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

APRUEBA NUEVO REGLAMENTO SOBRE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR
DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DEJA SIN EFECTO EL DECRETO N° 44, DE 2012, DEL
MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO.

Núm. 75.- Santiago, 27 de octubre de 2025.

Visto:

Lo dispuesto en los artículos 32, N° 6 y 35, de la Constitución Política de la República de Chile, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto supremo N° 100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la ley N° 18.010, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica; en el decreto con fuerza de ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el decreto con fuerza de ley N° 3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores; en la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada; en la ley N° 20.448, que introduce una serie de reformas en materia de liquidez, innovación financiera e integración del mercado de capitales; en la ley N° 20.555, que modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor; en la ley N° 20.720, que sustituye el régimen concursal vigente por una Ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas, y perfecciona el rol de la superintendencia del ramo; en la ley N° 20.855, que regula el alzamiento de hipotecas y prendas que caucionen créditos; en el decreto supremo N° 316, de 2022, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que aprueba reglamento del artículo 28 numeral 11 de la ley N° 21.080, en lo referente a la notificación de los reglamentos técnicos y los procedimientos de evaluación de conformidad ante la organización mundial del comercio y demás obligaciones que de ello deriven; en la resolución exenta N° 84, de 2015, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba norma general de participación ciudadana en la gestión pública del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y deja sin efecto resolución administrativa N° 71 exenta, de 2011; y en la resolución N° 36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

Considerando:

- Que, el artículo 3 literal b) del decreto con fuerza de ley N° 3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (en adelante indistintamente “ley N° 19.496” o “Ley de Protección del Consumidor”), consagra el derecho de los consumidores a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos.
- Que, la ley N° 20.555, publicada en el Diario Oficial el 5 de diciembre de 2011, modificó la referida ley N° 19.496, con el objeto de dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante e indistintamente, “Sernac”).
- Que, el artículo 62 de la ley N° 19.496, introducido por la ley N° 20.555, dispuso que el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de la ley.
- Que, conforme a lo anterior, se dictó el decreto supremo N° 44, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, publicado en el Diario Oficial con fecha 13 de julio de 2012.

CVE 2846533

Director: Giovanni Calderón Bassi
Sitio Web: www.diarioficial.clMesa Central: 600 712 0001 E-mail: consultas@diarioficial.cl
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

5. Que, en cumplimiento de sus funciones y en la búsqueda permanente de espacios de mejora, el Sernac desarrolló estudios con grupos de académicos, los que tuvieron por objeto estudiar la información que se otorga a los consumidores en las tarjetas de crédito. Como resultado de tales estudios, se propusieron nuevos requisitos en cuanto al contenido y formato de las hojas de resumen y del estado de cuenta, así como en cuanto a las ofertas, seguimiento e interfaz de pago digitales que los emisores entregan al consumidor.
6. Que, la evidencia recogida muestra que estos cambios propuestos favorecen tanto el entendimiento de la información por parte de los consumidores como la disposición a comparar y evaluar distintos productos financieros.
7. Que, por otra parte, este nuevo reglamento es el resultado de reconocer que con el paso del tiempo desde la dictación del decreto supremo N° 44, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, hay conceptos propios de este giro que han ido variando, por lo que se busca eliminar aquellos que han caído en desuso, actualizar los mismos conforme a sus usos modernos, e incorporar los medios digitales de seguimiento de operaciones o transacciones y pago de deudas en la regulación.
8. Que, este nuevo reglamento busca mejorar la comprensión de la información financiera por parte de los consumidores y entregar información útil que promueva la comparación de productos ofrecidos por distintos emisores, así como regular la información entregada por medios digitales.
9. Que, todo lo anterior confluye en la búsqueda de facilitar una mayor y mejor información para los consumidores de tarjetas de crédito, advirtiéndoles que existen ciertos documentos que ellos pueden y deben exigir.

Decreto:

Artículo primero.- Apruébase el siguiente reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito, cuyo texto es el siguiente:

“REGLAMENTO SOBRE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE TARJETAS DE CRÉDITO

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, deben proporcionar los emisores de tarjetas de crédito, tanto en su publicidad, promoción, oferta, cotización u ofrecimiento al público o a un consumidor en particular, así como durante la celebración, vigencia y el término de los contratos de apertura de línea de crédito, y en los demás contratos, productos y servicios asociados a las tarjetas de crédito.

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

- 1) Emisores y operadores de tarjetas de crédito.
- 2) Consumidores, en tanto destinatarios finales de la publicidad, promoción, oferta, cotización, simulación u ofrecimiento de tarjetas de crédito.
- 3) Consumidores que hayan contratado una tarjeta de crédito.

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

- 1) Abonos: Pagos extintivos parciales que se imputan a una cuenta, obligación o deuda existente de una tarjeta de crédito, reduciendo total o parcialmente el saldo pendiente, los cuales se reflejan en el estado de cuenta.
- 2) Análisis de solvencia económica: Corresponde al análisis que los emisores deberán realizar antes de la celebración de una operación de crédito en dinero, según lo dispuesto en el artículo 17 N de la ley N° 19.496, su reglamento, y toda otra normativa que resulte aplicable.
- 3) Avance 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, u otros cupos especiales que autorice la normativa, 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.
- 4) Avance en efectivo en el extranjero: La operación que, con sujeción al concepto de avance 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 deberán cumplir, además, las normas sobre operaciones de cambios internacionales que les sean aplicables.
- 5) Bloqueo permanente de la tarjeta de crédito: Consiste en una medida tomada por la entidad emisora a solicitud del titular o usuario que impide de forma definitiva el uso de una tarjeta de crédito para realizar operaciones, ya sea en comercios físicos, en línea o avances en efectivo.
 - 6) 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 conforme a lo dispuesto en la literal e) del artículo 3° del decreto con fuerza de ley N° 251, de 1931, del Ministerio de Hacienda, sobre Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio; y número de póliza si se trata de un contrato de seguro colectivo.
 - 7) 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 (CAE) 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 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) $\sum_{n=1}^N D_n(1 + i_f)^{-tn} = \sum_{m=1}^M R_m(1 + i_f)^{-tm}$

Donde:

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, en el periodo m.

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 crédito rotativo, compra en cuotas o avances en efectivo será para el próximo periodo. Para el caso de las comisiones, costos, gastos o cargos que no sean de la operación específica, el monto de éstos será el resultado de la división en partes iguales del valor de la cuota para cada caso. El cálculo se realizará en base a las siguientes fórmulas:

a) CAE de un crédito rotativo:

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

(2) $20UF = \sum_{m=0}^M R_m(1 + i_R)^{-m}$

Donde:

20UF= Monto líquido del capital adeudado en tiempo 0, referencial y fijo. La UF corresponderá a la unidad de fomento informada a la fecha del estado de cuenta o del momento de la cotización.

R_m = Pagos por amortización, intereses, comisiones y los gastos por uso del crédito rotativo en el periodo m . Esto incluye el total de las comisiones, costos, gastos o cargos de la operación específica. Para el caso de las comisiones, costos, gastos o cargos que no sean de la operación 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) $20UF = \sum_{m=0}^M C_m(1 + i_C)^{-m}$

Donde:

$20UF$ = Monto líquido del capital adeudado en tiempo 0, referencial y fijo. La UF corresponderá a la unidad de fomento informada a la fecha del estado de cuenta o del momento de la cotización.
 C_m = Pagos por amortización, intereses, comisiones y los gastos de la compra en cuotas en el periodo m . Esto incluye el total de las comisiones, costos, gastos o cargos de la operación específica. Para el caso de las comisiones, costos, gastos o cargos que no sean de la operación 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) $20UF = \sum_{m=0}^M A_m(1 + i_A)^{-m}$

Donde:

$20UF$ = Monto líquido del capital adeudado en tiempo 0, referencial y fijo. La UF corresponderá a la unidad de fomento informada a la fecha del estado de cuenta o del momento de la cotización.
 A_m = Pagos por amortización, intereses, comisiones y los gastos del avance en efectivo en el periodo m . Esto incluye el total de las comisiones, costos, gastos o cargos de la operación específica. Para el caso de las comisiones, costos, gastos o cargos que no sean de la operación 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 operación.

8) 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 mantención 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) $CAEP = i_f * f$; donde la tasa i_f resuelve la siguiente ecuación:

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

Donde:

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.

- 9) 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, 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.
- 10) Compra en el extranjero: 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.
- 11) 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.
- 12) Comisión 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 administración, operación y mantención de una tarjeta de crédito en sus distintas modalidades de uso, y que puedan ser consideradas comisiones de acuerdo con el artículo 19 ter de la ley N° 18.010 y la normativa que en virtud de dicho artículo emita la Comisión para el Mercado Financiero.
- 13) Comisiones de la tarjeta de crédito: Todas las sumas de dinero que deban ser consideradas comisiones de acuerdo con el artículo 19 ter de la ley N° 18.010 y la normativa que en virtud de dicho artículo emita la Comisión para el Mercado Financiero.
- 14) Comisión por avance en efectivo en el extranjero: Todas las sumas de dinero que deba pagar el consumidor al emisor por el valor de los servicios necesarios para realizar un avance en efectivo en el extranjero que puedan ser consideradas comisiones de acuerdo con el artículo 19 ter de la ley N° 18.010 y la normativa que en virtud de dicho artículo emita la Comisión para el Mercado Financiero.
- 15) Comisión por compra en el extranjero: Todas las sumas de dinero que deba pagar el consumidor por el valor de los servicios necesarios para realizar una compra en el extranjero que puedan ser consideradas comisiones de acuerdo con el artículo 19 ter de la ley N° 18.010 y la normativa que en virtud de dicho artículo emita la Comisión para el Mercado Financiero.
- 16) Consumidor: La persona natural o jurídica que contrata, a través de cualquier medio, a título oneroso y como destinatario final, una tarjeta de crédito, o aquella persona natural o jurídica que sea destinatario final de publicidad, ofertas, promociones, simulaciones, cotizaciones u ofrecimientos de tarjetas de crédito. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que, de acuerdo con el número 30 de este artículo, deban entenderse como emisores, 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 numeral 2 del artículo 1° de la ley N° 19.496.
- 17) Contrato de apertura de línea de crédito: Convención entre el emisor y un titular que establece los términos y condiciones para la utilización de una tarjeta de crédito, definiendo la línea de crédito, las tasas de interés, las comisiones y, en general, los derechos y obligaciones de ambas partes.
- 18) 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.
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 simulación.
- 19) Costo Total del Crédito o "CTC": Es el valor total que una persona deberá pagar por un crédito otorgado en cuotas y con un capital predefinido. Este valor incluye el capital, los intereses, comisiones y cualquier otro cargo asociado a la operación.

- 20) Crédito rotativo: Es una modalidad de financiamiento en la que, en virtud de un contrato de apertura de línea de crédito, un emisor pone a disposición del titular o usuario un monto máximo de recursos que este puede utilizar total o parcialmente, en forma sucesiva y renovable, en la medida que efectúe pagos que restituyan el cupo del crédito, sujeto a los intereses, comisiones y cualquier otro cargo asociado a la operación. Para efectos de este reglamento, el concepto de crédito rotativo englobará también el de “crédito refundido”.
- 21) Cupo disponible: El monto total de crédito que el consumidor puede utilizar de la tarjeta de crédito, con cargo al cual se puede realizar adquisición de bienes o contratación de servicios, avances en efectivo o devengar cualquiera de los conceptos incluidos en la Carga Anual Equivalente (CAE), y que podrá variar de acuerdo con el uso que se haga de la línea de crédito.
- 22) Cupo disponible para avances: El monto remanente del cupo total de avances en efectivo del que el consumidor puede hacer uso a una fecha determinada.
- 23) 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.
- 24) Cupo total: El monto total de crédito aprobado 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, aunque este último podrá limitarse a una parte del cupo total o establecerse como un cupo independiente.
- 25) Cupo 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 monto podrá variar mediante acuerdo posterior entre las partes, conforme a lo establecido en el contrato y la normativa vigente.
- 26) 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.
- 27) Cupo utilizado del total: El monto que representa la cantidad de crédito utilizado del cupo total por el consumidor, a una fecha determinada.
- 28) Días corridos: corresponden a todos los días, incluidos los días sábados, domingos y festivos.
- 29) Días hábiles: corresponden a los días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos.
- 30) Emisor: Empresa bancaria, sociedad financiera, cooperativa de ahorro y crédito y cualquier otra entidad que, habitualmente, de conformidad con las leyes especiales aplicables, emite y pone en circulación una o más tarjetas de crédito.
Para efectos de este reglamento, el Emisor tendrá la calidad de proveedor en los términos del número 2 del artículo 1 de la Ley N° 19.496.
- 31) 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, cobro de impuestos e intereses, y avances en efectivo, en su caso.
- 32) Fecha de facturación del estado de cuenta: El día del mes en que se emite 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.
- 33) 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.
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 se trasladará al día siguiente hábil del establecido en dicho contrato, o bien, 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 sea un día inhábil, salvo que todas las sucursales del emisor estén abiertas al público en días inhábiles.
- 34) 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 veinte días corridos desde el atraso, según lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley de Protección del Consumidor.
- 35) 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.
- 36) Hoja de resumen: Documento que antecede a los contratos de adhesión de tarjetas de crédito y a las cotizaciones, que contiene un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y condiciones.
- 37) Impuesto al crédito: Impuesto de Timbres y Estampillas del decreto ley N° 3.475, que modifica la Ley de Timbres y Estampillas contenida en el decreto ley N° 619, de 1974.
- 38) 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.
- 39) 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.
- 40) Monto a pagar por operación: El monto o suma de dinero que se ha cargado a la cuenta del consumidor por cada compra simple, compra en cuotas, compra en el extranjero, avance en efectivo y/o avance en efectivo en el extranjero, considerando, cuando corresponda, cualquier interés que se le haya aplicado a dicho monto.
- 41) 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 en el extranjero, avance en efectivo y/o avance en efectivo en el extranjero, 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.
- 42) 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 para emisores sometidos a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero, deberá cumplir 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 que indica.
- 43) Monto pagado período anterior: La suma pagada por el consumidor durante el periodo de facturación del estado de cuenta que lo informa.
- 44) Monto pendiente de pago del periodo anterior: El saldo insoluto del monto total 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.
- 45) Monto total facturado: El monto que considera todos los movimientos facturados de la tarjeta de crédito, incluidos los costos, intereses, cargos, comisiones e impuestos, y el saldo pendiente de pago del periodo anterior, si lo hubiere, aunque algunos de ellos no estén devengados.
- 46) Monto total a pagar: El monto que considera todos los movimientos facturados de la tarjeta de crédito, incluidos los costos, intereses, cargos, comisiones e impuestos, y el saldo pendiente de pago del periodo anterior, si lo hubiere, en la medida que todos ellos estén devengados.
- 47) 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.
- 48) 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, 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 (CAE).
- 49) Operador: La persona jurídica que realiza la liquidación y/o el pago de las prestaciones que se adeuden a las entidades afiliadas por concepto de la utilización de las tarjetas de crédito.
- Los contratos celebrados entre operadores y emisores se sujetarán a lo establecido en el compendio de normas financieras del Banco Central y en las normas que al efecto dicte la Comisión para el Mercado Financiero.
- 50) 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.
- 51) Plazo de validez de la tarjeta de crédito: El periodo de tiempo señalado en la tarjeta de crédito, que determina la caducidad de dicha tarjeta.
- 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 que corresponda.
- 52) 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).

- 53) Pagos Automáticos con Tarjeta (PAT): Cobros autorizados por el consumidor para que se paguen automáticamente con cargo a su tarjeta de crédito.
- 54) Plazo 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 podrá incluir una leyenda que explique que las tasas de interés y los valores en pesos chilenos son referenciales respecto de uno o más de los días hábiles 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.
- 55) 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.
- 56) 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.
- 57) 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 las siguientes:

- a) Cupo total;
 - b) Cupo total para avances en efectivo;
 - c) 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, y
 - e) Comisiones de la tarjeta de crédito.
- 58) Tarjeta de Crédito: Cualquier instrumento que permita a su titular o usuario disponer de un crédito otorgado por un emisor y que pueda 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.
- 59) Tarjeta titular: Es la tarjeta de crédito emitida directamente al consumidor, titular o usuario, quien asume la condición de titular de la cuenta asociada.
- 60) Tarjeta adicional: Es una tarjeta de crédito emitida a un tercero a solicitud del consumidor, titular o usuario de la cuenta y asociada a la misma línea de crédito.
- 61) Tasa de interés moratorio: Tasa de interés que se aplica por pagar menos del monto mínimo a pagar y/o fuera del plazo de vencimiento. Esta tasa de interés se aplica sobre la parte del monto mínimo a pagar que no se pagó. Se refiere a la tasa de interés en frecuencia anualizada.

(1) $IM = im_n * n$

Donde:

n = Periodicidad de la tasa contratada, esto es, si es mensual $n=12$, y si es semestral $n=2$.
 im_n = Representa la tasa de interés moratoria de la tarjeta de crédito de frecuencia n .

El interés moratorio no podrá aplicarse conjunta ni adicionalmente, sobre un mismo monto, con ningún otro interés, en los términos del artículo 16 de la ley N° 18.010.

- 62) Tasa de 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 o la suma superior a éste que hubiere pagado el consumidor a la fecha de vencimiento o límite para pagar. Este término incluye también el concepto de tasa de interés refundido.
- 63) Tasa mensual para avance en efectivo en cuotas: La tasa de interés mensual 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 operación.
- 64) 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 operación.

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 operación 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 con la cual el consumidor efectúa la operación.

- 65) 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. Los derechos y obligaciones del poseedor de una tarjeta adicional a la del titular o usuario se ejercerán por este último sin que se requiera acreditar representación del poseedor.

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. 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 número de cédula de identidad.
- 2) Tipo de tarjeta de crédito que se cotiza.
- 3) Fecha de la cotización.
- 4) Plazo de vigencia de la cotización.

Información sobre el producto principal:

- 1) Cupo total.
- 2) Cupo total de avances en efectivo.
- 3) Cupo internacional o en moneda extranjera, si lo hubiere.
- 4) Plazo de validez de la tarjeta de crédito.
- 5) Comisión de administración, operación y/o mantención de la tarjeta de crédito.
- 6) Comisión por avances en efectivo en el extranjero.
- 7) Comisión por compra en el extranjero.
- 8) Indicar otros cargos que se podrán devengar en conformidad al contrato una vez que esté suscrito.

Información sobre tasas y CAE:

- 1) Tasa mensual vigente a la fecha de la cotización para:
 - a. Crédito rotativo.
 - b. Compra en cuotas.
 - c. Avance en efectivo.
- 2) Carga Anual Equivalente (CAE) vigente a la fecha de la cotización correspondiente a:
 - a. Crédito rotativo.
 - b. Compra en cuotas.
 - c. Avance en efectivo.
- 3) Indicar expresamente que la información sobre tasas y CAE se refiere a aquellas vigentes a la fecha de la cotización, es referencial y puede variar durante la vigencia del contrato.

Información sobre los costos por atraso:

- 1) Interés moratorio.
- 2) Gastos de cobranza.

Indicación de todos los costos y 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 del producto o servicio.
- 8) Número de póliza.
- 9) Cobertura que otorga si lo hubiere.
- 10) En general, todas las características esenciales del producto o servicio asociado, simultáneo, adicional, especial o conexo.

En el caso de que los productos o servicios se contrataren separadamente, el Emisor deberá informar cuáles serían las características esenciales del producto o servicio asociado, simultáneo, adicional, especial o conexo, 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, según se contraten separada o conjuntamente.

De existir costos, gastos, comisiones y cargos que se cobraren 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”.

Finalmente, el emisor deberá informar al consumidor sobre el comparador de tarjetas de crédito que se encuentra disponible en la página web de Sernac, y sobre su derecho a realizar una solicitud de portabilidad financiera en caso de requerirlo.

Artículo 5°.- Formato de la cotización. 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.

Asimismo, el emisor podrá incluir en toda cotización otros conceptos que permitan destacar algunos atributos o beneficios de la tarjeta de crédito que ofrece, siempre y cuando dichos conceptos no tengan una mayor relevancia visual ni tengan el efecto de distraer de la información obligatoria o confundir al consumidor.

Artículo 6°.- 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. El emisor deberá registrar por escrito dicha aceptación, ya sea de manera física o digital, 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 21 de este reglamento.

Artículo 7°.- Entrega de la cotización. El emisor deberá entregar la cotización al consumidor a solicitud de éste, la cual se entregará por defecto por medios digitales, salvo que el consumidor solicite expresamente su entrega por medios físicos.

Párrafo 2°. Información para la contratación de tarjetas de crédito

Artículo 8°.- Obligación de información. El emisor deberá otorgar a los consumidores la información que se indica a continuación cuando éstos la soliciten, de manera veraz y oportuna:

- 1) Cupo total, Cupo total de Avances en efectivo y cupo internacional o en moneda extranjera de la tarjeta de crédito.
- 2) Fecha de vencimiento o límite para pagar.
- 3) Monto mínimo a pagar.
- 4) Tasas de interés vigentes.
- 5) Carga Anual Equivalente (CAE).

- 6) Información sobre las condiciones objetivas que el emisor establece previa y públicamente para acceder a la tarjeta de crédito.
- 7) Información sobre la liquidación total de la tarjeta de crédito, la cual deberá ponerse a disposición del consumidor en los términos del decreto supremo N°48, de 2020, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba reglamento sobre contenido e información del certificado de liquidación.
- 8) Sistema de cálculo de los gastos de cobranza extrajudicial.
- 9) 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, sobre protección de la vida privada. Asimismo, se informará que las modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden variar anualmente, en caso de operaciones 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. La información indicada se entregará por defecto por medios digitales, salvo que el consumidor solicite expresamente su entrega por medios físicos.

Artículo 9°.- 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 todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo del contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una tarjeta de crédito, incluidas las comisiones de la tarjeta de crédito, las comisiones 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, simultáneos, adicionales, especiales o conexos.
- 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 contados 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 el deudor se encuentre en situación de insolvencia o sometido a un procedimiento concursal en los términos, procedimiento y plazos de la ley N° 20.720, que sustituye el régimen concursal vigente por una ley de reorganización y liquidación de empresas y personas, y perfecciona el rol de la Superintendencia del ramo.
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 párrafo 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, simultáneos, adicionales, especiales o conexos específicos que decide terminar.
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, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica.

Si el consumidor ha realizado operaciones 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 operaciones, para que pueda extinguir o prepagar la tarjeta de crédito incluyendo tales sumas.

- 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 asociados, simultáneos, adicionales, especiales o 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) Precisar si la línea de crédito autorizada para el uso de la tarjeta de crédito tendrá o no el carácter de crédito rotativo.
- 6) Si el Emisor 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.
- 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 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 emisor 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, 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 a pagar según se haya determinado en el contrato.

- 10) Las medidas de seguridad e instrucciones de uso seguro de la tarjeta de crédito.
- 11) Los procedimientos existentes ante una denuncia de fraude, detallando las etapas, responsabilidades y plazos asociados según lo establecido en la ley N° 20.009 que establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y operaciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.
- 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 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 periodos 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.

Los contratos celebrados entre emisores y titulares deberán cumplir, además, con los contenidos mínimos establecidos para estos efectos por el Compendio de Normas Financieras del Banco Central.

Artículo 10°.- Contenido de la hoja de resumen. Toda hoja de resumen deberá ajustarse al modelo contenido en el artículo 11 de este reglamento, y tendrá el siguiente contenido:

Llevará por título “Hoja de Resumen de las Condiciones de la Tarjeta de Crédito”. En caso de tratarse de una Hoja de Resumen que antecede a una cotización, se deberá incorporar, debajo del título, la siguiente leyenda: “La cotización es de carácter vinculante y tiene un plazo de vigencia de al menos siete días.”

En el encabezado del texto se incluirá en un cuadro la siguiente información:

- 1) Nombre del Consumidor, con el título “Nombre del Titular”.
- 2) RUT del Consumidor, con el título “RUT”.
- 3) Tipo de Tarjeta de Crédito que se contrata, con el título “Tipo de Tarjeta”.
- 4) Fecha en la que se emite la Hoja de Resumen, con el título “Fecha” y en formato DD/MM/AAAA.
- 5) Vigencia de la tarjeta, con el título “Vigencia de la Tarjeta” y en formato “DD/MM/AAAA al DD/MM/AAAA”.

Al lado opuesto del encabezado, 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.”

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 oportunamente, sin retraso, el costo total del crédito será de \$”, señalando el monto que corresponda en pesos chilenos.
- 2) La leyenda: “Realiza una compra por \$100.000 en 12 cuotas y las paga oportunamente, sin retraso, el costo total del crédito será de \$”, señalando el monto que corresponda en pesos chilenos.
- 3) La leyenda: “Realiza un avance en efectivo por \$100.000 en 12 cuotas, y paga cada cuota oportunamente, sin retraso, el costo total del crédito será de \$”, señalando el monto que corresponda en pesos chilenos.

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

A continuación, se incluirá la sección titulada “I. CUPO DE LA TARJETA”, y contendrá un cuadro con la siguiente información:

- 1) Cupo Total.
- 2) Cupo para Avances en Efectivo.
- 3) Cupo Internacional o en Moneda Extranjera, si lo hubiere.

A continuación del cuadro recién indicado, se incluirá otra sección titulada “II. COMISIONES, INTERESES Y GASTOS DE COBRANZA”, donde se incluirá un cuadro titulado “Comisión” con los montos fijos y/o porcentuales de las comisiones definidas en los números 12, 14 y 15 del artículo 3 del presente reglamento, que correspondan a los siguientes ítems:

- 1) Comisión de Administración, Operación y/o Mantención 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), con el título “Mantención”.
- 2) Comisión por Avances en Efectivo en el Extranjero, con el título “Avances en Efectivo en el Extranjero”.
- 3) Comisión por Compras en el Extranjero, con el título “Compras en el Extranjero”.

Los montos se deberán informar en pesos chilenos y entre paréntesis su equivalente en UF, cuando se trate de operaciones nacionales, y en la moneda extranjera correspondiente cuando se trate de operaciones internacionales.

A continuación, se incluirá otro cuadro donde se indicará la tasa de interés anual y la CAE aplicable para Interés Rotativo, Compra en Cuotas, Avances en Efectivo, Interés Anual Moratorio y Cargo Inmediato. Cada concepto señalado en el cuadro deberá incorporar una columna llamada “¿Qué es?”, con las siguientes definiciones:

- 1) “Rotativo: Cobro generado por pagar menos que el total a pagar. Se aplica sobre lo que no se pagó que esté sobre el pago mínimo.”

- 2) “Compra en Cuotas: Cobro generado por las compras en cuotas realizadas que estén afectas a una tasa de interés.”
- 3) “Avances en Efectivo: Cobro que se aplica sobre los avances en efectivo que haya realizado.”
- 4) “Moratorio: Cobro generado por pagar menos que el pago mínimo. Se aplica sobre lo que no se pagó.”
- 5) “Cargo inmediato: Cobro que se aplica por aquellas compras que comienzan a generar interés desde el momento que se realizan.”

Debajo, se incluirá otro cuadro con la información relativa a los gastos de cobranza. Este cuadro deberá contener una primera columna titulada “Cobro”, en la que se indicará “Gastos de Cobranza”, y una segunda columna titulada “¿Qué es?”, con la siguiente definición: “Cobro por gestiones de cobranza extrajudiciales, que se aplica después del día 20 de atraso, según los límites máximos de la normativa vigente.”

Bajo esta sección, se incluirá las siguientes leyendas:

“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.”

“La CAE le sirve para comparar tarjetas al realizar estas operaciones. Mientras más baja sea la CAE, más barata es la tarjeta.”

A continuación, se incluirá otra sección titulada “III. PRODUCTOS O SERVICIOS ADICIONALES”. El Emisor podrá no incluir esta sección si el Consumidor no ha contratado Productos o Servicios Asociados, Simultáneos, Adicionales, Especiales o Conexos.

Bajo el título de la sección se incluirá la siguiente imagen:



Seguida de la siguiente leyenda:

“Si el Emisor exige para el otorgamiento de la Tarjeta la contratación de un seguro, recuerde que:

- Sólo 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 sección deberá 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 del Corredor o Intermediario;
- 5) Comisión por mantención;
- 6) Otros costos, debiendo indicar a qué corresponden;
- 7) Nombre del Emisor del Producto o Servicio Específico Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo al Crédito;
- 8) Número de póliza; y
- 9) Cobertura.

Debajo de la sección, 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 aplican las entidades otorgantes de crédito, conforme a sus respectivas políticas.”

Al final de la sección se deberá incluir una leyenda que indique: “Valor UF al día de emisión: \$”, señalando el monto que corresponda en pesos chilenos.

Finalmente, se incluirá una sección titulada “IV. 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 y que 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, compra en cuotas o avance en efectivo) se informa la CAE de referencia que corresponda.”

- 2) “Costo Total del Crédito: Es el monto que pagará por un crédito otorgado en cuotas y con un capital predefinido. Este valor considera la suma del capital, los intereses, comisiones y cargos adicionales.”
- 3) “Período de Facturación: Es el espacio de tiempo dentro del cual se registran los movimientos de su tarjeta. Al final de este periodo, se genera el estado de cuenta en base a los movimientos realizados durante el periodo.”
- 4) “Pago Mínimo: Es la suma que representa la cantidad mínima a pagar por el consumidor de acuerdo con lo estipulado en el contrato. Si paga el mínimo o menos que este, pagará intereses rotativos, intereses moratorios y podría pagar gastos de cobranza. Además, su deuda tardará más tiempo en ser pagada.”
- 5) “Total a Pagar: Es el monto que debe pagar al final del período de facturación, y considera todos los movimientos de la tarjeta de crédito, incluidos costos, intereses, cargos, comisiones e impuestos, y el saldo pendiente de pago del periodo anterior, si lo hubiere, en la medida que todos ellos estén devengados.”

Artículo 11.- Diseño y formato de la Hoja de resumen. La Hoja de resumen deberá ajustarse al formato que se indica en este artículo, con un tamaño de letra mínimo de 9,5 puntos tipográficos, salvo los títulos y subtítulos, que tendrán un tamaño mínimo de 13 puntos tipográficos.

Formato de Hoja de resumen:

Nombre del Titular

RUT

Tipo de Tarjeta

Fecha

Vigencia de la Tarjeta

Xxxxxx Xxxxxxxx

Xxxxxxxx-x

Xxxxxxx

DD/MM/AAAA

DD/MM/AAAA al DD/MM/AAAA



Use esta hoja para revisar las principales condiciones incluidas en el contrato y verificar que sean iguales a las ofrecidas en su cotización.

¿CUÁNTO PAGARÁ EN TOTAL POR ESTA TARJETA SI...?

Realiza una compra por \$100.000 sin cuotas y la paga oportunamente, sin retraso, el costo total del crédito será de \$XXX

Realiza una compra por \$100.000 en 12 cuotas y las paga oportunamente, sin retraso, el costo total del crédito será de \$XXX

Realiza un avance en efectivo por \$100.000 en 12 cuotas, y paga cada cuota oportunamente, sin retraso, el costo total del crédito será de \$XXX

Cálculo realizado con valores referenciales que pueden variar

I. CUPO DE LA TARJETA

	Total	Avance en efectivo	Internacional
Cupo Tarjeta			

II. COMISIONES, INTERESES Y GASTOS DE COBRANZA

Comisión

Mantención	
Avances en Efectivo en el Extranjero	
Compras en el Extranjero	

Interés	¿Qué es?	Tasa de Interés Anual	CAE
Rotativo:	Cobro generado por pagar menos que el total a pagar. Se aplica sobre lo que no se pagó que esté sobre el pago mínimo.	X%	X%
Compra en Cuotas:	Cobro generado por las compras en cuotas realizadas que estén afectas a una tasa de interés.	X%	X%
Avances en Efectivo:	Cobro que se aplica sobre los avances en efectivo que haya realizado.	X%	X%
Moratorio:	Cobro generado por pagar menos que el pago mínimo. Se aplica sobre lo que no se pagó.	X%	X%
Cargo Inmediato:	Cobro que se aplica por aquellas compras que comienzan a generar interés desde el momento que se realizan.	X%	X%

Cobro	¿Qué es?
Gastos de Cobranza	Cobro por gestiones de cobranza extrajudiciales, que se aplica después del día 20 de atraso, según los límites máximos de la normativa vigente.

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.

La CAE le sirve para comparar tarjetas al realizar estas operaciones. Mientras más baja sea la CAE, más barata es la tarjeta.

III. PRODUCTOS O SERVICIOS ADICIONALES



Si el Emisor exige para el otorgamiento de la Tarjeta la contratación de un seguro, recuerde que:

- Sólo 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.

SEGURO: [Indicar tipo de seguro]	
Costo mensual en pesos chilenos (equivalente en UF):	
Costo anual en pesos chilenos (equivalente en UF):	
Vigencia del producto:	
Comisión del Corredor o Intermediario:	
Comisión por mantención:	
Otros costos:	
Nombre del Emisor:	
Número de póliza:	
Cobertura:	

SEGURO: [Indicar tipo de seguro]	
Costo mensual en pesos chilenos (equivalente en UF):	
Costo anual en pesos chilenos (equivalente en UF):	
Vigencia del producto:	
Comisión del Corredor o Intermediario:	
Comisión por mantención:	
Otros costos:	
Nombre del Emisor:	
Número de póliza:	
Cobertura:	



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 aplican las entidades otorgantes de crédito, conforme a sus respectivas políticas.

Valor UF al día de emisión: \$

IV. GLOSARIO

CAE (Carga Anual Equivalente):	Es un indicador expresado en porcentaje anual que refleja el costo del crédito y que 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, compra en cuotas o avance en efectivo) se informa la CAE de referencia que corresponda.
Costo Total del Crédito:	Es el monto que pagará por un crédito otorgado en cuotas y con un capital predefinido. Este valor considera la suma del capital, los intereses, comisiones y cargos adicionales.
Periodo de Facturación:	Es el espacio de tiempo dentro del cual se registran los movimientos de su tarjeta. Al final de este periodo, se genera el estado de cuenta en base a los movimientos registrados durante el periodo.
Pago Mínimo:	Es la suma que representa la cantidad mínima a pagar por el consumidor de acuerdo con lo estipulado en el contrato. Si paga el mínimo o menos que este, pagará intereses rotativos, intereses moratorios y podría pagar gastos de cobranza. Además, su deuda tardará más tiempo en ser pagada.
Total a Pagar:	Es el monto que debe pagar al final del periodo de facturación, y considera todos los movimientos de la tarjeta de crédito, incluidos costos, intereses, cargos, comisiones e impuestos, y el saldo pendiente de pago del periodo anterior, si lo hubiere, en la medida que todos ellos estén devengados.

Artículo 12.- Documento sobre uso adecuado de la tarjeta de crédito. 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 supremo N° 53, de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba reglamento sobre análisis de solvencia económica e información a los consumidores.

Párrafo 3°. Otorgamiento de garantías personales

Artículo 13.- 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 14.- 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.
- 3) Los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue al Emisor.

Artículo 15.- 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 16.- 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 17.- 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 18.- Mandatos en blanco. La existencia de este tipo de mandatos se encuentra prohibida conforme a lo dispuesto en el artículo 17 B, letra g), de la ley N° 19.496. 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 19.- 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 Emisor o a un tercero, o a cualquiera de estos últimos exclusivamente, podrá efectuarse una vez que estén totalmente extinguidas las obligaciones a favor del Emisor 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 20.- Información de la aceptación o rechazo y derecho a ser informado de las razones del rechazo a la contratación de la tarjeta de crédito. El emisor deberá informarle al consumidor la aceptación o rechazo a la contratación de la apertura de una tarjeta de crédito, así como el resultado del análisis de solvencia económica, conforme a lo dispuesto en el artículo 17 N de la ley N° 19.496 y el artículo 7° del decreto supremo N° 53, de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba reglamento sobre análisis de solvencia económica e información a los consumidores.

En el caso de que el emisor rechace la solicitud de contratación de la apertura de una tarjeta de crédito, dicho rechazo deberá fundarse en condiciones objetivas, las cuales deberán ser informadas en el documento en el cual se comunique el resultado del análisis de solvencia económica.

El emisor deberá entregar el resultado del análisis de solvencia económica directamente al consumidor, entendiéndose entregado si el documento cuenta con la firma del consumidor u otra especie de manifestación de conformidad en la recepción de la información, o si es enviado al medio físico o tecnológico que el consumidor hubiere señalado.

Artículo 21.- 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 del 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, sobre protección a la vida privada.
- 9) Incumplimiento del consumidor de contratar oportunamente una póliza de seguro requerida explícita y previamente por el emisor en los casos que corresponda, de acuerdo con lo establecido en el artículo 538 bis del Código de Comercio y la normativa dictada al efecto.
- 10) Incumplimiento previo de cualquier tipo de obligación contraída con el emisor, o con sus filiales o relacionadas.
- 11) Verificación de un conflicto de intereses, 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 solicitada 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.
- 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 22.- Información confidencial. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos anteriores, el Emisor 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 1°. Del estado de cuenta

Artículo 23.- 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 tecnológico que el consumidor hubiere elegido, la siguiente información:

El documento llevará por título “Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito”. Al costado derecho del título se podrá incluir el cupón de pago correspondiente.

Debajo del título, al costado izquierdo, se incluirá la siguiente información:

- 1) Nombre del titular, con el título “Nombre del Titular”.
- 2) Rut del titular, con el título “Rut del Titular”.
- 3) Los últimos cuatro dígitos del número de la tarjeta, reemplazando los demás números por una letra X, con el título “Número de Tarjeta”.
- 4) Fecha del Estado de Cuenta en formato DD-MM-AAAA, con el título “Fecha”.
- 5) Periodo de Facturación en formato DD/MM/AAAA al DD/MM/AAAA, con el título “Período Facturación”.

Debajo del título, al costado derecho, y en paralelo a la información anterior, se incluirá una tabla que indique lo siguiente:

- 1) “TOTAL A PAGAR”, correspondiente al Monto Total a Pagar, expresado en pesos chilenos.
- 2) “PAGAR HASTA”, donde se indicará la Fecha de Vencimiento o Límite para Pagar, según el formato DD-MM-AAAA.

Debajo de esta tabla se incluirá el Monto Mínimo a Pagar, usando la leyenda “El Pago Mínimo es de \$XXX. Pagar el Mínimo NO exime del pago de intereses.”, reemplazando las XXX por el Monto Mínimo a Pagar que corresponda en pesos chilenos. La leyenda no debe dar mayor relevancia tipográfica a las palabras “Pago Mínimo”.

A continuación, se incluirá al lado izquierdo un recuadro titulado “RESUMEN GENERAL”. Este recuadro tendrá una tabla que incluirá los montos facturados en el período, en pesos chilenos, correspondientes a los siguientes conceptos, cada uno claramente marcado con una letra (A, B, C, D, E o F según corresponda):

- (A) Monto pendiente al final del periodo anterior.
- (B) Compras.
- (C) Productos o Servicios Adicionales Contratados, donde se incluirá el monto correspondiente a la suma de todos los cargos del período por Productos o Servicios Asociados, Simultáneos, Adicionales, Especiales o Conexos.
- (D) Comisiones.
- (E) Abonos, Impuestos y Ajustes.
- (F) 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. Este ítem deberá contener el superíndice¹, el cual remitirá a la nota explicativa correspondiente.

Al final de la tabla se indicará el Monto Total a Pagar, antecedido por el símbolo “=”.

Bajo el recuadro se incorporará la siguiente leyenda: “¹En los últimos 12 meses, el total de los cobros por Intereses y Gastos de Cobranza (F) asciende a \$”, señalando el monto que corresponda en pesos chilenos.

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

- 1) La leyenda: “ Si paga el Total (\$XXX), no pagará Intereses Rotativos, Intereses Moratorios ni Gastos de Cobranza”, reemplazando las XXX por el monto correspondiente al Monto Total a Pagar en pesos chilenos.
- 2) La leyenda: “ Si paga un monto igual o mayor al Mínimo, pero menor al Total, pagará Intereses Rotativos y su deuda tardará más tiempo en terminar”.
- 3) La leyenda: “ Si paga menos que el Mínimo, caerá en mora, generará Intereses y Gastos de Cobranza, y afectará su historial crediticio.”

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 Total (\$XXX), no pagará Intereses Rotativos.”, reemplazando las XXX por el monto correspondiente al Monto Total a Pagar en pesos chilenos.
- 2) La leyenda: “  Si paga menos que el Total, pagará Intereses Rotativos y podría pagar Gastos de Cobranza. Además, su deuda tardará más tiempo en ser pagada.”

A continuación, se incorporarán dos nuevos cuadros, uno al lado del otro. En el primero, titulado “INFORMACIÓN GENERAL CUPO”, se incluirán 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, el que será informado a través de la siguiente leyenda: “De su cupo disponible, Ud. puede destinar como máximo el siguiente monto para avances.”.
- 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 deberá pagar*.”. Adicionalmente, se debe incorporar una nota explicativa al final del recuadro, 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 dicho cuadro, se incorporará el segundo cuadro titulado “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 “Cuotas que deberá pagar en los próximos 6 meses si no hay compras adicionales o montos por facturar.”.
- 3) Debajo del cuadro, la indicación del próximo período de facturación, con el siguiente formato: “Próximo periodo de facturación: DD/MM/AAAA – DD/MM/AAAA”.

Debajo de los dos cuadros señalados, se incluirá una sección titulada “EVOLUCIÓN MONTOS FACTURADOS Y PAGADOS”, seguida de la leyenda “En este gráfico te mostramos tu comportamiento de pago en los últimos 6 meses.”. A continuación, se deberá incluir, al costado izquierdo, un gráfico de barras que represente, para los últimos seis períodos de facturación, el Monto Total a Pagar y los pagos efectuados por el consumidor. En la última barra, correspondiente al periodo de facturación vigente, el gráfico deberá distinguir los distintos componentes del Monto Total a Pagar, identificando separadamente el monto facturado en dicho período y los saldos provenientes de períodos anteriores que se incorporan a la deuda vigente, en caso de que existan. El gráfico deberá permitir identificar de manera clara y diferenciada, para cada período, cada uno de sus componentes.

Al costado derecho del gráfico se incluirán las leyendas explicativas de sus distintos componentes, las que deberán representarse gráficamente de manera diferenciada y distinguible. Las leyendas serán las siguientes:

- 1) “Monto total a pagar.”
- 2) “Monto pagado.”
- 3) En caso de existir un saldo o monto pendiente de pago de períodos anteriores, se agregarán las siguientes leyendas para distinguir la composición del Monto Total a Pagar del período de facturación vigente:
 - a) “Monto de todas las transacciones realizadas durante el periodo vigente.”, que corresponderá al monto facturado en el periodo vigente, y
 - b) “Saldo o Monto pendiente de pago del período anterior.”, que corresponderá al saldo o monto pendiente de pago del periodo anterior que se incorpora a la deuda en el periodo vigente, según corresponda.

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 y/o canal 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]”, reemplazando la frase “[indicar número al cual el Consumidor puede llamar]” por el número de teléfono del Emisor que deberá estar disponible para estas consultas. 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 sección que tendrá por título “DETALLE DEL PERIODO ACTUAL”, en donde se incluirá en un primer cuadro titulado “(A) Periodo Anterior: desde el DD/MM/AAAA hasta el DD/MM/AAAA”, la información sobre el Monto pendiente al final del periodo anterior, diferenciando por monto facturado del periodo anterior y el monto pagado del periodo anterior, en pesos chilenos. El monto pagado del periodo anterior deberá incluir, en caso de que proceda, los abonos efectuados durante dicho periodo. El total del monto pendiente del periodo anterior deberá estar claramente marcado con la letra (A).

Debajo de este cuadro, se incluirá el detalle de las compras realizadas en el periodo actual. El cuadro titulado “(B) Periodo Actual: desde el DD/MM/AAAA hasta el DD/MM/AAAA” 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”. La indicación del país deberá efectuarse a través de un código de tres letras mayúsculas, que identifique de manera unívoca al país correspondiente. El Sernac podrá publicar recomendaciones referenciales para la aplicación de esta disposición, con el objeto de promover la utilización uniforme de dicha codificación por parte de los países emisores.
- 2) Fecha de la operación, bajo el título “Fecha” y según el formato DD/MM/AAAA.
- 3) Detalle de la operación, bajo el título “Detalle Operación”, donde se indicará el nombre de la persona natural o jurídica con quien se realizó la operación.
- 4) Detalle sobre quien realiza la operación, especificando si la Operación fue realizada por el titular o adicional de la Tarjeta, bajo el título “Titular o Adicional”.
- 5) Monto de la operación o cobro, bajo el título “Monto sin Intereses”. Para las compras realizadas en el extranjero que sean cargadas automáticamente al cupo nacional de la Tarjeta de Crédito, se deberá especificar el tipo de cambio aplicado en la celda correspondiente a “Monto sin Intereses”, ubicándose inmediatamente debajo del monto indicado.
- 6) Tasa de Interés asociada a la operación, bajo el título “Tasa de Interés”.
- 7) Monto Final a Pagar por operación considerando los intereses de la operación en caso de que corresponda, bajo el título “Monto Final a Pagar”.
- 8) Cargo del mes, bajo el título “PAGOS DEL MES”; que considera el Número de la Cuota, bajo el subtítulo “Número Cuota” y el Valor de la Cuota Mensual, bajo el título “Valor Cuota Mensual”, cuando corresponda a una operación en cuotas.

Al final de la información proporcionada para las operaciones realizadas durante el periodo actual de facturación, se incluirá el monto total en pesos chilenos de los siguientes ítems:

- 1) Monto total de las compras realizadas por el titular de la Tarjeta, bajo el título “Total Compras Titular”.
- 2) Monto total de las compras realizadas por el adicional de la Tarjeta, bajo el título “Total Compras Adicional”.
- 3) Monto total de las devoluciones a la Tarjeta, en caso de que corresponda, bajo el título “Total Devoluciones Tarjeta”.
- 4) Monto total de los avances en efectivo a la Tarjeta, en caso de que corresponda, bajo el título “Total Avances en Efectivo”.
- 5) Monto total de las operaciones realizadas en el periodo actual de facturación, que corresponde a la suma del total de compras del titular y adicional, menos el total de devoluciones a la Tarjeta, bajo el título “Compras (B)”.

A continuación, se incluirán las siguientes subsecciones:

- 1) Los productos o servicios adicionales contratados, bajo el título “(C) Productos o Servicios Adicionales Contratados”.
- 2) Cualquier tipo de comisión generada en el periodo de facturación, bajo el título “(D) Comisiones*”, de acuerdo a las definiciones contenidas en los números 12, 14 y 15 del artículo 3 del presente reglamento. Bajo esta subsección se incorporará la siguiente leyenda “*Comisiones reguladas en el artículo 19 Ter de la Ley N° 18.010”.
- 3) Cualquier abono, impuesto o ajuste realizado a la Tarjeta, bajo el título “(E) Abonos, Impuestos y Ajustes”.

Estas subsecciones incorporarán la misma información exigida para las operaciones, en la medida que se hayan generado en el periodo actual de facturación, incluyendo el monto total en pesos chilenos por cada concepto, marcando claramente con su letra respectiva (C, D o E, según corresponda). En el caso de la subsección “(C) Productos o Servicios Adicionales Contratados”, se deberá reemplazar la columna “Lugar” por la columna “Producto/Servicio”. En el caso de la subsección de “(D) Comisiones”, no se deberán incluir las columnas “Monto sin Intereses”, “Tasa de Interés” y “Pagos del Mes”.

Luego, en la subsección titulada: “(F) Intereses y Gastos de Cobranza”, se incluirá un cuadro con la siguiente información:

- 1) Interés Rotativo, junto con la definición “Es el interés que se aplica al monto pendiente de pago de la facturación anterior, cuando hayas pagado un monto entre el mínimo y el total facturado.”. Al costado de dicha definición se incluirá la Tasa y, al lado derecho de esta, se indicará el Monto Final a Pagar en pesos chilenos por este concepto.
- 2) Interés Moratorio, junto a la definición “Es el interés que se aplica al monto pendiente de pago de tu facturación anterior, cuando hayas pagado menos del mínimo o fuera del plazo de vencimiento para el pago.”. Al costado de dicha definición se incluirá la Tasa y, al lado derecho de esta, se indicará el Monto Final a Pagar en pesos chilenos por este concepto.
- 3) Interés Cargo Inmediato, junto a la definición “Cobro que se aplica por aquellas compras que comienzan a generar interés desde el momento que se realizan.”. Al costado de dicha definición se incluirá la Tasa y, al lado derecho de esta, se indicará el Monto Final a Pagar en pesos chilenos por este concepto.
- 4) Gastos de Cobranza, junto a la definición “Es el cobro por gestiones de cobranza extrajudiciales, que se aplica después del día 20 de atraso, según la normativa vigente.”. Al costado de dicha definición se incluirá, en caso de existir, el Monto Final a Pagar en pesos chilenos por este concepto. Debajo del concepto de Gastos de Cobranza, se deberá incluir la leyenda “Sólo se pueden cobrar al deudor los gastos de las actuaciones de cobranza extrajudicial efectivamente realizadas y en ningún caso podrán superar el límite máximo fijado por la ley. Ud. puede verificar este límite en https://www.Sernac.cl/app/calculadora_financiera”.

Al final de esta subsección se deberá indicar el Monto Final a Pagar en pesos chilenos marcado claramente con la letra (F), equivalente a la suma de los intereses Rotativos, Moratorios, de Cargo Inmediato y Gastos de Cobranza.

A continuación, se incorporará una sección denominada “OTRA INFORMACIÓN”, que incluirá un cuadro con la siguiente información:

- 1) La Tasa Mensual Vigente, junto a la definición “Es el interés que se aplica al monto pendiente de pago, a sus compras en cuotas y/o avances solicitados.” y la Carga Anual Equivalente (CAE) aplicable, junto a la siguiente definición “Es un indicador expresado en porcentaje que refleja el costo del crédito (mientras mayor sea el porcentaje, más caro es el crédito). Sirve para comparar entre tarjetas.” para:
 - a) Interés Rotativo;
 - b) Compras en Cuotas; y
 - c) Avances en Efectivo.
- 2) Las leyendas:
 - (1) “Las tasas informadas son las máximas y su determinación definitiva se efectuará el día de la operación.”; y
 - (2) “Las tasas de interés máximas muestran cuánto se cobrará por el monto pendiente de pago, compras en cuotas afectas a intereses y/o al realizar avances en efectivo.”

A continuación, se incluirá un cuadro con la información de CAE y Monto Total del Pago Anticipado, junto con la siguiente definición de Pago Anticipado: “Es el pago del total de su deuda, lo que incluye todas las compras, avances, productos adicionales e intereses.”. Bajo el cuadro se incluirá la leyenda: “Recuerde: Ud. tiene derecho a solicitar la liquidación de su deuda total en forma anticipada y cerrar su tarjeta cuando usted lo desee. Si paga la totalidad de su deuda, asegúrese de realizar los trámites necesarios para el cierre del producto con el emisor de la tarjeta.”. Debajo de dicha leyenda, se deberá incorporar otra que señale lo siguiente: “En caso de prepagar su tarjeta con otro crédito, solo ahorrará si la CAE del nuevo crédito es menor a la CAE pago anticipado y este nuevo crédito no contempla periodos de gracia.”.

Luego, se incorporará una nueva sección titulada “TOME PRECAUCIONES PARA EVITAR FRAUDE”, que contendrá las siguientes leyendas:

- ✓ “Nunca pierda de vista su tarjeta y jamás la entregue a otra persona”.
- ✓ “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”.

Luego, de la sección se agregará la siguiente leyenda: “Infórmese sobre las entidades autorizadas a emitir tarjetas de pago en el país, quienes se encuentran inscritas en los registros de emisores de tarjeta que lleva la CMF, en www.cmfchile.cl”.

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

Si el Consumidor lo solicita de manera expresa, el Emisor deberá entregarle una copia física del Estado de Cuenta.

En caso de que la Tarjeta de Crédito cuente con un Cupo Internacional o en Moneda Extranjera, el Emisor deberá informar mensualmente al Consumidor, mediante un Estado de Cuenta adicional y a través del medio que el Consumidor hubiere elegido, la misma información señalada en los incisos anteriores del presente artículo, en lo que corresponda. Se incluirá el monto moneda de origen de la operación, bajo el título “Monto Moneda Origen”, con respecto a cada operación que se haya realizado con la Tarjeta de Crédito, en el cuadro titulado “(B) Periodo Actual: desde el DD/MM/AAAA hasta el DD/MM/AAAA”.

Artículo 24.- 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 mínimo de 9,5 puntos tipográficos, salvo los títulos y subtítulos, que tendrán un tamaño mínimo de 13 puntos tipográficos.

El estado de cuenta será entregado por defecto a través de medios digitales, salvo que el consumidor solicite expresamente su entrega en formato físico. En este último caso, el emisor deberá poner la información a disposición para su retiro en sucursal dentro del plazo de tres días hábiles.

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.

Formato del estado de cuenta de tarjeta de crédito:

Nombre del Titular

Rut del Titular

Número de Tarjeta

Fecha

Periodo Facturación

Xxxxxx Xxxxxxxx

XXXXXXXX-X

XXXX XXXX XXXX 6784

MM-DD-AAAA

MM/DD/AAAA al MM/DD/AAAA

TOTAL A PAGAR

PAGAR HASTA

\$XXX

DD-MM-AAAA

El Pago Mínimo es de \$XXX. Pagar el Mínimo NO exime del pago de intereses.

RESUMEN GENERAL

(A) Monto pendiente al final del periodo anterior

(B) Compras

(C) Productos o Servicios Adicionales Contratados

(D) Comisiones

(E) Abonos, Impuestos y Ajustes

(F) Intereses y Gastos de Cobranza¹

TOTAL A PAGAR

+

+

+

+

+

+

=

\$XXX

\$XXX

\$XXX

\$XXX

\$XXX

\$XXX

\$XXX

1 En los últimos 12 meses, el total de los cobros por Intereses y Gastos de Cobranza (F) asciende a \$XXX

¿QUÉ PASA SI PAGA...?

✓ Si paga el Total (\$XXX), no pagará Intereses Rotativos, Intereses Moratorios ni Gastos de Cobranza

⚠ Si paga un monto igual o mayor al Mínimo, pero menor al Total, pagará Intereses Rotativos y su deuda tardará más tiempo en terminar

⚠ Si paga menos que el Mínimo, caerá en mora, generará Intereses y Gastos de Cobranza, y afectará su historial crediticio.

INFORMACIÓN GENERAL CUPO

TOTAL

UTILIZADO

DISPONIBLE

Cupo tarjeta

\$x

\$x

\$x

De su cupo disponible, Ud. puede destinar como máximo el siguiente monto para compras:

\$x

De su cupo disponible, Ud. puede destinar como máximo el siguiente monto para avances:

\$x

Para terminar con el total de su deuda anticipadamente deberá pagar*:

\$x

INFORMACIÓN GENERAL DE VENCIMIENTO DE MONTOS ADEUDADOS

Vencimientos próximos 6 meses

NOVIEMBRE

DICIEMBRE

ENERO

FEBRERO

MARZO

ABRIL

\$x

\$x

\$x

\$x

\$x

\$x

Cuotas que deberá pagar en los próximos 6 meses si no hay compras adicionales o montos por facturar.

Próximo periodo de facturación: DD/MM/AAAA - DD/MM/AAAA

*Este costo es calculado a la fecha de emisión del Estado de Cuenta e incluye el costo monetario de prepago

CVE 2846533

Director: Giovanni Calderón Bassi
Sitio Web: www.diarioficial.cl

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

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl



OTRA INFORMACIÓN

	Interés Rotativo	Compras en Cuotas	Avances en Efectivo
Tasa Mensual Vigente Es el interés que se aplica al monto pendiente de pago, a sus compras en cuotas y/o avances solicitados.	X%	X%	X%
Carga Anual Equivalente (CAE) Es un indicador expresado en porcentaje que refleja el costo del crédito (mientras mayor sea el porcentaje, más caro es el crédito). Sirve para comparar entre tarjetas.	X%	X%	X%

Las tasas informadas son las máximas y su determinación definitiva se efectuará el día de la operación.

Las tasas de interés máximas muestran cuanto se cobrará por el monto pendiente de pago, compras en cuotas afectas a intereses y/o al realizar avances en efectivo.

	CAE	Monto Total
Pago Anticipado Es el pago del total de su deuda, lo que incluye todas las compras, avances, productos adicionales e intereses.	X%	X%

Recuerde: Ud. Tiene derecho a solicitar la liquidación de su deuda total en forma anticipada y cerrar su tarjeta cuando usted lo desee. Si paga la totalidad de su deuda, asegúrese de realizar los trámites necesarios para el cierre del producto con el emisor de la tarjeta.

En caso de prepagar su tarjeta con otro crédito, solo ahorrará si la CAE del nuevo crédito es menor a la CAE pago anticipado y este nuevo crédito no contempla periodos de gracia.

TOME PRECAUCIONES PARA EVITAR FRAUDE

- ✓ Nunca pierda de vista su tarjeta y jamás la entregue a otra persona
- ✓ Verifique que nadie observe su clave secreta al comprar o hacer giros
- ✓ Nunca entregue sus claves por teléfono, correo o mensajes y evite llevarlas escritas (o en foto)
- ✓ Su entidad financiera nunca le pedirá sus claves ni tampoco le enviará correos electrónicos con enlaces, ni mensajes de texto solicitando información

Infórmese sobre las entidades autorizadas a emitir tarjetas de pago en el país, quienes se encuentran inscritas en los registros de emisores de tarjeta que lleva la CMF en www.cmfchile.cl

Página 3 de 3

Artículo 25.- Publicidad en el estado de cuenta. El estado de cuenta no podrá incluir publicidad, promociones u ofertas.

Artículo 26.- Solicitud de información del consumidor. El consumidor podrá solicitar la misma información señalada en el artículo 23 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, actualizada hasta la fecha de emisión del documento que contiene la información requerida, por defecto a través de medios digitales, salvo que el consumidor solicite expresamente su entrega en formato físico.

Párrafo 2º. Del seguimiento de movimientos

Artículo 27.- Información de movimientos. Los emisores deberán otorgar a los consumidores acceso permanente a información sobre los movimientos (cargos y abonos) que se hayan realizado, la cual se entregará a través de medios digitales que garanticen su disponibilidad y acceso oportuno.

Artículo 28.- 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.
- 4) Un gráfico de barras que detalle el cupo utilizado del total correspondiente a cada uno de los últimos 12 meses, dividido por mes.

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

- 1) Período de facturación.
- 2) Monto total a pagar.
- 3) Fecha de vencimiento o límite para pagar.
- 4) Monto correspondiente a la parte del monto total a pagar que, a la fecha de consulta, ya haya sido pagado por el consumidor.
- 5) Monto correspondiente a la parte del monto total 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 efectuarse a través de un código de tres letras mayúsculas, que identifique de manera unívoca al país correspondiente. El Sernac podrá publicar recomendaciones referenciales para la aplicación de esta disposición, con el objeto de promover la utilización uniforme de dicha codificación por parte de los países emisores.
 - c) Descripción de la operación, indicando la persona natural o jurídica con quien se realizó la operación.
 - d) Monto de la operación.
 - 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.

La información indicada en el numeral 6) anterior correspondiente a movimientos realizados con anterioridad a un año desde la fecha de consulta podrá ser entregada por el emisor en un plazo de 5 días hábiles.

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 correspondiente 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) Monto correspondiente a las cuotas devengadas durante dicho período.
- 7) 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 párrafo anterior.

Artículo 29.- 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.

El 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 3º. De los derechos del consumidor durante la ejecución del contrato de apertura de línea de crédito

Artículo 30.- 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 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, según corresponda, que se devengará en caso de que no se pague el monto total facturado 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.

Los emisores deberán otorgar a los consumidores acceso permanente a la información a que se refiere este artículo, la cual deberá proporcionarse a través de medios digitales que garanticen su disponibilidad y acceso oportuno.

Artículo 31.- Transferencia electrónica y pago automático de cuenta. 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 un emisor distinto.

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, cuenta con provisión de fondos o línea de crédito contratada con dicho emisor, deberá admitir el pago automático del monto adeudado por el consumidor con cargo a una cuenta corriente, cuenta vista, cuenta con provisión de fondos o línea de crédito de otro emisor, en la medida que tengan un contrato de afiliación.

Artículo 32.- 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 33.- 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. El emisor deberá realizar el bloqueo de manera inmediata una vez recibida la solicitud.

Artículo 34.- 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.

Párrafo 4º. Del Interfaz de pago de tarjeta de crédito

Artículo 35.- 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 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 rotativos, intereses moratorios y gastos de cobranza”.
 - b) “Pago mínimo”. Debajo de esta opción, se deberá incorporar la siguiente leyenda: “Al pagar el mínimo, pagarás intereses rotativos, pero evitarás intereses moratorios y gastos de cobranza”.
 - c) “Otro monto”. Debajo de esta opción, se deberá incorporar la siguiente leyenda: “A mayor monto, pagarás menos intereses rotativos. Si pagas menos del mínimo, generarás intereses moratorios y gastos de cobranza”.

Artículo 36.- 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.

El 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 el artículo anterior. Adicionalmente, podrá publicar recomendaciones relacionadas con el contenido y formato del interfaz de pago de tarjetas de crédito.

**TÍTULO V
INFORMACIÓN PUBLICITARIA**

Párrafo 1º. De la publicidad

Artículo 37.- Información y publicidad. La información básica comercial de las tarjetas de crédito y la difusión que de ella 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 38.- Información publicitaria mínima. Los emisores deberán informar la Carga Anual Equivalente (CAE) y el Costo Total del Crédito (CTC) 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 (CAE) 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) $W_0 = \sum_{m=0}^M C_m (1 + i_f)^{-m}$

Donde:

W_0 = Monto de la compra simple, compra en cuotas o avance en efectivo recibido por el consumidor en $m=0$

C_m = 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 operación, 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 (CAE), el emisor deberá informar el Costo Total del Crédito (CTC). Asimismo, en toda publicidad que incluya meses de gracia, periodos de no pago o pago diferido, deberá incluirse conjuntamente con la Carga Anual Equivalente (CAE) una leyenda que señale el número de periodos de gracia o meses de no pago aplicables.

Artículo 39.- Información por correo electrónico y otros medios tecnológicos. Toda comunicación promocional o publicitaria de una tarjeta de crédito enviada por correo electrónico, correo postal, 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 40.- 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 41.- Información sobre 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 y características relevantes de una promoción o de una oferta deberán informarse por el emisor en su página web, salvo que el consumidor solicite expresamente su entrega por medios físicos en una de las oficinas donde se pueda contratar la tarjeta de crédito. Adicionalmente, el consumidor deberá poder acceder a ellas desde el medio digital donde se publique la oferta, ya sea mediante su incorporación íntegra en dicho medio, o a través de un acceso claro, visible y oportuno a la página web donde se encuentran publicadas.

No se entenderá cumplida la obligación señalada en este artículo si sólo se han depositado las bases de la promoción u oferta en la oficina de un notario.

Artículo 42.- 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 (CTC).
- 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 (CTC) 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 (CTC), 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 (CTC) 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.

El 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 43.- 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.

Artículo 44.- Revisión periódica. Cada tres años, el Sernac deberá realizar una evaluación de las disposiciones de este reglamento, revisando si la regulación contenida en ellas se adecúa a las necesidades de ese momento, considerando los cambios en la tecnología y en el comportamiento de los emisores y los consumidores. Dicha evaluación deberá culminar en un informe presentado al Ministro de Economía, Fomento y Turismo que contenga recomendaciones normativas fundadas en sus hallazgos.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero transitorio.- Las disposiciones del presente reglamento entrarán en vigencia una vez transcurridos dieciocho meses desde su publicación en el Diario Oficial.

Artículo segundo transitorio.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 44 de este reglamento, el Sernac deberá realizar la primera de las evaluaciones descritas en dicho artículo al cumplirse cuatro años desde la publicación de este reglamento. Tras dicha evaluación, las siguientes se realizarán cada tres años, según señala el mencionado artículo 44.

Artículo tercero transitorio.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral 42 del artículo 3 del presente reglamento, mientras no haya entrado en vigor la norma de carácter general a la que se refiere el artículo segundo transitorio de la ley N° 21.673, que adopta medidas para combatir el sobreendeudamiento, 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.”

Artículo Segundo: Derógase, a partir de la entrada en vigencia del reglamento aprobado en el artículo primero, el decreto supremo N° 44, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.

Anótese, tómese razón y publíquese en el Diario Oficial.- GABRIEL BORIC FONT, Presidente de la República.- Álvaro García Hurtado, Ministro de Economía, Fomento y Turismo.- Nicolás Grau Veloso, Ministro de Hacienda.

Lo que transcribe, para su conocimiento.- Saluda atentamente a usted, Javiera Petersen Muga, Subsecretaria de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
División Jurídica

Cursa con alcances el decreto N° 75, de 2025, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

N° OF133218/2026.- Santiago, 13 de julio de 2026.

Esta Contraloría General ha dado curso al documento de la suma, que “Aprueba nuevo reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito y deja sin efecto el decreto N° 44, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo”, por ajustarse a derecho.

No obstante, debe manifestarse que la expresión “países emisores” utilizada en su artículo 23, en el apartado sobre el “detalle de las compras realizadas en el período actual” -que se debe incluir en los estados de cuenta de las tarjetas de crédito-, numeral 1), debe entenderse referida a los “emisores”, puesto que dicha regulación alude a las recomendaciones que podrá publicar el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) con el objeto de promover que estos, al entregar aquella información, usen de manera uniforme el código de tres letras mayúsculas que identifique al país de que se trate cuando la operación en cuestión haya ocurrido en el extranjero.

La misma referencia debe entenderse respecto de su artículo 28, en su apartado vinculado al contenido de la “segunda sección, relativa a los movimientos facturados”, N° 6, letra b), dado que esta regulación también dice relación con la eventual publicación de las citadas recomendaciones del Sernac para los emisores, con igual finalidad, en lo relativo al contenido mínimo que estos deben comunicar a los consumidores al otorgarles acceso permanente a la información sobre los movimientos de la tarjeta de crédito.

Con los alcances que anteceden, se ha tomado razón del decreto del epígrafe.

Saluda atentamente a Ud., Dorothy Pérez Gutiérrez, Contralora General de la República.

Al señor
Ministro de Economía, Fomento y Turismo
Presente.