

REF.: EJECUTA ACUERDO DEL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO QUE APRUEBA PUESTA EN CONSULTA DE LA TERCERA PROPUESTA NORMATIVA QUE REGULA LAS COMISIONES DE OPERACIONES DE CRÉDITO DE ACUERDO AL ARTÍCULO 19 TER DE LA LEY 18.010, Y QUE DEFINE LOS PLAZOS Y CONDICIONES EN QUE LAS ENTIDADES DEBEN ENVIAR A SUS CLIENTES LOS ANEXOS CONTRACTUALES SEGÚN EL ARTÍCULO OCTAVO TRANSITORIO DE LA LEY N° 21.314

SANTIAGO, 27 de mayo de 2022

RESOLUCIÓN EXENTA N° 3260

VISTOS:

Lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N° 19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado; en los artículos 5 número 1, 20 número 3 y 21 número 1, todos del Decreto Ley N° 3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero; en la Ley N° 18.010, especialmente en su artículo 19 ter, incorporado por el artículo noveno de la Ley N° 21.314 y el artículo octavo transitorio de esta última ley; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2001, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el Decreto N° 478 de 2022, del Ministerio de Hacienda; en los artículos 1 y 17 de la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión para el Mercado Financiero, contenida en la Resolución Exenta N° 1.857 de 2021 de dicha Comisión; en lo acordado por el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero en Sesión Ordinaria N° 289 de 26 de mayo de 2022; y en la Resolución N° 7 de 2019, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3260-22-40497-N

1. Que, según lo establecido en el N°1 del artículo 5 del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, dentro de las atribuciones generales de esta Comisión se encuentra el dictar las normas para la aplicación y cumplimiento de las leyes y reglamentos y, en general, dictar cualquier otra normativa que de conformidad con la ley le corresponda para la regulación del mercado financiero.
2. Que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 19 ter de la ley N°18.010, introducido por el artículo noveno de la ley N° 21.314, esta Comisión debe determinar, por norma de carácter general, *“los requisitos, reglas y condiciones que deberán cumplir las comisiones que se cobren respecto de las operaciones de crédito de dinero otorgadas por las entidades supervisadas por la Comisión y de aquellas sometidas a su fiscalización, conforme a lo establecido en el artículo 31 de esta ley [Ley N° 18.010], debiendo corresponder a contraprestaciones por servicios reales y efectivamente prestados”*. El citado artículo dispone, además, que dicha normativa *“deberá establecer criterios objetivos para la determinación de tales comisiones, los cuales deberán calcularse en base al costo de prestación del servicio”* y que *“serán considerados intereses los cobros que no cumplan con los requisitos, reglas y condiciones que establezca la Comisión mediante la normativa referida precedentemente”*.
3. Que, en virtud del artículo octavo transitorio de la Ley N° 21.314, corresponde a esta Comisión dictar la normativa señalada en el considerando anterior, dentro de los doce meses siguientes a su publicación, sin perjuicio de la fecha que se determine en la misma para su entrada en vigencia. Del mismo modo y de conformidad con dicho artículo, esta Comisión debe determinar los plazos y condiciones que regirán el envío del anexo que contenga el detalle de las modificaciones a los contratos que pueden realizar las instituciones, en virtud de la normativa que regula el nuevo artículo 19 ter de la ley N° 18.010.
4. Que de acuerdo al número 3 del artículo 20 del Decreto Ley N°3.538, la normativa que imparta el Consejo de la Comisión deberá contener los fundamentos que hagan necesaria su dictación, incluyendo una definición adecuada del problema que se pretende abordar, la justificación de la intervención regulatoria, la evaluación del impacto de dicha regulación, así como aquellos estudios o informes en que se apoye, en los casos que corresponda o sea posible. Además, el referido numeral establece que dicha normativa deberá ser objeto de una consulta pública.
5. Que, atendidas estas disposiciones, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°267 de 23 de diciembre de 2021, ejecutado mediante Resolución Exenta N°7943 del mismo día, acordó poner en consulta una propuesta que regula las comisiones de operaciones de crédito del artículo 19 ter de la Ley N°18.010, y que define los plazos y condiciones en que las entidades deben enviar a sus clientes los anexos contractuales, conforme establece el artículo octavo transitorio de la Ley N°21.314, la cual se efectuó entre los días 27 de diciembre de 2021 y 23 de enero de 2022.
6. Que, en virtud de los comentarios recibidos en la consulta pública mencionada en el considerando anterior, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°282 de 7 de abril de 2022, ejecutado mediante Resolución Exenta N° 2224 de 8 de abril de 2022, acordó poner en consulta una segunda propuesta normativa, la cual se efectuó entre los días 8 y 22 de abril de 2022.
7. Que, en tal sentido y luego de concluida esta segunda instancia, analizados los comentarios recibidos y realizadas las modificaciones pertinentes a la propuesta normativa, el Consejo de la Comisión ha estimado permitiente someter a consulta pública una tercera versión de la propuesta normativa.
8. Que, de acuerdo al artículo 37 bis de la Ley N° 19.880, cuando un órgano de la administración del Estado deba evacuar un acto administrativo de carácter general que tenga claros efectos en los ámbitos de competencia de otro órgano, le remitirá todos los antecedentes y requerirá de éste un informe para efectos de evitar o precaver conflictos de normas, con el objeto de resguardar la coordinación, cooperación y colaboración entre los órganos involucrados en su dictación. En tal



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3260-22-40497-N

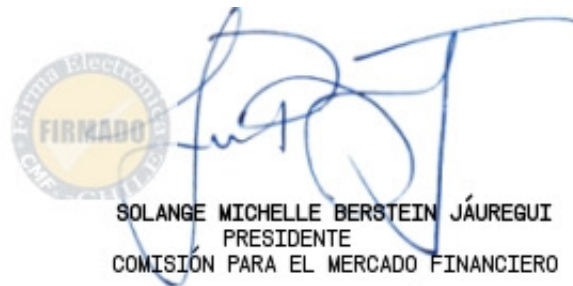
sentido, mediante Oficio Ordinario N° 001903 de 9 de marzo de 2022, y luego de una comunicación remitida por este Servicio, el Servicio Nacional del Consumidor remitió informe en el que entregaba su opinión sobre la propuesta normativa original, el cual fue analizado por esta Comisión para la elaboración de la nueva propuesta normativa.

9. Que, en virtud de lo anterior, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N° 289 de 26 de mayo de 2022, acordó poner en consulta pública, desde el 27 de mayo al 17 de junio, la tercera propuesta normativa antes referida, acompañada de su respectivo informe normativo.
10. Que, en lo pertinente, el artículo 17 de la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión para el Mercado Financiero señala que *“Dichos acuerdos podrán llevarse a efecto una vez emitido por el Ministro de Fe un certificado del acuerdo, sin esperar la suscripción del Acta por los comisionados presentes en la Sesión. Dicho certificado se citará en el acto o resolución que formalice el acuerdo”*. En virtud de lo anterior, se emitió el certificado de 26 mayo de 2022 suscrito por el Sr. Secretario, donde consta el referido acuerdo.
11. Que, conforme lo dispuesto en el inciso séptimo del artículo 3° de la Ley N°19.880 y del N°1 del artículo 21 del referido Decreto Ley N°3.538, corresponde al Presidente de la Comisión ejecutar y dar cumplimiento a los acuerdos adoptados por el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero.

RESUELVO:

EJECÚTESE el acuerdo del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, adoptado en Sesión Ordinaria N° 289 de 26 de mayo de 2022, que aprueba la puesta en consulta pública, desde el 27 de mayo al 17 de junio de 2022, de la tercera propuesta normativa que regula las comisiones de operaciones de crédito del artículo 19 ter de la Ley N°18.010, y que define los plazos y condiciones en que las entidades deben enviar a sus clientes los anexos contractuales según el artículo octavo transitorio de la Ley N°21.314, acompañada de su respectivo informe normativo, cuyos textos completos se encuentran adjuntos a esta Resolución y se entienden formar parte de la misma.

Anótese, Comuníquese y Archívese.


SOLANGE MICHELLE BERSTEIN JÁUREGUI
PRESIDENTE
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3260-22-40497-N

NORMA DE CARÁCTER GENERAL N°

Esta Comisión, en uso de las facultades que le confieren el numeral 1 del artículo 5° y el numeral 3 del artículo 20, todos del Decreto Ley N°3.538; el artículo 19° ter de la Ley N°18.010 modificado por la ley N°21.314; el artículo octavo transitorio de esta última ley; y lo acordado por el Consejo de la Comisión en sesión [ordinaria][extraordinaria] N°[XXX] de [fecha], ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones:

I Requisitos, reglas y condiciones que deben cumplir las comisiones que se cobren respecto de las operaciones de crédito de dinero.

En virtud de lo establecido en el artículo 19°ter en relación al artículo 2° de la Ley N°18.010 y en el artículo octavo transitorio de la Ley N°21.314, serán considerados comisión en las operaciones de crédito de dinero aquellos cobros que cumplan con las siguientes reglas, condiciones y requisitos:

- 1) Que el cobro efectuado al deudor se calcule en base al costo de prestación del servicio.*
- 2) Que el servicio haya sido efectivamente prestado al deudor y corresponda a un servicio real y distinto de aquellos inherentes a la operación de crédito de dinero.*
- 3) Que el concepto al que corresponde el pago, así como su importe total para el deudor, haya sido informado y aceptado por éste en forma expresa, previa a su cobro y a la prestación del servicio, independiente que el cobro por dicho servicio se efectúe con antelación a su prestación.*
- 4) Que la información de tales cobros asociados a esos servicios a ser contratados con motivo de las operaciones de crédito, sea puesta a disposición del público mediante los mismos canales que emplea el acreedor para efectuar las ofertas de operaciones de crédito de dinero o la contratación de las mismas.*

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, se considera servicio inherente a la operación de crédito:

- i. Aquel que es necesario para iniciar, celebrar, materializar o terminar la operación de crédito; y*
- ii. Aquel que está obligado a prestar el acreedor al deudor en cumplimiento de exigencias legales y normativas aplicables a las operaciones de crédito.*

No obstante, no se considerará inherente a la operación de crédito aquel servicio que por disposición legal o normativa el acreedor no puede prestar directamente.

A su vez, para efectos de lo establecido en el artículo 2° de la Ley N°18.010, se considerará que el cobro es recibido por el acreedor:

- i. Si el servicio es prestado directamente por él o por una empresa de su grupo empresarial; y*
- ii. Si el servicio es inherente a la operación de crédito de dinero, aun cuando sea prestado por terceros”.*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3260-22-40497-N*

Teniendo en consideración que estas instrucciones se emiten en virtud de lo establecido en los artículos 2° y 19ter de la Ley N°18.010, la presente normativa no rige para aquellas operaciones de crédito que no están afectas a Tasa Máxima Convencional, como es el caso de las operaciones a que se refiere el inciso final del artículo 1° y el artículo 5°, ambos de la misma ley. Por la misma razón, tampoco rigen para aquellas operaciones y servicios que no forman parte de la operación de crédito o que sean accesorias a ésta.

En las operaciones de crédito de dinero originadas en la utilización de líneas de crédito asociadas a tarjetas de crédito o cuentas corrientes, serán aplicables los requisitos y reglas que se regulan en esta norma respecto de las comisiones, atendiendo a la naturaleza de cada operación, según establece el artículo 6° ter de la Ley N° 18.010. En dicho sentido, los cobros que no se ajusten a los requisitos expuestos precedentemente serán interés para el cómputo de la tasa máxima convencional. En este tipo de operaciones, no se consideran servicios inherentes los de administración, operación y mantención de la línea o tarjeta, siendo por tanto comisión los cobros al deudor por esos conceptos. Lo anterior, siempre que dicho cobro no sea función del monto de la operación de crédito de dinero.

Corresponderá al acreedor adoptar los resguardos que sean necesarios a objeto de acreditar a satisfacción de esta Comisión el cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente sección, cuando ésta así lo requiera en sus procesos de supervisión.

II. Plazos y condiciones para el envío de los anexos para la adecuación de los contratos suscritos con antelación a la entrada en vigencia de la ley N° 21.314

Las instituciones que deban modificar los contratos relativos a operaciones contempladas en el artículo 6 ter de la ley N° 18.010, suscritos con antelación a la entrada en vigencia de la normativa deberán, a su costa, enviar por aquellos medios convenidos con sus clientes para el envío de información periódica, una comunicación indicando ese hecho, junto a un anexo con el detalle de las modificaciones y sus justificaciones, para su aceptación o rechazo. Lo anterior, sin perjuicio que, conforme a lo establecido en el artículo octavo transitorio de la Ley N°21.314, el oferente sólo podrá dar término al correspondiente contrato frente al rechazo de aquellas modificaciones que tienen por objeto adecuar los contratos a los cambios introducidos por esta última ley.

La comunicación antes aludida deberá efectuarse en un lenguaje claro y de fácil comprensión para una persona sin conocimientos financieros o jurídicos, y ser remitida dentro del plazo de 6 meses contado desde la fecha de emisión de la presente Norma de Carácter General.

Con todo, el plazo de envío efectivamente utilizado por la entidad deberá contemplar un término de al menos 20 días hábiles para el pronunciamiento expreso del deudor. Circunstancia que deberá constar en dicha comunicación a objeto que el cliente tome conocimiento de la existencia de dicho plazo para emitir su pronunciamiento, así como del hecho que, vencido ese plazo, aun cuando no se haya manifestado respecto de la propuesta, toda comisión que no cumpla con las reglas, condiciones y requisitos dispuestos en esta norma de carácter general, será considerada como interés. También se considerarán interés los cargos por comisiones que no se ajusten a la



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3260-22-40497-N

presente normativa, si el cliente no acepta la propuesta de ajuste de contrato y el acreedor no ejerce su derecho a ponerle término de acuerdo a la ley 21.314, una vez que entre en vigencia esta norma.

Las instituciones deberán velar porque la información provista con motivo de la citada comunicación distinga claramente aquellos cambios que se efectuarán con motivo de las modificaciones introducidas al artículo 19 TER de la ley 18.010, de cualquier otra modificación propuesta.

Si, como consecuencia del rechazo de las modificaciones que tienen por objeto adecuar los contratos a los cambios introducidos por la ley 21.314, el oferente decide poner término al correspondiente contrato, la institución respectiva deberá otorgar al deudor las facilidades de pago necesarias, quedando impedida de acelerar los créditos con plazos vigentes -para el solo efecto del rechazo de las modificaciones de acuerdo a la ley 21.314-, debiendo respetar los mismos.

III. Adecuación Normativa

En virtud de las definiciones establecidas en la presente Norma de Carácter General y para preservar la coherencia normativa, efectúanse las modificaciones que a continuación se señalan:

- a) En el Capítulo 2-2 sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques: Se elimina el párrafo final del N°5 del Título II.*
- b) En el Capítulo 8-1 de Sobregiro en Cuenta Corriente Bancaria: Se reemplaza el segundo párrafo del N°2 por el siguiente:*

"Esta Comisión considera que una adecuada administración de la cuenta corriente por parte de su titular no debería generar estos sobregiros, por lo que los bancos deben darle el carácter de situaciones de excepción y ejercer una estrecha vigilancia sobre la frecuencia con la que el cuentacorrentista incurre en ellos y los montos envueltos en los respectivos eventos."

- c) En la Norma de Carácter General N° 208, se reemplaza el párrafo tercero del punto 4.3 por el siguiente:*

Para los efectos de los préstamos realizados por las compañías, se entenderá por tasa efectiva a aquella que se determine considerando la tasa de interés pactada más todos los pagos que el deudor debe realizar, incluyendo aquellos que se pudieren efectuar bajo la forma de otros conceptos, tales como gastos por obtención de informes comerciales, verificación de domicilio, gastos de tramitación u otros cargos que impliquen de hecho pagar un mayor precio por el dinero recibido en préstamo.

IV. Vigencia

Las instrucciones impartidas por la presente Norma de Carácter General regirán a partir del primer día hábil del doceavo mes siguiente a la presente fecha".



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3260-22-40497-N



COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO

PROPUESTA NORMATIVA

Comisiones en operaciones de crédito de dinero, ley 18.010

Mayo 2022

www.cmfchile.cl



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3260-22-40497-N



Propuesta Normativa

Comisiones en operaciones de crédito, ley 18.010

Mayo 2022



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3260-22-40497-N

CONTENIDO

I. Objetivo	4
II. Marco Regulatorio Vigente	4
III. Estudios, Principios y Recomendaciones Internacionales.....	5
IV. Jurisdicciones Extranjeras.....	5
V. Proceso Consultivo Anterior	6
VI. Propuesta normativa	7
a. Contenido de la propuesta	8
I <i>Requisitos, reglas y condiciones que deben cumplir las comisiones que se cobren respecto de las operaciones de crédito de dinero.</i>	8
II. <i>Plazos y condiciones para el envío de los anexos para la adecuación de los contratos suscritos con antelación a la entrada en vigencia de la ley N° 21.314.....</i>	10
III. <i>Adecuación Normativa</i>	10
IV. <i>Vigencia</i>	11
VII. Análisis de Impacto Regulatorio de la Nueva Propuesta	11
ANEXO	13



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3260-22-40497-N

I. Objetivo

El 13 de abril de 2021 se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.314, que modifica las leyes N°18.045 y N°18.046, para establecer nuevas exigencias de transparencia y reforzamiento de responsabilidades de los agentes de los mercados y que, entre otros textos legales, modifica la ley N°18.010 sobre operaciones de crédito.

El nuevo artículo 19° ter de la ley N°18.010 establece que será la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante, Comisión) la que, mediante norma de carácter general, establecerá los requisitos y condiciones que deben cumplir los cobros que se efectúan al deudor para ser considerados comisiones en el marco de una operación de crédito de dinero. De acuerdo con el artículo 2 de la ley N°18.010, todo lo que se cobre por sobre el capital de una operación de crédito debe ser considerado como interés, lo que tiene relevancia en nuestro ordenamiento jurídico en cuanto existe un límite para el cobro de intereses, denominado tasa máxima convencional, en adelante TMC.

Asimismo, en el inciso 2° del artículo octavo transitorio de la ley N°21.314 se encomienda a esta Comisión determinar los plazos y condiciones que deban cumplir las instituciones fiscalizadas y las instituciones colocadoras de créditos masivos (ICCM), para la modificación de los contratos relativos a operaciones de créditos originadas en líneas de crédito asociadas a tarjetas de crédito y cuentas corrientes, reguladas en el 6 ter de la ley N°18.010, suscritos con antelación a la entrada en vigencia de la normativa, con la finalidad de adecuarlas a sus disposiciones. Adicionalmente, dispone que quienes queden sometidos a esta norma de carácter general deberán, a su costa, enviar a sus clientes un anexo con el detalle de las modificaciones de dichos contratos para su correspondiente aceptación o rechazo y, en este último caso, con la opción para el cliente de poner término al contrato.

II. Marco Regulatorio Vigente

Las operaciones de crédito de dinero se encuentran definidas en el artículo 1° de esta Ley N°18.010, estableciendo que son aquellas en que una parte se obliga a entregar una cantidad de dinero y la otra a devolverlo en un momento distinto al de la convención, incluyendo al descuento de documentos representativos de dinero.

Por otra parte, el artículo 2° de esta ley señala expresamente que, en las operaciones de crédito de dinero, se entenderá que constituye interés toda suma que recibe o tiene derecho a recibir el acreedor, a cualquier título por sobre el capital.

Previo a la modificación de la Ley N°21.314, la Ley N°18.010 estableció excepcionalmente la procedencia de las comisiones por concepto de evaluación y seguimiento de los microcréditos en el art. 19 bis (inferiores a 40 UF), de operaciones de crédito de dinero en moneda nacional, por plazos iguales o mayores a noventa días, señalando expresamente que ellas no debieran ser incluidas dentro de la tasa de interés cobrada en la operación de crédito respectiva, fijando además un límite para su cobro.

Asimismo, en el artículo 10 se regula la comisión de prepago de las operaciones de crédito, estableciendo el derecho por parte del cliente de prepagar un 10% o más del saldo de la obligación, para lo cual se fija un límite respecto del monto de dicha comisión con relación a los intereses pactados. Sin perjuicio de lo anterior, la Ley N°21.398, que modificó la Ley



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3260-22-40497-N

Nº19.496, estableció que dicho límite no sería aplicable para relaciones de consumo¹.

Por otra parte, antes de la modificación de la Ley Nº21.314, el artículo 31 de la Ley Nº18.010 ya consideraba dentro de la información que debe ser remitida a la Comisión "... toda suma que, en forma periódica, esporádica, o por una sola vez, recibe o tiene derecho a recibir del deudor, la institución cuando presta servicios por actos complejos, complementarios a la operación de crédito de dinero o diferentes de tal operación."

III. Estudios, Principios y Recomendaciones Internacionales

De la revisión realizada a publicaciones y recomendaciones emitidas por organismos internacionales², no fue posible encontrar directrices específicas sobre los requisitos, reglas o condiciones que deberían reunir las comisiones que pueden cobrarse en las operaciones de crédito y que no deban considerarse incluidas dentro de la tasa de interés.

Lo anterior, sin perjuicio que diversos organismos expresan la importancia de entregar a los clientes información que les permita conocer todas las comisiones y cargos que se les están cobrando con motivo de las operaciones de crédito u otros servicios.

IV. Jurisdicciones Extranjeras

De la revisión de los marcos jurídicos de Colombia, Hong-Kong, Reino Unido y la Unión Europea (España y Portugal), se pudo observar que, en línea con las recomendaciones internacionales analizadas, estas jurisdicciones cuentan con legislaciones que fortalecen los estándares de entrega de información al cliente financiero respecto a los cobros que les efectúan por las operaciones de crédito y establecen algunas prohibiciones de cobrar por ciertos servicios complementarios (entrega de cartolas, mantención de tarjetas no activadas, comisiones por re-negociaciones, etc.), por servicios no efectuados o solicitados y, en algunas de ellas, por servicios cruzados (principalmente seguros).

No obstante, ninguno de esos marcos jurídicos establece qué tipos de gastos debían considerarse parte integrante de la tasa de interés para efectos de evitar que mediante esos cargos se infringieran los límites a la tasa máxima contemplados en su regulación.

Sin perjuicio de lo anterior, en el caso de España, en que la usura consiste en el cobro de un interés notablemente superior al normal³, el Código de Comercio (art 315) reputa interés a toda prestación pactada a favor del acreedor. A su vez, en la jurisprudencia reciente de ese país⁴ se ha considerado que el porcentaje que ha de tomarse en consideración para determinar si el interés es notablemente superior al normal del dinero, es la tasa anual equivalente (TAE). Esa TAE incluye todo pago del deudor al acreedor por razón del préstamo.

¹ Ver nueva letra h) del inciso 2º del artículo 3 de la Ley 19.496.

² Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Banco de Pagos Internacionales (BIS, por sus siglas en inglés), Banco Mundial.

³ Ley de Represión de la Usura, Ley de 23 de julio de 1908, Artículo 1: *Será nulo todo contrato de préstamo en que se estipule un interés notablemente superior al normal del dinero y manifiestamente desproporcionado con las circunstancias del caso [...]*.

⁴ Tribunal Supremo. Sala de lo Civil, 04/03/2020. Sentencia 149/2020.



Por otra parte, en el caso de Perú se pudo observar que en recientes modificaciones legales se establecieron límites a los cobros de intereses en las operaciones de créditos. Dentro de las modificaciones más atinentes a la materia que aborda este proyecto normativo, se puede mencionar que para que se puedan cobrar comisiones o gastos, estos necesariamente *deben implicar la prestación de un servicio adicional o complementario a las operaciones contratadas por los usuarios. Además, ese servicio debe ser efectivamente prestado y su costo debe ser real y demostrable a través de un informe técnico, económico y legal que las empresas deben presentar a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, siendo aprobadas y publicadas mediante resolución de esta entidad.*⁵

V. Proceso Consultivo Anterior

El actual proyecto normativo toma en consideración los resultados de dos procesos consultivos realizados con anterioridad.

La primera consulta pública se llevó a cabo entre los días 27 de diciembre de 2021 y 23 de enero de 2022, periodo en el que se recibieron comentarios procedentes de 15 distintos actores de los sectores afectados por la normativa (asociación de bancos, asociaciones de consumidores, compañías de seguros, retail financiero, entre otros).

Para ese proceso, también se realizaron mesas consultivas, entre el 25 de febrero y 3 de marzo de 2022.

Luego de ese proceso consultivo se elaboró una nueva propuesta normativa, la que fue sometida a consulta pública entre los días 8 y 22 de abril de 2020, periodo en el que se recibieron comentarios procedentes de 8 actores de los sectores afectados por la normativa (asociación de bancos, Retail Financiero, Nexus, entre otros).

En este segundo proceso consultivo, las principales inquietudes de los actores volvieron a centrarse en la necesidad de contar con requisitos y condiciones que permitieran tener mayor claridad respecto a lo que quedaría comprendido dentro de la definición de comisión. En especial para evitar que, por ambigüedades, terminaran judicializándose operaciones de crédito por haber excedido la tasa máxima convencional.

A modo de ejemplo, se plantearon dudas respecto de si los avances en efectivo, análisis de solvencia, uso y avance de tarjetas en el extranjero, pagos de créditos a través de webpay, verificaciones de domicilio, costas personales y procesales, cumplían con los requisitos y condiciones para ser consideradas como comisión.

En el mismo sentido, se plantearon las razones por las que, según quienes emitieron tales opiniones, ciertos cobros que no debieran ser considerados como comisiones ni interés, como lo serían las tasaciones, gastos notariales o registrales, conforme a los criterios propuestos por la normativa quedarían comprendidos bajo el concepto de interés.

Por otra parte, se señaló la dificultad práctica que tendría evaluar el cumplimiento de condiciones subjetivas contenidas en la propuesta, como es el caso de los beneficios indirectos o respecto de servicios que vayan en beneficio de una sola de las partes. Esa subjetividad en los criterios y objetivos generaría un factor permanente de inestabilidad y disputa con clientes

⁵ Artículo 6 Ley 28.587, modificado por la ley N°31.143 de marzo de 2021.



y reguladores.

Respecto de las condiciones establecidas para que los cobros pudieran ser considerados comisión, se señaló que ellas tendrían un fuerte impacto en el sector financiero y sobre la inclusión financiera, puesto que gran parte de los cobros actualmente efectuados tendrían que ser considerados como interés, lo que redundaría en la imposibilidad de ofrecer créditos a quienes, por riesgo de incumplimiento, tenían intereses cercanos al máximo legal.

En ese mismo sentido hubo quienes platearon la necesidad de reconocer dentro de los servicios cuyos cobros serían considerados como comisión a las "operaciones neutras", entendiendo por tales aquellas a que se refería el derogado Capítulo 1-20 de la RAN. A su vez, precisar qué tratamiento tendrían otro tipo de operaciones, como es el caso de apertura y manejo de cartas de crédito de importación y exportación, de emisión de boletas de garantía y Stand by Letter of Credit, gestión de cobranza de letras de cambio u otros documentos que hayan sido endosados en garantía de créditos.

En cuanto al alcance de la normativa, se solicitó aclarar si la normativa aplica a compañías de seguros, y adecuar las Normas de Carácter General N° 208 y 136. A este respecto, es importante señalar que, a las compañías de seguros, como instituciones supervisadas por esta Comisión y en cuanto acreedores de operaciones de crédito de dinero, le es aplicable lo dispuesto en el artículo 19 TER de la Ley N° 18.010. No obstante, en cuanto a la contratación de seguros conjuntamente con operaciones de crédito, estos tienen su regulación particular en la NCG 460. En cuanto a la NCG N° 136, no se observa la necesidad de modificarla por cuanto no tendría disposiciones contradictorias y, en caso que las hubiere, en materia de comisiones prima la presente propuesta normativa, por revestir el carácter de especial.

Respecto de las disposiciones aplicables a las comunicaciones por las modificaciones a los contratos, hubo quienes solicitaron precisar el efecto que tendría la falta de pronunciamiento del cliente dentro de los plazos conferidos para emitirlo.

Por último, fue transversal la solicitud de ampliar tanto el plazo de entrada en vigencia de la normativa como el plazo de envío de contratos. Respecto de este último se solicitó, además, aclarar que comienza a correr desde la publicación de la norma, para evitar confusiones en la industria. Diversos participantes señalaron que el plazo contemplado en la propuesta para implementar procedimientos y mecanismos de envío de la comunicación y recepción y gestión de la respuesta sería breve, sugiriendo ampliarlo a 12 meses.

VI. Propuesta normativa

Con el objeto de entregar mayor claridad respecto a los requisitos y condiciones objetivas que deben cumplir los cobros efectuados al deudor que, con motivo de una operación de crédito, serán considerados comisión, la nueva propuesta normativa establece cuatro criterios objetivos. El primero, que consiste en la reiteración de una condición establecida en la propia ley, cual es que el cobro del servicio se calcule en base al costo de prestación del mismo. El segundo, en que se precisa que la condición que determina el universo de servicios para los cuales resulta aplicable la normativa es de aquellos que son inherentes a la operación de crédito. Es decir, si el servicio no es inherente a la operación de crédito, su cobro mal podría ser considerado interés. El tercero y cuarto, en que se establece que, para que un cobro se pueda considerar como comisión, necesariamente debe haber sido públicamente difundido, informado y aceptado por el deudor con antelación al cobro y prestación del servicio.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3260-22-40497-N

A su vez, se precisan los criterios que determinan cuándo un servicio se considera inherente a la operación de crédito. Para lo cual se aclara que se considera inherente todo servicio cuya prestación es de la esencia de la operación de crédito, es decir, sin el cual no es posible ni para el deudor ni para el acreedor iniciarla, celebrarla, materializarla o terminarla; y que, siendo inherente, es irrelevante para la determinación de si es interés o comisión, quien sea el que efectivamente está prestando o cobrando por el servicio, ya que su cobro será siempre considerado interés. A este último respecto, la propuesta precisa que no forman parte de esos servicios inherentes, aquellos que el acreedor está imposibilitado de prestar por restricciones legales o normativas. Lo cual, aunque pareciera evidente por la propia definición de servicio inherente, es del todo atendible sea precisado en la normativa, ya que si por regulación el acreedor está impedido de prestar el servicio, entonces es efectivo que un tercero está prestando al deudor un servicio distinto a los que debiesen entenderse inherentes a la operación de crédito realizada por ese acreedor.

Además, para facilitar el cumplimiento de la presente normativa, se adjunta en Anexo a este informe, algunos ejemplos de cobros que quedarían comprendidos dentro del concepto de interés, de comisión y otros cobros que no son ni interés ni comisión, por tener régimen especial.

En cuanto a la inquietud manifestada en el proceso consultivo respecto al tratamiento de un conjunto de operaciones denominadas "neutras" y respecto de las operaciones contra líneas de crédito, de tarjetas o cuentas corrientes, se incorporan un conjunto de precisiones destinadas a aclarar que la normativa sólo rige a los cobros efectuados en el marco de operaciones de crédito de dinero a las cuales les resulta aplicable la Tasa Máxima Convencional, y que al referirse la normativa a las operaciones de crédito quedan comprendidas las líneas, tanto de tarjetas como de cuentas corrientes.

Finalmente, se introducen un conjunto de precisiones a la propuesta que fuere anteriormente sometida a consulta pública, con la finalidad de aclarar las diversas inquietudes manifestadas en ese proceso consultivo.

a. Contenido de la propuesta

"NORMA DE CARÁCTER GENERAL N°

Esta Comisión, en uso de las facultades que le confieren el numeral 1 del artículo 5° y el numeral 3 del artículo 20, todos del Decreto Ley N°3.538; el artículo 19° ter de la Ley N°18.010 modificado por la ley N°21.314; el artículo octavo transitorio de esta última ley; y lo acordado por el Consejo de la Comisión en sesión [ordinaria][extraordinaria] N°[XXX] de [fecha], ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones:

I Requisitos, reglas y condiciones que deben cumplir las comisiones que se cobren respecto de las operaciones de crédito de dinero.

En virtud de lo establecido en el artículo 19°ter en relación al artículo 2° de la Ley N°18.010 y en el artículo octavo transitorio de la Ley N°21.314, serán considerados comisión en las operaciones de crédito de dinero aquellos cobros que cumplan con las siguientes reglas, condiciones y requisitos:

- 1) Que el cobro efectuado al deudor se calcule en base al costo de prestación del servicio.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3260-22-40497-N

- 2) Que el servicio haya sido efectivamente prestado al deudor y corresponda a un servicio real y distinto de aquellos inherentes a la operación de crédito de dinero.
- 3) Que el concepto al que corresponde el pago, así como su importe total para el deudor, haya sido informado y aceptado por éste en forma expresa, previa a su cobro y a la prestación del servicio, independiente que el cobro por dicho servicio se efectúe con antelación a su prestación.
- 4) Que la información de tales cobros asociados a esos servicios a ser contratados con motivo de las operaciones de crédito, sea puesta a disposición del público mediante los mismos canales que emplea el acreedor para efectuar las ofertas de operaciones de crédito de dinero o la contratación de las mismas.

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, se considera servicio inherente a la operación de crédito:

- i. Aquel que es necesario para iniciar, celebrar, materializar o terminar la operación de crédito; y
- ii. Aquel que está obligado a prestar el acreedor al deudor en cumplimiento de exigencias legales y normativas aplicables a las operaciones de crédito.

No obstante, no se considerará inherente a la operación de crédito aquel servicio que por disposición legal o normativa el acreedor no puede prestar directamente.

A su vez, para efectos de lo establecido en el artículo 2° de la Ley N°18.010, se considerará que el cobro es recibido por el acreedor:

- i. Si el servicio es prestado directamente por él o por una empresa de su grupo empresarial; y
- ii. Si el servicio es inherente a la operación de crédito de dinero, aun cuando sea prestado por terceros”.

Teniendo en consideración que estas instrucciones se emiten en virtud de lo establecido en los artículos 2° y 19ter de la Ley N°18.010, la presente normativa no rige para aquellas operaciones de crédito que no están afectas a Tasa Máxima Convencional, como es el caso de las operaciones a que se refiere el inciso final del artículo 1° y el artículo 5°, ambos de la misma ley. Por la misma razón, tampoco rigen para aquellas operaciones y servicios que no forman parte de la operación de crédito o que sean accesorias a ésta.

En las operaciones de crédito de dinero originadas en la utilización de líneas de crédito asociadas a tarjetas de crédito o cuentas corrientes, serán aplicables los requisitos y reglas que se regulan en esta norma respecto de las comisiones, atendiendo a la naturaleza de cada operación, según establece el artículo 6° ter de la Ley N° 18.010. En dicho sentido, los cobros que no se ajusten a los requisitos expuestos precedentemente serán interés para el cómputo de la tasa máxima convencional. En este tipo de operaciones, no se consideran servicios inherentes los de administración, operación y mantención de la línea o tarjeta, siendo por tanto comisión los cobros al deudor por esos conceptos. Lo anterior, siempre que dicho cobro no sea función del monto de la operación de crédito de dinero.

Corresponderá al acreedor adoptar los resguardos que sean necesarios a objeto de acreditar a satisfacción de esta Comisión el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley N° 18.010. Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>



FOLIO: RES-3260-22-40497-N

presente sección, cuando ésta así lo requiera en sus procesos de supervisión.

II. Plazos y condiciones para el envío de los anexos para la adecuación de los contratos suscritos con antelación a la entrada en vigencia de la ley N° 21.314

Las instituciones que deban modificar los contratos relativos a operaciones contempladas en el artículo 6 ter de la ley N° 18.010, suscritos con antelación a la entrada en vigencia de la normativa deberán, a su costa, enviar por aquellos medios convenidos con sus clientes para el envío de información periódica, una comunicación indicando ese hecho, junto a un anexo con el detalle de las modificaciones y sus justificaciones, para su aceptación o rechazo. Lo anterior, sin perjuicio que, conforme a lo establecido en el artículo octavo transitorio de la Ley N° 21.314, el oferente sólo podrá dar término al correspondiente contrato frente al rechazo de aquellas modificaciones que tienen por objeto adecuar los contratos a los cambios introducidos por esta última ley.

La comunicación antes aludida deberá efectuarse en un lenguaje claro y de fácil comprensión para una persona sin conocimientos financieros o jurídicos, y ser remitida dentro del plazo de 6 meses contado desde la fecha de emisión de la presente Norma de Carácter General.

Con todo, el plazo de envío efectivamente utilizado por la entidad deberá contemplar un término de al menos 20 días hábiles para el pronunciamiento expreso del deudor. Circunstancia que deberá constar en dicha comunicación a objeto que el cliente tome conocimiento de la existencia de dicho plazo para emitir su pronunciamiento, así como del hecho que, vencido ese plazo, aun cuando no se haya manifestado respecto de la propuesta, toda comisión que no cumpla con las reglas, condiciones y requisitos dispuestos en esta norma de carácter general, será considerada como interés. También se considerarán interés los cargos por comisiones que no se ajusten a la presente normativa, si el cliente no acepta la propuesta de ajuste de contrato y el acreedor no ejerce su derecho a ponerle término de acuerdo a la ley 21.314, una vez que entre en vigencia esta norma.

Las instituciones deberán velar porque la información provista con motivo de la citada comunicación distinga claramente aquellos cambios que se efectuarán con motivo de las modificaciones introducidas al artículo 19 TER de la ley 18.010, de cualquier otra modificación propuesta.

Si, como consecuencia del rechazo de las modificaciones que tienen por objeto adecuar los contratos a los cambios introducidos por la ley 21.314, el oferente decide poner término al correspondiente contrato, la institución respectiva deberá otorgar al deudor las facilidades de pago necesarias, quedando impedida de acelerar los créditos con plazos vigentes -para el solo efecto del rechazo de las modificaciones de acuerdo a la ley 21.314-, debiendo respetar los mismos.

III. Adecuación Normativa

En virtud de las definiciones establecidas en la presente Norma de Carácter General y para preservar la coherencia normativa, efectúanse las modificaciones que a continuación se señalan:

- a) *En el Capítulo 2-2 sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques: Se elimina el párrafo final del N°5 del Título II.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3260-22-40497-N

- b) En el Capítulo 8-1 de Sobregiro en Cuenta Corriente Bancaria: Se reemplaza el segundo párrafo del N°2 por el siguiente:

"Esta Comisión considera que una adecuada administración de la cuenta corriente por parte de su titular no debería generar estos sobregiros, por lo que los bancos deben darle el carácter de situaciones de excepción y ejercer una estrecha vigilancia sobre la frecuencia con la que el cuentacorrentista incurre en ellos y los montos envueltos en los respectivos eventos."

- c) En la Norma de Carácter General N° 208, se reemplaza el párrafo tercero del punto 4.3 por el siguiente:

Para los efectos de los préstamos realizados por las compañías, se entenderá por tasa efectiva a aquella que se determine considerando la tasa de interés pactada más todos los pagos que el deudor debe realizar, incluyendo aquellos que se pudieren efectuar bajo la forma de otros conceptos, tales como gastos por obtención de informes comerciales, verificación de domicilio, gastos de tramitación u otros cargos que impliquen de hecho pagar un mayor precio por el dinero recibido en préstamo.

IV. Vigencia

Las instrucciones impartidas por la presente Norma de Carácter General regirán a partir del primer día hábil del doceavo mes siguiente a la presente fecha".

VII. Análisis de Impacto Regulatorio de la Nueva Propuesta

La presente propuesta establece los criterios objetivos que los acreedores deben tener a la vista para determinar cuándo un cobro que se realice al deudor por servicios realizados con ocasión de una operación de crédito puede ser considerado bajo el concepto de "comisión" y, por tanto, no forman parte de los intereses que quedan limitados por la Tasa Máxima Convencional.

Al establecer esos criterios objetivos, la normativa presenta dos grandes beneficios. En primer lugar, permite el correcto cumplimiento y aplicación de la ley, ya que entrega los elementos que necesita el acreedor para poder determinar correctamente la tasa de interés que podrá cobrar con motivo de la operación de crédito, y al deudor evaluar si dicho acreedor está cumpliendo la ley y, por tanto, no está cobrándole intereses por sobre el máximo permitido.

En segundo lugar, evita que se generen desincentivos a la oferta de crédito a deudores por operaciones con mayor riesgo, al reconocer que existen ciertos servicios cuyos cobros no corresponde sean tratados como interés en ese tipo de operaciones.

Desde esa perspectiva, la sola dictación de la normativa genera beneficios tanto para el acreedor como para el deudor.

No obstante, debido a que una definición ambigua o subjetiva de los criterios antes aludidos podría generar dudas razonables en el acreedor y deudor respecto al tratamiento que debiere dársele a un cobro por un servicio determinado, se generan riesgos inherentes a la dictación de la normativa, cual es que surjan conflictos entre ambos actores que redunden en una



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3260-22-40497-N

judicialización de un mayor número de operaciones de crédito, con el costo en tiempo y dinero que ello significa para ambos.

En ese sentido, la propuesta normativa genera una solución que logra mitigar razonablemente ese riesgo al: i) establecer un grupo reducido de principios con un fuerte componente objetivo; ii) precisar los elementos que deben guiar al deudor y acreedor en el proceso de aplicación de esos criterios; y iii) proveer a ambos actores de un conjunto de ejemplos de servicios cuyos cobros quedan comprendidos en los distintos conceptos de interés, comisión y gasto.

A su vez, a partir de la revisión de la información reportada por las entidades fiscalizadas con motivo de la Ley N°18.010 y de reuniones sostenidas con diversos actores a los que resultan aplicables las disposiciones de esta ley, se pudo observar que de la aplicación de los criterios contenidos en la norma no se producirían costos ni distorsiones relevantes en las operaciones de crédito. Ello, debido a que los criterios contenidos en la normativa estarían demarcando correctamente aquellos cobros que en efecto deben corresponder a comisión, gasto o interés.

Desde esa perspectiva, se observa que la propuesta genera beneficios para el mercado y no introduciría costos o riesgos significativos.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3260-22-40497-N

ANEXO

Ejemplos de servicios inherentes a una operación de crédito de dinero

- i. Servicios prestados para efectuar la entrega del importe del crédito en Chile, como transferencias, emisiones de vale vista o avances en efectivo
- ii. Servicios para efectuar procesos de portabilidad
- iii. Evaluaciones de solvencia o de riesgo
- iv. Verificación de domicilio
- v. Emisión de certificados, estados de cuenta y consultas de saldo o cupo, relacionados con la operación de crédito
- vi. Elaboración y envío de información periódica obligatoria
- vii. Cobros por el solo hecho de otorgar, mantener, refinanciar o reprogramar una operación de crédito de dinero
- viii. Servicios de constitución y alzamiento de garantías
- ix. Servicios para el pago del crédito

Ejemplos de cobros que, por corresponder a servicios que no son inherentes a la operación de crédito, configuran comisiones

- i. Costos por administración, operación o mantención de las tarjetas de crédito, de acuerdo al artículo 17 D de la Ley 19.496, y de las líneas de crédito
- ii. Costos por emisión de tarjetas por reposición por causa imputables al deudor, o de tarjetas adicionales
- iii. Servicios asociados a la tarjeta de crédito, por pagos o avances en el extranjero
- iv. Servicios de tasación de bienes y estudio de títulos
- v. Asesorías para reestructuración de pasivos o refinanciamiento en operaciones de montos superiores a las 20.000 unidades de fomento, en caso de créditos hipotecarios, y a las 5.000 unidades de fomento, en caso de otro tipo de operaciones créditos

Ejemplos de cobros que, por tener régimen especial, no se rigen por las disposiciones impartidas por esta Comisión en virtud del artículo 19 ter de la Ley N°18.810

- i. Cargas que por ley son de cargo del deudor, como es el caso del impuesto de timbres y estampillas.
- ii. Cobros por concepto de prepago, de acuerdo al artículo 10 de la Ley 18.010.
- iii. Cobros por cobranza extrajudicial, en conformidad con lo señalado en el artículo 37 de la ley 19.496
- iv. Comisiones autorizadas en virtud del artículo 19 Bis de la ley 18.010.
- v. Primas por seguros que resguarden el pago de la deuda o los bienes dados en garantía disminuyendo el riesgo y que, en virtud de la letra B del Título II de la NCG N°460 de esta Comisión, no requieren ser ratificados para su contratación.
- vi. Las costas personales y procesales de acuerdo a lo preceptuado al efecto en el



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-3260-22-40497-N

- artículo 2° de la ley 18.010 y en el artículo 139 del Código de Procedimiento Civil.
- vii. Alzamiento y cancelación de garantías según la Ley 20.885.
 - viii. Gastos notariales y registrales.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3260-22-40497-N



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-3260-22-40497-N
www.cmfchile.cl