

REF.: EJECUTA ACUERDO DEL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO QUE APRUEBA PUESTA EN CONSULTA DE LA SEGUNDA PROPUESTA NORMATIVA QUE REGULA LAS COMISIONES DE OPERACIONES DE CRÉDITO DEL 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, 08 de abril de 2022

RESOLUCIÓN EXENTA N° 2224

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 Supremo N° 1207 de 2017 del Ministerio de Hacienda, en la Resolución Exenta N° 4796 de 2020 de la Comisión para el Mercado Financiero; 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° 282 de 07 de abril 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-2224-22-29494-Q

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 tal sentido y luego de concluida dicha 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 nueva versión de la propuesta normativa.
7. 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 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.
8. Que, en virtud de lo anterior, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N° 282 de 07 de abril de 2022, acordó poner en consulta



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2224-22-29494-Q

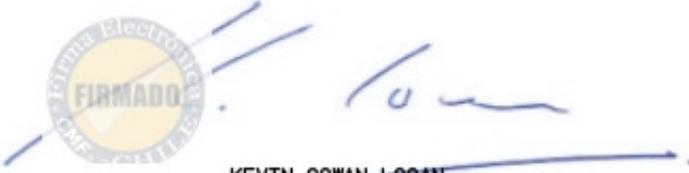
pública por el período de 2 semanas a contar de la fecha de su publicación, la segunda propuesta normativa antes referida, acompañada de su respectivo informe normativo.

9. 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 07 de abril de 2022 suscrito por el Sr. Secretario, donde consta el referido acuerdo.
10. 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° 282 de 07 de abril de 2022, que aprueba la puesta en consulta pública, por el período de dos semanas a contar de la fecha de su publicación, de la segunda 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.


KEVIN COWAN LOGAN
PRESIDENTE (S)
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2224-22-29494-Q



COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO

PROPUESTA NORMATIVA

Comisiones en operaciones de crédito de dinero, ley 18.010

Abril 2022

www.cmfchile.cl



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2224-22-29494-Q*

Propuesta Normativa

Comisiones en operaciones
de crédito, ley 18.010

Abril 2022



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2224-22-29494-Q

CONTENIDO

I. Objetivo	4
II. Marco Regulatorio Vigente	4
a. Marco Legal:.....	4
1. Ley 18.010:	4
III. Estudios, Principios y Recomendaciones Internacionales.....	5
IV. Jurisdicciones Extranjeras.....	5
V. Proceso Consultivo	6
VI. Propuesta normativa	8
a. Contenido de la propuesta.....	8
I. Requisitos, reglas y condiciones que deben cumplir las comisiones que se cobren respecto de las operaciones de crédito de dinero.	8
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.....	10
III. Adecuación Normativa	11
IV. Vigencia.....	11
VII. Análisis de Impacto Regulatorio de la Nueva Propuesta	11



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-2224-22-29494-Q

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 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 que deben cumplir las comisiones cobradas en el marco de una operación de crédito de dinero para no ser consideradas como interés, de acuerdo al artículo 2 de la ley N°18.010. Al efecto, este artículo establece que 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.

Por otra parte, se modifica el artículo 31 de la ley N°18.010, en el sentido de especificar que dentro de la información que deben informar las ICCM se debe incluir toda suma que se ajuste a los términos contemplados en el artículo 19 ter.

II. Marco Regulatorio Vigente

a. Marco Legal:

Las comisiones referidas a las operaciones de crédito de dinero se encuentran reguladas solo de manera referencial e indirecta en determinados cuerpos legales, particularmente en la ley 18.010, la Ley sobre Protección de Los Derechos de Los Consumidores y los Reglamentos de información de los distintos productos financieros¹.

Se regulan de manera referencial -en el sentido que no existe una definición o conceptualización de estas- e indirecta, en cuanto a señalar algunos cobros que no estarían incluidos dentro de la tasa de interés.

1. Ley 18.010:

¹ **Decretos N°s 42, 43 y 44** de fecha 13 de julio de 2012 que contienen los Reglamentos sobre información de Créditos de Consumo, de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias y de Créditos Hipotecarios, respectivamente.



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

FOLIO: RES-2224-22-29494-Q

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 21.398, que modificó la Ley 19.496, estableció que dicho límite no sería aplicable para relaciones de consumo².

Por otra parte, antes de la modificación de la ley N°21.314, el artículo 31 de la Ley 18.010 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 internacionales³, 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

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

³ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Banco de Pagos Internacionales (BIS, por sus siglas en inglés), Banco Mundial.



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

FOLIO: RES-2224-22-29494-Q

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 normal⁴, 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 país⁵ 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.

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 atingentes 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.*⁶

V. Proceso Consultivo

Este proyecto normativo fue sometido a consulta pública entre los días 27 de diciembre de 2021 y 23 de enero de 2022, periodo en el cual 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). Además, entre el 25 de febrero y 3 de marzo de 2022, se realizaron mesas consultivas, en las que tales actores pudieron complementar las observaciones formuladas en la consulta pública.

En términos generales, la principal observación por parte de representantes de la industria afectada fue que la definición de comisiones podría generar incerteza jurídica y provocar distorsiones en el mercado financiero. Por lo que solicitan aclarar varios aspectos a fin de evitar

⁴ 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 [...].*

⁵ Tribunal Supremo. Sala de lo Civil, 04/03/2020. Sentencia 149/2020.

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



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

FOLIO: RES-2224-22-29494-Q

interpretaciones o equívocos.

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.

Además, plantearon que no se estaría tomando en cuenta una serie de casos particulares que, por su naturaleza, requerirían de tratamiento especial, tales como créditos hipotecarios, otorgados a segmentos mayoristas, líneas de crédito y operaciones realizadas con tarjetas de crédito. En particular, respecto de los créditos hipotecarios, representantes de entidades bancarias solicitaron explicitar que los gastos operacionales para la constitución de garantías serán considerados comisión, ya que conforme a la propuesta quedarían dentro de aquellos cobros que corresponderían a interés.

Con respecto a productos que tienen asociadas líneas de crédito y rotativos, diversas entidades financieras advirtieron que la propuesta no consideraba explícitamente estos casos, solicitando que se reconozca que el acreedor tiene derecho a cobrar las comisiones propias de su apertura, mantención y posterior renovación. Ello, ya que estas comisiones representarían el costo de poner a disposición del cliente dichos productos (dado que las instituciones reservan estos fondos, independiente del uso y del monto del crédito efectivamente desembolsado). En este mismo sentido, solicitan se consideren comisión los cobros asociados al otorgamiento de opciones de prórroga del plazo de duración del crédito que, según comentan, se justifican en que el acreedor le estaría cobrando al deudor una comisión por la posibilidad de extender un financiamiento y, por tanto, sería un cobro asociado al costo de lo anterior.

Por otro lado, las asociaciones de consumidores valoraron positivamente la definición realizada por la CMF en la normativa, en el sentido que respeta lo señalado en la ley 18.010 relativo a que todo lo que no es capital es interés. Asimismo, solicitan precisar dentro de la normativa que las comisiones no pueden corresponder a cobros por servicios que hayan sido remunerados por otro precio o comisión.

Por su parte, entidades gremiales solicitaron considerar como comisión, y de manera expresa en la normativa, un listado de cobros que surgen de exigencias normativas, como el servicio de evaluación de solvencia exigido por el nuevo artículo 17 N de la Ley de Protección al Consumidor, de prevención de fraudes; así como costos 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; entre otros.

En cuanto al alcance de la normativa, en ambas instancias de consulta se solicitó aclarar si la normativa aplica a compañías de seguros. 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, en efecto le es aplicable lo dispuesto en el artículo 19 TER de la Ley 18.010. En cuanto a la contratación de seguros conjuntamente con operaciones de crédito, estos tienen su regulación particular en la NCG N°460.

En lo que respecta a las condiciones y plazos para la adecuación de la norma a contratos vigentes, desde asociaciones de consumidores plantearon que, a fin de evitar abusos, debería limitarse las modificaciones solo al ajuste de la normativa y no permitir otras modificaciones.

Por su parte, desde los oferentes de crédito hubo quienes señalaron que no queda claro lo



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

FOLIO: RES-2224-22-29494-Q

que ocurriría en caso que el cliente no se pronuncie sobre la modificación contractual contenida en el anexo que se le remita, solicitando que la propuesta se haga cargo y explicita el procedimiento aplicable en caso de omisión o falta de pronunciamiento del deudor, para mitigar el riesgo de incumplimiento de la entidad.

Adicionalmente, se manifestaron dudas respecto a qué productos aplica la adecuación contractual establecida en la normativa, lo que fue aclarado en las mesas consultivas, ya que la ley es clara al establecer que se refiere a los contratos relativos a operaciones contempladas en el artículo 6 ter de la ley N° 18.010.

Durante el proceso de consulta pública, diversas compañías de seguros solicitaron adecuar la NCG N°208 que establece normas relativas al otorgamiento de préstamos de dinero a personas naturales y jurídicas por parte de las entidades aseguradoras, y la NCG N°136 que establece normas relativas al otorgamiento y adquisición de mutuos hipotecarios endosables por las entidades aseguradoras y reaseguradoras y al registro y operación de los agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables, adecuación que se incluye modificando la NCG N°208.

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, lo que se recoge en la normativa.

VI. Propuesta normativa

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.

De conformidad con 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, todo pago que, a cualquier título reciba o tenga derecho a recibir el acreedor, será considerado interés de una operación de crédito de dinero. Lo anterior, salvo en el caso de aquellos cobros que cumplan con los requisitos, reglas y condiciones que se establezcan mediante normativa de esta Comisión, los que se denominarán "comisión".

Para tal efecto, se considerarán comisión aquellos cobros que cumplan con las siguientes



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

FOLIO: RES-2224-22-29494-Q

reglas, condiciones y requisitos:

- 1) *Que el concepto a 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.*
- 2) *Que en ningún caso sea superior al costo de la prestación del servicio. Para los cobros que están expresamente regulados, se aplicarán las reglas particulares. Así por ejemplo, de acuerdo al artículo 10 de la Ley 18.010, las comisiones de prepago en operaciones no reajustables no podrán exceder el valor de un mes de intereses pactados calculados sobre el capital que se prepaga; en las reajustables dicho valor no podrá exceder el valor de un mes y medio de intereses pactados sobre el capital que se prepaga; las comisiones autorizadas en virtud del artículo 19 Bis de la ley 18.010 no podrán superar la cifra menor entre 1,5 unidades de fomento por operación y el 20% del monto de la respectiva operación a la fecha de otorgamiento; los importes por cobranza extrajudicial, en conformidad con lo señalado en el artículo 37 de la ley 19.496, no podrán consistir en cantidades que excedan los porcentajes de 9%, 6% y 3% sobre el monto de la deuda vencida en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, respectivamente; o también aquellas operaciones para las cuales esta Comisión haya establecido un régimen especial.*
- 3) *Que el servicio haya sido efectivamente prestado al deudor y corresponda a un servicio real, distinto de aquellos que se realizan para materializar o poner término a la operación de crédito de dinero. Para este efecto, no se considerará un servicio real, entre otros, el avance en efectivo contra una línea de crédito; los servicios incurridos para efectuar la entrega del importe del crédito, como transferencias, emisiones de vale vista o retiros de cajeros; las reprogramaciones, refinanciamientos o procesos de portabilidad; las evaluaciones de solvencia o de riesgo; la emisión de certificados; ni aquellos servicios que está obligado a prestar el acreedor en cumplimiento de exigencias legales y normativas.*
- 4) *Que el servicio no sea en el exclusivo beneficio del acreedor.*
- 5) *Que la información de costos asociados a los servicios que podrán 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 establecido en la presente normativa, se considerará que el cobro es percibido por el acreedor cuando el servicio haya sido prestado directamente por él o por una empresa de su grupo empresarial, o en aquellos casos que el servicio sea en el solo interés del acreedor. De igual manera, se considerará percibido por el acreedor cualquier cargo que le reporte beneficios económicos indirectos.

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. Para efectos de lo establecido en el numeral 3 anterior, serán considerados servicios reales respecto de este tipo de operaciones, la administración, operación o mantención de la línea, siempre que el cobro al deudor por ese



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2224-22-29494-Q

concepto corresponda a un cargo fijo, periódico, y que no dependa del monto utilizado o autorizado.

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, en especial, respecto de la acreditación de los costos de los servicios que se cobran al deudor.

Asimismo, el acreedor deberá adoptar las medidas que sean necesarias a objeto que los costos por servicios que beneficien a ambas partes, no sean sufragados en su totalidad por el deudor.

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, 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.

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.

En caso que el cliente no manifieste su voluntad en el plazo de 20 días antes señalados, y el oferente no decide poner término al contrato respectivo, los cobros que no cumplan las



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

FOLIO: RES-2224-22-29494-Q

reglas, requisitos y condiciones de la presente normativa, se reputarán interés para todos los efectos legales, una vez que entre en vigencia esta norma.

III. Adecuación Normativa

En virtud de las definiciones establecidas en la presente Norma de Carácter General y para preservar la coherencia normativa, se deben efectuar las siguientes adecuaciones a los Capítulos de la Recopilación Actualizada de Normas 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 una vez transcurridos doce meses desde su emisión."

VII. Análisis de Impacto Regulatorio de la Nueva Propuesta

El principal beneficio introducido por la nueva propuesta normativa es que, al permitir ciertos cobros que corresponden a costos por servicios reales y efectivamente prestados al deudor con ocasión de una operación de crédito, logra compatibilizar el objetivo perseguido por la ley, sin generar desincentivos a la prestación de tales servicios por parte del acreedor. Además, al reconocer que los cobros por ciertos servicios que son inherentes a la operación de crédito deben ser reflejados como interés, se mitiga el riesgo que se revistan con el carácter de comisión, intereses superiores a la tasa máxima convencional.

A su vez, con la nueva propuesta normativa se reduce la complejidad que tenía la primera propuesta en consulta, al reconocer que los costos por administración, mantención y



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

FOLIO: RES-2224-22-29494-Q

11

operación de las líneas de crédito, son considerados comisión, siempre que cumplan los requisitos establecidos en la normativa. Ello, sin desproteger al deudor, puesto que siempre el cobro deberá corresponder al costo de prestación de ese servicio y el cargo efectuado al deudor será fijo y periódico.

Por su parte, con la nueva propuesta normativa se reduce el costo asociado a la adecuación de contratos con motivo de la implementación de la ley, al conferir más plazo al acreedor para que pueda comunicar al deudor el cambio de condiciones contractuales.

Desde esa perspectiva, no se observan mayores costos o riesgos respecto a la primera versión puesta en consulta.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2224-22-29494-Q



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2224-22-29494-Q*

www.cmfchile.cl

"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.

De conformidad con 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, todo pago que, a cualquier título reciba o tenga derecho a recibir el acreedor, será considerado interés de una operación de crédito de dinero. Lo anterior, salvo en el caso de aquellos cobros que cumplan con los requisitos, reglas y condiciones que se establezcan mediante normativa de esta Comisión, los que se denominarán "comisión".

Para tal efecto, se considerarán comisión aquellos cobros que cumplan con las siguientes reglas, condiciones y requisitos:

- 1) Que el concepto a 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.*
- 2) Que en ningún caso sea superior al costo de la prestación del servicio. Para los cobros que están expresamente regulados, se aplicarán las reglas particulares. Así por ejemplo, de acuerdo al artículo 10 de la Ley 18.010, las comisiones de prepago en operaciones no reajustables no podrán exceder el valor de un mes de intereses pactados calculados sobre el capital que se prepaga; en las reajustables dicho valor no podrá exceder el valor de un mes y medio de intereses pactados sobre el capital que se prepaga; las comisiones autorizadas en virtud del artículo 19 Bis de la ley 18.010 no podrán superar la cifra menor entre 1,5 unidades de fomento por operación y el 20% del monto de la respectiva operación a la fecha de otorgamiento; los importes por cobranza extrajudicial, en conformidad con lo señalado en el artículo 37 de la ley 19.496, no podrán consistir en cantidades que excedan los porcentajes de 9%, 6% y 3% sobre el monto de la deuda vencida en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, respectivamente; o también aquellas operaciones para las cuales esta Comisión haya establecido un régimen especial.*
- 3) Que el servicio haya sido efectivamente prestado al deudor y corresponda a un servicio real, distinto de aquellos que se realizan para materializar o poner término a la operación de crédito de dinero. Para este efecto, no se considerará un servicio real, entre otros, el avance en efectivo contra una línea de crédito; los servicios incurridos para efectuar la entrega del importe del crédito, como transferencias, emisiones de vale vista o retiros de cajeros; las reprogramaciones, refinanciamientos o procesos de portabilidad; las evaluaciones de solvencia o de riesgo; la emisión de certificados; ni aquellos*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2224-22-29494-Q*

servicios que está obligado a prestar el acreedor en cumplimiento de exigencias legales y normativas.

- 4) *Que el servicio no sea en el exclusivo beneficio del acreedor.*
- 5) *Que la información de costos asociados a los servicios que podrán 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 establecido en la presente normativa, se considerará que el cobro es percibido por el acreedor cuando el servicio haya sido prestado directamente por él o por una empresa de su grupo empresarial, o en aquellos casos que el servicio sea en el solo interés del acreedor. De igual manera, se considerará percibido por el acreedor cualquier cargo que le reporte beneficios económicos indirectos.

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. Para efectos de lo establecido en el numeral 3 anterior, serán considerados servicios reales respecto de este tipo de operaciones, la administración, operación o mantención de la línea, siempre que el cobro al deudor por ese concepto corresponda a un cargo fijo, periódico, y que no dependa del monto utilizado o autorizado.

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, en especial, respecto de la acreditación de los costos de los servicios que se cobran al deudor.

Asimismo, el acreedor deberá adoptar las medidas que sean necesarias a objeto que los costos por servicios que beneficien a ambas partes, no sean sufragados en su totalidad por el deudor.

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, 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



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2224-22-29494-Q*

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.

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.

En caso que el cliente no manifieste su voluntad en el plazo de 20 días antes señalados, y el oferente no decide poner término al contrato respectivo, los cobros que no cumplan las reglas, requisitos y condiciones de la presente normativa, se reputarán interés para todos los efectos legales, una vez que entre en vigencia esta norma.

III. Adecuación Normativa

En virtud de las definiciones establecidas en la presente Norma de Carácter General y para preservar la coherencia normativa, se deben efectuar las siguientes adecuaciones a los Capítulos de la Recopilación Actualizada de Normas 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



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2224-22-29494-Q*

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 una vez transcurridos doce meses desde su emisión.”



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2224-22-29494-Q*