COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

Regulador y Supervisor Financiero de Chile

Informe Normativo

Pago mínimo de tarjetas de créditos: Modificación al Capítulo 8-41 de la RAN y Circular N°1 de ETNB

2025

www.CMFChile.cl

COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

Regulador y Supervisor Financiero de Chile

Pago mínimo de tarjetas de créditos: Modificación al Capítulo 8-41 de la RAN y Circular N°1 de ETNB

Junio 2025

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN 4
II. OBJETIVO DE NORMATIVA 4
III. DIAGNÓSTICO 5
IV. RECOMENDACIONES Y EXPERIENCIA INTERNACIONAL 9
V. PROPUESTA NORMATIVA EN CONSULTA 11
IV. REPUESTAS A COMENTARIOS DE CONSULTA PÚBLICA 18
V. NORMATIVA FINAL 34
VI. ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO 39
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 41

I. INTRODUCCIÓN

El 30 de mayo de 2024 se publicó la Ley N°21.673, que adopta medidas para combatir el sobreendeudamiento. Esta ley, entre otras disposiciones, otorga a la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante, "Comisión") la facultad de regular la formulación y los componentes del pago mínimo en tarjetas de crédito, así como de normar las situaciones excepcionales en las que las entidades podrán eximir a los deudores de la obligación de dicho pago mínimo. Esta atribución tendría por objetivo el resguardo de que los pagos de las personas se destinen preferentemente a la amortización de capital y no sólo a intereses. Además, se fortalecerá el ámbito de fiscalización de la Comisión en esta materia, ya que, el incumplimiento de estas nuevas normativas podría ser sancionado conforme a la ley.

La incorporación de un guarismo base o "piso" para el pago mínimo, es un complemento a lo dispuesto en la Ley N° 21.314, que eliminó el anatocismo del interés moratorio. Actualmente un emisor que ofrece pagos mínimos bajos o nulos podría seguir capitalizando el interés en el crédito *revolving* (ver Anexo 1).

Entre el 25 de octubre hasta el 26 de diciembre de 2024, la Comisión sometió a consulta pública la propuesta de Norma de Carácter General que regula el pago mínimo en tarjetas de crédito. La propuesta consistió en incorporar un algoritmo que las entidades fiscalizadas por la Comisión deberán considerar como umbral mínimo para calcular el monto mínimo a pagar por el tarjetahabiente en la facturación mensual. Asimismo, se incluyeron los lineamientos para las situaciones excepcionales en las que la Comisión podrá autorizar la eximición de dicho pago mínimo.

Este informe normativo presenta los criterios y directrices que se consideraron tras los comentarios realizados por la industria, con el fin de definir la norma de carácter general que se publicará. Esta norma se incorporará mediante un nuevo numeral en el Capítulo 8-41 de la RAN sobre Tarjetas de Pago, y, además, se modificará la Circular N°1 de los Emisores de Tarjeta No Bancarios (ETNB) para que esta normativa también les sea aplicable.

II. OBJETIVO DE NORMATIVA

El objetivo de la normativa es establecer un estándar para la determinación del pago mínimo en tarjetas de crédito, de acuerdo con las atribuciones conferidas por la Ley N° 21.673. Esta normativa establece que, mediante un algoritmo que considera un porcentaje de amortización del capital, se formule el umbral mínimo que deben tener en cuenta los emisores de tarjetas para calcular el pago mínimo. El propósito de esta norma es contribuir a la reducción y prevención del sobreendeudamiento a largo plazo, alineándose con el fundamento de la ley que motiva el desarrollo normativo.

Por otro lado, la misma Ley faculta a la Comisión para que, mediante una Norma de Carácter General, defina en qué situaciones excepcionales las entidades pueden eximir a sus clientes de dicho pago mínimo, lo cual se contempla considera en la versión final que se publicará de la norma.

III. DIAGNÓSTICO

I. Regulación vigente

Antes de la publicación de la Ley N°21.673, la única regulación existente sobre el pago mínimo de las tarjetas de crédito estaba contenida en el Artículo 3, N°39, del Decreto N°44 de 2012 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Este decreto sancionó el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, dictado en virtud de la Ley N°19.496, que Establece normas para la protección de los derechos de los consumidores. Específicamente, la normativa estipulaba que el pago mínimo en las tarjetas de crédito no podía ser inferior al monto correspondiente a los intereses del mes de facturación, salvo en casos excepcionales en los que las entidades ofrecieran una oferta o "promoción" donde se liberaba de la obligación de dicho pago mínimo por un periodo determinado.

Posteriormente, el Ejecutivo incluyó en el proyecto de ley para combatir el sobreendeudamiento (boletín 16.408-05) un nuevo Título IV, denominado "DEL PAGO DE CRÉDITOS ROTATIVOS", que incorpora un nuevo artículo 37 a la Ley N° 18.010, otorgando a la Comisión para el Mercado Financiero ("CMF"), la facultad de normar el pago mínimo, según dispone. Finalmente, la Ley N° 21.673 fue publicada el 30 de mayo de 2024. En ese contexto, la norma atingente establece:

"*Artículo 3°. - Agréganse en la ley N° 18.010, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero, a continuación del artículo 36, un Título IV, nuevo, denominado "Del pago de créditos rotativos", y el siguiente artículo 37, que lo integra:*

"TÍTULO IV: Del pago de créditos rotativos

Artículo 37.- La Comisión podrá determinar, mediante norma de carácter general, la fórmula para el cálculo del monto mínimo, o las variables que se deberán considerar para su determinación, que deberán pagar periódicamente los deudores de aquellas operaciones de crédito de dinero que se originen en la utilización de tarjetas de crédito mediante una línea de crédito rotativa o refundida, según sea el caso, otorgadas por aquellas entidades sometidas a su fiscalización, conforme a lo establecido en el artículo 2° de la Ley General de Bancos, pudiendo en todo caso establecer situaciones excepcionales en que las entidades podrán liberar a los deudores de la obligación del referido pago mínimo.

El incumplimiento de lo señalado en este artículo podrá ser sancionado por la Comisión respecto de las referidas entidades que fiscaliza, conforme a lo dispuesto en el decreto ley N° 3.538, de 1980, que crea la Comisión para el Mercado Financiero."

Además, el artículo segundo transitorio de la Ley N°21.673 señala que el nuevo Título IV de la Ley N° 18,010, se incluirá en ésta al momento de que la Comisión publique la norma de carácter general allí señalada.

Es importante señalar que la propuesta normativa sólo sería aplicable a las entidades fiscalizadas por la Comisión, conforme a lo establecido en el artículo 2° de la Ley General de Bancos, por lo que la regulación del reglamento sobre la información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias sigue vigente para las otras instituciones (por ejemplo, le aplicaría a las Instituciones Colocadoras de Créditos Masivos, o ICCM, no fiscalizadas en la medida de que sean emisores de tarjetas cerradas).

II. Aspectos conceptuales

Aunque pagar el monto mínimo en tarjetas de crédito puede ofrecer flexibilidad durante tiempos económicos difíciles y situaciones financieras inesperadas, es importante tener en cuenta que esta opción suele conllevar el pago de más intereses y prolongar el plazo de la deuda. Si bien el pago mínimo puede aliviar la presión inmediata de caer en morosidad, con el fin de evitar consecuencias financieras a largo plazo, es esencial gestionar el saldo de la tarjeta con prudencia. Los riesgos asociados con la acumulación de intereses y la extensión del tiempo necesario para saldar la deuda pueden, a largo plazo, contribuir a mayores niveles de sobreendeudamiento y morosidad (Sakaguchi et al., 2022). Por ello, es relevante regular el pago mínimo, ya que, si su cálculo no considera la amortización del capital insoluto, su uso continuado puede tener un impacto negativo en las finanzas personales de los deudores.

En un contexto fáctico, donde el monto del pago mínimo considera principalmente intereses y gastos administrativos, presentando un bajo nivel de amortización del capital insoluto, realizar pagos mínimos de manera reiterada puede llevar al deudor a extender indefinidamente el pago de sus obligaciones, aumentando su exposición financiera con el tiempo. Por ejemplo, si solo se amortiza el 1% del saldo en cada período, un deudor podría tardar casi 180 meses en saldar la totalidad de su deuda, acumulando un 160% en intereses. En contraste, amortizar el 5% del saldo insoluto reduciría este tiempo de pago a 60 meses, con una acumulación de intereses del 40%.

En ese sentido, una regulación que aumenta el pago mínimo podría incrementar la carga financiera a corto plazo, pero también reduciría el plazo total de pago, promoviendo una gestión financiera más saludable. Se espera que esta normativa beneficie a los deudores al limitar el horizonte de pago e incorporar la amortización del capital, lo que reduciría los costos totales del crédito y la probabilidad de morosidad.

Por último y respecto a los periodos promocionales, es importante señalar que un uso irrestricto por parte de los emisores de tarjeta puede afectar el monitoreo y gestión del riesgo de crédito de la cartera, al no observarse la capacidad de pago de los deudores.

III. Levantamiento de información

Para el diseño de una propuesta normativa y la evaluación de su impacto regulatorio, se solicitó información sobre el comportamiento de pago de los deudores de tarjetas de crédito y el cálculo del pago mínimo a los bancos, sociedades de apoyo al giro ("SAG") y emisores de tarjetas de crédito no bancarias ("ETNB"), mediante los Oficios Ordinarios N° 62.383 y N° 69.331 de 2023.

En el mercado de tarjetas de crédito, a marzo de 2023, las SAGs concentran la mitad de los clientes, pero solo el 38% de los saldos insolutos. Por su parte, los bancos, reúnen la mitad de los montos insolutos, pero solo el 32% de los clientes del sistema. Los ETNBs tienen una participación del 16% en términos de clientes, pero representan solamente el 11% de los saldos insolutos (ver Gráficos 1 y 2).

Gráfico 1: Clientes por tipo de IFI

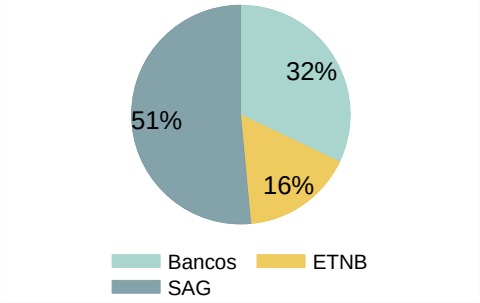
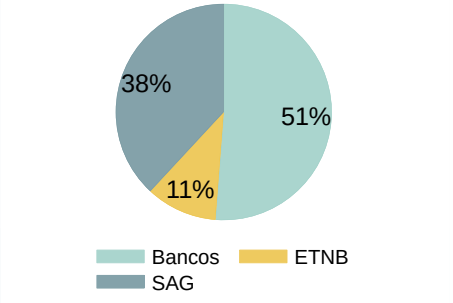


Gráfico 2: Monto de los saldos insolutos por tipo de IFI



Fuente: Cálculos internos según datos de los Oficios Ordinarios N° 62.383 y N° 69.331 de 2023.

Para el periodo señalado, más de la mitad de los clientes de tarjetas de crédito pagaron el 100% del monto facturado. Un 14% de los clientes realizó solo el pagó mínimo o menos, lo que representa el 29% de los saldos insolutos (ver Gráfico 3).

En cuanto al último año, la mitad de aquellos clientes que realizaron pago mínimo lo hicieron entre 1 o 2 meses, mientras que el 6% de estos clientes pagaron el mínimo en todos los periodos (ver Gráfico 4). La recurrencia promedio de pagar el mínimo del sistema es de 1,5 meses, y se estima que el porcentaje de clientes con "*pago mínimo perpetuo*" fue del 0,7%.

Al estimar la recurrencia promedio de pagar el mínimo[1], se muestra que: 1) los clientes bancarios que utilizan esta alternativa lo realizan en un promedio de 3,3 facturaciones, mientras que para otras IFIS este promedio es inferior a 1; 2) esta recurrencia tiende a disminuir a medida que aumenta la edad de los clientes; y 3) a nivel demográfico, no existirían diferencias significativas, salvo en el caso de los clientes con el máximo nivel de ingresos, quienes presentan un promedio de recurrencia que casi llega a los 2 meses.

Gráfico 3: Porcentaje de Clientes

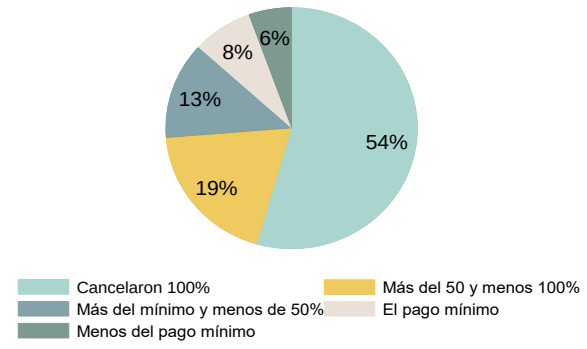
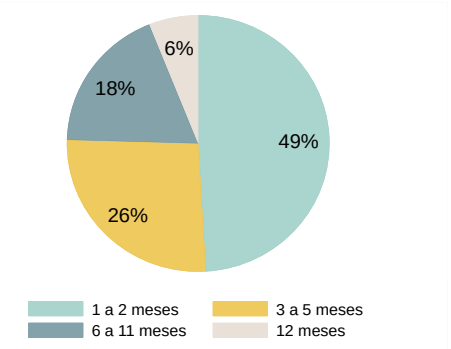


Gráfico 4: Cancelaron pago mínimo en 1 año



Fuente: Cálculos internos según datos de los Oficios Ordinarios N° 62.383 y N° 69.331 de 2023.

[1] Se calcularon las participaciones de los clientes que, durante el último año (abril 2022 – marzo 2023) realizaron pagos mínimos durante 1 a 2 meses, 3 a 5 meses, 6 a 11 meses y 12 meses. Luego, se ponderaron estos datos por la cantidad de meses que realizaron pago mínimo, de manera de estimar la recurrencia promedio de pagar el mínimo.

Respecto a la estimación del número de deudores que realiza un "pago mínimo perpetuo"[2], se observa que: 1) a nivel de las IFI, los bancos presentan el mayor porcentaje con 2,14%; 2) los hombres superan en más que el doble en este indicador a las mujeres; 3) el "pago mínimo perpetuo" aumenta para los primeros tramos etarios, pero luego de los 50 vuelve a bajar, y 4) los clientes de mayores ingresos presentan un "pago mínimo perpetuo" promedio mayor, alcanzando un 2,8% en el último tramo de la muestra.

Con la información recopilada a marzo de 2023, no se observan grandes diferencias en el comportamiento de pago entre las distintas instituciones. Sin embargo, entre los clientes que realizan pago mínimo, se puede destacar que los clientes de SAG (71%), en promedio, realizaron pago mínimo entre 1 - 2 meses, a diferencia de los clientes de ETNB (65%) y bancarios (41%). En cuanto a género, no hay diferencias significativas en el comportamiento de pago ni en la distribución anual dentro del grupo. Lo mismo se observa al analizar la edad de los clientes, aunque se detecta una ligera diferencia porcentual que favorece a aquellos clientes mayores de 60 años, quienes tienden a pagar el total de lo facturado con mayor frecuencia. En cuanto a los tramos de ingresos, no se aprecian diferencias significativas en el comportamiento de pago. Sin embargo, dentro del grupo de clientes que realizó el pago mínimo durante el último año, se observa que a medida que aumenta el tramo de ingresos, también aumenta la probabilidad de utilizar este beneficio en más de una ocasión.

Tabla 1: Recurrencia del pago mínimo y estimación de pago mínimo perpetuo

	Duración Promedio (meses)	% Pago mínimo perpetuo
Sistema	1,50	0,70
Bancos	3,32	2,14
ETNB	0,83	0,52
SAG	0,58	0,19
Hombres	1,65	1,05
Mujeres	1,34	0,40
Menores de 30 años	1,63	0,09
31 a 40	1,59	0,42
41 a 50	1,56	1,18
51 a 60	1,37	1,14
Mayores de 60 años	1,26	1,01
Menos de $570.000	1,27	0,16
$570.001 a $800.000	1,20	0,18
$800.001 a $1.000.000	1,25	0,83
$1.000.001 a $1.500.000	1,58	1,16
Más de $1.500.001	1,94	2,83

Fuente: Estimaciones internas en base a datos de los Oficios Ordinarios N° 62.383 y N° 69.331 de 2023.

El levantamiento de información mostró que la estructuración de los pagos mínimos por parte de las distintas entidades emisoras de tarjetas de crédito varía significativamente, lo que complica la

[2] Primero se estimó la participación de deudores que pagan exactamente 12 meses, como la fracción que paga entre 6 a 11 veces el mínimo de los últimos 12 periodos de facturación, dividido 6 (número de meses entre 11 y 6 facturaciones). Luego, a la participación de los que pagaron 12 veces el mínimo en los últimos 12 periodos de facturación, y que podrían estar pagando perpetuamente el mínimo, se le restó el número anterior. De esta forma se estima, aquellos clientes que llevan de manera consecutiva 13 meses o más cancelando el pago mínimo, lo cual se define como pago mínimo perpetuo.

comparación entre instituciones y afecta la transparencia del proceso. Aunque existen diferentes algoritmos, la mayoría de las instituciones utiliza una fórmula similar para definir el monto mínimo a pagar, que se basa en un monto no financiable (MNF) más un porcentaje del monto financiable (MF), mediante la siguiente fórmula:

$$Pago\ mínimo = monto\ no\ financiable\ (MNF) + x\% \cdot monto\ financiable\ (MF)$$

Si bien las definiciones de MNF y MF, así como los conceptos incluidos en cada categoría, pueden variar entre instituciones, en general se observa que los MNF comprenden compras normales, pagos automáticos, movimientos de *revolving*, impuestos, cargos por mantenimiento, comisiones, seguros, intereses, saldo rotativo pendiente del mes anterior, saldos en mora, gastos de cobranza y transacciones de cargo inmediato, entre otros conceptos de esta naturaleza. Complementariamente, los MF corresponderán a la diferencia entre el monto total facturado y los montos no financiables. El porcentaje *x*% utilizado en la fórmula, varía entre 1,5% y 30%. No obstante, algunas instituciones utilizan una extensión de la fórmula anterior, incluyendo varios ponderadores dependiendo del tipo de monto, o bien del tipo de cliente a través de segmentaciones.

La divergencia en los criterios de pago mínimo influye en los niveles de morosidad e incumplimiento en tarjetas de crédito. Generalmente, la mora se define, en este tipo de instrumentos, como el incumplimiento del pago mínimo al día siguiente de la fecha de vencimiento del estado de cuenta.

En relación con los periodos promocionales, son numerosas las instituciones que los ofrecen considerando un pago igual a $0. Tres de estas entidades no tienen tope de meses consecutivos de promoción. En general, esta oferta depende del comportamiento y utilización de la tarjeta, y suele estar dirigida a personas naturales sin mora, que no realizan avances en efectivo y que tienen una baja probabilidad de incumplimiento. Según los datos levantados, el 40% de las entidades encuestadas ofrecen periodos promocionales. En promedio, los emisores que lo ofrecen lo realizan durante 2,5 meses al año, con un máximo de 4,8 meses. Menos del 18% de los clientes reciben periodos promocionales durante máximo un mes al año, y menos del 5% durante un máximo de 6 meses.

IV. RECOMENDACIONES Y EXPERIENCIA INTERNACIONAL

Realizar consistentemente solo el pago mínimo de las tarjetas de crédito puede tener un impacto negativo y significativo en las finanzas personales de los consumidores, ya que prolonga el tiempo necesario para saldar la deuda e incrementa los costos totales asociados al crédito. Según Sakaguchi et al. (2022), cuando las personas establecen el pago mínimo como predeterminado, incurren en intereses considerablemente más altos que los cargos por los pagos atrasados evitados. Además, el mismo estudio concluye que el monto mínimo actúa como un referente o ancla, lo que da lugar al fenómeno llamado efecto "*anchoring*" o "*efecto anclaje*". Este efecto reduce la probabilidad de que los clientes paguen el monto total de su deuda, lo que se traduce en una a disminución promedio en los montos pagados y un amento en el tiempo necesario para saldar la deuda. También, aquellos clientes que pagan solo el mínimo tienen una probabilidad significativamente mayor de caer en morosidad, en comparación con aquellos que pagan más que el mínimo.

La efectividad de las políticas regulatorias relacionadas con el pago mínimo ha sido objeto de debate. Aumentar el pago mínimo para deudores no morosos no genera un incremento en las transiciones a la morosidad, lo que sugiere que elevar los pagos mínimos podría ser una estrategia eficaz para acelerar el

pago de la deuda. Sin embargo, para los deudores morosos, aunque los pagos aumentan, no lo hacen en una proporción suficiente para cumplir con los nuevos requisitos. Por lo tanto, para este grupo, la política resulta en tasas de transición de morosidad a deuda vigente más bajas (d'Astous & Shore, 2017).

Por otro lado, esta política podría incentivar a los consumidores a endeudarse mediante créditos potencialmente más costosos para no caer en mora. Por ejemplo, podrían optar por refinanciar su deuda, lo que implicaría capitalizar mayores intereses, o utiliza la línea de crédito, compensando el menor endeudamiento en la tarjeta con una mayor deuda en su línea de crédito (Medina, 2021). Por otro lado, para aquellos consumidores que no pueden pagar más que el mínimo, aumentaría el costo financiero a través del interés moratorio, que es mayor al interés rotativo del *revolving*, y de los eventuales gastos de cobranza. Finalmente, no existen lineamientos en la literatura claros respecto de situaciones excepcionales en las que se exima a los deudores del monto mínimo a pagar.

En resumen, las investigaciones sugieren que el pago mínimo contribuye a una mayor acumulación de deuda y a un mayor riesgo de morosidad. Por lo tanto es fundamental que los reguladores y proveedores de servicios financieros, implementen políticas y medidas que fomenten el pago total de las tarjetas de crédito, en lugar de limitarse a los mínimos indicados. En este sentido, proporcionar más y mejor información a los clientes sobre los riesgos asociados al pago mínimo podría mejorar significativamente el comportamiento de pago, reduciendo así los costos y las tasas de incumplimiento. Este enfoque se complementa con el uso de principios sobre economía del comportamiento, para mejorar el comportamiento de pago de los consumidores.

Organismos internacionales como la OCDE y el Banco Mundial recomiendan a los países a incorporar los principios de la economía del comportamiento en el diseño de productos de información para consumidores financieros. Tradicionalmente, las políticas públicas en este ámbito han priorizado la reducción de asimetrías de información y la mejora de la educación financiera, sin prestar suficiente atención al contexto en el que los consumidores toman sus decisiones. En este sentido, estudios en psicología y economía del comportamiento han demostrado la efectividad de políticas que consideran dicho contexto y que, mediante estímulos, ayudan a evitar decisiones subóptimas y fortalecen la capacidad del consumidor para tomar decisiones financieras más acertadas. Además, dado que los consumidores están sistemáticamente influenciados por sesgos y heurísticas que pueden llevarlos a elecciones desfavorables, las regulaciones que incorporan estos factores resultan más eficaces para promover decisiones financieras informadas y beneficiosas (OCDE, 2017, 2019).

A nivel regulatorio, la experiencia internacional muestra que diversas jurisdicciones han implementado regulaciones para mitigar los efectos negativos de los pagos mínimos en tarjetas de crédito[3].

- En Estados Unidos, la Ley de Tarjetas de Crédito de 2009 exige a los emisores de tarjetas que informen a los consumidores sobre los efectos de pagar solo el mínimo. Este, además de aumentar los PM, obliga a los emisores a informar al cliente sobre los efectos de pagar solo el mínimo (plazo, costo, pago mensual necesario para amortizar el monto facturado en 36 meses. El aumento del PM benefició a los deudores al día y perjudicando a los morosos, disminuyendo su probabilidad de transitar fuera de la morosidad. Tras un periodo de 2 años aumentó el número de cuentas que entraron en incumplimiento en un 4,33%.
- En Canadá, desde el 1° de agosto de 2022, el pago mínimo con tarjeta de crédito aumentó gradualmente a una tasa anual del 0.5%. Este aumento comenzó en un 3.5% y alcanzará el 5% del saldo total de la tarjeta de crédito, más intereses y comisiones, en 2025. Además, los emisores

[3] Revisar Anexo 2 para el resumen sobre la experiencia en la aplicación normativa de pago mínimo de algunos países latinoamericanos.

están obligados a proporcionar información clara sobre los efectos del pago mínimo a sus clientes. Si bien se redujo la deuda revolvente, aumentaron las tasas de morosidad y se observó una menor oferta de TC, disminuyendo la inclusión financiera.

- En Perú, el pago mínimo se basa en un límite máximo para el plazo del crédito revolvente, que puede ser de 36 o 48 meses, según lo acordado con el cliente. A este límite, se le suma el monto de la cuota de las compras realizadas bajo esta condición, así como el total de los intereses y cargos por comisiones. Las entidades informan la fórmula de PM para que pueda ser calculado por los clientes, así como que pagar el mínimo debería ser ocupado en situaciones de emergencia, pero no constantemente (Superintendencia de banca, seguros y AFP, Circular B-2206-2012).
- En Uruguay, el pago mínimo incluye los intereses, las comisiones y un porcentaje del saldo acordado con el cliente, que permite cancelar la deuda en un período razonable razonable y no se supere el tope de crédito acordado en el contrato (Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, Libro IV, Art.382).
- En México el PM se duplicó desde 5% a 10% del saldo adeudado. La evaluación de impacto mostró que aumentó la morosidad en 0,8pp (sectores más vulnerables) pero se redujo en 1pp en el largo plazo, posiblemente debido a una menor acumulación de deuda (Castellanos, S. et al, 2018).
- En Costa Rica, el pago mínimo abarca los intereses, las comisiones y una amortización calculada dividiendo el saldo entre el número de meses del financiamiento, de acuerdo con lo pactado.
- En Europa, la Autoridad Bancaria Europea (EBA) ha recomendado que los reguladores nacionales establezcan límites para los pagos mínimos en las tarjetas de crédito, sugiriendo que se fije un monto que permita a los consumidores saldar su deuda en un período de tiempo razonable.

Por último, cabe mencionar que, en las jurisdicciones revisadas, no se observaron lineamientos específicos sobre situaciones excepcionales en las que se exime a los deudores de realizar el pago mínimo.

V. PROPUESTA NORMATIVA EN CONSULTA

Propuesta conceptual

La propuesta normativa puesta en consulta estableció que el pago mínimo incluyera una fracción de la amortización del capital insoluto. En este contexto, se propuso utilizar una fórmula alineada con las prácticas actuales de la industria, en la cual el pago mínimo se determinaría como la suma del monto no financiable ("MNF") más un porcentaje x% del monto financiable ("MF"). El MNF incluiría las cuotas pagaderas en el periodo de facturación (con o sin interés), intereses refundidos o rotativos, intereses moratorios, comisiones, y otros cargos tales como impuestos, cargos administrativos, operativos y/o de mantenimiento de la tarjeta de crédito, primas de seguros, desembolsos o cargos asociados a productos o servicios adquiridos voluntariamente, saldos morosos, costos de cobranza, y otros que estuviesen asociados a la naturaleza de los conceptos anteriores. Ello, sin distinguir si se trata de cobros relacionados con la prestación de servicios inherentes o no inherentes a la operación de crédito de dinero, en los términos de la NCG N° 484.

El MF se definió como la diferencia entre el total facturado y el MNF, refiriéndose principalmente al capital insoluto. Para este cálculo, se debe consideró el monto facturado previo a cualquier tipo de renegociación

que involucre posponer su pago, aun cuando tenga el consentimiento del deudor. Esta indicación se estableció debido a que se ha observado que algunas instituciones reducen el monto facturado a través de una repactación en varios periodos como alternativa al pago mínimo mencionado.

Para definir los conceptos MNF y MF, así como el porcentaje aplicable *x*%, se estudiaron dos sensibilidades: 1) la inclusión de distintas definiciones de cuotas en el MNF y 2) distintos porcentajes de amortización del capital insoluto x%.

1. La inclusión de distintas definiciones de cuotas en el MNF.

La inclusión de cuotas en el monto no financiable (MNF) ayudaría a los clientes a internalizar los costos asociados con el pago mínimo, especialmente en casos donde han realizado compras con promociones de cuotas sin interés. Por ejemplo, si un cliente paga menos del monto facturado o se acoge al pago mínimo, debe considerar los intereses generados por la diferencia entre el monto facturado y el pago efectivamente realizado. Según los datos sobre el comportamiento de pago, se estima que hay una probabilidad del 54% de pagar el total facturado a nivel mensual. En este sentido, como se ilustra en la Figura 1, en un escenario de compra utilizando el producto "tres cuotas sin interés", solo el 16% de los clientes evitaría intereses luego de los 3 meses. Además, si un cliente opta por el pago mínimo durante las tres facturaciones, el interés anual promedio asociado a esta compra sería del 13,5%.

Además, la incorporación de las cuotas (con o sin interés) pagaderas en el periodo de facturación dentro del MNF, reduce las distorsiones que se generan respecto de un crédito en cuotas tradicional, pues en dicho caso el deudor está obligado a pagar el 100% de la cuota, para no incurrir en morosidad.

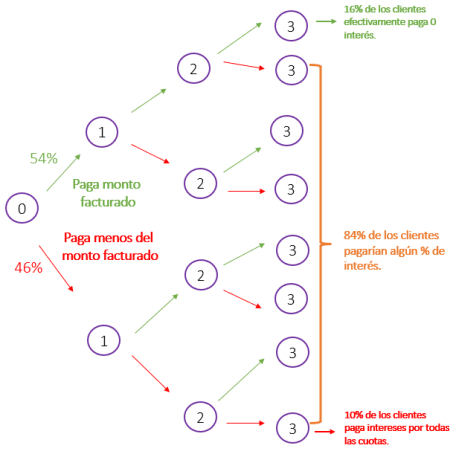
Si bien existen emisores de tarjeta que incluyen las cuotas en el MNF, para el resto de las instituciones, en base a las estimaciones realizadas, podría tener un impacto en los índices de mora y/o inclusión. En particular, como muestra la Tabla 2, al considerar las cuotas con y sin interés y no una amortización (x de 0%), el pago mínimo aumenta a un 21% del monto total facturado, donde el efecto se eleva a un 31% cuando se incluyen todas las compras con o sin cuotas. Además, según el análisis de la Tabla 3, el porcentaje de clientes afectados seria 39% y 69% en los 2 escenarios anteriores.

En relación con el aumento del incumplimiento de las deudas en tarjetas de crédito, la Tabla 4 muestra que si sólo se considera el efecto de la mayor carga financiera del deudor[4], y no la reducción del plazo de la exposición del emisor al riesgo de crédito, al considerar las cuotas (con y sin interés) en el MNF y no una amortización (x de 0%), la probabilidad de incumplimiento (PI) del sistema podría aumentar hasta en 41 puntos base (pb).

Luego, considerando esta estimación de impacto, y la reducción de la distorsión que se genera respecto de un crédito en cuotas tradicional, es que se sugiere que el MNF incluya las cuotas (con o sin interés) pagaderas en el periodo de facturación.

[4] Un mayor pago mínimo se materializa como un menor plazo para pagar el uso de la tarjeta de crédito, lo cual incrementa la carga financiera de cada deudor. A través de un modelo econométrico que relaciona la probabilidad de incumplimiento (PD) y la carga financiera (RCI), se estima el efecto en PD del mayor pago mínimo.

Figura 1. Pago Mínimo y producto 3 cuotas sin interés



Fuente: Estimaciones internas en base a cifras agregadas y datos Oficios Ordinarios N° 62.383 y N° 69.331 de 2023.

Tabla 2: PM como % de Monto Facturado, distintos escenarios.

PM	0%	5%	10%
MNF sin cuotas	4%	9%	14%
MNF con cuotas s/interés	19%	23%	27%
MNF con cuotas (con o s/interés)	21%	25%	29%
MNF con cuotas y compras sin cuotas	31%	35%	38%

Fuente: Estimaciones internas en base a cifras agregadas y datos Oficios Ordinarios N° 62.383 y N° 69.331 de 2023.

Tabla 3: % de Clientes impactados, distintos escenarios.

% Clientes impactados	0%	5%	10%
MNF sin cuotas	0%	29%	32%
MNF con cuotas s/interés	37%	39%	40%
MNF con cuotas (con o s/interés)	39%	39%	40%
MNF con cuotas y compras sin cuotas	69%	80%	84%

Fuente: Estimaciones internas en base a cifras agregadas y datos Oficios Ordinarios N° 62.383 y N° 69.331 de 2023.

Tabla 4: Impacto en PI (términos absolutos), distintos escenarios.

Plazo (meses)	0%	5%	10%
MNF sin cuotas	0 pb.	12,3 pb.	24,2 pb.
MNF con cuotas s/interés	37,1 pb.	45,4 pb.	55,3 pb.
MNF con cuotas (con o s/interés)	41,3 pb.	50,4 pb.	60,2 pb.
MNF con cuotas y compras sin cuotas	83,7 pb.	92,1 pb.	100,6 pb.

Fuente: Estimaciones internas en base a cifras agregadas y datos Oficios Ordinarios N° 62.383 y N° 69.331 de 2023.

2. Distintos porcentajes x % de amortización del capital insoluto.

Un porcentaje de amortización del 5% del capital insoluto es consistente con la normativa vigente en Canadá y, representa la moda y la mediana de los porcentajes de monto no financiable (MNF) utilizados en las fórmulas de pago mínimo actuales en la industria.

Como alternativa, se podría optar por un guarismo mayor, como el 10%. Este ajuste permitiría liquidar la deuda en un menor tiempo, reduciendo el plazo promedio de 60 meses asociado con el 5% a menos de 36 meses con un 10% de amortización.

Observando la Tabla 2, con un guarismo del 5% se generaría un pago mínimo del 25% del monto facturado, mientras que con un guarismo del 10% el monto aumenta hasta un 29% del monto facturado. Estos porcentajes son considerablemente más altos en comparación con la normativa actual del SERNAC, que establece que el pago mínimo no debe ser inferior a los intereses, representando en promedio un 4% del monto facturado. Según los datos de la Tabla 3, el porcentaje de clientes afectados con un 5% de amortización es del 39%, y con un guarismo del 10% se registraría un 40%.

Dado el contexto económico actual y los bajos efectos del impacto mostrados anteriormente, se sugiere adoptar un guarismo del 5%. De cara al futuro, y considerando la evolución del ciclo económico y los ajustes que puedan realizar los emisores de tarjetas, sería prudente evaluar la posibilidad de aumentar el guarismo al 10%. Sin embargo, cualquier decisión sobre este ajuste deberá basarse en un análisis exhaustivo del impacto potencial en la PI y en la estabilidad del sistema financiero en su conjunto. Esta evaluación permitirá tomar decisiones informadas y equilibradas para asegurar que las modificaciones en el guarismo no comprometan la solidez del sistema de crédito.

Propuesta normativa

La Norma de Carácter General propuesta en la consulta pública buscaba incorporar un nuevo numeral al Capítulo 8-41 de la RAN, que trata sobre Tarjetas de Pago y establecer normas particulares para las tarjetas de crédito en el contexto de la nueva institucionalidad. En concordancia, se ajustó la Circular 1 de Emisores de Tarjeta no bancarios para referirse al Capítulo 8-41 de la RAN, permitiendo así aplicar esta nueva normativa al resto de las instituciones que fiscaliza la Comisión, conforme a lo establecido en el artículo 2° de la Ley General de Bancos[5].

En relación con las situaciones excepcionales indicadas por la ley, en las que se exceptúa la realización del pago mínimo, se propuso que la misma institución las definiera, de acuerdo con sus políticas internas, pero siempre cumpliendo que se amortice el total de la deuda exceptuada de pago en un plazo máximo de 24 meses, y que no se exceptúe el pago por más de dos meses consecutivos. La propuesta es consistente con la práctica actual del 40% de los emisores de tarjetas, que para determinados clientes y en situaciones específicas tienen dentro de su política establecer un pago mínimo nulo.

[5] La Circular N°108 de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el numeral 8 sobre Emisión de tarjetas de Crédito dentro de las "Instrucciones generales para las cooperativas de ahorro y crédito" ya invoca a las instrucciones de esta Comisión contenidas en el Capítulo 8-41 de la Recopilación Actualizada de Normas para bancos. Por otro lado, la Circular N°23 de Sociedades de Apoyo al Giro, en su título II, numeral 2, establece que le aplican las normas impartidas por esta Comisión en la Circular N°1. De esta forma, los nuevos lineamientos del Capítulo 8-41 aplicarán a bancos, SAGs, Cooperativas de Ahorro y Crédito y Emisores de Tarjeta no bancarios.

Los 24 meses se justificaron en una aproximación del plazo implícito que tiene una amortización de 5%, que aritméticamente son 20 meses (1/5%) que conllevaría el pago total del monto facturado, en caso de no adquirir una nueva deuda. La prohibición de considerar más de dos meses consecutivos para la excepción tuvo como objetivo que la estructura de pago permitiera observar la capacidad de pago del deudor, en el contexto en que aquellas entidades que ofrecen dicha excepcionalidad en la actualidad lo hacen por 2,5 meses promedio al año.

Se propuso además que dicha política, supuestos y alcance de estas situaciones excepcionales, debieran estar bien documentadas y disponible para revisión por parte de esta Comisión.

Por último, se recomendó que la propuesta normativa entrara en vigor 1 año después de la publicación de la norma. Este período de transición brindaría a las instituciones financieras el tiempo necesario para realizar los ajustes requeridos y adaptarse a la nueva normativa de manera efectiva, asegurando una implementación gradual y sin contratiempos.

La propuesta puesta en consulta correspondió a la siguiente versión de Norma de Carácter General:

REF: Introduce modificaciones al Capítulo 8-41 de la Recopilación Actualizada de Normas y a la Circular N°1 de Emisores de Tarjetas No Bancarios, respecto de la determinación de una fórmula para el cálculo del monto mínimo a pagar en tarjetas de crédito, y las situaciones excepcionales que se liberará a los deudores de dicha obligación.

NORMA DE CARÁCTER GENERAL N°
Bancos
Sociedades de Apoyo al Giro
Emisores de Tarjeta no bancarios
Cooperativas de Ahorro y Crédito

Esta Comisión para el Mercado Financiero (en adelante "Comisión"), en uso de las facultades que le confieren la Ley N°21.673, la cual crea el título IV "Del pago de créditos rotativos" que se agregará a la Ley N°18.010 sobre operaciones de crédito de dinero al momento de publicarse la presente Norma de Carácter General, y lo acordado por el Consejo de la Comisión en Sesión Ordinaria N°XXX de XX de XXX de 2024, ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones:

1) Se intercala un nuevo numeral 5 llamado "Normas particulares sobre tarjetas de crédito" en el Capítulo 8-41 de la Recopilación Actualizada de Normas (RAN), pasando

los numerales que le siguen a ser 6 y 7. Esto con el propósito de establecer la fórmula para el cálculo del monto mínimo, y las variables que se deberán considerar para su determinación, que deberán pagar periódicamente los deudores de aquellas operaciones de crédito de dinero que se originen en la utilización de tarjetas de crédito mediante una línea de crédito rotativa o refundida, según sea el caso, además de definir las situaciones excepcionales en que las entidades podrán liberar a los deudores de la obligación del referido pago mínimo.

En específico, el nuevo numeral es el siguiente:

5 Normas particulares sobre tarjetas de créditos

5.1 Aspectos Generales

Conforme al artículo 37 de Ley N° 18.010, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero, modificada por la Ley N° 21.673 que adopta medidas para reducir y prevenir el sobreendeudamiento, le corresponde a esta Comisión la responsabilidad de definir la fórmula, o las variables que se deberán considerar para para el cálculo del monto mínimo que deberán pagar periódicamente los deudores de aquellas operaciones de crédito originadas por el uso de tarjetas de crédito mediante una línea de crédito rotativa o refundida, según sea el caso, otorgadas por aquellas entidades sometidas a su fiscalización, conforme a lo establecido en el artículo 2° de la Ley General de Bancos.
En los numerales siguientes se establece la fórmula de estructuración del pago mínimo y las situaciones excepcionales en que las entidades podrán liberar a los deudores de la obligación del referido pago mínimo.

5.2. Fórmula para el cálculo del pago mínimo

El pago mínimo o monto mensual mínimo de una tarjeta de crédito, denota el importe más bajo que el titular debe abonar mensualmente para evitar caer en morosidad. Este monto se determina mediante una fórmula matemática que comprende un porcentaje del total facturado durante el período de facturación. Para determinar dicho porcentaje se requiere definir los montos no financiables ("MNF") y los financiables ("MF"). Los MNF consideran:

- Cuotas pagaderas en el periodo de facturación (con o sin interés).
- Intereses refundidos o rotativos, intereses moratorios.
- Comisiones.
- Otros cargos tales como impuestos, cargos administrativos, operativos y/o de mantenimiento de la tarjeta de crédito, primas de seguros, desembolsos o cargos asociados a productos o servicios adquiridos voluntariamente, saldos morosos, costos de cobranza, y otros que estuviesen asociados a la naturaleza de los conceptos anteriores. Ello, sin distinguir si se trata de cobros relacionados con la prestación de servicios inherentes o no inherentes a la operación de crédito de dinero, en los términos de la NCG N° 484.

Por su parte, los MF se refieren a la diferencia entre el total facturado y los MNF.
De lo expresado, el pago mínimo debe al menos comprender un 5% de los MF, y el 100% de los MNF. Con

$$Pago\ Mínimo \geq 100\% \cdot MNF + 5\% \cdot MF$$

todo, la expresión matemática que rige el cálculo del pago mínimo corresponde a:

Para el cálculo de estas componentes, se debe considerar el monto facturado previo a cualquier tipo de renegociación que involucre posponer su pago, aun cuando tenga el consentimiento del deudor.

5.3. Situaciones excepcionales.

Bajo situaciones excepcionales, tal como se indica en la parte final del primer inciso del artículo 37 de la Ley N°18.010, la institución podrá exceptuar la realización del pago mínimo mencionado, siempre que las definiciones del referido pago contemplen la amortización total de la deuda exceptuada de pago, en un plazo máximo de 24 meses. Además, dichas excepciones podrán otorgarse por un máximo de dos meses consecutivos. La política, supuestos y alcance de estas situaciones excepcionales, deberán estar bien documentadas y disponible para revisión por parte de esta Comisión.

2) El nuevo título 6 sobre Disposiciones Transitorias se reemplaza por lo siguiente:

"7. Disposiciones transitorias

Las disposiciones estipuladas en el numeral 5 entrarán en vigor a partir del XXX de 2025."

3) Se modifica la Circular N°1 de Empresas Emisoras de Tarjetas de Pago No Bancarias (ETNB), agregándose el numeral 6.6 "Sobre el pago mínimo en tarjetas de crédito" al título II "Normas comunes para las empresas emisoras de tarjeta de pago". Dicho numeral contiene lo siguiente:

"6.6 Sobre el pago mínimo en tarjetas de crédito

Las empresas emisoras de tarjetas de pago no bancarias, conforme a lo previsto en el inciso 2° del artículo 2° de la Ley General de Bancos y en el Capítulo III.J.2 antes mencionado, se atendrán a lo dispuesto por el Banco Central de Chile y a las instrucciones de esta Comisión contenidas en el Capítulo 8-41 de la Recopilación Actualizada de Normas."

La modificación normativa establecida en la presente Circular entra en vigor a contar de su publicación, sin perjuicio de la disposición transitoria establecida en el numeral 2 de la presente Circular, que es aplicable a bancos, CACs, SAGs y ETNBs.

Producto de los cambios citados, se reemplazan las hojas respectivas del Capítulo 8-41 de la RAN y la Circular N°1 de ETNB.

IV. PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA

Durante el periodo de consulta pública, que se llevó a cabo desde el 25 de octubre hasta el 26 de diciembre de 2024, se recibieron comentarios de entidades bancarias, de emisores de tarjetas no bancarias y de una persona natural, sumando un total de 10 participantes. En relación con la propuesta, los comentarios más frecuentes abordaron los siguientes puntos: a) el impacto de la norma en los consumidores más vulnerables; b) la afectación a la flexibilidad del producto de tarjeta de crédito; c) el efecto de incorporar las cuotas (con y sin interés) en el "Monto no Financiable"; d) las dificultades operacionales en la implementación de la propuesta; e) las implicancias legales y posibles conflictos con normas vigentes; f) la solicitud de flexibilizar las situaciones excepcionales y ampliar el plazo de implementación y transición; además de otros temas menores. A continuación se presentan las respuestas a los comentarios recibidos durante el periodo de consulta.

1. La industria respalda los objetivos de la propuesta, siendo el principal el de evitar el sobreendeudamiento.

La industria financiera comparte el objetivo de evitar el sobreendeudamiento y promover una gestión adecuada de los productos crediticios. En particular, enfatizan que su modelo de negocio no busca fomentar el endeudamiento excesivo que dificulte el cumplimiento de las obligaciones de los clientes. En este contexto, respaldan plenamente los esfuerzos para combatir el sobreendeudamiento, reconociendo que la tarjeta de crédito no solo actúa como un medio de pago, sino también como una herramienta clave para la gestión financiera y el acceso a bienes y servicios. Se argumenta que los beneficios sociales derivados del acceso al crédito deben ir acompañados de una regulación que permita monitorear el nivel de endeudamiento, promoviendo un enfoque responsable que sea esencial para mantener un sistema financiero sustentable. En este sentido, la estandarización del cálculo del pago mínimo representa un avance positivo, ya que fomenta la transparencia y protege al consumidor, facilitando que los usuarios de tarjetas de crédito comprendan mejor sus obligaciones financieras y tomen decisiones más informadas.

Respuesta: Agradecemos el compromiso de la industria financiera en reconocer y respaldar los esfuerzos para prevenir el sobreendeudamiento y promover una adecuada gestión de los productos financieros. Coincidimos en que el acceso al crédito debe ser una herramienta para el bienestar financiero de los consumidores, y que su uso responsable es clave para evitar consecuencias negativas a largo plazo. La normativa del cálculo del pago mínimo es uno de los pasos para facilitar una mejor gestión de las obligaciones de los tarjetahabientes y avanzar hacia regulaciones que aseguren tanto la protección del consumidor como la estabilidad del sistema financiero.

Tal como indica la literatura y la evidencia internacional, junto con propuestas como la presentada en esta norma, es fundamental garantizar que los consumidores cuenten con información clara y completa sobre las condiciones de sus créditos. Así, para lograr el objetivo propuesto por la norma, debe complementarse con mejoras en la transparencia de la información y el fomento de prácticas de consumo responsable, entre otras. En consecuencia, la regulación sobre el monto mínimo a pagar en tarjetas de crédito es una de las diversas medidas que podrían implementarse para prevenir y reducir los niveles de sobreendeudamiento.

2. Limitación de Flexibilidad del producto tarjeta de crédito y sustitución a otros productos.

La industria argumenta que la norma en consulta limita la flexibilidad propia de las tarjetas de crédito, lo que podría tener efectos negativos en la gestión de pagos de los usuarios, especialmente en situaciones de *shocks* en sus ingresos o gastos. Esto podría llevar a que muchos clientes caigan en mora. Destacan que la flexibilidad en el pago de la deuda es uno de los principales atributos que distingue a las tarjetas de crédito de otros productos financieros, como los créditos de consumo. En esa línea, argumentan que los usuarios son conscientes de que, al adquirir bienes o servicios en cuotas, tienen la opción de pagar parcialmente su deuda en meses posteriores si no pueden cubrirla en su totalidad en un período determinado. Tanto la inclusión de las cuotas dentro del pago mínimo como las restricciones a las renegociaciones propuestas podrían alterar significativamente el funcionamiento del sistema, afectando el propósito original del producto y creando un desequilibrio en su operatividad, lo que puede llevar a una sustitución masiva a otros productos financieros.

Respuesta: La principal flexibilidad de las tarjetas de crédito radica en la posibilidad de realizar compras a plazos con un monto y tasa de interés definidos al momento de la compra. Sin embargo, aunque el aumento del límite inferior del pago mínimo podría considerarse una restricción al producto, este mecanismo, junto con las refinanciaciones, deben ser entendidos como opciones para circunstancias particulares. Es importante señalar que sus usos prolongados sin una adecuada gestión pueden fomentar el gasto excesivo, generando un ciclo de deuda de largo plazo.

En este sentido, las tarjetas de crédito no solo funcionan como un medio de pago, sino también como una herramienta para la gestión financiera diaria de los clientes. Este doble rol hace que la sustitución de este producto no sea tan simple. Además, como ya se ha mencionado, la propuesta no afecta a la totalidad de los titulares de las tarjetas, sino que sólo a los que se ven dificultados en pagar el nuevo monto mínimo, por lo que la pérdida de flexibilidad en ningún caso debería generar una sustitución masiva del producto. Además, la propuesta incluye situaciones excepcionales en que se exime del referido piso, que podría asociarse a aquellos clientes que enfrenten situaciones de *shock* de ingresos, lo que ayudaría a reducir el riesgo de sustitución del producto.

No obstante, y con el objetivo de prevenir efectos nocivos en un grupo específico de tarjetahabientes, se propone que el incremento del pago mínimo sea más moderado respecto a lo planteado en la consulta pública, junto a una mayor transitoriedad. Estas medidas buscan equilibrar la flexibilidad del producto con una gestión responsable de los pagos, minimizando las implicaciones negativas para los clientes.

3. Propuesta no consistente con práctica regulatoria internacional.

La propuesta presentada no se alinea con las prácticas regulatorias comúnmente utilizadas en economías avanzadas, como Estados Unidos, Europa, España y Canadá, donde se enfocan en establecer directrices claras y reforzar la información disponible para los clientes. Además, la evidencia internacional ha demostrado la complejidad de incentivar un endeudamiento responsable, lo que hace que la regulación del pago mínimo siga siendo un tema de debate, a pesar de las iniciativas implementadas en países como Estados Unidos, Canadá, Perú, Uruguay y Costa Rica.

En este sentido, el análisis de la *Financial Conduct Authority* (FCA) del Reino Unido[6] muestra que medidas como fomentar pagos automáticos desde cuentas bancarias o tarjetas de débito, eliminar la mención al

[6] Research Note (2018). "Helping credit card users repay their debt: a summary of experimental research".

pago mínimo en los estados de cuenta, o informar sobre el impacto del pago mínimo en el aumento de la deuda por concepto de intereses, no han tenido un impacto significativo en el endeudamiento responsable y sustentable.

Esto no implica que la homogeneización de los parámetros de determinación del pago mínimo sea ineficaz, sino que resalta la complejidad de implementar políticas regulatorias que logren los objetivos deseados sin imponer cargas innecesarias a los emisores de crédito.

Además, la comparación con otros contextos internacionales distorsiona la experiencia local. A diferencia de países como Estados Unidos y Canadá, donde las compras se financian de manera diferente, en Chile una gran proporción de transacciones se realiza en cuotas con un plazo inferior a 20 meses (70%). Esta diferencia requiere una normativa adaptada al mercado local para evitar efectos adversos innecesarios. El diseño de la norma, al no considerar estas particularidades, podría generar resultados contraproducentes, afectando la efectividad de las políticas propuestas.

Respuesta: Tal como señalan, la práctica internacional es heterogénea, donde algunos países establecen principios para que las entidades emisoras de tarjeta establezcan pagos mínimos que permitan a los clientes saldar su deuda en un período de tiempo razonable. Mientras otras jurisdicciones establecen umbrales en línea con la facultad que le entrega a la CMF la Ley que adopta medidas para combatir el sobreendeudamiento. En ese sentido, la propuesta establece una amortización que, a diferencia de la actualidad, considera no solo el pago de intereses y comisiones, sino que también la posibilidad de que un cliente que pague solo el mínimo pueda extinguir su deuda en un periodo razonable de tiempo. Considerando el guarismo del 5% del Monto Financiable ese plazo sería de 20 meses.

Respecto a las particularidades del mercado, en Chile, la gestión futura de pagos se realiza al momento de la compra, con una tasa de interés asociada a un número definido de cuotas, donde el rol del pago mínimo, que puede ser ofrecido por el emisor, es de considerar una flexibilidad adicional para gestionar la deuda y no caer en morosidad. En este sentido, dado que en el mercado local el pago mínimo debe ser considerado una práctica excepcional y no habitual, es necesario avanzar en esta normativa para evitar que el *revolving* se convierta en una práctica recurrente que pueda generar un sobrendeudamiento de los consumidores.

4. Efectos de incorporar cuotas al cálculo del pago mínimo y la homologación con créditos de consumo

La industria considera que la inclusión del total de las cuotas en el cálculo del pago mínimo podría tener efectos negativos tanto para los consumidores como para los emisores de tarjetas de crédito, afectando la flexibilidad del producto y aumentando el riesgo de morosidad y exclusión financiera. Para los consumidores, esta medida aumentaría el monto del pago mínimo entre un 15% y un 25%, lo que afectaría a aquellos que valoran la flexibilidad que ofrece la tarjeta en función de sus ingresos. Como resultado, algunos clientes podrían no poder cumplir con los nuevos pagos mínimos, incrementando el riesgo de caer en mora y afectando su historial crediticio. Además, la medida podría desincentivar a los consumidores a realizar compras en cuotas, ya que preferirían preservar su flexibilidad financiera, lo que podría aumentar los índices de mora y reducir el uso de las tarjetas. Esto limitaría el acceso a nuevos créditos y afectaría especialmente a los segmentos más vulnerables, contribuyendo a la exclusión financiera.

Para los emisores, la inclusión de las cuotas completas en el cálculo del pago mínimo eliminaría parte de los ingresos generados por el sistema *revolving*, dejándolos con el riesgo de impago y los costos asociados al fondeo cuota a cuota, sin recibir compensación. En un mercado como el chileno, donde una gran proporción es mediante transacciones con tarjetas realizada en cuotas, esta medida tendría un impacto desproporcionado.

Por otro lado, la propuesta justifica la inclusión de las cuotas al MNF para homologar el funcionamiento de las tarjetas de crédito con los créditos en cuotas tradicionales. Sin embargo, se argumenta que esto no refleja las diferencias fundamentales entre ambos productos. Mientras que un crédito de consumo tiene un destino específico y un calendario de pagos preestablecido, una tarjeta de crédito ofrece una línea de crédito flexible, cuyo uso depende de las necesidades del cliente. Esta diferencia se ignora en el razonamiento de la norma, que busca homogeneizar los parámetros de pago mínimo sin reconocer las particularidades de las tarjetas. Al intentar sustituir las preferencias de los consumidores por productos más rígidos, se podría limitar su bienestar al reducir sus opciones y flexibilidad en la gestión de financiamiento.

Respuesta:
Es importante señalar que con la versión de la propuesta en consulta, la inclusión del total de las cuotas en el cálculo del pago mínimo solo aumenta su umbral, pero no elimina la opción de realizar dicho pago. Además, la norma contempla la posibilidad de que el emisor exima a los clientes de dicho pago mínimo en situaciones excepcionales, de máximo 2 meses consecutivos.

La homologación con los créditos de consumo se argumenta en su respectivo informe normativo, señalando que el estándar actual de pago mínimo podría estar ocultando la real capacidad de pago, permitiendo que el saldo pendiente se acumule bajo el sistema *revolving*, a diferencia de los créditos de consumo tradicionales. En este sentido, efectivamente las tarjetas de crédito se distinguen de los créditos de consumo tradicionales por su flexibilidad. Mientras que los créditos de consumo están generalmente destinados a fines específicos y no ofrecen la misma libertad de uso, las tarjetas permiten realizar compras sin un destino prestablecido y accediendo a una línea de crédito continua. Además, las tarjetas brindan la posibilidad de pagar mensualmente un monto inferior al total facturado, siempre que se cubra al menos el pago mínimo, aplicando intereses sobre el saldo pendiente. Solo se cae en morosidad si se paga menos del mínimo, en cuyo caso se aplican intereses moratorios sobre esta porción. Sin embargo, un manejo irresponsable puede generar problemas financieros.

Sin perjuicio de lo anterior, respecto a las compras en cuotas, se revisa la definición del monto no financiable de la consulta pública. En la versión final de la normativa, se establece que sólo se incluyan las cuotas sin interés, dejando el capital de las cuotas con interés dentro del monto financiable. La inclusión de sólo las cuotas sin interés dentro del monto no financiable es consistente con el hecho que dichas cuotas efectivamente no conlleven interés, además de que si se hubiesen incluido dentro del monto financiable, tras la realización del pago mínimo, se estaría efectuando un financiamiento sobre otro financiamiento.

Si bien esta medida reduce parte de la flexibilidad de las tarjetas respecto de la regulación actual, también limita la posibilidad de extender el plazo de pago acumulando mayores intereses, lo que contribuye a prevenir el sobreendeudamiento asociado a una gestión crediticia deficiente. De este modo, la norma busca evitar que el pago mínimo funcione como un mecanismo de acumulación de deuda.

5. Problemas con cuotas comercio.

En mercado local existen las "cuotas comercio", una modalidad de financiamiento ofrecida directamente por los adquirentes sin la intervención de los emisores de tarjetas. La industria indica que este modelo priva a los emisores de la posibilidad de percibir la remuneración por el crédito otorgado, pero si deben asumir los costos asociados al fondeo de cada cuota. Desde 2020, la oferta de cuotas comercio ha aumentado significativamente. El cambio en el sistema de pagos, que pasó de un modelo de tres partes a uno de cuatro partes, ha permitido que las redes de adquirencia, en asociación con los comercios, ofrezcan cuotas sin interés, sin la necesidad de contar con la intervención ni el consentimiento de los emisores. Este modelo beneficia tanto al comercio como al adquirente, pero deja a los emisores con la responsabilidad de asumir los costos y riesgos asociados, sin haber tenido la oportunidad de evaluarlos con anterioridad. Además, el aumento en el uso de estas cuotas podría incrementar los índices de mora e impago, generando una mayor carga para los emisores, junto a mayores costos asociado al proceso de cobranza, y elevando el riesgo de sobreendeudamiento de los consumidores.

En este contexto, la industria solicita que, si se mantiene la fórmula propuesta en consulta, se eliminen las cuotas comercio pagaderas en el período de facturación como parte del Monto No Financiable, debido a la distorsión de mercado que generan. De no prohibirse las cuotas comercio en el cálculo del monto mínimo a pagar, el perjuicio económico para los emisores se profundizaría, pues existiría un tercero que otorga créditos sin asumir los riesgos financieros, a costa del emisor. Esto podría poner en peligro la estabilidad del sistema de tarjetas de crédito y su función bancaria.

Además, solicitan que la CMF regule la oferta de cuotas comercio, exigiendo el consentimiento previo de los emisores de tarjetas antes de que estas opciones sean ofrecidas a los comercios. Esto garantizaría una adecuada gestión de riesgos y evitaría el sobreendeudamiento de los consumidores. La falta de esta regulación podría fomentar prácticas que distorsionan el mercado y desestabilizan la relación entre consumidores y emisores, generando un riesgo sistémico para el sistema financiero.

Respuesta: Entendemos la preocupación de la industria por la expansión de esta modalidad de pago en los últimos años, especialmente cuando la cuota comercio se ofrece sin interés. Si el crecimiento de estas cuotas llega a ser desproporcionado, los emisores de tarjetas podrían asumir mayores costos económicos debido a los riesgos asumidos, particularmente cuando un número elevado de clientes que optan por financiar sus compras en cuotas incurren en impago. A pesar de esto, y con base a los datos actuales que maneja esta Comisión, la inclusión de las cuotas comercio en el MNF no debería afectar significativamente a los emisores de tarjetas.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante señalar que, no es el objetivo de esta norma, mitigar el potencial problema que pueden generar las cuotas comercio para los emisores de tarjeta de crédito. No obstante, la Comisión seguirá monitoreando la evolución de este producto y, si lo considera pertinente, podría estudiar ajustar la regulación dentro de su ámbito de competencia.

6. No prohibir las refinanciaciones.

La propuesta establece que la fórmula para el cálculo del pago mínimo debe basarse en el total facturado antes de cualquier refinanciación, lo que no refleja adecuadamente los cambios en las condiciones acordadas entre las partes. La industria considera que esta medida restringe las posibilidades de repactación de la deuda, generando implicaciones negativas para el cliente.

En primer lugar, esto incrementa las condiciones de pago para acceder a una refinanciación, ya que obliga a los clientes a cubrir el total adeudado antes de poder beneficiarse de este proceso. Esto afecta a todos los clientes sin diferenciar entre su nivel de riesgo o historial crediticio, lo que resulta especialmente injusto para aquellos con buen historial de pago que deseen refinanciar sus deudas en mejores condiciones. En este caso, se verían obligados a realizar pagos mayores para acceder a la repactación.

Por otro lado, para los clientes en mora, esta medida aumentaría el pago requerido, lo que agravaría la situación de aquellos que ya enfrentan dificultades para cumplir con sus obligaciones. La flexibilidad en los pagos es esencial en tiempos de crisis o dificultades económicas, y restringir esta opción podría generar efectos negativos en la gestión de las deudas.

Cuando una deuda se repacta, el uso efectivo de la línea de crédito cambia, y los nuevos programas de pago deben reflejarse en el pago mínimo, ya que son el resultado de un acuerdo entre el cliente y el emisor. Por ejemplo, si un cliente refinancia parte de su deuda a través de un crédito a plazos, el monto repactado no debe incluirse en el cálculo del pago mínimo, dado que corresponde a un acuerdo de pago diferido y no a la deuda original de la tarjeta de crédito.

Considerar el total facturado previo a la renegociación para calcular el pago mínimo generaría un umbral artificialmente más alto para acceder a la refinanciación, dificultando la capacidad de los clientes para regularizar su situación financiera. Por lo tanto, se solicita que la deuda repactada no sea tomada en cuenta al calcular el pago mínimo.

Respuesta: Primero que todo, se debe aclarar que la normativa no prohíbe la renegociación o refinanciamiento en tarjetas de crédito, sino que sólo establece que las componentes MF y MNF deben calcularse previo a una eventual repactación realizada en el periodo. En ese sentido, se aclara que esta disposición se aplica únicamente a la determinación de dichas componentes para el período inmediatamente posterior a la renegociación. Para estos efectos, se entiende por renegociación cualquier modificación de los términos de pago originalmente pactados que implique el aplazamiento del pago, lo que puede incluir cambios en los montos, plazos o tasas, incluso cuando cuente con el consentimiento del deudor.

La condición señalada en el párrafo anterior tiene como objetivo evitar arbitraje normativo, mediante la refinanciación de la deuda de clientes, con el fin de llegar a pagos mínimos menores. Si la refinanciación fuese a un cliente con buen historial de pago, entonces no debiese tener problemas de pagar el mínimo definido previo a la renegociación. Si la refinanciación fuese a un cliente con un mal historial de pago, y por ende la renegociación tiene por objeto reducir el pago requerido, en el contexto que no puede pagar siquiera el mínimo, sería adecuado reconocer la menor capacidad de pago, a través de la mora en dicho producto.

No obstante, para casos excepcionales, como la pérdida temporal de empleo, enfermedad u otras

catástrofes o situaciones imprevistas, se contempla la posibilidad que el emisor exima al cliente del pago mínimo durante un máximo de 2 meses consecutivos. Sin perjuicio de lo anterior, facilitar la refinanciación con el sólo propósito de disminuir el monto mínimo a pagar, podría solo aplazar el problema a costa de un mayor nivel de endeudamiento del tarjetahabiente.

7. Implicancias legales y conflicto con normas vigentes.

Los participantes de la consulta comentaron que la propuesta plantea implicancias significativas, especialmente en relación con los derechos adquiridos por los consumidores y la estabilidad de los contratos vigentes. Los titulares de productos financieros han operado bajo la certidumbre de que el pago mínimo se ajustaría conforme a lo pactado entre los emisores y los clientes, generando expectativas legítimas. Modificar esta práctica podría vulnerar derechos adquiridos, ya que los deudores han asumido el compromiso de pagar según los términos pactados al momento de la transacción. Según la Constitución, ningún cambio normativo puede privar a las personas de estos derechos. Luego, el principio pro-consumidor y la buena fe contractual protegen a los consumidores de modificaciones arbitrarias. El cálculo actual del pago mínimo, establecido por práctica constante y aceptada, puede considerarse un beneficio adquirido. El emisor no podría imponer un pago mínimo superior al acordado, salvo que el titular consienta explícitamente la modificación. Esto generaría una diferencia regulatoria entre aquellos que acepten cambiar sus contratos y quienes deseen mantener las condiciones originales. Aunque el regulador tiene la facultad de normar sobre el pago mínimo, cualquier cambio que afecte los contratos existentes debe incluir un mecanismo adecuado, como ha ocurrido en el pasado (por ejemplo, en la Norma de Carácter General No. 484 sobre comisiones). La propuesta actual no contempla este mecanismo, lo que podría generar incertidumbre regulatoria y conflictos legales.

Finalmente, la propuesta podría entrar en conflicto con la normativa vigente, como el Decreto N° 44 de 2012 del MINECON, el que establece el monto mínimo conforme a lo pactado en los contratos. Modificar las condiciones de los contratos existentes podría vulnerar los derechos adquiridos, generando disputas legales y colocando a los emisores en una situación difícil frente a una normativa que podría interpretarse como retroactiva, contradiciendo principios fundamentales del derecho civil.

Por lo tanto, es necesario evaluar más profundamente la propuesta, considerando sus efectos sobre los contratos vigentes y los derechos adquiridos. Cualquier cambio en la fórmula de cálculo del pago mínimo debe garantizar la estabilidad contractual y respetar el principio de irretroactividad, ya que modificar prácticas establecidas afectaría derechos ya integrados en el patrimonio de los deudores.

<u>Respuesta</u>:

El tema de los derechos adquiridos siempre es un elemento controvertible. No obstante, estudiada la situación, se encontraron una serie de elementos que, a juicio de esta Comisión, reducen el riesgo legal derivado de este punto. Entre ellas, se puede mencionar en primer lugar, el tenor de las cláusulas contractuales que constan en una muestra de modelos de contratos de adhesión, los cuales se encuentra en los sitios web de diferentes emisores.
En específico, se observa que, en la mayor parte de los contratos, no se pacta un algoritmo específico o cálculo concreto del pago mínimo. Particularmente, algunos contratos incluyen una cláusula consistente con el actual Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, donde se establece que, por ejemplo:

- "*El pago mínimo no podrá ser inferior a los intereses devengados en el período de facturación respecto de las obligaciones insolutas del período anterior*".

Esta disposición no entra, en principio, en contradicción con los cambios normativos, dado que la propuesta contempla un pago mínimo superior a los intereses devengados.

Otros contratos contienen cláusulas tales como:

- *"El monto mínimo a pagar por el TITULAR será determinado y/o calculado por el EMISOR y será informado a través del Estado de Cuenta mensual."*

Lo anterior tampoco generaría contradicción ni justificaría la necesidad de realizar cambios contractuales debido a la nueva normativa. Asimismo, algunos contratos hacen referencia a las normativas futuras dictadas por la Comisión. Un ejemplo de ello es la cláusula que establece:

- *"La afiliación y el uso de la Tarjeta de Crédito se regirán por las normas que dicte el Banco Central de Chile y la CMF, según lo establecido en este Contrato, y por las demás normas legales y reglamentarias vigentes o que se dicten en el futuro, las cuales se entenderán incorporadas al presente Contrato para todos los efectos legales".*

Esta última disposición aparece en varios contratos de adhesión de diferentes emisores. Dado lo anterior, la normativa de pago mínimo sería consistente con lo pactado entre los emisores y los clientes en sus contratos de tarjetas de crédito. Sin perjuicio de lo anterior, lo revisado corresponde a una muestra, sin embargo, podría haber contratos que no fueron parte de la revisión, y que deban ajustarse.

Por su parte, la naturaleza del pago mínimo implica su nacimiento y extinción periódica con cada ciclo de facturación, dependiendo de la decisión de pago del tarjetahabiente y las compras o transacciones que realice durante el período, lo que hace difícil argumentar la existencia de derechos adquiridos en favor de los tarjetahabientes, respecto de montos futuros a pagar, los que en consecuencia, son esencialmente variables.

Adicionalmente, se debe considerar que la presente norma se emite en virtud de una facultad concedida expresamente por el legislador, en un cuerpo que tuvo como motivación principal justamente disminuir el sobreendeudamiento de la población, y cuya dictación implica la entrada en vigor inmediata del nuevo artículo 37 de la Ley N° 18.010.

Sin perjuicio de lo señalado, se han tomado medidas destinadas a afectar en su menor expresión las eventuales expectativas que pudieran mantener los tarjetahabientes, respecto de las transacciones efectuadas antes de la entrada en vigor de la disposición legal antes referida. Así, se ha establecido una norma transitoria que pospone la aplicación práctica de la norma en un año, luego de lo cual se fija un período de aplicación paulatina del nuevo algoritmo de cálculo, de 24 meses adicionales.

8. No existen problemas de sobreendeudamiento

Un participante indica que la economía actual no presenta problemas graves de acceso al crédito ni sobreendeudamiento, según los últimos datos disponibles. Basado en el informe IEF-2 de 2024 del Banco Central de Chile, argumenta que se refleja una mejora significativa en los hogares, con una carga financiera reducida, especialmente en los quintiles de menores ingresos y en deudas de menor plazo. Aunque el consumo ha mostrado un menor dinamismo, a pesar de la baja en las tasas de interés, el endeudamiento se ha mantenido estable, lo que sugiere que los hogares están manejando sus finanzas de manera más equilibrada. Además, el impago en el sector consumo ha disminuido, mientras que en el hipotecario ha experimentado un aumento, lo que podría indicar una concentración del riesgo de impago en el segmento de deuda a largo plazo. En general, la situación económica muestra una tendencia positiva, con una mejora en la gestión de las finanzas personales, aunque persisten desafíos en el ámbito de los créditos hipotecarios.

Respuesta: La iniciativa legal tiene como objetivo principal reducir y prevenir el sobreendeudamiento, no solo atendiendo a los datos coyunturales de los últimos años, sino abordando una problemática estructural. A marzo de 2023, la carga financiera promedio de los deudores alcanzaba un 31,7%, cifra que se incrementa a 38,2% en el caso de las personas con ingresos mensuales inferiores a $500.000. Esta situación se complica aún más cuando se analiza el sobreendeudamiento donde, en el mismo periodo, el 76,7% de las personas con ingresos menores a $500.000 se encontraba en esta situación. Estos datos son consistentes con los hallazgos del estudio de Ruiz-Tagle et al. (2013), realizado hace más de una década, que mostró que los grupos de menores ingresos enfrentan niveles de endeudamiento más altos que el resto de la población, una realidad que sigue siendo preocupante para las instituciones reguladoras. Particularmente preocupante es la información relacionada con los pagos mínimos de las tarjetas de crédito. Según los datos recopilados por la Comisión, para marzo de 2023, el 14% de los montos facturados por las tarjetas de crédito bancarias abonaban menos del mínimo exigido, mientras que en el caso de los emisores no bancarios, la cifra ascendía a un 54%.

Por ello, los principios que motivan el cambio legal de reducir y prevenir el sobreendeudamiento siguen siendo relevantes y atingentes dentro del mercado local. En este contexto, el espíritu de la Ley aprobada busca otorgar a la Comisión la facultad de regular el pago mínimo, con el fin de monitorear la situación. En esta línea, la norma final tiene como objetivo generar efectos positivos en las finanzas personales de los consumidores, reduciendo tanto el tiempo necesario para saldar la deuda como los costos totales del crédito, lo que, a su vez, disminuiría la posibilidad de morosidad y, por ende, contribuiría a prevenir y reducir el sobreendeudamiento. Además, la norma evita que una compra en cuotas sin intereses se convierta en un crédito con intereses. Esto no excluye la posibilidad de seguir monitoreando la situación a mediano plazo y evaluar en su mérito si se hace necesario una modificación de la norma.

9. Perfiles de riesgo distinto entre emisores

La industria indica que la propuesta presenta una limitación al no reconocer la variabilidad de los perfiles de riesgo entre los emisores de tarjetas de crédito. En la práctica, cada emisor maneja carteras con características distintas, lo que implica que la capacidad de gestión de riesgo varía según el perfil de su cliente, lo cual puede incluir el uso de diferentes métodos para calcular el pago mínimo. En ese sentido, cada emisor, en función de su base de clientes y su experiencia en la gestión del riesgo, podría adoptar enfoques distintos para calcular el pago mínimo. Esto permitiría ofrecer soluciones más adaptadas a las necesidades de los consumidores, sin comprometer su viabilidad financiera ni la estabilidad del sistema

crediticio. La falta de flexibilidad para considerar estos aspectos podría limitar la capacidad de los emisores para gestionar de manera efectiva las carteras de clientes y reducir la posibilidad de adaptar sus estrategias de acuerdo con las circunstancias cambiantes del mercado y de cada segmento de clientes.

Respuesta: El algoritmo para el cálculo del pago mínimo de la norma, representa un aumento del umbral inferior que deben cumplir los emisores para su cálculo interno. No obstante, en función de la base de clientes y su experiencia en la gestión del riesgo, la normativa permite a los emisores cobrar un monto mínimo diferenciado entre clientes, siempre que estos sean superiores al mínimo normativo. Como se observa en los datos presentados en este Informe, algunos emisores optan incluso por no ofrecer un pago mínimo, en función de sus decisiones comerciales, ya exigen el pago del monto total facturado, lo cual seguirá siendo permitido. En concreto, el propósito de la norma es reducir y prevenir el sobreendeudamiento, elevando el umbral inferior del pago mínimo para todos los emisores. Por encima de este umbral, los emisores tienen la libertad de gestionar su cartera y desarrollar la estrategia de negocio que estimen conveniente.

10. Impacto en la autonomía y libertad de elección del consumidor

La industria indica que según su análisis, aunque la regulación tiene buenas intenciones, limita la libertad de elección del consumidor al restringir su capacidad de acceder a un pago mínimo acorde a su situación financiera. La propuesta adoptaría un enfoque paternalista que podría afectar negativamente a los consumidores que recurren al pago mínimo de manera excepcional, particularmente en situaciones de dificultades económicas. En esta línea, se señala que para la propuesta es fundamental equilibrar los objetivos regulatorios con el respeto a los derechos de los consumidores y su libertad de elección. Un enfoque más flexible, que permita a los usuarios tomar decisiones informadas sobre las condiciones de pago, podría ser más eficaz para proteger su bienestar financiero.

La Ley de Protección al Consumidor garantiza la libertad de elección como un derecho fundamental. El artículo 3 letra a) de esta ley, al igual que las Directrices de la ONU, establece que los consumidores deben poder elegir libremente los bienes y servicios que requieren. Este derecho también se respalda en otras normativas latinoamericanas, como en Perú, Colombia y México, y tiene reconocimiento constitucional en Argentina.

Respuesta: El cambio legal le otorga a la Comisión la facultad de definir el cálculo del pago mínimo y las situaciones excepcionales para exonerar dicho pago. Sin embargo, la responsabilidad de informar a los usuarios sobre las condiciones de pago sigue recayendo en el Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias del MINECON. La propuesta de aumentar el valor del pago mínimo busca equilibrar la flexibilidad de las tarjetas con gestión responsable de la deuda, exigiendo que los clientes destinen más de su ingreso al pago mensual para evitar el sobreendeudamiento.

11. Falta de alineación con el comportamiento del consumidor

En base a la literatura, la industria indica que diversos estudios en economía del comportamiento sugieren que las decisiones financieras de las personas están más influenciadas por sus capacidades reales y sus contextos cotidianos, que por los ideales normativos o modelos económicos tradicionales. Según la teoría de la economía conductual, los consumidores no siempre responden a la información proporcionada de forma tan racional como los modelos económicos convencionales suponen (Howells, The Potential and

Limits of Consumer Empowerment by Information, 2005). Esto destaca la necesidad de que las propuestas regulatorias no solo se basen en la información de los proveedores de servicios financieros, sino que también incluyan estudios realizados directamente con los consumidores y casos prácticos que reflejen sus realidades diarias. La identificación de cómo los consumidores toman decisiones financieras, como el monto que pagan de la facturación de sus tarjetas de crédito, debe ser analizada desde una perspectiva psicológica. Es fundamental complementar esta visión con una teoría formal de la decisión que permita identificar las mejores elecciones en función de los objetivos y la información disponible (Nuria Cortada de Kohan, Los Sesgos Cognitivos en la Toma de Decisiones, 2008). Este enfoque resulta fundamental para comprender las decisiones reales de los consumidores y evitar que la regulación se base únicamente en supuestos teóricos, sin tener en cuenta las reacciones conductuales efectivas.

Finalmente, los datos recabados en el Informe Normativo no recogen la percepción ni las experiencias de los propios usuarios de tarjetas de crédito. Sin estudios cualitativos o cuantitativos que midan el impacto real de estas medidas en los consumidores, la propuesta podría no reflejar adecuadamente sus necesidades y realidades. Esto sugiere que la implementación de una normativa sin información suficiente podría generar más problemas de los que busca resolver.

Respuesta: Si bien la teoría de la economía conductual ofrece perspectivas valiosas sobre cómo los consumidores toman decisiones, es fundamental que las regulaciones y normativas logren equilibrar la protección al consumidor con el fomento de una conducta financiera responsable, promoviendo la transparencia y la responsabilidad. En este sentido, la normativa busca aumentar la amortización de la deuda de tarjeta de crédito, en lugar de perpetuar patrones de endeudamiento insostenibles. Finalmente, la Ley establece que la Comisión puede definir el algoritmo y las variables para el cálculo del pago mínimo, así como regular las excepciones en las que los emisores pueden exonerar dicho pago.

Las competencias relacionadas con una mayor alineación al comportamiento del consumidor se vinculan a la definición de la cartola, los estados de cuenta, la interfaz de pago y la información disponible para los clientes en tarjetas de crédito. En base a esto, y bajo la competencia del MINECOM, esta Comisión valora los perfeccionamientos que puedan generarse al Reglamento sobre la información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias (Decreto N° 44/2012), que fue sometido a consulta pública, y que aborda estas cuestiones.

12. Efectos nocivos de la norma, impacto en los consumidores más vulnerables y en los emisores.

La industria señala que la propuesta de aumentar el pago mínimo en las tarjetas de crédito podría generar consecuencias negativas, especialmente para los consumidores de menores ingresos. Aunque su objetivo es reducir el sobreendeudamiento, esta medida podría dificultar el cumplimiento de las obligaciones financieras. El aumento del pago mínimo, que podría pasar del 4% al 21% o más, representaría una carga financiera significativa, afectando principalmente a los sectores de bajos ingresos que dependen de las tarjetas de crédito para cubrir necesidades diarias o imprevistas. Esto incrementaría el riesgo de mora y exclusión del sistema financiero formal. Además, muchos consumidores dependen de la flexibilidad en las condiciones de pago, lo que les permite evitar la morosidad en tiempos de inestabilidad económica. Sin esta flexibilidad, podrían caer en un ciclo de endeudamiento más profundo y difícil de superar.

Otra consecuencia es la inclusión de los consumidores en registros de morosidad, lo que afectaría no solo su acceso al crédito, sino también su empleabilidad, ya que algunos trabajos requieren una buena

solvencia financiera. Esto agravaría las dificultades de los trabajadores con ingresos variables o informales, quienes dependen de la flexibilidad del sistema financiero para gestionar sus compromisos.

El aumento en el pago mínimo también podría eliminar la opción de financiar compras en cuotas, afectando al 67% de los clientes activos que dependen de esta opción para gestionar su deuda. En lugar de reducir el endeudamiento, la medida podría aumentar la morosidad y afectar el acceso al crédito y la estabilidad económica de los consumidores más vulnerables.

Desde el punto de vista de los emisores de tarjetas, el incremento del pago mínimo podría reducir la rentabilidad, ya que disminuirían los saldos pendientes sobre los cuales se aplican intereses de *revolving*. Además, el potencial aumento en la morosidad los obligaría a ajustar sus políticas de riesgo. Esto también podría desincentivar el uso de tarjetas de crédito, favoreciendo otros tipos de crédito sin pagos mínimos, alterando la dinámica competitiva del mercado. A su vez, el aumento de los pagos mínimos podría generar un desincentivo significativo para los emisores a ofrecer este producto, particularmente en la modalidad de compra en cuotas.

Aunque la intención de la regulación es reducir el endeudamiento, sus efectos podrían ser contraproducentes, exacerbando la morosidad, la exclusión financiera y las dificultades económicas de los consumidores más vulnerables. Por lo tanto, la medida debe ser cuidadosamente evaluada para evitar que perjudique a quienes se busca proteger.

Respuesta: Como se indicó en el informe normativo de la consulta pública, se reconoce que la inclusión de la totalidad de las cuotas pagaderas durante el periodo de facturación en el MNF incrementaría los montos del pago mínimo, lo que podría elevar los índices de mora, especialmente entre los clientes que actualmente solo pueden abonar el pago mínimo, viéndose afectados en el corto plazo. Sin embargo, para mitigar los efectos negativos, se considera prudente incluir únicamente las cuotas sin interés del periodo de facturación en el MNF y aumentar la transitoriedad en la implementación de la norma. En este contexto, la norma incrementaría la transparencia en el proceso de pago, lo que mejoraría el comportamiento y la cultura de pago, especialmente entre aquellos que utilizan el pago mínimo sin comprender sus implicaciones, principalmente al haber realizado compras en cuotas sin interés.

Para abordar dificultades coyunturales que tengan los tarjetahabientes, se permitirá que el emisor exima el pago mínimo durante un máximo de dos periodos consecutivos. Si, después de agotar los periodos excepcionales, el cliente continúa presentando dificultades, sería más adecuado considerar su incumplimiento y ponerlo en mora, en lugar de permitir la acumulación de una deuda mayor.

Para los clientes que realizan pagos reiterados del monto mínimo, la nueva normativa reducirá el tiempo necesario para saldar la deuda, disminuirá los costos totales del crédito y reducirá el riesgo de morosidad. A largo plazo, el aumento de los pagos mínimos permitirá a los consumidores gestionar sus deudas de manera más efectiva, reduciendo la acumulación de intereses excesivos y facilitando una reducción más rápida de la deuda, lo que, a su vez, mejorará su historial.

Desde el punto de vista de los emisores, efectivamente aumentar el umbral del pago mínimo reduciría los ingresos por intereses de *revolving*, pero solo para aquellos que tienen pagos mínimos inferiores a lo que definirá el algoritmo de la norma. Por lo mismo, el argumento de que la normativa desincentivaría a los emisores a ofrecer tarjetas de crédito asume, que todos los emisores fijan pagos mínimos inferiores al definido en la norma, lo cual no es cierto. Además, esta normativa podría beneficiar a los emisores en

el largo plazo al reducir el riesgo de impagos y morosidad. En este sentido, que los clientes paguen sus deudas más rápido, disminuye el riesgo financiero, lo que podría resultar en un mayor uso de las tarjetas y generación de ingresos por otros servicios financieros.
Finalmente, es importante señalar que esta norma por sí sola no resolverá el problema del sobreendeudamiento. Por ello, estos cambios deben ir acompañados de medidas complementarias, como mejorar la información disponible para los clientes e implementar programas de educación financiera, que serán esenciales para ayudar a los consumidores, especialmente a aquellos con ingresos variables o informales, a comprender y gestionar mejor sus finanzas.

13. Dificultades operacionales en la implementación de la nueva regulación

La falta de claridad en la normativa propuesta podría generar dificultades operativas para los emisores de tarjetas de crédito. En particular, la disposición de considerar el monto facturado previo a cualquier renegociación de la deuda, incluso con el consentimiento del cliente, complica la gestión de pagos y el cálculo de los saldos. Los emisores tendrían que gestionar dos saldos simultáneamente: el original y el renegociado, lo que podría generar discrepancias en los registros contables y afectar la precisión de los informes financieros.

Además, desde un punto de vista operativo, los emisores se verían obligados a implementar procesos adicionales para hacer seguimiento de las deudas, lo que podría generar un mayor riesgo de errores y aumentar los costos operativos. Esta falta de flexibilidad también dificultaría la implementación de prácticas efectivas de refinanciamiento, herramienta clave para manejar la morosidad y ofrecer soluciones a los clientes con dificultades financieras. En consecuencia, la normativa podría afectar negativamente la capacidad de los emisores para gestionar el riesgo crediticio, impidiendo la adaptación de las condiciones de pago a las necesidades de los clientes.

Respuesta: Aunque existen preocupaciones respecto a las dificultades operativas que enfrentan los emisores, especialmente en la gestión de saldos previos a una renegociación, estas instituciones cuentan con la capacidad de adaptarse mediante el uso de nuevas tecnologías y procesos optimizados. Además, se ha previsto un plazo razonable antes de la entrada en vigor de la normativa para facilitar esta transición. Sin embargo, con el fin de evitar disrupciones y garantizar una implementación adecuada, las disposiciones transitorias establecerán un periodo de 12 meses desde la publicación de la normativa hasta su entrada en vigor, seguido de un proceso de implementación que llevará, en un plazo de 24 meses adicionales, al establecimiento de un régimen definitivo.

14. Facultad y no obligación

Aunque la intención de la nueva normativa es reducir el sobre endeudamiento, es necesario un análisis más profundo de sus posibles consecuencias para los consumidores y el mercado. La CMF debe asegurarse de que cualquier cambio en la regulación esté respaldado por evidencia sólida y no perjudique ni el bienestar de los consumidores ni la eficiencia del sistema financiero. La regulación del pago mínimo en tarjetas de crédito, conforme al artículo 37 de la Ley N° 18.010 y habilitada por la Ley N° 21.673, otorga a la CMF una facultad discrecional, no un mandato imperativo. Esto significa que la CMF puede decidir, en función de un análisis de conveniencia, si es necesario ejercer esta facultad para lograr los objetivos regulatorios, como la prevención del sobreendeudamiento y la protección de los consumidores.

Uno de los problemas identificados es que definir el pago mínimo de manera específica, como propone la normativa, podría generar distorsiones y discriminación. Afectaría principalmente a las instituciones

fiscalizadas por la CMF, perjudicando a los emisores de tarjetas de crédito no supervisados, lo que crearía un tratamiento desigual en el mercado y podría dañar la competencia y la estabilidad del sistema financiero.

Además, no hay evidencia que respalde que un aumento en el pago mínimo tenga un efecto positivo en el bienestar de los consumidores. De hecho, los datos indican que la deuda de tarjetas de crédito representa solo una fracción del endeudamiento total de los consumidores chilenos, y solo el 0,7% de los usuarios hace uso sostenido del pago mínimo, lo que cuestiona la eficacia de esta medida para reducir el endeudamiento general.

Respuesta: Si bien, efectivamente existe una facultad discrecional por parte de la Comisión, la implementación de cambios en el pago mínimo está respaldados por la necesidad de proteger a los consumidores del sobreendeudamiento y promover una cultura financiera responsable. Los beneficios de esta medida en el largo plazo superan los riesgos, al incentivar el cumplimiento de las obligaciones y evitar el crecimiento descontrolado de las deudas.

En cuanto a la preocupación sobre la distorsión en el mercado, la medida busca justamente mejorar la transparencia y la regulación en el sistema financiero formal, lo que fortalecerá la competencia y beneficiará tanto a emisores como a consumidores. Además, la falta de evidencia comparable sobre la efectividad de la medida no descarta el principio de que una gestión más responsable de los pagos mínimos prevenga el endeudamiento excesivo y mejore la estabilidad financiera a largo plazo.

Por último, la Ley del Consumidor no se ve contradicha, ya que la medida busca brindar a los consumidores una opción más clara y justa para la gestión de sus deudas, asegurando que comprendan mejor las consecuencias financieras, medida que va en la misma dirección que la propuesta de ajuste al Reglamento de Tarjetas de crédito que estuvo en consulta pública, la cual solicita la entrega de más información sobre las consecuencias de pagar el mínimo. Luego, el crédito rotativo sigue siendo una opción viable, pero se debe regular adecuadamente para evitar abusos y garantizar su uso responsable y transparente.

15. Limitación de la norma de excepción.

La norma de excepción que permite la exoneración del pago mínimo solo por dos meses consecutivos, sumando el monto no pagado al siguiente, podría tener consecuencias negativas para los clientes a largo plazo, ya que, el aumento en el saldo podría generar una carga financiera excesiva para algunos clientes, lo que dificultaría aún más su capacidad de pago y podría incrementar el riesgo de morosidad. Si bien esta medida tiene como objetivo proporcionar flexibilidad temporal a quienes enfrentan dificultades para cumplir con el pago mínimo, su diseño consecutivo podría resultar contraproducente. En consecuencia, aunque la medida intente aliviar la situación temporalmente, podría agravar la deuda de los clientes y empeorar su situación financiera a largo plazo.

Respuesta: La propuesta de norma establece que la exención del pago mínimo solo se aplicará por un máximo de dos meses consecutivos. Durante este período, el saldo no pagado deberá amortizarse en un plazo máximo de 24 meses, y no en el siguiente ciclo de facturación. Si bien la flexibilidad en los pagos puede ser útil en situaciones de dificultades económicas, el hecho de abonar una cantidad inferior al pago mínimo durante este tiempo excepcional puede resultar muy costoso para el cliente. Por eso, se trata de una situación excepcional. Finalmente, será el emisor, en función de sus políticas internas y criterios de

riesgo, quien determine ofrecer esta exoneración del pago mínimo, así como el cronograma de amortización del saldo pendiente, el cual no podrá exceder los 24 meses.

16. Sobre el Monto No Financiable (MNF):

Se solicitan aclaraciones sobre la definición de MNF, particularmente en lo que respecta a si los intereses derivados de operaciones en cuotas deben considerarse dentro de este monto. Además, se requiere una mayor precisión acerca de qué otros cargos o partidas asociadas "a la naturaleza de los productos o servicios financiados" quedarían comprendidos dentro del MNF. En particular, se solicita que se especifique si los desembolsos o cargos vinculados a compras o servicios adquiridos voluntariamente (como mencionan en el texto) están incluidos en el cálculo, dado que se interpreta que estos forman parte del monto financiable.

En relación con la definición de "productos o servicios adquiridos voluntariamente", se solicita una mayor precisión sobre a qué tipo de transacciones se refiere, ya que se menciona en el texto que los desembolsos asociados a estos conceptos deben quedar claramente definidos. Es importante establecer qué operaciones específicas están incluidas para evitar interpretaciones ambiguas.

Además, se pide una aclaración sobre si el MNF debe incluir tanto los intereses como un porcentaje del capital correspondiente, pero no el total de las cuotas del período de facturación. De lo contrario, se advierte que el pago mínimo podría ser prácticamente igual al monto total de la deuda, lo cual no reflejaría adecuadamente la naturaleza del producto, esto para evitar interpretaciones erróneas sobre cómo deben calcularse las cuotas y el pago mínimo.

Respuesta:

i. Los intereses incluidos en las cuotas sí deben incluirse en el monto no financiable. Para ello, los emisores deben descomponer de la cuota la porción asociada al interés de la asociada al capital.

ii. Sobre las partidas de "Otros cargos o partidas asociadas a la naturaleza de los productos o servicios financiados", en estas se incluye todo aquello vinculado directamente con la operación de crédito, como comisiones, impuestos, cargos administrativos, operativos, de mantenimiento de tarjeta de crédito, primas de seguros, desembolsos asociados a productos o servicios adquiridos voluntariamente, saldos morosos y costos de cobranza, independientemente de la definición o nomenclatura especifica que disponga y/o utilice el emisor. La importancia es finalmente que se respete la naturaleza de costo de la operación/servicio prestado.

iii. Los *"productos o servicios adquiridos voluntariamente"* hacen referencia a productos o servicios que el consumidor ha elegido adquirir, pero que son financiados mediante la operación de crédito. Ejemplos comunes de estos son servicios adicionales como seguros asociados. En específico, cualquier servicio que entregue el emisor y sea adquirido voluntariamente mediante financiación por medio de la tarjeta de crédito, se incluye dentro del MNF, sin importar si son productos esenciales o no para las operaciones de crédito comunes.

iv. El MNF debe incluir tanto los intereses como el total de las cuotas sin interés del período de facturación. Se excluyen de esta partida los montos correspondientes al capital de las cuotas con intereses; esto porque sólo se incluyen los intereses de estas en el MNF.

17. Sobre Situaciones Excepcionales:

Se ha planteado la duda sobre las "situaciones excepcionales" que permitirían a las instituciones financieras exceptuar el pago mínimo, especialmente en casos de cierre, consolidación o reestructuración de deudas, mediante un crédito de consumo. Se requiere clarificar si el plazo de 24 meses indicado para la amortización total de la deuda se aplica exclusivamente al monto facturado en el mes o si también abarca otros casos, como los de reestructuración de deuda. En particular, se cuestiona si el cambio de producto o la reestructuración afectaría este plazo.

Respuesta: Según la propuesta normativa, el plazo de 24 meses se aplica para la amortización total de la deuda exceptuada, tanto si proviene de productos regulares como de reestructuraciones o consolidaciones de deuda. Este plazo no se limita al monto facturado en un mes, sino que abarca el total del monto facturado que quedó exceptuado del pago. Por lo tanto, si una institución financiera reestructura o consolida una deuda mediante un crédito de consumo u otro producto que considere estos períodos de exoneración del pago mínimo, el plazo máximo de 24 meses para la amortización completa de la deuda exceptuada sigue siendo aplicable.

18. Sobre el Consentimiento del Consumidor, Posibles Demandas Colectivas y la Comunicación de Cambios a Clientes

Surge la duda sobre cómo proceder si el consumidor no consiente el cambio en la fórmula de pago mínimo. En este caso, se pregunta si el proveedor puede aplicar sanciones, como reportar al consumidor a registros de morosidad o bloquear la tarjeta, y cuáles serían las implicancias legales para el proveedor si el consumidor se niega a aceptar la nueva base de cálculo. Además, se cuestiona qué respaldo legal tendrían los emisores de tarjetas de crédito ante posibles demandas colectivas por parte de los consumidores, el SERNAC u organizaciones de consumidores, debido a la implementación de modificaciones contractuales sin haber obtenido el consentimiento previo de los mismos. También se requiere claridad sobre cómo comunicar los cambios a los clientes y si será necesario modificar los contratos o los estados de cuenta, especialmente cuando el pago mínimo ya está estipulado contractualmente. Se busca orientación sobre cómo la nueva normativa podría afectar acuerdos previos y cómo evitar que estos cambios transgredan las condiciones previamente establecidas.

Respuesta: Desde una perspectiva jurídica, la nueva normativa derogaría tácitamente ciertos aspectos del Decreto N° 44 de 2012 del SERNAC Financiero, particularmente en lo relacionado con el cálculo del pago mínimo para los emisores regulados por la CMF. Además, en la consulta pública sobre el nuevo reglamento de información al consumidor de tarjetas de crédito, se aclara que la determinación del Monto Mínimo a Pagar se regirá por la ley N° 18.010, que regula las operaciones de crédito y las obligaciones de dinero, especialmente para los emisores fiscalizados por la CMF.

Para mitigar el impacto de la implementación de la nueva normativa, esta comenzará a regir 12 meses después de su publicación, entrando completamente en vigor 24 meses después. Este plazo permitirá a los emisores ajustar sus sistemas internos, comunicar adecuadamente los cambios a los clientes y ajustar los contratos que se requieran (ver pregunta N° 7). En consecuencia, las demandas colectivas no serían probables. No obstante, es necesario informar a los clientes sobre los cambios cuando corresponda.

Respecto al último punto, si el emisor considera que el pago mínimo actual es inferior al establecido por la normativa, debe comunicar los cambios a los clientes de manera clara, detallada y con suficiente

antelación. Esta comunicación no debe limitarse a incluir los cambios en los estados de cuenta; lo ideal sería enviar una notificación específica que explique directamente las modificaciones. En caso de que el emisor no considere pagos mínimos, o si estos siguen siendo superiores a los indicados por el algoritmo de la norma, no será necesario generar información adicional al respecto.

V. NORMATIVA FINAL

El objetivo principal de la normativa es prevenir el sobreendeudamiento, que ocurre cuando una persona acumula deudas superiores a su capacidad de pago, lo que dificulta cumplir con sus obligaciones financieras. En el caso de las tarjetas de crédito, si no se gestionan adecuadamente, pagar solo el mínimo (o menos del monto total facturado cada mes) de manera recurrente puede generar un gasto excesivo que dé lugar a un ciclo de deuda *revolving*. Si este comportamiento persiste, puede llevar a solicitar más préstamos o a utilizar ahorros para cubrir las deudas, lo que empeora la situación económica del tarjetahabiente. Para evitar el sobreendeudamiento, es fundamental que el tarjetahabiente mantenga un equilibrio entre ingresos y gastos, así como una gestión responsable del crédito.

Uno de los temas más sensibles y discutidos por la industria, fue el efecto de la inclusión de las cuotas para el cálculo del Monto no financiable. Como se menciona en el Informe Normativo, en el mercado local existe un problema relacionado con las ofertas de "cuotas sin interés". En particular, si un cliente opta por este tipo de pago pero, al momento de pagar, realiza solo el pago mínimo, deben considerarse los intereses generados por la diferencia entre el monto facturado y el pago realizado. Es decir, el beneficio de realizar comprar "*sin interés*" se pierde si el cliente no comprende correctamente las implicancias de los intereses relacionados a este mecanismo de pago. Por lo tanto, incluir las cuotas sin interés dentro del MNF garantizaría que, al pagar el monto mínimo, se cumpla lo ofrecido, es decir, que efectivamente estas compras no generen intereses. Dado esto, y considerando algunas de las preocupaciones planteadas por la industria, el capital de las cuotas con interés pasaría a formar parte del Monto Financiable, el cual, al integrarse al pago mínimo, estaría sujeto a una amortización del 5%. En otras palabras, si se paga menos del total facturado cada mes, el saldo restante del MF quedaría sujeto al sistema *revolving.* Con esta alternativa, al igual que la propuesta en consulta, el cálculo del umbral menor del pago mínimo aumenta con relación al actual, ya que se incluirían completamente las cuotas sin interés, lo que ayudaría a prevenir que los montos asociados a este tipo de productos caigan en el ciclo de deuda *revolving*.

Con todo, la Norma de Carácter General propuesta incorpora un nuevo numeral al Capítulo 8-41 de la RAN, que trata sobre Tarjetas de Pago y establece normas particulares para las tarjetas de crédito en el contexto de la nueva institucionalidad. En concordancia, se ajusta la Circular 1 de Emisores de Tarjeta no bancarios para referirse al Capítulo 8-41 de la RAN, permitiendo así aplicar esta nueva normativa al resto de las instituciones que fiscaliza la Comisión, conforme a lo establecido en el artículo 2° de la Ley General de Bancos[7].

[7] La Circular N°108 de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el numeral 8 sobre Emisión de tarjetas de Crédito dentro de las “Instrucciones generales para las cooperativas de ahorro y crédito” ya invoca a las instrucciones de esta Comisión contenidas en el Capítulo 8-41 de la Recopilación Actualizada de Normas para bancos. Por otro lado, la Circular N°23 de Sociedades de Apoyo al Giro, en su título II, numeral 2, establece que le aplican las normas impartidas por esta Comisión en la Circular N°1. De esta forma, los nuevos lineamientos del Capítulo 8-41 aplicarán a bancos, SAGs, Cooperativas de Ahorro y Crédito y Emisores de Tarjeta no bancarios.

En relación con las situaciones excepcionales indicadas por la ley, en las que se exceptúa la realización del pago mínimo, la versión final de la norma mantiene lo que se propuso en la consulta pública. En este sentido, es la misma institución las que debe definirlas de acuerdo con sus políticas internas, pero siempre cumpliendo que se amortice el total de la deuda exceptuada de pago en un plazo máximo de 24 meses, y que no se exceptúe el pago por más de dos meses consecutivos. Esto, es consistente con la práctica actual del 40% de los emisores de tarjetas, que para determinados clientes y en situaciones específicas tienen dentro de su política establecer un pago mínimo nulo. Los 24 meses se justifican en una aproximación del plazo implícito que tiene una amortización de 5%, que aritméticamente en 20 meses (1/5%) conllevaría el pago total del monto facturado, en caso de no adquirir una nueva deuda. La prohibición de considerar más de dos meses consecutivos para la excepción tiene como objetivo que la estructura de pago permita observar la capacidad de pago del deudor, en el contexto en que aquellas entidades que ofrecen dicha excepcionalidad en la actualidad lo hacen por 2,5 meses promedio al año. Dicha política, supuestos y alcance de estas situaciones excepcionales, deberán estar bien documentadas y disponible para revisión por parte de esta Comisión.

Por último, la versión final de esta norma entrará en vigor 1 año después de su publicación. Posteriormente, luego del año, la incorporación de las cuotas sin interés dentro del MNF se realizará de manera gradual, incorporándose un 25% adicional cada 6 meses, por lo que tras 2 años de la entrada en vigor, se incorporará el 100% de las cuotas sin interés al MNF. Este período de transición brindará a las instituciones financieras el tiempo necesario para realizar los ajustes requeridos y adaptarse a la nueva normativa de manera efectiva, asegurando una implementación gradual y sin contratiempos, además de minimizar el impacto sobre los consumidores que no puedan pagar el mínimo.

Cabe recordar que, tal como indica la Ley, el incumplimiento podrá ser sancionado por la Comisión respecto de las entidades que fiscaliza, conforme a lo dispuesto en el decreto ley N° 3.538, de 1980, que crea la Comisión para el Mercado Financiero. En ese sentido, se considerará cualquier cobro de un monto mínimo inferior al indicado por el algoritmo, la reducción de dicho monto mínimo mediante otro producto financiero, el incumplimiento de los límites establecidos en los periodos de excepción o el plazo máximo de amortización de lo que quede pendiente, o bien, cualquier práctica que contravenga el espíritu de la norma.

La norma final refleja en la introducción de la siguiente Norma de Carácter General:

REF: Introduce modificaciones al Capítulo 8-41 de la Recopilación Actualizada de Normas y a la Circular N°1 de Emisores de Tarjetas No Bancarios, respecto de la determinación de una fórmula para el cálculo del monto mínimo a pagar en tarjetas de crédito, y las situaciones excepcionales que se liberará a los deudores de dicha obligación.

NORMA DE CARÁCTER GENERAL

Bancos
Sociedades de Apoyo al Giro
Emisores de Tarjeta no bancarios
Cooperativas de Ahorro y Crédito

Esta Comisión para el Mercado Financiero (en adelante "Comisión"), en uso de las facultades que le confieren la Ley N°21.673, la cual crea el título IV "Del pago de créditos rotativos" que se agregará a la Ley N°18.010 sobre operaciones de crédito de dinero al momento de publicarse la presente Norma de Carácter General, y lo acordado por el Consejo de la Comisión en Sesión Ordinaria N°446 de 30 de mayo de 2025, ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones:

1) Se intercala un nuevo numeral 5 llamado "Normas particulares sobre tarjetas de crédito" en el Capítulo 8-41 de la Recopilación Actualizada de Normas para bancos (RAN), pasando los numerales que le siguen a ser 6 y 7. Esto con el propósito de establecer la fórmula para el cálculo del monto mínimo, y las variables que se deberán considerar para su determinación, que deberán pagar periódicamente los deudores de aquellas operaciones de crédito de dinero que se originen en la utilización de tarjetas de crédito mediante una línea de crédito rotativa o refundida, según sea el caso, además de definir las situaciones excepcionales en que las entidades podrán liberar a los deudores de la obligación del referido pago mínimo.

En específico, el nuevo numeral es el siguiente:

"5 Normas particulares sobre tarjetas de créditos

5.1 Aspectos Generales

Conforme al nuevo artículo 37 de Ley N° 18.010, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero, modificada por la Ley N° 21.673 que adopta medidas para reducir y prevenir el sobreendeudamiento, le corresponde a esta Comisión la responsabilidad de definir la fórmula, o las variables que se deberán considerar para para el cálculo del monto mínimo que deberán pagar periódicamente los deudores de aquellas operaciones de crédito originadas por el uso de tarjetas de crédito mediante una línea de crédito rotativa o refundida, según sea el caso, otorgadas por aquellas

entidades sometidas a su fiscalización, conforme a lo establecido en el artículo 2° de la Ley General de Bancos.

En los numerales siguientes se establece la fórmula de estructuración del pago mínimo y las situaciones excepcionales en que las entidades podrán liberar a los deudores de la obligación del referido pago mínimo.

5.2. Fórmula para el cálculo del pago mínimo

El pago mínimo o monto mensual mínimo de una tarjeta de crédito, denota el importe más bajo que el titular debe abonar mensualmente para evitar caer en morosidad. Este monto se determina mediante una fórmula matemática que comprende un porcentaje del total facturado durante el período de facturación. Para determinar dicho porcentaje se requiere definir los montos no financiables ("MNF") y los financiables ("MF"). Los MNF consideran:

- Cuotas sin interés pagaderas en el periodo de facturación.
- Intereses refundidos o rotativos, intereses moratorios, intereses de cuotas pagaderas en el periodo de facturación u otro tipo de interés asociado al uso de la tarjeta de crédito.
- Comisiones.
- Otros cargos tales como impuestos, cargos administrativos, operativos y/o de mantenimiento de la tarjeta de crédito, primas de seguros, desembolsos o cargos asociados a productos o servicios adquiridos voluntariamente, saldos morosos, costos de cobranza, y otros que estuviesen asociados a la naturaleza de los conceptos anteriores. Ello, sin distinguir si se trata de cobros relacionados con la prestación de servicios inherentes o no inherentes a la operación de crédito de dinero, en los términos de la Norma de Carácter General N° 484.

Por su parte, los MF se refieren a la diferencia entre el total facturado y los MNF, el cual incluye las cuotas con intereses pagaderas en el periodo de facturación.

De lo expresado, el pago mínimo debe al menos comprender un 5% de los MF, y el 100% de los MNF. Con todo, la expresión matemática que rige el cálculo del pago mínimo corresponde a:

$$Pago\ Mínimo \geq 100\% \cdot MNF + 5\% \cdot MF$$

Para el cálculo de estas componentes, se debe considerar el monto facturado previo a cualquier tipo de renegociación que involucre posponer su pago, aun cuando tenga el consentimiento del deudor.

5.3. Situaciones excepcionales.

Bajo situaciones excepcionales, tal como se indica en la parte final del primer inciso del artículo 37 de la Ley N°18.010, la institución podrá exceptuar la realización del pago mínimo mencionado, siempre que las definiciones del referido pago contemplen la amortización total de la deuda exceptuada de pago, en un plazo máximo de 24 meses. Además, dichas excepciones podrán otorgarse por un máximo de dos meses consecutivos. La política, supuestos y alcance de estas situaciones excepcionales, deberán estar bien documentadas y disponible para revisión por parte de esta Comisión.**"**

2) El nuevo título 6 sobre Disposiciones Transitorias se reemplaza por lo siguiente:

"7. Disposiciones transitorias

Sin perjuicio de que la Norma de Carácter General N°XXX, que permitió la entrada en vigor del nuevo artículo 37 de la Ley N° 18.010 entró en vigor con su publicación, las disposiciones establecidas en el numeral 5 del presente Capítulo, deberán aplicarse a partir de 12 meses posteriores a dicha publicación. Luego de esta fecha, comenzará a aplicarse la expresión matemática que rige el cálculo del pago mínimo, según lo estipulado en el numeral 5.2. Esta fórmula se implementará con incrementos graduales de 25% cada 6 meses de las cuotas sin interés dentro del Monto No Financiable, mientras que el porcentaje restante se destinará al Monto Financiable, hasta llegar al régimen en el que el 100% de las cuotas sin interés en el Monto no Financiable. Lo anterior, seguirá el siguiente esquema.

$$\mathrm{PM} \geq 100\% \cdot MNF + \ 5\% \cdot MF$$

El cual se redefine como:

$$\mathrm{PM} \geq 100\% \cdot (cuotas_{sininterés} + \mathrm{MNF}_A) + \ 5\% \cdot \mathrm{MF}$$

Donde $\mathrm{MNF}_A = \mathrm{MNF} - cuotas_{sininterés}$.

- La implementación inicialmente seguirá la siguiente fórmula:

$$\mathrm{PM} \geq \mathrm{MNF}_A + \ 5\% \cdot (\mathrm{MF} + 100\% \cdot cuotas_{sininterés})$$

- Luego de 6 meses, debe seguirse:

$$\mathrm{PM} \geq (25\% \cdot cuotas_{sininterés}) + \mathrm{MNF}_A + \ 5\% \cdot (\mathrm{MF} + 75\% \cdot cuotas_{sininterés})$$

- Luego de 12 meses, debe seguirse:

$$\mathrm{PM} \geq (50\% \cdot cuotas_{sininterés}) + \mathrm{MNF}_A + \ 5\% \cdot (\mathrm{MF} + 50\% \cdot cuotas_{sininterés})$$

- Luego de 18 meses, debe seguirse:

$$\mathrm{PM} \geq (75\% \cdot cuotas_{sininterés}) + \mathrm{MNF}_A + \ 5\% \cdot (\mathrm{MF} + 25\% \cdot cuotas_{sininterés})$$

- Finalmente, luego de 24 meses, entra en régimen la expresión, siendo esta equivalente a la presentada en la sección 5.2 de este Capítulo:

$$\mathrm{PM} \geq 100\% \cdot (cuotas_{sininterés} + \mathrm{MNF}_A) + \ 5\% \cdot \mathrm{MF}$$

"

3) Se modifica la Circular N°1 de Empresas Emisoras de Tarjetas de Pago No bancarias (ETNB), agregándose el numeral 6.6 "Sobre el pago mínimo en tarjetas de crédito" al título II "Normas comunes para las empresas emisoras de tarjeta de pago". Dicho numeral contiene lo siguiente:

"6.6 Sobre el pago mínimo en tarjetas de crédito

Las empresas emisoras de tarjetas de pago no bancarias, conforme a lo previsto en el inciso 2° del artículo 2° de la Ley General de Bancos y en el Capítulo III.J.2 antes mencionado, se atendrán a lo

dispuesto por el Banco Central de Chile y a las instrucciones de esta Comisión contenidas en el Capítulo 8-41 de la Recopilación Actualizada de Normas para bancos.”

La modificación normativa establecida en la Norma de Carácter General entra en vigor a contar de su publicación, sin perjuicio de la disposición transitoria establecida en el numeral 2 de la presente Norma de Carácter General, que es aplicable a bancos, Cooperativas de ahorro y Crédito, Sociedades de Apoyo al Giro y Emisores de Tarjeta No bancarios (ETNB).

Producto de los cambios citados, se reemplazan las hojas respectivas del Capítulo 8-41 de la RAN y la Circular N°1 de ETNB.

VI. ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO

Se espera que este cambio regulatorio tenga efectos positivos a mediano y largo plazo en las finanzas personales de los deudores. Para aquellos clientes que realizan pagos recurrentes del monto mínimo, la nueva normativa reduciría el tiempo promedio necesario para saldar la deuda, disminuiría los costos totales del crédito y minimizaría el riesgo de morosidad.

Actualmente, la mayoría de la industria utiliza una fórmula de pago mínimo conforme con la norma final, aunque existe cierta heterogeneidad en las definiciones de los conceptos MF y MNF que emplean los distintos emisores. En este contexto, la estandarización de dichos conceptos representa un costo para la industria. Se estima que, en el primer año tras la publicación de la normativa, los emisores realicen los ajustes necesarios respecto de estas definiciones.

En cuanto a la inclusión de las cuotas sin interés pagaderas en el periodo de facturación en el MNF, las estimaciones sugieren que este ajuste impactaría los montos de pago mínimo, lo que podría aumentar los índices de mora entre los clientes que solo pueden pagar el monto mínimo actual y no puedan abonar el total de las cuotas sin interés. En este sentido, algunos tarjetahabientes podrían desistir de realizar determinadas compras ante la imposibilidad de efectuar un pago mínimo mayor. Sin embargo, este impacto es menor al de la propuesta original publicada en consulta pública, ya que, en esta última se incluían las cuotas con intereses dentro del MNF, mientras que, en la versión definitiva, estás serán parte del MF. Además, como se menciona en el informe, al incluirse las cuotas sin interés en el MNF, se cumplirá la premisa de que dichas cuotas efectivamente no generen intereses.

Los emisores, al enfrentar menores niveles de ingresos por concepto de *revolving* y un mayor nivel de riesgo de morosidad, podrían verse desincentivados a la emisión de nuevas tarjetas de crédito debido a un menor atractivo del producto, y a la reducción de ofertas de compras en modalidad de cuotas sin interés para atenuar los aumentos en montos mínimos. No obstante, al reducir la asimetría respecto del pago de créditos en cuotas tradicionales, se aumentaría la transparencia del proceso de pago para los clientes y se fomentaría un mejor comportamiento y cultura de pago, especialmente entre aquellos que, al utilizar el pago mínimo, desconocen sus implicancias. En este sentido, estos clientes ahora no tendrán que pagar intereses sobre las cuotas sin interés si abonan el mínimo. Además, en la versión definitiva, se establece un periodo de transición de 2 años luego de la entrada en vigor para incluir las cuotas sin interés en los MNF, y así atenuar posibles efectos negativos.

Con relación al guarismo utilizado para calcular los pagos mínimos, se ha identificado que solo 5 emisores aplican un porcentaje inferior al 5%, por lo que deberán ajustar su política. En cuanto a las situaciones excepcionales en las cuales las entidades pueden eximir a sus clientes de dicho pago mínimo, es importante señalar que un 40% de las instituciones emisoras de tarjetas actualmente ofrecen períodos promocionales en los que el pago mínimo es de 0. Estas instituciones deberán ajustar su política para

cumplir con las restricciones establecidas por la nueva normativa. Estos ajustes resultarían en políticas de pagos mínimos más eficaces y en menores costos para los clientes. Sin embargo, la definición de las referidas situaciones excepcionales no debiese generar un impacto significativo en el actual modelo de negocio.

Finalmente, según la evidencia internacional y la literatura económica, la economía del comportamiento y una mejora en la información para los clientes financieros generan impactos positivos en las finanzas de los tarjetahabientes. En este sentido, como una herramienta complementaria a la norma para reducir los impactos negativos, la Comisión está trabajando en programas de educación financiera que ayuden a los clientes a gestionar mejor sus finanzas y prevenir el sobreendeudamiento.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agarwal, S., Chomsisengphet, S., Mahoney, N., & Stroebel, J. (2015). Regulating consumer financial products: Evidence from credit cards. The Quarterly Journal of Economics, 130(1), 111-164.
- Castellanos, S. G. & Jiménez Hernández, D. & Mahajan, A. & Alcaraz Prous, E. & Seira, E. (2018). "Contract Terms, Employment Shocks, and Default in Credit Cards," NBER Working Papers 24849.
- d'Astous, P., & Shore, S. H. (2017). Liquidity constraints and credit card delinquency: Evidence from raising minimum payments. Journal of Financial and Quantitative Analysis, 52(4), 1705-1730.
- Medina, P. C. (2021). Side effects of nudging: Evidence from a randomized intervention in the credit card market. The Review of Financial Studies, 34(5), 2580-2607.
- Navarro-Martinez, D., Salisbury, L. C., Lemon, K. N., Stewart, N., Matthews, W. J., & Harris, A. J. (2011). Minimum required payment and supplemental information disclosure effects on consumer debt repayment decisions. Journal of Marketing Research, 48(SPL), S60-S77.
- OECD (2017), Behavioural Insights and Public Policy: Lessons from Around the World, OECD
- Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/9789264270480-en.
- OECD. (2019). Tools and Ethics for Applied Behavioural Insights: The BASIC Toolkit. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/9ea76a8f-en.
- Sakaguchi, H., Stewart, N., Gathergood, J., Adams, P., Guttman-Kenney, B., Hayes, L., & Hunt, S. (2022). Default effects of credit card minimum payments. Journal of Marketing Research, 59(4), 775-796.
- Salisbury, L. C. (2014). Minimum payment warnings and information disclosure effects on consumer debt repayment decisions. Journal of Public Policy & Marketing, 33(1), 49-64.
- Salisbury, L. C., & Zhao, M. (2020). Active choice format and minimum payment warnings in credit card repayment decisions. Journal of Public Policy & Marketing, 39(3), 284-304.

ANEXO N°1

La Ley N° 21.314 eliminó el anatocismo en el interés moratorio, modificando la Ley N° 18.010. Según esta nueva ley, el interés moratorio no podrá aplicarse conjunta ni adicionalmente sobre un mismo monto junto con ningún otro tipo de interés. De este modo, el interés moratorio solo podrá cobrarse sobre la parte del capital que se encuentre efectivamente vencida y no podrá ser capitalizado para el cálculo de ningún otro tipo de interés. Además, no se podrán cobrar intereses sobre la parte de la deuda que ya haya sido pagada.

Tipo de interés	Aplica a	¿Se compone?
Moratorio	Pago mínimo	No
Rotativo	Monto facturado menos Pago mínimo	Si, al capitalizarse

Bajo este esquema, la institución emisora tiene incentivos para fijar parámetros mínimos (PM) bajos. En este sentido, la definición de los parámetros mínimos complementa la ley que eliminó el anatocismo del interés moratorio.

En cuanto a las situaciones excepcionales (PP), y considerando el escenario en el que un deudor decida no pagar, se presentan los siguientes casos:

PP = MNF	PP = 0
Deudor en mora, se reconoce situación.	Deudor no moroso, no se reconoce situación.
Aplica interés moratorio sobre PM e interés rotativo por el resto.	Aplica interés rotativo sobre el total de Monto Facturado.
No se capitaliza el interés moratorio.	Se capitaliza el interés rotativo.

ANEXO N°2

A continuación, se detalla el tratamiento que se da al pago mínimo en el caso de las tarjetas de crédito, en algunos países de América Latina.

- Perú:

Normativa determinada por la Superintendencia de Banca, Seguro y AFP. Para el cálculo del pago mínimo se aplica la siguiente fórmula:

$$PMin = Amortización_{revolvente} + Intereses_{revolvente} + Cuotas + Cargos + Mora + Sobregiro$$

$$Amortización_{revolvente} = \min\left(\max\left(\frac{Capital_{revolvente}}{Factor_{revolvente}}, Umbral \right), Capital_{revolvente} \right)$$

Dónde:

i. PMin: Pago mínimo calculado según fórmula.

ii. Amortización revolvente: Amortización de la deuda revolvente, según fórmula.

iii. Capital revolvente: Capital correspondiente a la deuda revolvente.

iv. Factor revolvente: Número que utiliza la empresa para fraccionar el capital revolvente. En la norma se establece 36 o 48 meses.

v. Umbral: Menor valor que puede tomar la amortización de la deuda revolvente en cada período, en moneda nacional o extranjera. Para que la cuota mínima se vuelva 'finita', la nueva normativa de la SBS también establece un umbral de amortización mínima en el rubro revolvente de S/.30 o U$$10 al mes (para líneas en soles o dólares).

vi. Interés revolvente: Intereses generados por la deuda revolvente.

vii. Cuotas: Suma de las cuotas que vencen en el período.

viii. Cargos: Cargos generados durante el período (comisiones y gastos).

ix. Mora: Deuda en mora correspondiente a períodos anteriores, la que incluye capital, interés compensatorio, interés moratorio o penalidad por incumplimiento, cargos no cancelados por el cliente en su fecha de vencimiento, de acuerdo con el orden de imputación de pagos establecido por la empresa.

x. Sobregiro: Monto de la deuda en exceso de línea de crédito aprobada por la empresa.

- Uruguay

En el Libro IV - Protección al usuario de Servicios Financieros - Título IV - Tarjetas de Crédito de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, en su artículo 382, se establecen lo dispuesto para el pago mínimo.

ARTÍCULO 382 (PAGOS MÍNIMOS).
El monto del pago mínimo deberá cubrir, al menos: a) la totalidad de los intereses devengados hasta la fecha prevista para efectuar dicho pago mínimo, b) la totalidad de los cargos por uso y mantenimiento de la tarjeta imputados en el estado de cuenta de ese mes, y c) un porcentaje prefijado, acordado con el cliente, del capital adeudado (saldo anterior más compras del mes), de forma tal que realizando únicamente los pagos mínimos la deuda se cancele en un período razonable.

De la definición antes planteada se puede desprender que el porcentaje que se aplica para la determinación del pago mínimo se aplica sobre la deuda revolvente.

- Costa Rica:

En el Reglamento de tarjetas de crédito del Ministerio de Economía, Industria y Comercio se establece lo siguiente:

"El pago mínimo debe cubrir tanto los intereses, a la tasa pactada, como las comisiones o cargos y una amortización al principal, según el plazo de financiamiento.

La Fórmula de cálculo que se debe utilizar es la siguiente: Se divide el saldo principal entre el número de meses por el cual el emisor otorga el financiamiento. Al monto resultante se le suma el saldo de intereses, así como otros cargos realizados por el emisor dentro del marco contractual.

Principal: Saldo de todas las transacciones realizadas mediante el uso de la tarjeta de crédito, con exclusión de los intereses o cargos adicionales provenientes de la generación o formación de este."

ANEXO N°3: CONTRATOS DE ADHESIÓN REVISADOS

Contratos de adhesión de tarjetas de crédito de emisores bancarios y no bancarios.

- Contrato N°1

"El pago mínimo no podrá ser inferior a los intereses que se hayan devengado en el período de facturación respecto de las obligaciones insolutas del período anterior, salvo que en virtud de una promoción u oferta se libere de la obligación de pago por un periodo determinado. En este último caso, la liberación de pago no impide que se devenguen intereses por el saldo insoluto."

- Contrato N°2:

"Asimismo, **las partes declaran y acuerdan que dichos contratos, productos y servicios se encuentran regidos por las disposiciones legales y normativas vigentes emitidas por autoridad competente y aquellas que en el futuro se dicten sobre las respectivas materias**, las que se entenderán incorporadas al presente instrumento, de tal manera que no podrá exigirse al Banco, ni aún a pretexto de cláusulas contractuales, verbales o escritas, el cumplimiento de servicios, gestiones o responsabilidades que contravengan las normas legales o reglamentarias que rigen la actividad de éstos."

- Contrato N°3:

"El monto mínimo a pagar por el TITULAR será determinado y/o calculado por el EMISOR y será informado a través del Estado de Cuenta mensual."
"VIGÉSIMO PRIMERO: NORMAS APLICABLES Y MODIFICACIONES. - **Se entienden incorporadas a este contrato todas las normas, reglas e instrucciones que sobre la materia han dictado o dicten en el futuro el Banco Central de Chile, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras o cualquier otra entidad**, en uso de sus atribuciones legales. El EMISOR podrá proponer modificaciones al presente contrato, debiendo comunicarlo personalmente mediante correo electrónico y/o carta dirigida al último domicilio registrado del TITULAR."

- Contrato N°4

"8. Estado de Cuenta: Todas las operaciones realizadas bajo las modalidades de uso indicadas en las letras anteriores se informarán al Titular en el Estado de Cuenta, en su sitio Web o en los sistemas automatizados que se encuentren habilitados por el Emisor, indicando el total del saldo facturado. Este saldo facturado resultará de la suma de: a) Los créditos solicitados bajo el Saldo Refundido durante el último período de facturación, cuando se haya contratado este sistema; b) La suma de las cuotas facturadas; c) Los PAT cargados a la Línea en el mismo período; d) La parte de los saldos facturados en períodos anteriores no pagada por el Usuario en las Fechas de Vencimiento correspondientes; y e) Los giros efectuados por el Usuario.
A la Fecha de Vencimiento de cada facturación el Titular podrá optar por pagar: i) El total del saldo facturado; o ii) cuando se haya contratado el Sistema Saldo Refundido, **el monto mínimo determinado por el Emisor** o un monto superior al monto mínimo, según libremente determine el Titular. En los dos casos señalados en el número ii) precedente, la fracción de la Línea utilizada y no pagada a la Fecha de Vencimiento generará intereses que se cargarán en el próximo período de facturación, sin perjuicio de los cargos, comisiones e intereses que también serán informados en cada Estado de Cuenta"

- Contrato N°5

"Tratándose de las operaciones con saldo refundido, a la fecha de vencimiento de cada Estado de Cuenta el CLIENTE podrá optar por pagar: (a) el total del saldo facturado; (b) el monto mínimo determinado por el EMISOR; o (c) un monto superior al mínimo que libremente decida el CLIENTE. En los dos últimos casos, la parte de la Línea utilizada y no pagada a la fecha de vencimiento generará intereses que se cargarán en el próximo período de facturación, sin perjuicio de los cargos, comisiones e intereses informados en cada Estado de Cuenta. En cambio, tratándose de las operaciones en cuotas, el CLIENTE deberá pagar el monto de cada cuota mensual e intereses durante el número de meses que haya elegido. Sin perjuicio de lo anterior, existen transacciones que generan intereses a contar de la fecha de su realización, tales como pagos en casinos, juegos de azar, impuestos, compras de divisas y avances en efectivo."
"VIGÉSIMO: Modificaciones. Cualquier modificación que el EMISOR efectúe al contrato y/o al Anexo Tarifario se informará por escrito al CLIENTE con una anticipación no inferior a 30 días a la fecha en que se aplicará o el plazo mayor que determine la normativa vigente, y deberá contar con el consentimiento previo del CLIENTE, quien podrá manifestar su negativa o rechazo a la modificación."

- Contrato N°6

"5. TARJETA DE CREDITO (TC)
a. La afiliación y uso de la Tarjeta de Crédito se regirá por las normas que dicte el Banco Central de Chile y la CMF, por lo establecido en este Contrato, en todo aquello que sea pertinente, y por las demás normas legales y reglamentarias vigentes sobre la materia o que se dicten en el futuro las que se entenderán incorporadas al presente Contrato para todos los efectos legales."

- Contrato N°7

"EL EMISOR podrá ofrecer al USUARIO TITULAR un PAGO MÍNIMO inferior a la sumatoria de todas las cuotas, alternativa que se informará en el respectivo ESTADO DE CUENTA u otro medio escrito que EL EMISOR determine."
"EL EMISOR enviará al USUARIO un ESTADO DE CUENTA cuya forma, contenido e información se ajustará a la normativa vigente. El USUARIO podrá optar por recibir su ESTADO DE CUENTA en soporte de papel o por correo electrónico u otro medio tecnológico que se encuentre disponible al efecto, opción que podrá manifestar por escrito, por teléfono, mensaje de texto, correo electrónico, o cualquier otro mecanismo que EL EMISOR disponga para ello.
EL EMISOR podrá ofrecer al USUARIO otras modalidades y/o alternativas de pago del ESTADO DE CUENTA o del PAGO MÍNIMO como pagos diferidos, refinanciamientos, periodos de gracia u otras modalidades que EL EMISOR implemente y que permita la normativa vigente."

- Contrato N°8

"SEPTIMO: El uso de las Tarjetas de Crédito individualizadas en este contrato en la adquisición de bienes y/o utilización de servicios, en establecimientos afiliados del país y/o del exterior, será informado y liquidado mensualmente al USUARIO, en un ESTADO DE CUENTAS NACIONAL Y lo INTERNACIONAL, RESPECTIVAMENTE, que el EMISOR, o quien determine, generará para el USUARIO.
Especialmente, el USUARIO deberá pagar dentro del plazo y condiciones estipulados en el Estado de Cuenta, los que desde ya declara aceptar, una cantidad que en ningún caso sea inferior al mínimo en él establecido. De lo contrario se devengarán intereses por mora por la diferencia entre el pago mínimo establecido en el Estado de Cuenta y el monto efectivamente pagado por el período que dure la mora.

Esto sin perjuicio de los intereses que correspondan a aquella parte de la deuda que no se encuentre en mora.
El monto mínimo a pagar por el USUARIO será reflejado en los Estados de cuenta respectivos, siendo un porcentaje de la suma que reporten las compras, comisiones y créditos del período mensual.
Conjuntamente con dicho porcentaje mínimo, el USUARIO deberá pagar adicionalmente los impuestos e intereses corrientes y penales devengados en el período si los hubiere, además de las sumas en mora mantenidas y todo exceso sobre la Línea de Crédito aprobada.
La no recepción del Estado de Cuenta Nacional y/o Internacional no libera al USUARIO de su obligación de pago oportuno, pues en tal evento deberá consultar al EMISOR las sumas adeudadas."

- Contrato N°9

"9. Pago Mínimo: El pago mínimo de la deuda de su Tarjeta de Crédito deberá efectuarlo hasta el día indicado en su estado de cuenta. Si Usted se atrasa o deja de pagar, se le aplicará el interés máximo convencional por todo el tiempo que dure la deuda."
"13) Estados de cuenta nacional y obligación de pago de los mismos. El uso de las tarjetas de crédito individualizadas en este contrato en la adquisición de bienes y/o pago de servicios, en establecimientos afiliados en Chile será informado y liquidado mensualmente al Cliente, mediante un estado de cuenta nacional que el Banco o quien éste determine, generará para el Cliente. Los estados de cuenta nacional informarán, además, los avances cursados, costos, comisiones y cargos, intereses devengados, impuestos y gastos de cobranza del período de facturación, si los hubiere, la carga anual equivalente y demás información que establezcan las normas legales y reglamentarias aplicables.
Los estados de cuenta nacional se despacharán al domicilio o casilla de correo electrónica que el Cliente tenga registrado en el Banco.

El Cliente deberá pagar, dentro del plazo establecido en el estado de cuenta nacional, una cantidad que en ningún caso sea inferior al monto mínimo en él precisado.
Este monto mínimo no será superior al 30 del monto adeudado de los cupos, más el valor de las siguientes partidas: a) las cuotas mensuales que corresponda amortizar en el mes respectivo, b) los intereses y comisiones devengados en el período, c) impuestos, d) los excesos de cupo, e) las sumas mantenidas en mora y f) los gastos de cobranza si lo hubiere; todo lo cual se precisará detalladamente en el respectivo estado de cuenta.

El Banco podrá determinar un monto mínimo inferior al que resulte de la ecuación prevista en el párrafo precedente.

La no recepción del estado de cuenta nacional no libera al Cliente de su obligación de pago oportuno, pues en tal evento deberá consultar al Banco las sumas adeudadas.
Las transacciones consignadas en el estado de cuenta nacional se entenderán aprobadas y aceptadas por el Cliente si no las objetare dentro del plazo de 30 días contados desde la expedición por parte del Banco."
31) Ley de Protección al Consumidor, Normas del Banco Central de Chile y Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Se entienden incorporadas a este contrato la Ley de Protección al Consumidor, Ley 19.496 y su Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito y todas las normas, reglas e instrucciones que sobre la materia han dictado o dicten en el futuro el Banco Central de Chile y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en uso de sus atribuciones legales."

COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO

Regulador y Supervisor Financiero de Chile

www.cmfchile.cl