

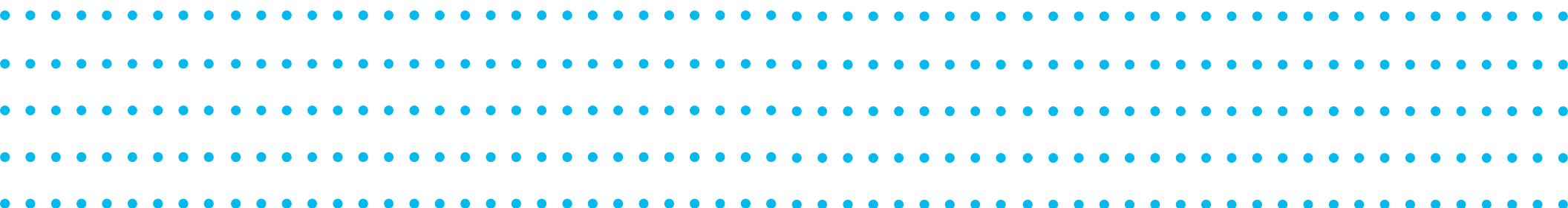


Productos/Servicios Financieros

Guía Explicativa

Tarjetas de crédito

Febrero 2018



**TODOS
POR
CHILE**



GUÍA EXPLICATIVA TARJETA DE CRÉDITO

La presente guía de tarjetas de crédito tiene por objetivo clarificar los principales conceptos asociados a las Tarjetas de Crédito, entregar información respecto de los costos que implica operar con ellas, las modalidades de pago y en general realizar recomendaciones acerca del uso de este producto.

Esta guía se encuentra estructurada de la siguiente manera:

- I. Marco conceptual.
- II. Principales etapas en el uso del producto.
- III. Ejemplo del costo del crédito de un avance en efectivo.
- IV. Consejos generales: Fraude y gastos de cobranza.
- V. Resumen: Derechos y deberes.

I. MARCO CONCEPTUAL GUÍA DE TARJETAS DE CRÉDITO.



¿QUÉ ES UN CRÉDITO?

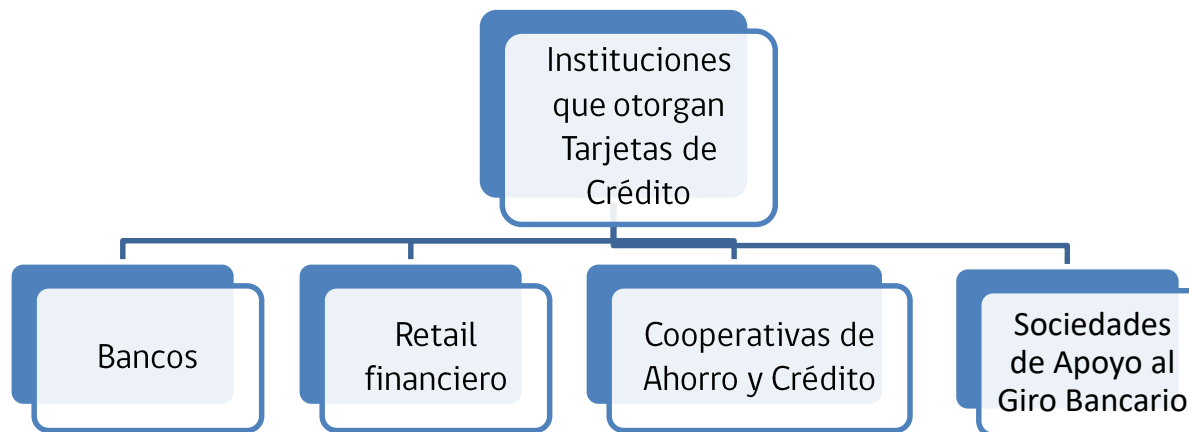
Previo a la revisión de esta guía, usted debe saber que un crédito, es toda aquella operación mediante la cual, una de las partes entrega o se obliga a entregar una cantidad de dinero y la otra a pagarla en un momento distinto de aquel en que se celebra el contrato. Existen distintos tipos de productos crediticios, uno de éstos, son las tarjetas de crédito (Ley 18.010).

¿QUÉ ES UNA TARJETA DE CRÉDITO?

Con respecto a lo anterior, “Tarjeta de Crédito”, es un instrumento plástico o cualquier dispositivo físico, electrónico o informático que permite a su titular o usuario, adquirir bienes y servicios a crédito o bien recibir adelantos de dinero en efectivo, disponiendo de un cupo de crédito otorgado por el emisor (Bancos, Retail, Cooperativas de ahorro y crédito).

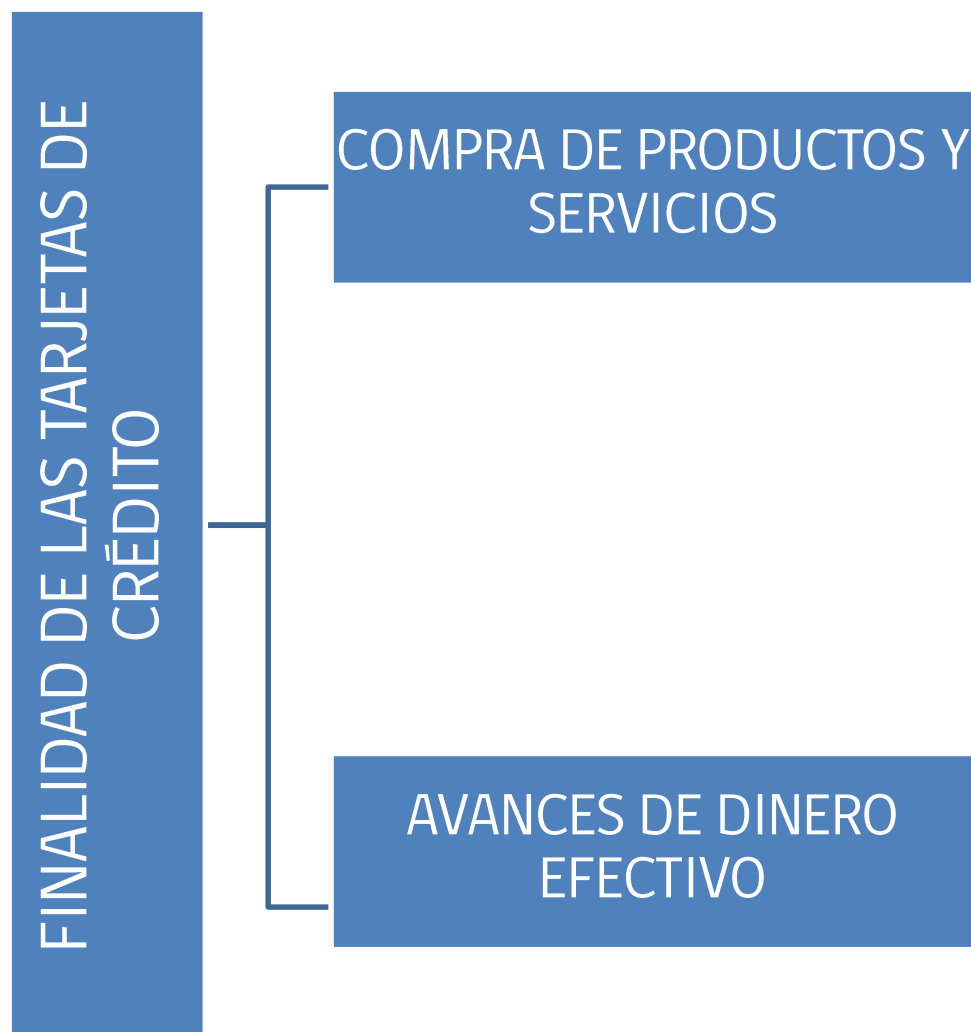
¿QUÉ TIPO DE TARJETAS DE CRÉDITO EXISTEN?

En general, en el mercado nacional se habla de Tarjetas de Crédito Bancarias (emitidas por bancos), Tarjetas de Crédito no Bancarias (emitidas por el retail y cooperativas de ahorro y crédito) y Tarjetas de Crédito de Sociedades de Apoyo al Giro Bancario.



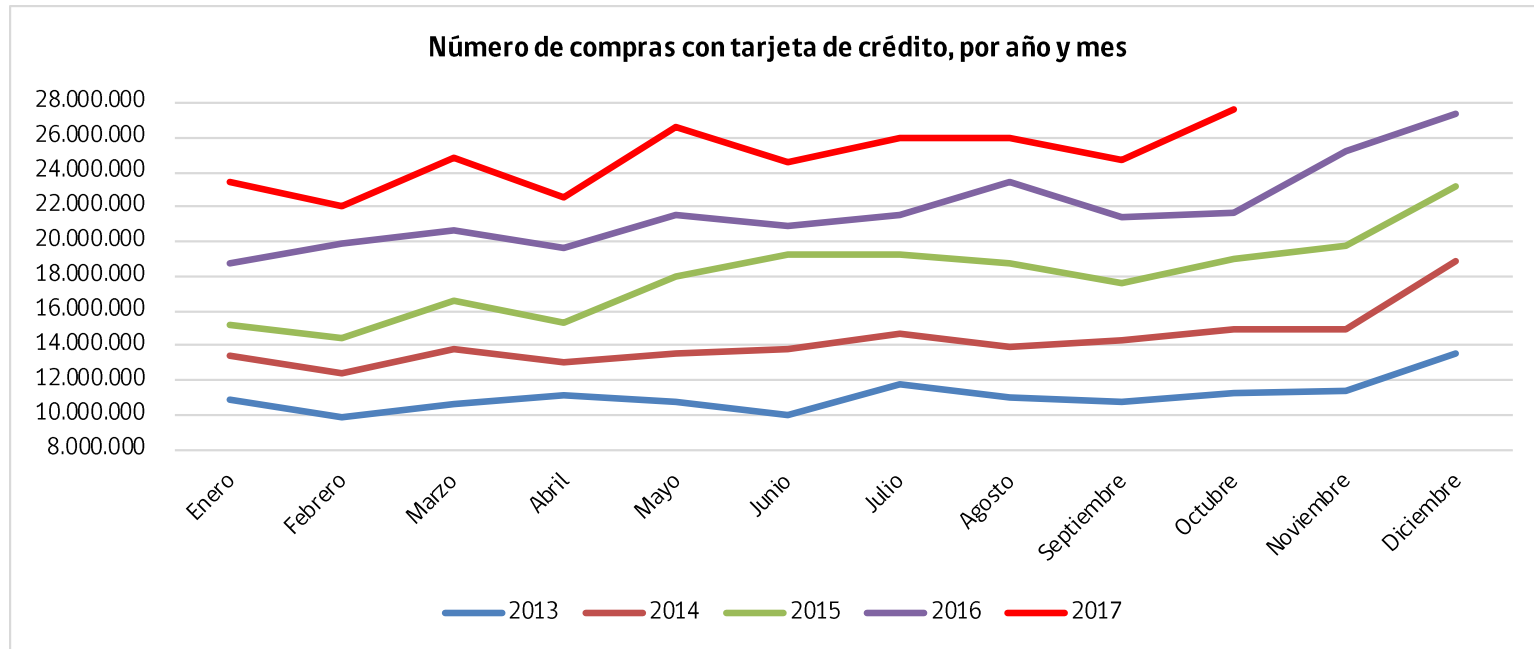
Dentro de las tarjetas de crédito, podemos distinguir entre tarjetas “abiertas” o “cerradas”. Las tarjetas de crédito abiertas, permiten realizar compras en cualquier comercio asociado a la red de crédito. Por otro lado, las tarjetas de crédito “cerradas”, pueden utilizarse solo con el comercio al que se encuentra adherida, siendo más acotado su uso.

¿CUÁLES SON LAS OPERACIONES QUE PUEDO REALIZAR CON UNA TARJETA DE CRÉDITO?



- La tarjeta de crédito puede ser utilizada como medio de pago, permitiendo realizar compras simples o en cuotas, de bienes y servicios con cargo al cupo de la tarjeta. Estas compras, pueden ser realizadas tanto en territorio nacional como en el extranjero, dependiendo de la modalidad de la tarjeta.
- Préstamo de dinero en efectivo, de cargo al cupo de la tarjeta. Los avances también se pueden realizar tanto en territorio nacional como internacional, dependiendo de la modalidad de la tarjeta.

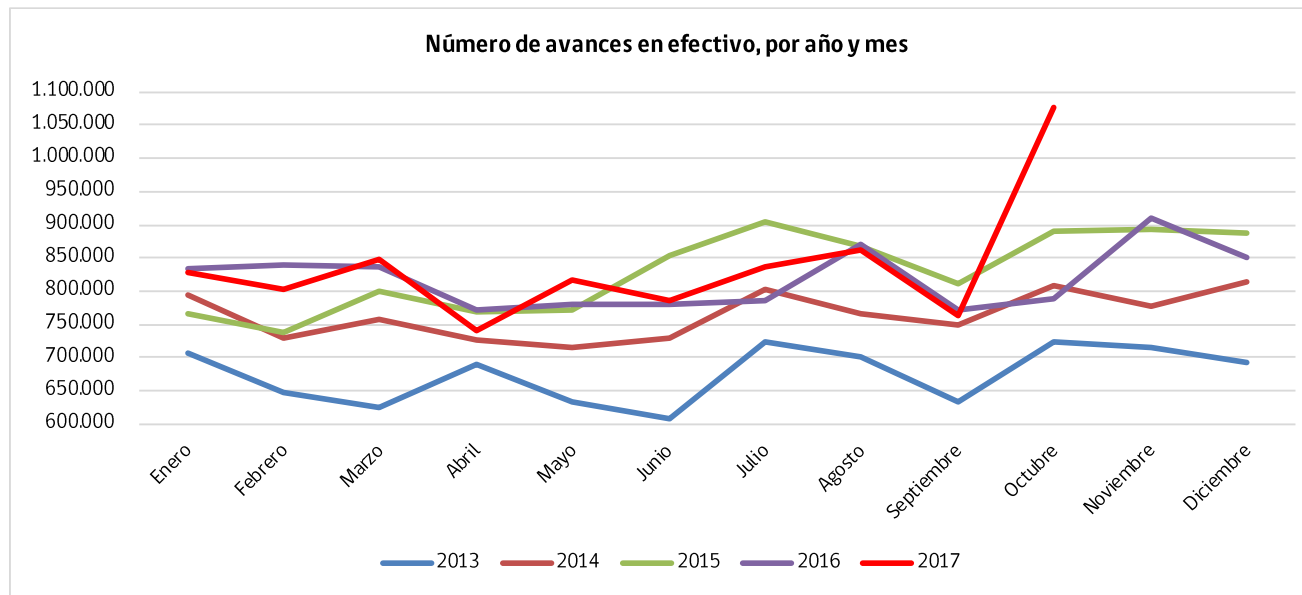
¿CÓMO VARÍA MENSUALMENTE EL NÚMERO DE OPERACIONES DE COMPRAS?



FUENTE: SBIF

Al analizar el comportamiento del número de operaciones de compras mensuales para emisores bancarios en el periodo 2013-2017, es posible observar que año a año se ha ido incrementando y que existe una tendencia al alza en los últimos meses del año.

¿CÓMO VARÍA MENSUALMENTE EL NÚMERO DE OPERACIONES DE AVANCE EN EFECTIVO?



FUENTE: SBIF

Al analizar el comportamiento del número de operaciones de avance en efectivo mensuales para emisores bancarios en el periodo 2013-2017, es posible observar cambios mensuales pronunciados y reiterados en meses consecutivos, como en el caso de junio-julio y de septiembre-octubre.

Nota: El aumento en el número de operaciones en avance en efectivo, al comparar el mes de septiembre de 2017 en relación al mes de octubre del mismo año, se debe principalmente al aumento en este tipo de operaciones en CAR S.A (Ripley) en un 170%.

¿QUÉ CONCEPTOS ASOCIADOS A TARJETAS DE CRÉDITO DEBO SABER?

Al operar con una Tarjeta de Crédito, debemos tener presente los siguientes conceptos:

¿Qué es la tasa de interés?

El interés es el precio que debe pagar por un préstamo. La Tasa de interés de un crédito, corresponde a la relación que existe entre el interés y el capital prestado. Por ejemplo, una tasa del 3%, quiere decir que le cobrarán 3 pesos por cada 100 pesos prestados.

¿Qué es el Monto del crédito?

Es el monto en dinero que efectivamente le prestan al solicitar un avance en efectivo o una compra en cuotas con cargo a su Tarjeta de Crédito.

¿Qué es el Plazo del crédito?

Es el periodo de tiempo que se solicita para devolver el crédito. De manera que se pacta un determinado número de cuotas (meses) para pagar la deuda.

¿Qué es el valor de la cuota?

El valor de la cuota, es el monto en dinero que se obliga a pagar mensualmente el consumidor al realizar un avance en efectivo o compra en cuotas. Incluye interés y capital.

¿Qué es el cupo total de la tarjeta de crédito?

Es el monto en dinero en la línea de crédito de la tarjeta, que se encuentra disponible para que el usuario realice compras o avances en efectivo, con o sin cuotas.

¿QUÉ CONCEPTOS ASOCIADOS A TARJETAS DE CRÉDITO DEBO SABER?

Al operar con una Tarjeta de Crédito, debemos tener presente los siguientes conceptos:

¿Qué es un estado de cuenta (facturación)?

Es un documento mensual emitido por el emisor de la tarjeta de crédito, donde se detalla el desglose de compras y cargos correspondientes al periodo de facturación.

¿Qué es la fecha de facturación del estado de cuenta?

Corresponde al día del mes en que se factura el estado de cuenta correspondiente al periodo.

¿Qué es la fecha de vencimiento del estado de cuenta?

Es la fecha tope para el pago del estado de cuenta. Pagos posteriores, generarán el cobro de intereses por mora y eventualmente gastos extrajudiciales.

¿Qué es el monto total facturado?

Es el monto total de todas las compras y avances realizados con la tarjeta en un mes determinado, lo que incluye intereses, comisiones e impuestos, más el saldo pendiente anterior, si existiera.

¿Qué es el Costo Total del Crédito (CTC)?

Corresponde a la suma de todos los pagos mensuales que se realizan para saldar la deuda adquirida.

¿QUÉ CONCEPTOS ASOCIADOS A TARJETAS DE CRÉDITO DEBO SABER?

Al operar con una Tarjeta de Crédito, debemos tener presente los siguientes conceptos:

¿Tasa de interés de crédito refundido?

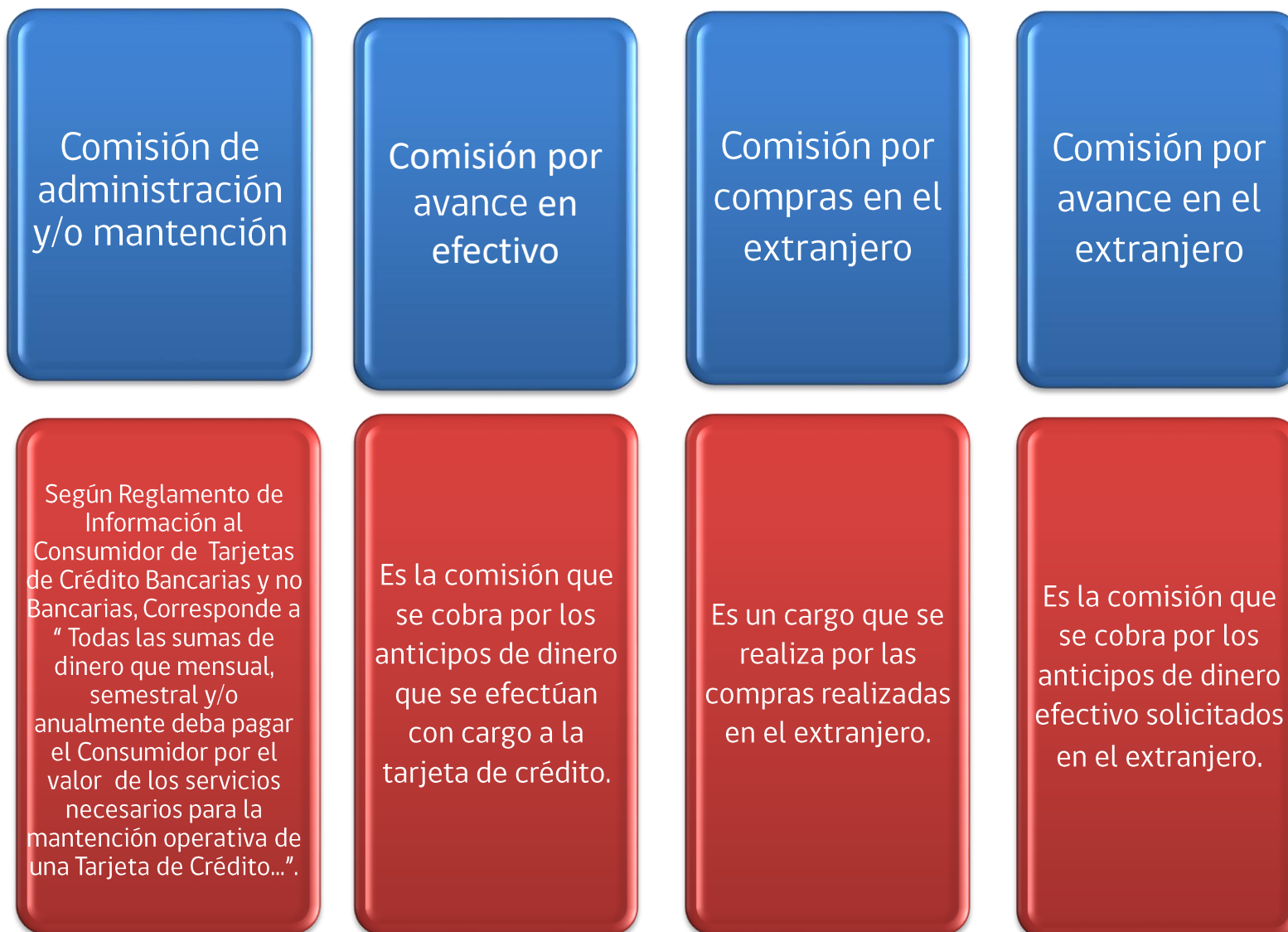
Es la tasa de interés mensual que el emisor de una tarjeta de crédito NO BANCARIA aplica a la deuda que resulte de la diferencia entre el monto total y el monto mínimo a pagar o aquel superior a éste que se hubiera pagado efectivamente por el consumidor en la fecha o plazo de pago establecido para ello.

¿Tasa de interés de crédito rotativo o revolving?

Es la tasa de interés mensual que el emisor de una tarjeta de crédito BANCARIA aplica a la deuda que resulte de la diferencia entre el monto total a pagar y el monto mínimo a pagar o aquel superior a éste que se hubiera pagado efectivamente por el consumidor en la fecha o plazo de pago establecido para ello.

¿QUÉ TIPO DE COMISIONES EXISTEN?

También, debemos tener presente que el uso de la tarjeta de crédito conlleva el pago de comisiones, estas corresponden a:

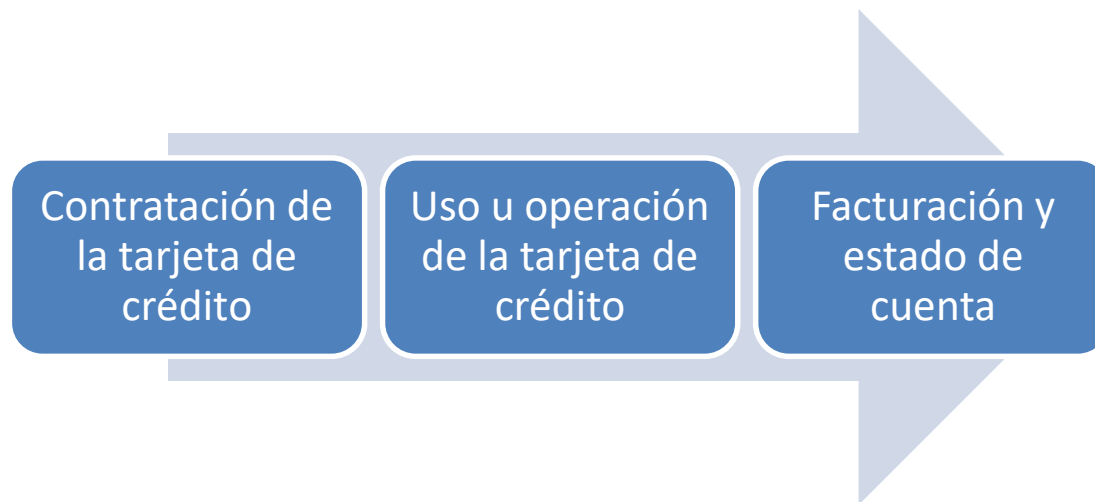


Nota: La publicación de la presente guía no implica en ningún caso la validación de la procedencia de los cobros identificados por el Servicio Nacional del Consumidor, sino que tiene por objeto únicamente dar a conocer a los consumidores los costos existentes en el mercado respecto de los productos publicados. Desde la lámina n° 30 a la n° 36 se pueden observar los montos máximos por cargos fijos de comisión de mantención y/o de administración, así como también los cargos que pudiesen estar asociados a cada operación crediticia (por ejemplo: comisiones por compra y avances en cuotas).

II. PRINCIPALES ETAPAS ASOCIADAS AL USO DE UNA TARJETA DE CRÉDITO.



II. Cuáles son las principales etapas asociadas al uso de una tarjeta de crédito?



ETAPA 1: CONTRATACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Esta etapa comienza con la presentación de los antecedentes requeridos por el proveedor para contratar una Tarjeta de Crédito. En general, se solicita la siguiente información:

- Solicitud escrita según formato proporcionado por la empresa.
- Copia de la cédula de identidad.
- Documentos que acrediten capacidad de pago suficiente para ser titular de una tarjeta de crédito (liquidaciones de sueldo, certificado de cotizaciones previsionales, declaraciones de impuesto a la renta, entre otros), los que debe fijar cada empresa basados en condiciones objetivas.
- Comprobante de domicilio.

Una vez evaluada su capacidad crediticia, para la emisión de la tarjeta, se debe firmar el contrato, el cual debe contener todas las condiciones que implican el uso de la misma.

ETAPA 1: CONTRATACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Al momento de firmar un contrato de línea de crédito de una Tarjeta de Crédito, usted debe tener presente y a la vista, que dicho documento debe contener y definir a lo menos, los siguientes ITEMS:

- Determinación del monto de la línea de crédito;
- Monto máximo y comisión por la disposición de efectivo, en caso que corresponda;
- Valor de comisiones y otros gastos directos por los servicios prestados, o los criterios para su determinación;
- Tasa de interés moratoria, y mecanismo de cobro de gastos de cobranza;
- Forma y medios de pago permitidos;
- Prima, forma de pago, cobertura y vigencia de los seguros u otros mecanismos de cobertura o contingencia destinados a cubrir transacciones no autorizadas voluntariamente contratados por los consumidores, así como los procedimientos para efectuar los reclamos respectivos;
- Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío o sustracción;
- Casos en que proceda la anulación de la tarjeta de crédito o la resolución del contrato respectivo;
- Sanciones que serán impuestas a los titulares de tarjetas de crédito que sean anuladas por la empresa, según lo dispuesto en el Reglamento de tarjetas de crédito;
- Periodicidad con la que se entregará los estados de cuentas y su correspondiente ciclo de facturación.
- Plazo y condiciones de aceptación del estado de cuenta;
- Otros que establezca la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

ETAPA 1: CONTRATACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO

DERECHOS Y DEBERES:

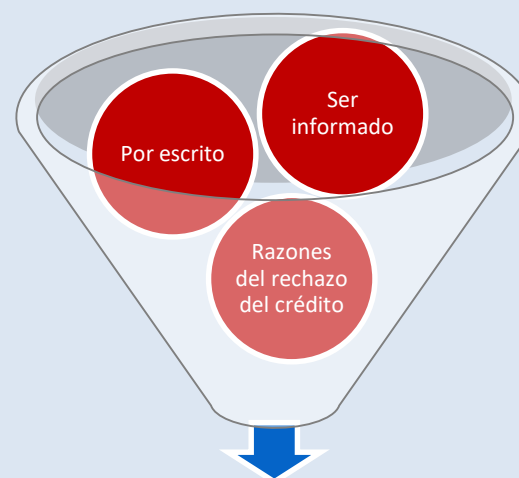
- Al momento de contratar una Tarjeta de Crédito, es un deber de los proveedores proporcionar información veraz y oportuna a los consumidores.
- Es deber de los consumidores informarse responsablemente, lo que también implica el conocimiento de las comisiones que se cobrarán.
- El consumidor tiene derecho a conocer la Carga Anual Equivalente (CAE) y el Costo Total del Crédito (CTC).
- La venta atada está prohibida, así por ejemplo, no podrán obligarlo a contratar un seguro para que se le otorgue una Tarjeta de Crédito.
- Los seguros que le ofrezcan son voluntarios, por lo que puede contratar una Tarjeta de Crédito sin contratar un seguro ofrecido.



ETAPA 1: CONTRATACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO

DERECHOS Y DEBERES:

- Los requisitos para acceder al crédito deben estar publicados al cliente, y deben ser objetivos para todos los consumidores.
- En caso que se le rechace la apertura de la Tarjeta de Crédito, ésta sólo puede fundarse en las causales objetivas previamente publicadas.
- La o las comisiones que se cobren, deben corresponder a servicios efectivamente otorgados.
- Se le debe entregar una hoja de resumen del contrato.
- En el caso de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo.



Condiciones Objetivas

ETAPA 2: USO DE LA TARJETA DE CREDITO

En términos generales, esta etapa consiste en la utilización de la Tarjeta de Crédito, para los fines que cada consumidor estime conveniente. Como hemos dicho anteriormente, éstas pueden utilizarse como medio de pago, realizando compras simples o en cuotas en el comercio, pagos automáticos en la tarjeta de crédito y también, permiten la realización de avances en efectivo. Es necesario mencionar, que el uso de este instrumento de crédito, se puede realizar de forma presencial, telefónica o a través de internet.

Las Tarjetas de Crédito son instrumentos útiles de pago, pues evitan los riesgos de portar efectivo y además permiten diferir el correspondiente desembolso. Sin embargo, es importante hacer un buen uso de ellas, por lo tanto, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Usted debe Informarse y conocer de forma anticipada a cada compra, los cargos y el costo total de cada crédito asociado a cada operación.
- Utilice las ofertas de compras sin intereses, por ejemplo, pago en 3 cuotas sin intereses. Si bien la operación de compra en cuotas puede ser sin intereses, debe tener presente, que existen cobros asociados al uso y mantención de la tarjeta de crédito.
- Le sugerimos no tener y usar más de dos Tarjetas de Crédito, para minimizar los costos de tenencia y uso de las mismas, y poder controlar el monto de sus obligaciones.
- Lleve las cuentas, guarde los comprobantes de pago y tenga un control de lo que gasta con las tarjetas, así evitará sorpresas cuando reciba el estado de cuenta.

ETAPA 2: USO DE LA TARJETA DE CREDITO

Cabe hacer notar, que, de existir promociones de compras en cuotas sin cobro de intereses, el crédito se podría transformar en un producto atractivo como fuente de financiamiento, siempre que el consumidor pague dentro del plazo de vencimiento de su facturación mensual y por el monto total facturado que corresponda.

Por otra parte, el proveedor debe informarle oportunamente al consumidor las comisiones o cargos y tasas asociados a la operación de crédito que resultaren procedentes. El consumidor, a su vez, y al momento de evaluar dicha operación, debe considerar su propia capacidad de pago, evitando de esa manera el sobreendeudamiento, a través de un uso responsable del producto.

En conclusión, maneje su tarjeta con prudencia y teniendo en cuenta que lo que consume con ella tendrá que pagarlo, la mayoría de las veces, con intereses.

ETAPA 2: USO DE LA TARJETA DE CREDITO.

¿CÓMO EVITAR LA CLONACIÓN Y EL FRAUDE EN LAS TARJETAS DE CRÉDITO?

- Al pagar evite entregar su tarjeta, y manténgala siempre a la vista.
- Cuide la privacidad de su clave secreta, evite compartirla con terceros.
- Cambie periódicamente los códigos personales de identificación (PIN) y utilice diferentes códigos secretos para los servicios que lo requieran.
- Memorice su clave secreta; evite llevarla escrita.
- Asegúrese de retirar la tarjeta después de realizada la operación en el cajero automático y espere a que la pantalla vuelva al inicio.
- Revise frecuentemente los saldos de su cuenta.
- Si el cajero automático retiene su tarjeta, bloquéela y de aviso inmediato a su banco o emisor.
- Revise que la máquina para pagar con la Tarjeta de Crédito no esté adulterada.
- Consulte con su institución financiera, si tiene la opción de alerta por SMS, al realizar compras o retiro de efectivo.



ETAPA 2: USO DE LA TARJETA DE CREDITO

DEBERES Y DERECHOS :

- Es deber de la empresa contar con mecanismos de seguridad y en caso de problemas, como fraudes o clonación, entregar soluciones rápidas y oportunas a los consumidores.
- Dentro del deber de profesionalidad de la empresa se espera que verifiquen la identidad de quien usa una tarjeta de crédito. Ello previene el uso de documentos robados o clonados.
- Es deber de la entidad disponer de servicios de comunicación gratuitos y permanentes para recibir y registrar los avisos de hurto, robo o extravío de tarjeta, entregando un código, fecha y hora de recepción, para acreditar el bloqueo.
- Al momento de cobrar el producto o servicio, es necesario que verifiquen si las tarjetas poseen la identificación del cliente y fecha de vencimiento, evitando de esta forma el uso de tarjetas robadas o clonadas.
- Es deber de la entidad tener mecanismos de prevención del fraude y no obligar al consumidor a contratar seguros adicionales para casos de clonación.



ETAPA 2: USO DE LA TARJETA DE CREDITO

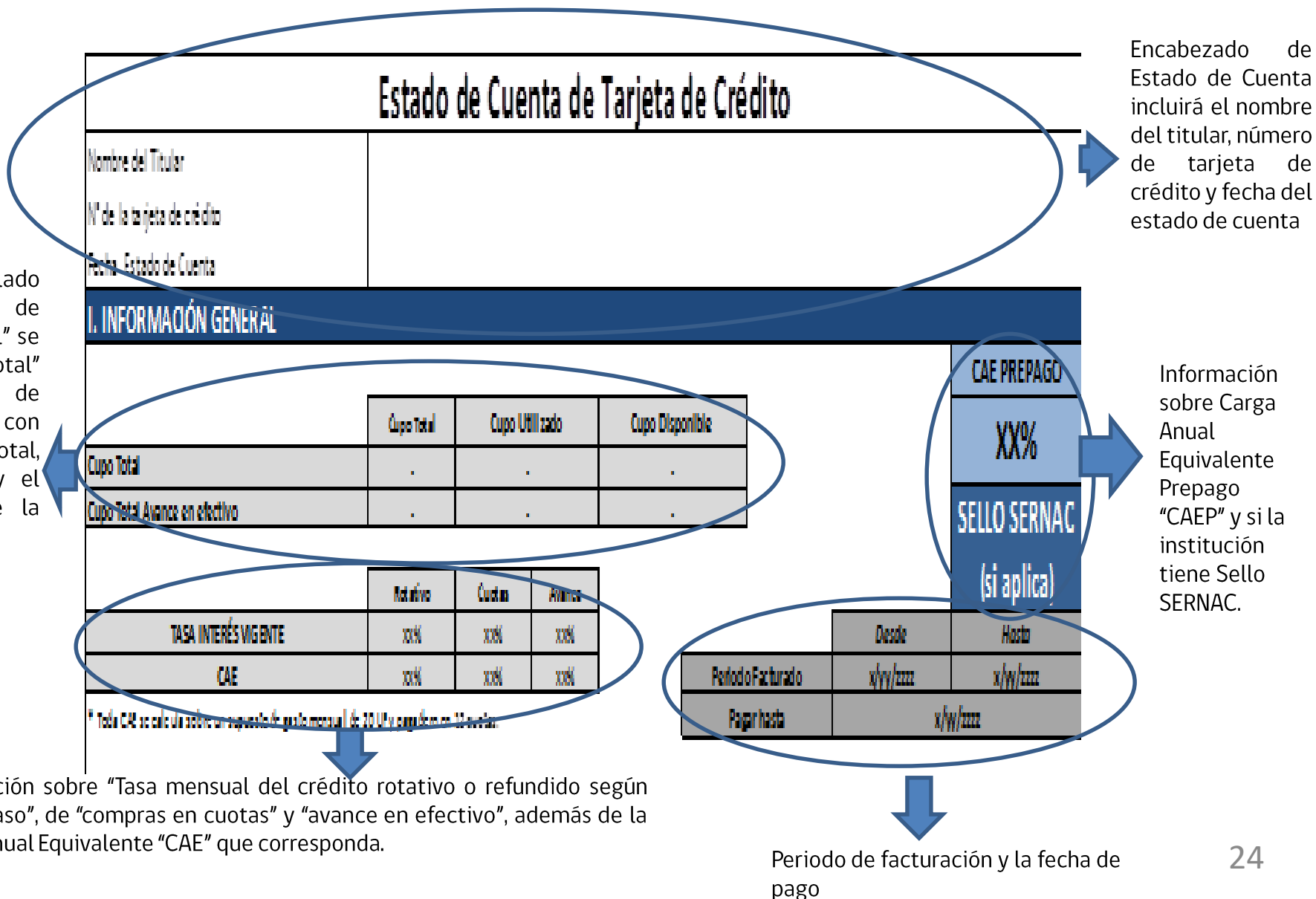
DERECHOS Y DEBERES:

- Al momento de utilizar la Tarjeta de Crédito, es un deber de los proveedores proporcionar información veraz y oportuna a los consumidores.
- Es deber de los consumidores informarse responsablemente.
- Le deben respetar los términos y condiciones de su contrato, por lo que está prohibido que por el cambio o renovación del plástico (Tarjeta de Crédito), modifiquen las condiciones con las que contrató el servicio.
- Tiene derecho a conocer la liquidación de toda la deuda que usted tenga por uso de su Tarjeta de Crédito, a su solo requerimiento.
- Tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, sin expresión de causa, siempre y cuando no mantenga deuda con el proveedor.
- El consumidor tiene derecho a conocer la Carga Anual Equivalente (CAE) y el Costo Total del Crédito (CTC).



ETAPA 3: FACTURACIÓN, ESTADO DE CUENTA Y PAGO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Esta etapa considera la emisión de el estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito y el posterior pago de la misma. Es muy importante que el consumidor conozca y sepa interpretar correctamente su estado de cuenta:



ETAPA 3: FACTURACIÓN, ESTADO DE CUENTA Y PAGO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Esta etapa considera la emisión de el estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito y el posterior pago de la misma. Es muy importante que el consumidor conozca y sepa interpretar correctamente su estado de cuenta:

En la primera subsección denominada "Período Anterior", se puede observar información respecto al "Periodo de facturación anterior", "Saldo adeudado inicio periodo anterior", "Monto facturado o a pagar periodo anterior", "Monto pagado periodo anterior" y, "Saldo adeudado final periodo anterior".

II. DETALLE						
1. PERÍODO ANTERIOR		Desde	Hasta			
Periodo de Facturación Anterior		x/yy/zzzz	x/yy/zzzz			
Saldo Adeudado Inicio Período Anterior		.				
Monto Facturado (o a Pagar) Período Anterior		.				
Monto Pagado Período Anterior		.				
Saldo Adeudado Final Período Anterior		.				
2. PERÍODO ACTUAL						
Lugar Operación	Fecha Operación	Descripción Operación o Cobro	Monto Operación o Cobro	Monto Total a Pagar	Cargo del Mes	
					Número de Cuota	Valor Cuota Mensual
1. TOTAL OPERACIONES						
Santiago	x/yy/zzzz	AVANCE 1	.	.	1/12	.
La Serena	x/yy/zzzz	COMPRA 1	.	.	1/1	.
Santiago	x/yy/zzzz	COMPRA 2	.	.	1/8	.
Santiago	x/yy/zzzz	COMPRA 3	.	.	1/8	.
Santiago	x/yy/zzzz	COMPRA 4	.	.	1/8	.
Santiago	x/yy/zzzz	COMPRA 5	.	.	1/8	.
2. PRODUCTOS O SERVICIOS Y CUANTANAMENTE CONTRATADOS						
		DESCOMIEN
		SALDO DESPILLO
3. CARGOS, COMISIONES, IMPUESTOS Y ABONOS						
		MANTENCION
		IMPUESTOS
		ABONOS
		COMISION AVANCE 1
		CARGO POR MORA

En la segunda subsección del estado de cuenta, denominado "Periodo Actual", usted puede encontrar información con respecto de sus compras u operaciones, tales como: "Lugar de la operación", "Fecha de la operación", "Descripción de la operación a cobro", "Monto de la operación a cobro", "Monto total a pagar", "Número de la cuota" y el "Valor de la cuota mensual".

ETAPA 3: FACTURACIÓN, ESTADO DE CUENTA Y PAGO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Esta etapa considera la emisión del estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito y el posterior pago de la misma. Es muy importante que el consumidor conozca y sepa interpretar correctamente su estado de cuenta:

En la tercera subsección del estado de cuenta, denominado "Información de Pago", se encontrará la siguiente información: "Monto total facturado", "Monto mínimo a pagar", "Costo monetario prepago", "Los próximos cuatro vencimientos junto al Vencimiento actual" y el "Próximo período de facturación".

3. INFORMACIÓN DE PAGO	
Monto Total Facturado (a Pagar)	.
Monto Mínimo a Pagar	.
Costo Monetario Prepago	.

VENCIMIENTO PROXIMOS 4 MESES				
ACTUAL	MESES 1	MESES 2	MESES 3	MESES 4
.

	Desde	Hasta
Próximo Período de facturación	x/yy/zzzz	x/yy/zzzz

4. COSTOS POR ATRASO	
Interés Moratorio	.
Gastos de Cobranza	.

Fecha	Monto Facturado	Monto Pagado
1/1/2018	~1,000,000	~800,000
2/1/2018	~1,200,000	~1,000,000
3/1/2018	~1,200,000	~600,000
4/1/2018	~1,600,000	~600,000
5/1/2018	~2,100,000	~1,000,000
6/1/2018	~2,100,000	~100,000

En la cuarta subsección del estado de cuenta, denominado "Costo por atraso", usted encontrará información con respecto de "Interés moratorio" y "Gastos de cobranza", en caso de que correspondan.

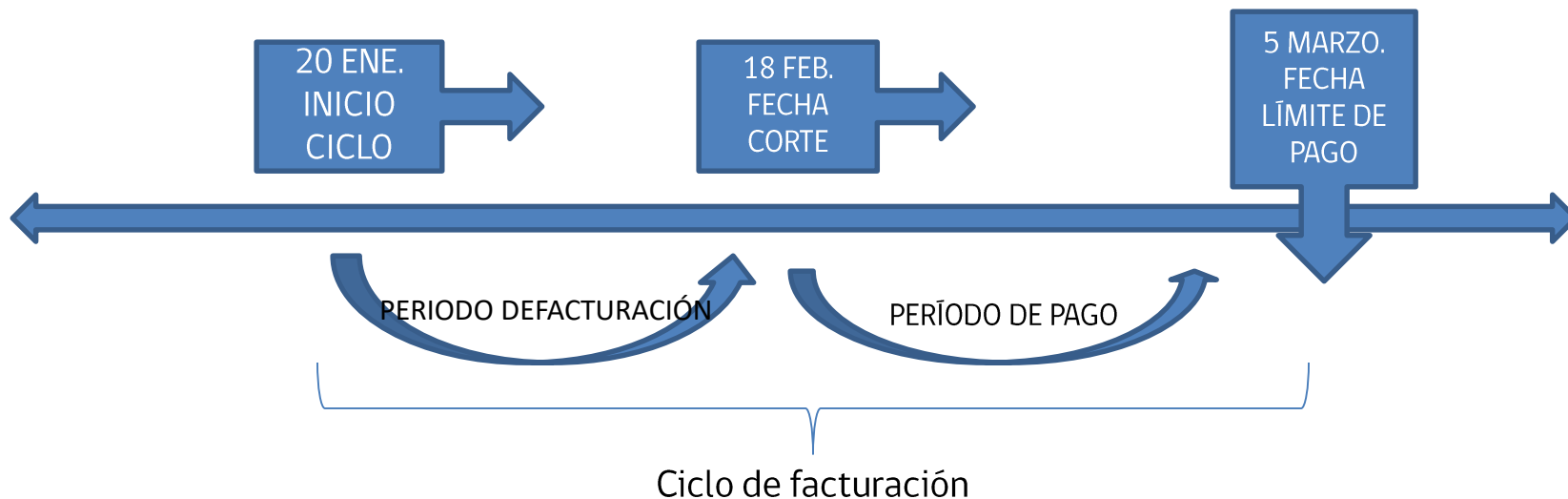
ETAPA 3: FACTURACIÓN, ESTADO DE CUENTA Y PAGO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Además de conocer su estado de cuenta, es muy importante que el consumidor conozca cual es el ciclo de facturación que le corresponde al estado de cuenta de su tarjeta de crédito, el cual dependerá de las condiciones particulares de cada contrato. A continuación profundizaremos en este concepto:

¿Qué es el ciclo de facturación?

Para realizar un pago del estado de cuenta de manera informada, es de relevancia, conocer qué es el ciclo de facturación, el cual está marcado por dos fechas importantes: la fecha de cierre o fecha de facturación y la fecha límite de pago o fecha de vencimiento.

- **La fecha de corte y/o fecha de facturación**, es el día en el cual se cierra el registro de compras y movimientos de cargos y abonos de ese periodo y se emite el estado de cuenta, es decir, todas las operaciones que usted realice después de la fecha de cierre figuraran en su siguiente estado de cuenta.
- **La fecha límite de pago o fecha de vencimiento**, es el último día que tiene para hacer el pago de su tarjeta de crédito. De manera gráfica, a continuación revisaremos un ejemplo con un ciclo de facturación correspondiente al mes de enero, que parte el día 20 y abarca 30 días de movimientos y operaciones, que cierra el día 18 de febrero, con 15 días de plazo para la fecha límite de pago.



ETAPA 3: FACTURACIÓN, ESTADO DE CUENTA Y PAGO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

En resumen, el estado de cuenta debe contener toda la información de sus compras y avances, con el desglose correspondiente a la fecha del periodo de facturación, el monto total facturado a pagar, los intereses que se aplican y las comisiones cobradas, entre otros. Además, es importante considerar que este estado de cuenta también debe incorporar los productos voluntariamente contratados con su correspondiente detalle. **Tal como se dijo anteriormente, los seguros que se contraten no son obligatorios.**

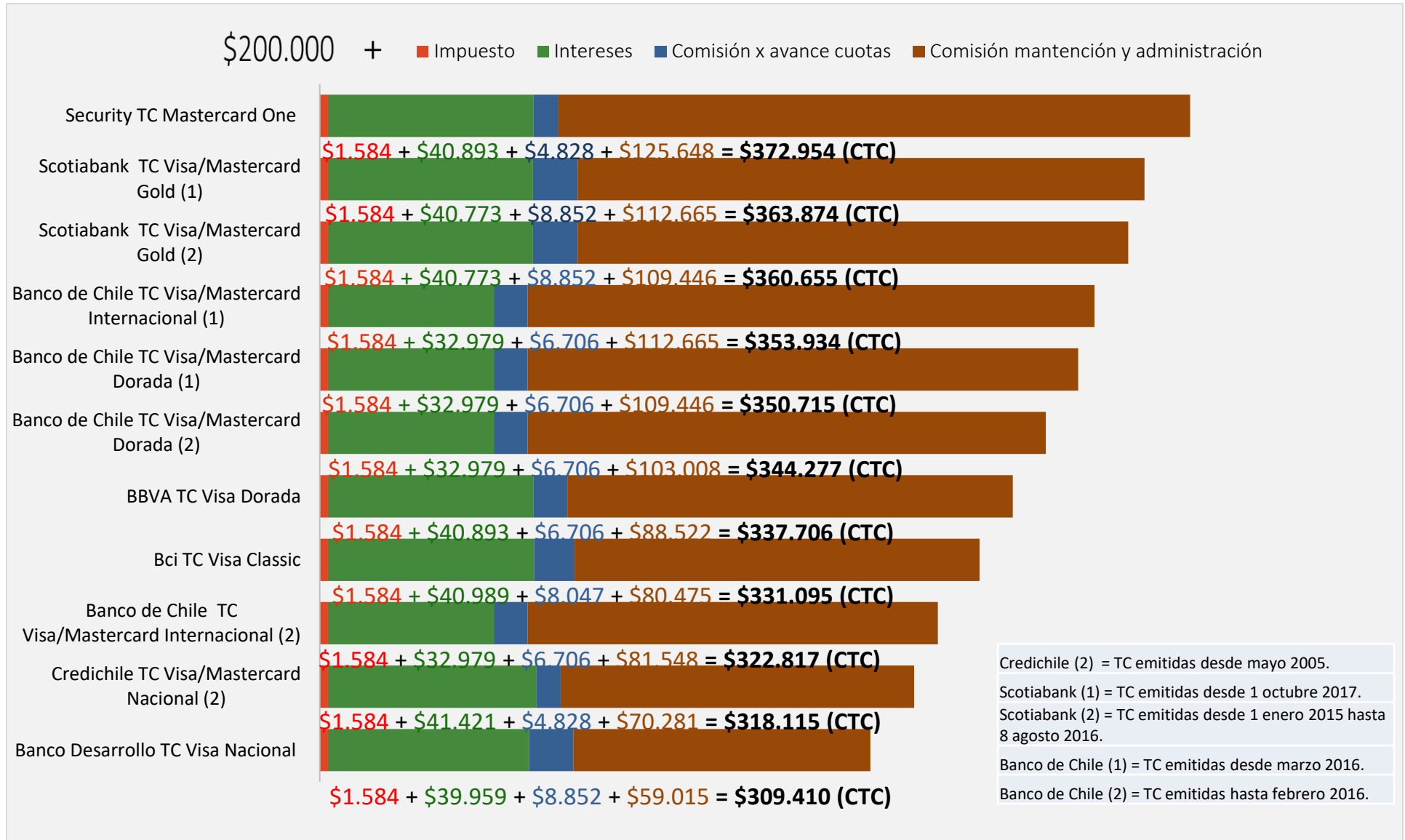
Respecto al pago de su estado de cuenta, frente a la opción de pago mínimo que ofrecen las tarjetas de crédito, ésta debe tomarse como una forma excepcional de pago, puesto que, al escoger esta opción, generalmente se estará pagando solamente intereses o abonando un porcentaje menor a la deuda de la tarjeta de crédito. Con respecto de lo anterior, le recomendamos lo siguiente:

- Al recibir su estado de cuenta, pague puntualmente, de lo contrario, le cobrarán intereses por mora y eventualmente gastos de cobranza, los cuales pueden ser elevados
- Pague el monto total facturado correspondiente a su ciclo de facturación, evitando en lo posible, el uso del pago mínimo.

V. EJEMPLOS DE COSTO DE UN AVANCE EN EFECTIVO POR \$200.000 PAGADERO EN 12 CUOTAS.



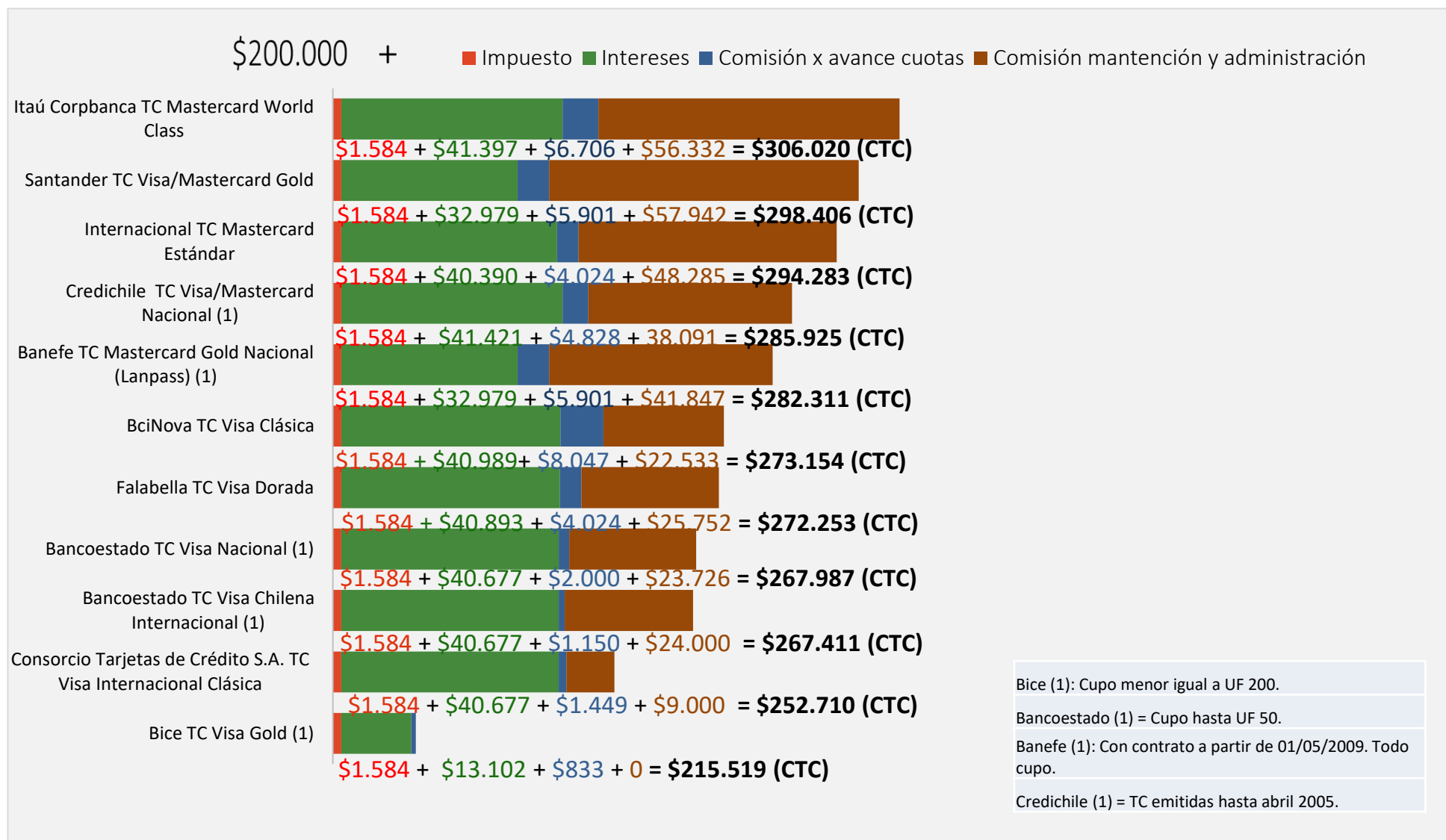
¿Hasta cuánto puede llegar a costar un avance por \$200.000 en 12 cuotas en un banco*?



Fuente: Sernac

Tarifados de las entidades levantados entre el 15 y el 31 de enero de 2018
 Valor de la UF al 31 de enero de 2018 (\$26.824,94)
 *Costo Total Máximo por tarjeta de crédito

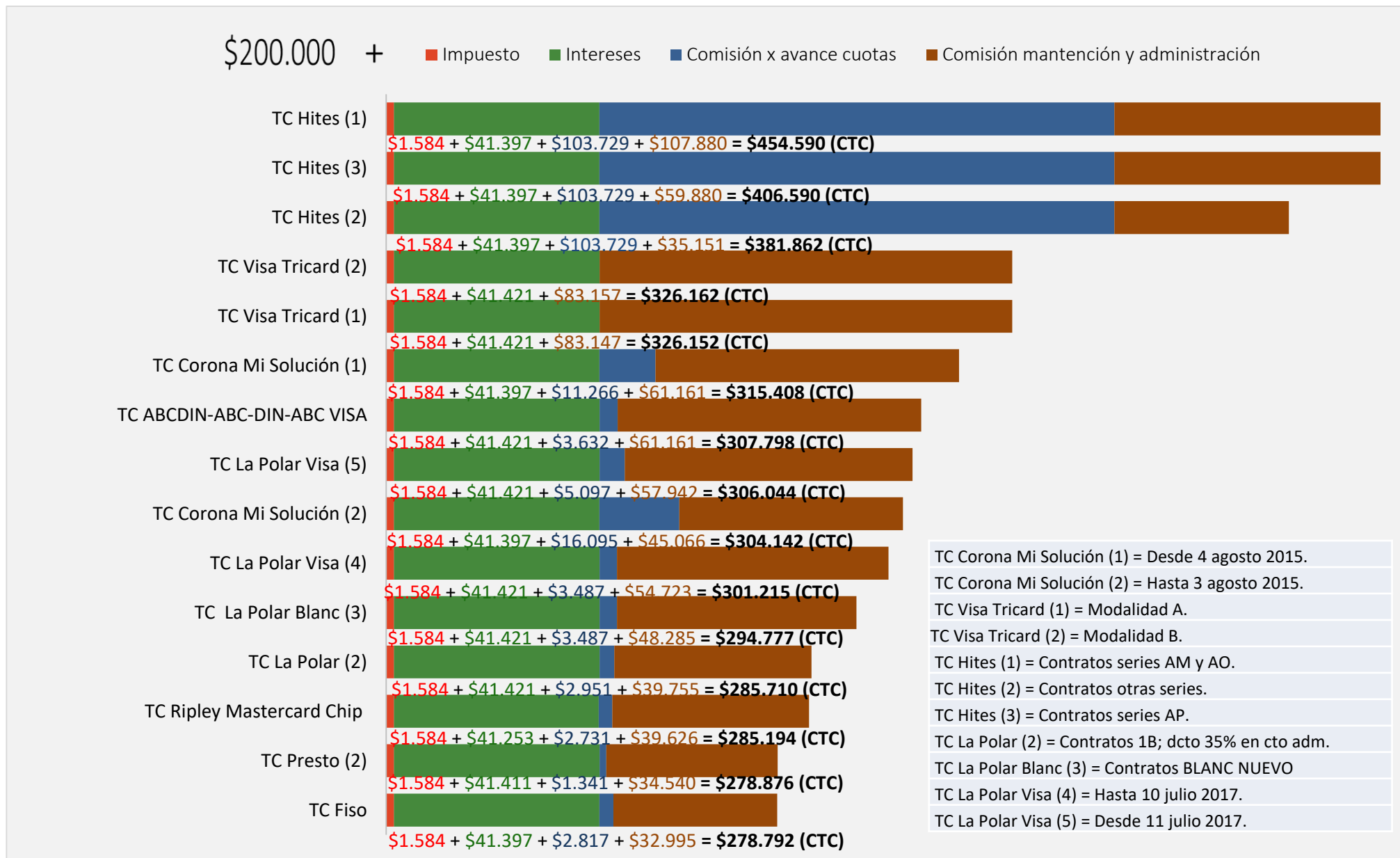
¿Hasta cuánto puede llegar a costar un avance por \$200.000 en 12 cuotas en un banco*?



Fuente: Sernac

Tarifados de las entidades levantados entre el 15 y el 31 de enero de 2018
 Valor de la UF al 31 de enero de 2018 (\$26.824,94)
 *Costo Total Máximo por tarjeta de crédito

¿Hasta cuánto puede llegar a costar un avance por \$200.000 en 12 cuotas en una tarjeta de crédito asociada al retail* ?

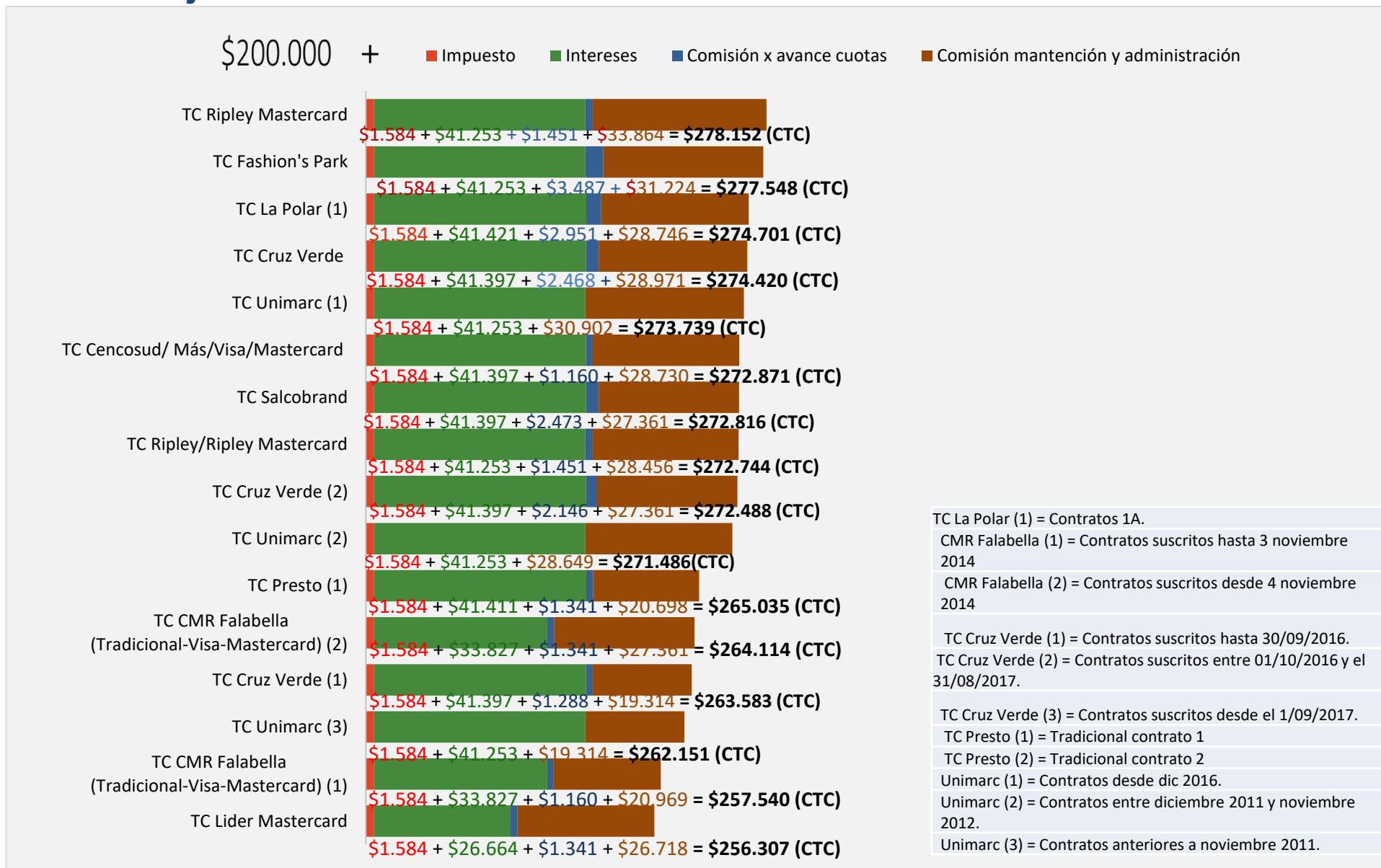


TC Corona Mi Solución (1) = Desde 4 agosto 2015.
 TC Corona Mi Solución (2) = Hasta 3 agosto 2015.
 TC Visa Tricard (1) = Modalidad A.
 TC Visa Tricard (2) = Modalidad B.
 TC Hites (1) = Contratos series AM y AO.
 TC Hites (2) = Contratos otras series.
 TC Hites (3) = Contratos series AP.
 TC La Polar (2) = Contratos 1B; dcto 35% en cto adm.
 TC La Polar Blanc (3) = Contratos BLANC NUEVO
 TC La Polar Visa (4) = Hasta 10 julio 2017.
 TC La Polar Visa (5) = Desde 11 julio 2017.

Fuente: Sernac

Tarifados de las entidades levantados entre el 15 y el 31 de enero de 2018
 Valor de la UF al 31 de enero de 2018 (\$26.824,94)
 *Costo Total Máximo por tarjeta de crédito

¿Hasta cuánto puede llegar a costar un avance por \$200.000 en 12 cuotas en una tarjeta de crédito asociada al retail* ?

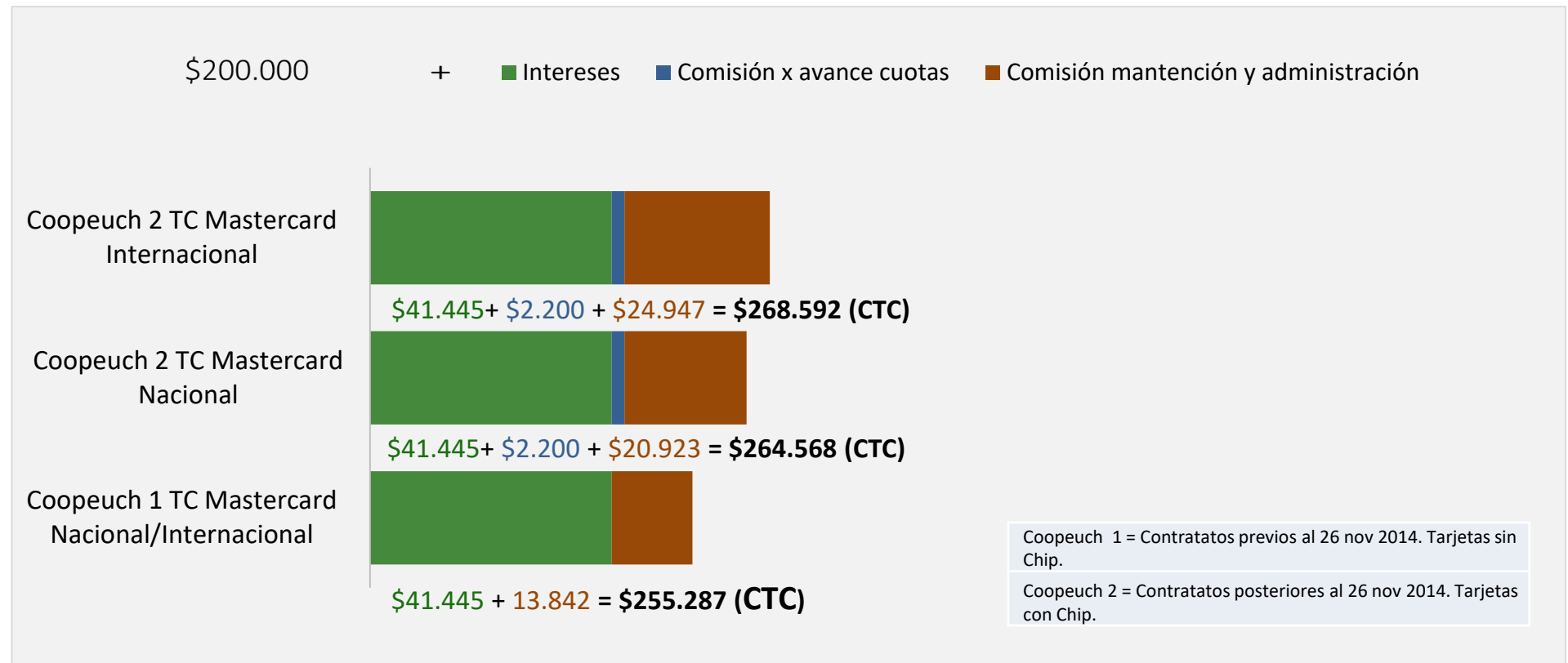


TC La Polar (1) = Contratos 1A.
 CMR Falabella (1) = Contratos suscritos hasta 3 noviembre 2014
 CMR Falabella (2) = Contratos suscritos desde 4 noviembre 2014
 TC Cruz Verde (1) = Contratos suscritos hasta 30/09/2016.
 TC Cruz Verde (2) = Contratos suscritos entre 01/10/2016 y el 31/08/2017.
 TC Cruz Verde (3) = Contratos suscritos desde el 1/09/2017.
 TC Presto (1) = Tradicional contrato 1
 TC Presto (2) = Tradicional contrato 2
 Unimarc (1) = Contratos desde dic 2016.
 Unimarc (2) = Contratos entre diciembre 2011 y noviembre 2012.
 Unimarc (3) = Contratos anteriores a noviembre 2011.

Fuente: Sernac

Tarifados de las entidades levantados entre el 15 y el 31 de enero de 2018
 Valor de la UF al 31 de enero de 2018 (\$26.824,94)
 *Costo Total Máximo por tarjeta de crédito

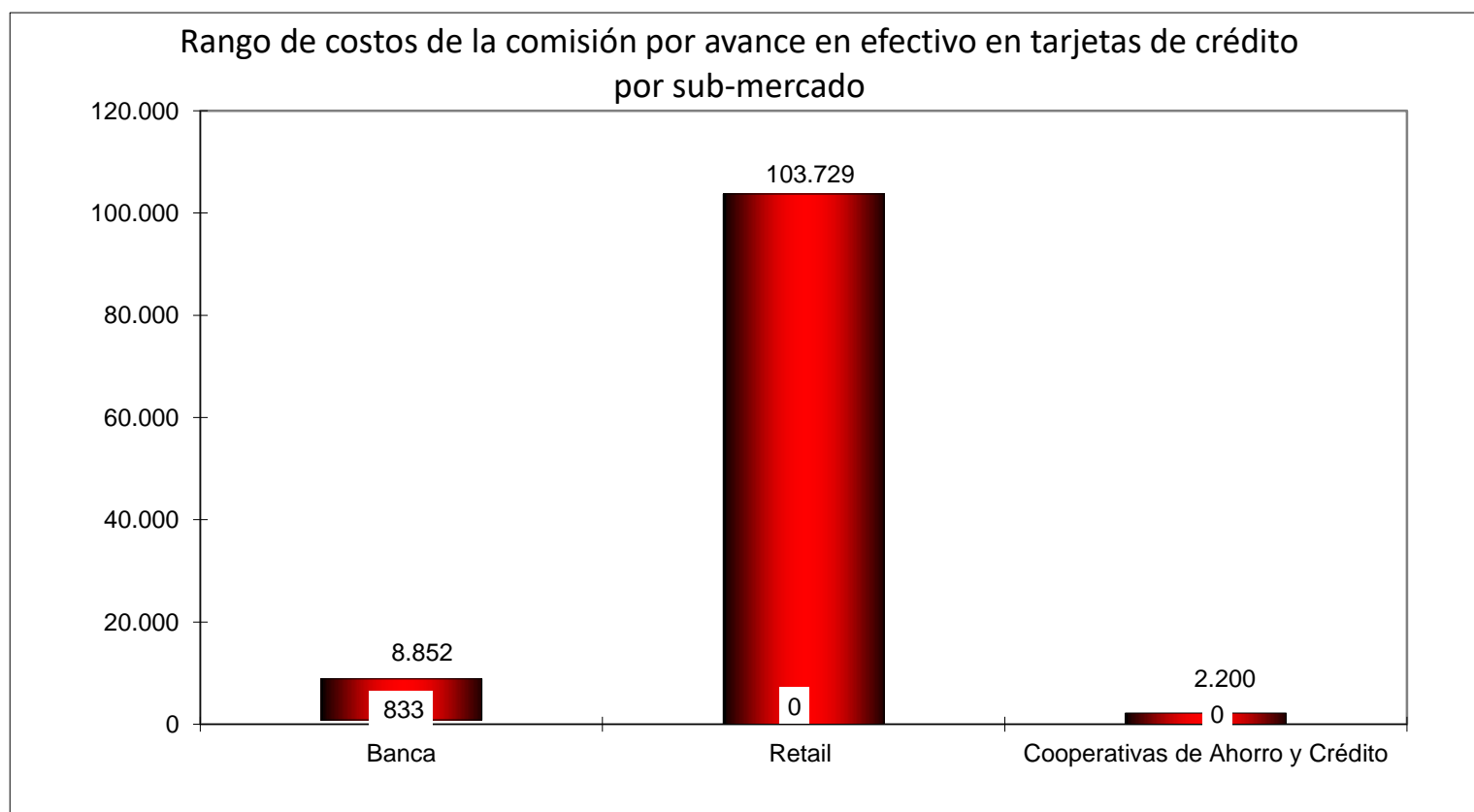
¿Hasta cuánto puede llegar a costar un avance por \$200.000 en 12 cuotas en una cooperativa de ahorro y crédito*?



Fuente: Sernac

Cobros por avance en efectivo

Por lo general, las entidades financieras cobran una comisión o monto adicional, al realizar un avance en efectivo en cuotas, el que puede alcanzar hasta los \$103.729 en total, como en el caso de Hites. Esto dado que su tarjeta (Hites) puede llegar a cobrar por concepto de comisiones un cargo unitario de UF 0,1434 más una comisión fraccionable de UF 3,7235 (valor UF en pesos \$26.824,94 al día 31 de enero 2018).



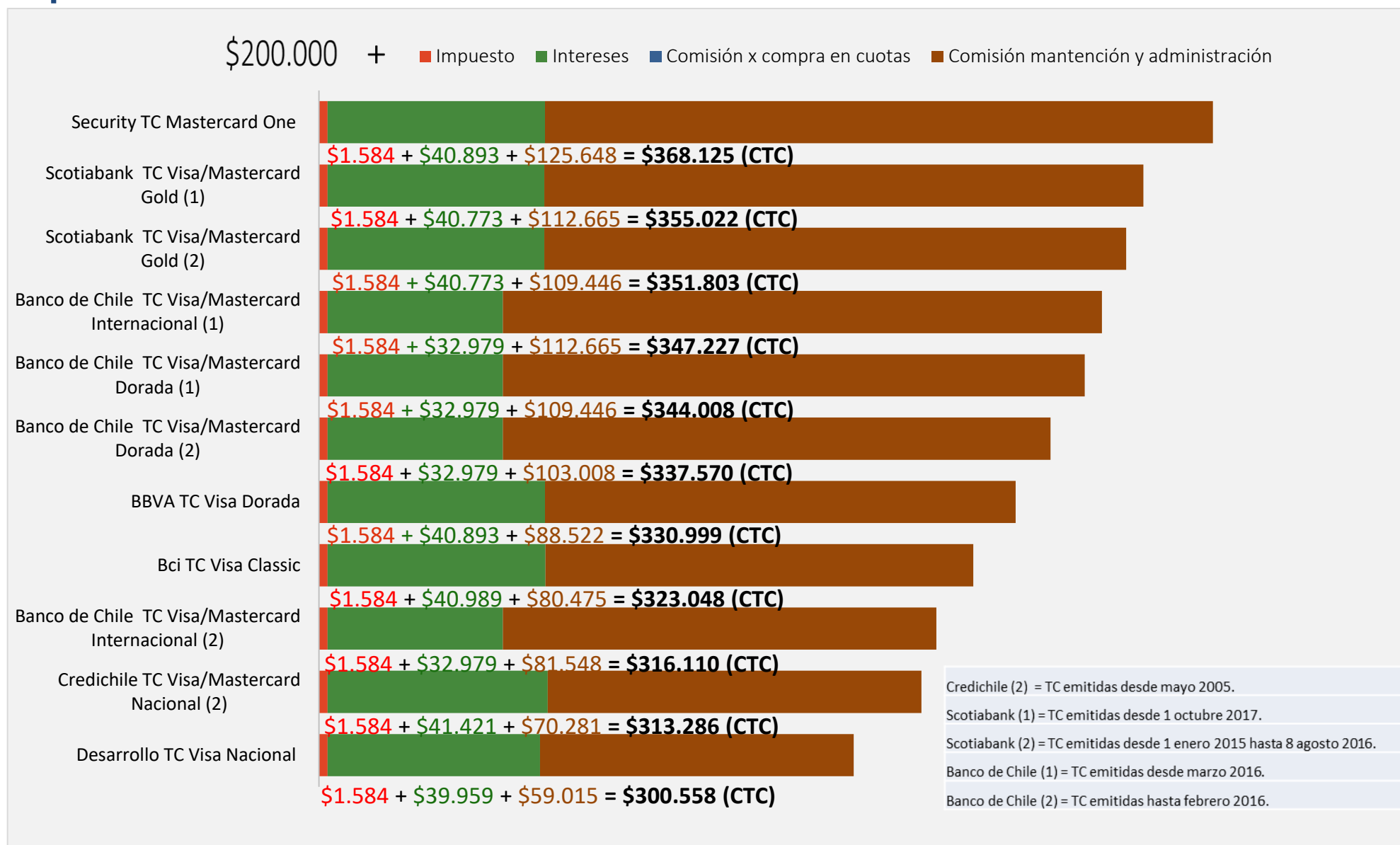
Fuente: Sernac

SAGB: Sociedades de Apoyo al Giro Bancario.

VI. EJEMPLOS DE COSTO DE UNA COMPRA POR \$200.000 PAGADERO EN 12 CUOTAS.

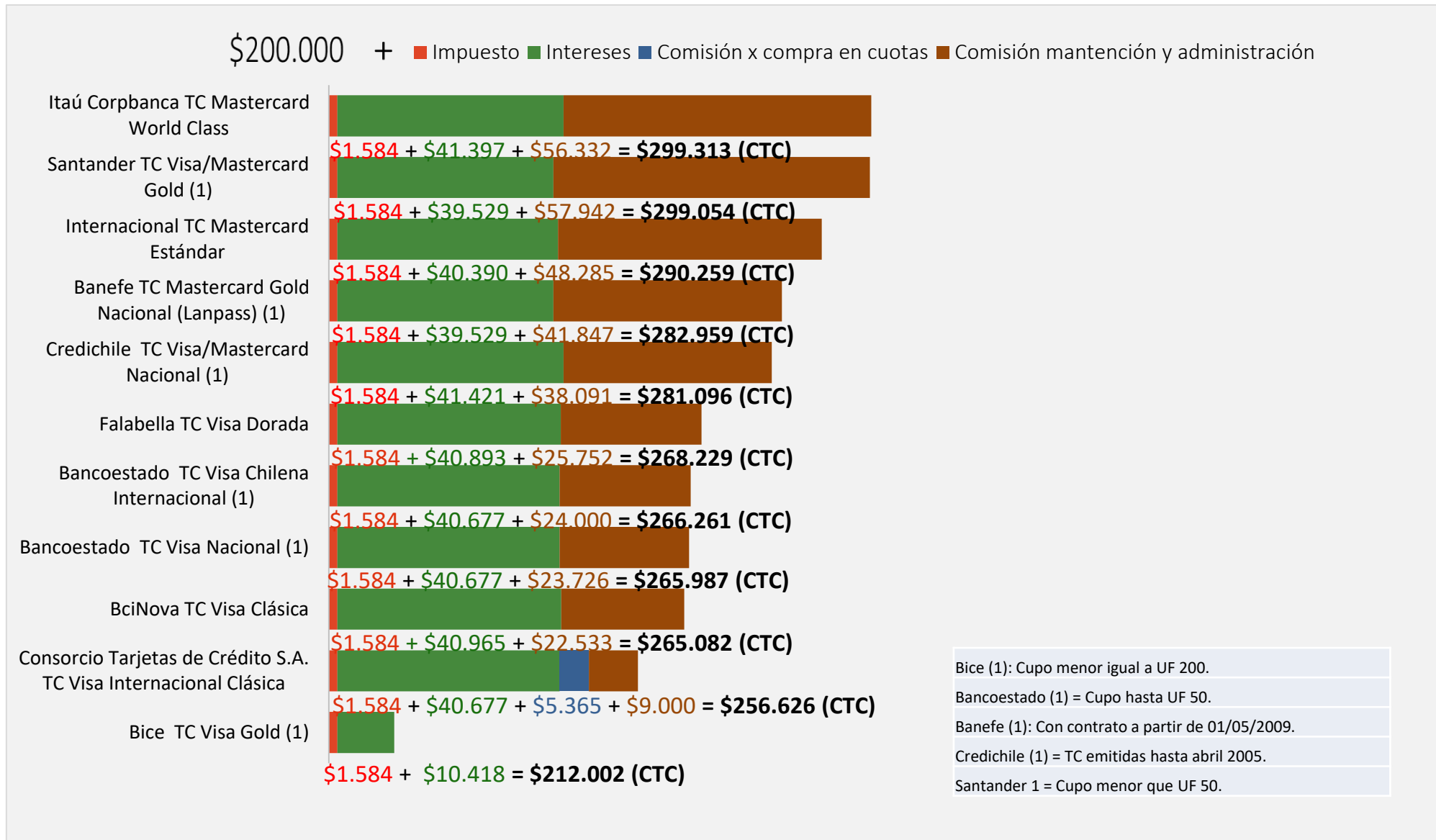


¿Hasta cuánto puede llegar a costar una compra de \$200.000 en 12 cuotas por banco?



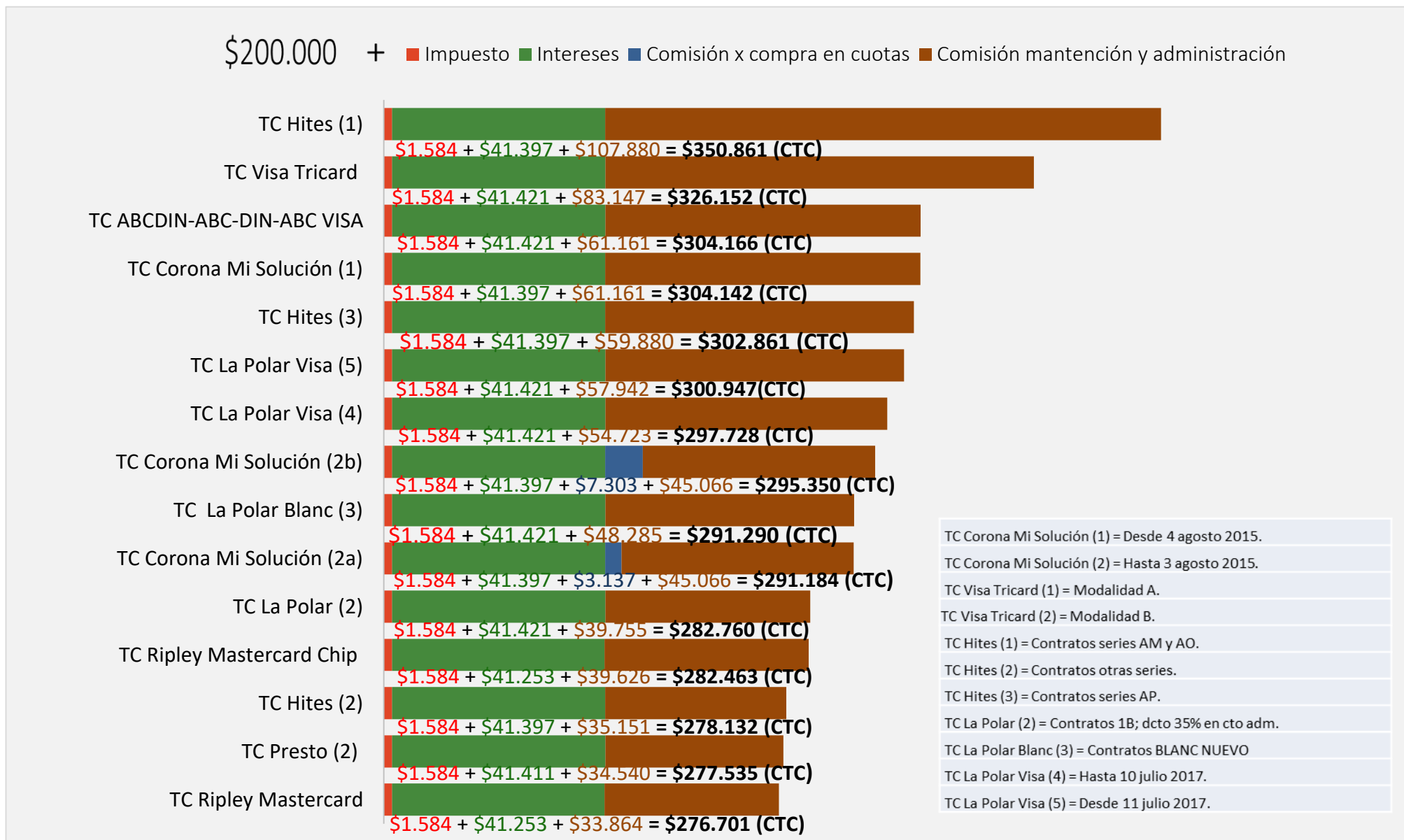
Fuente: Sernac

¿Hasta cuánto puede llegar a costar una compra de \$200.000 en 12 cuotas por banco?



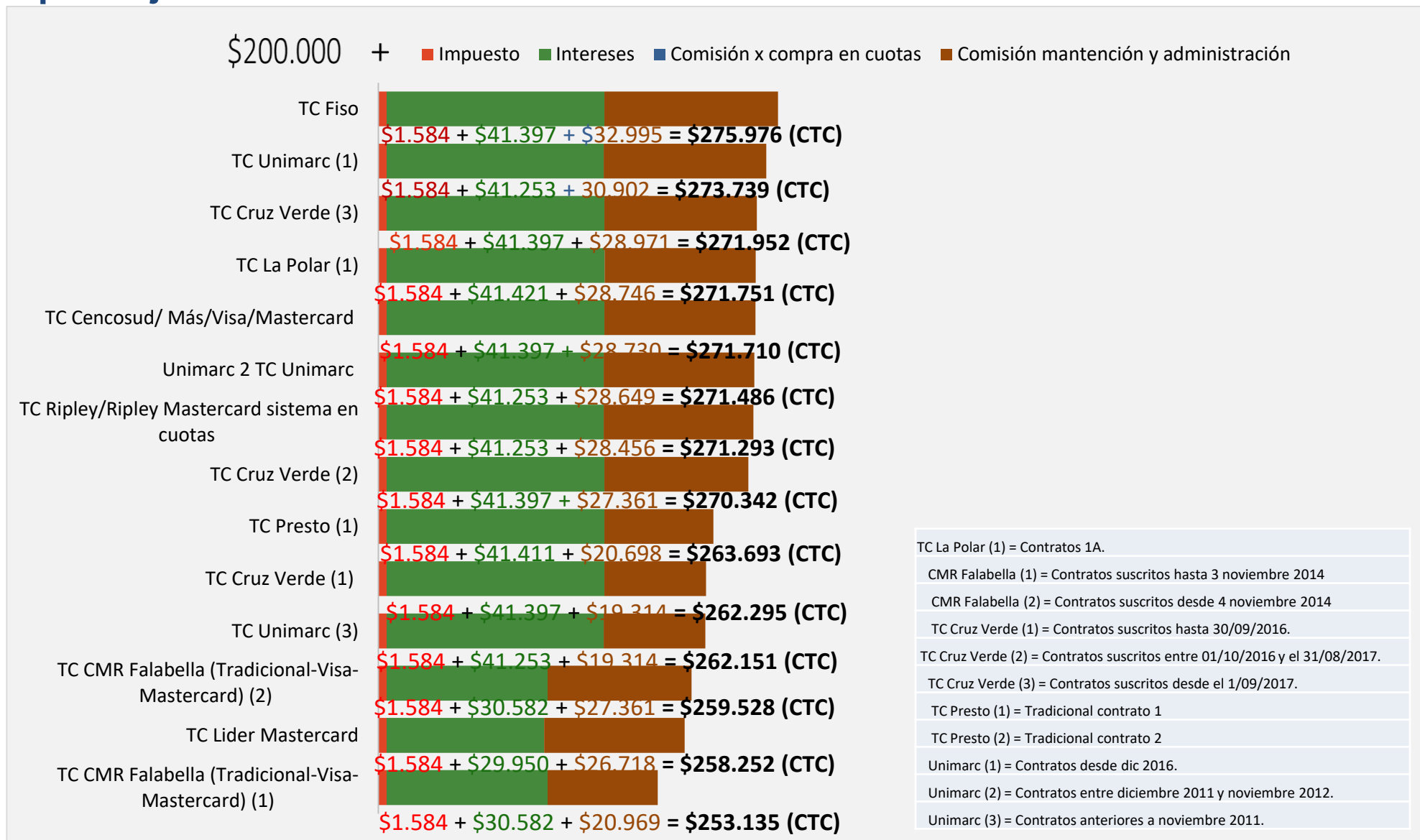
Fuente: sernac

¿Hasta cuánto puede llegar a costar una compra de \$200.000 en 12 cuotas por tarjeta de crédito asociada al retail?



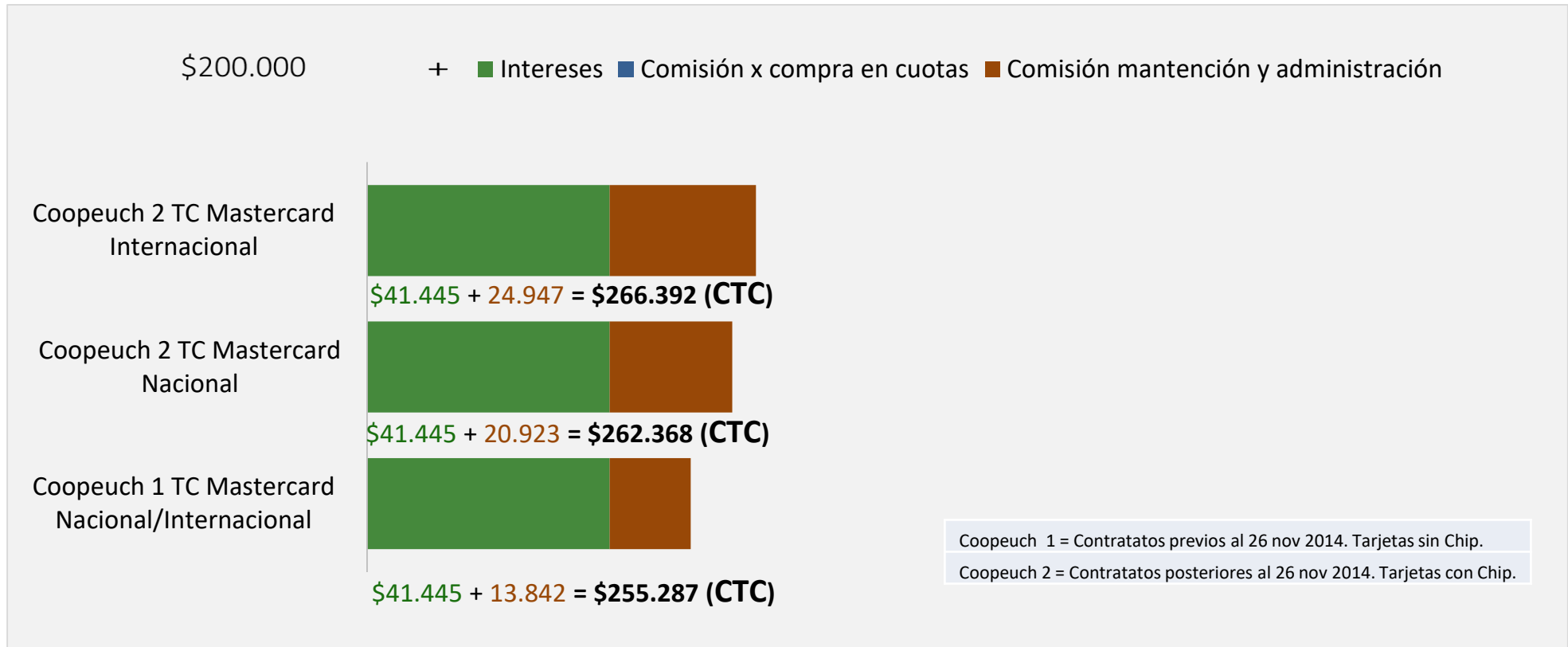
Fuente: Sernac

¿Hasta cuánto puede llegar a costar una compra de \$200.000 en 12 cuotas por tarjeta de crédito asociada al retail?



Fuente: Sernac

¿Cuánto puede llegar a costar una compra de \$200.000 en 12 cuotas en una cooperativa de ahorro y crédito?



Fuente: Sernac

Cobros por compra en cuotas

Dos tarjetas de crédito cobran comisión por compra:

- Consorcio Tarjetas de Crédito: Cobra UF 0,2 por transacción.
- Corona Mi Solución: En sus tarjetas emitidas hasta el 3 de agosto de 2015 cobra \$3.137 por compras en su línea de vestuario y \$7.303 por compras en su línea hogar.

Otros cargos a tomar en cuenta al realizar un avance en efectivo o una compra en cuotas.

Además de las comisiones específicas de la operación por avance en efectivo, existen otros gastos asociados a las tarjetas de crédito, los que son denominados por las entidades financieras como gastos de mantención y/o administración, como se vieron anteriormente.

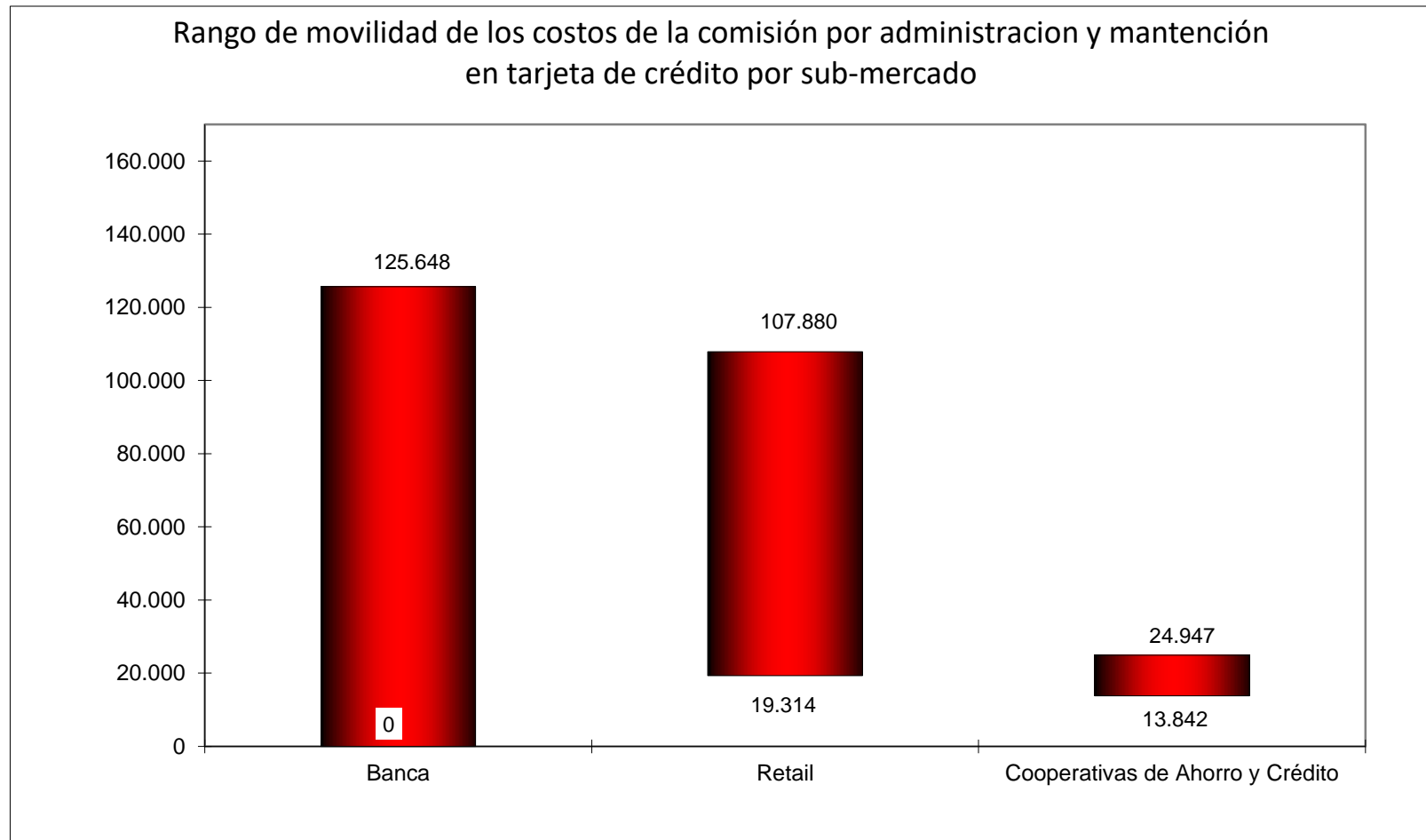
El reglamento de tarjetas de crédito señala en el numeral 9 del artículo 3º: "Costos de Administración, Operación y/o Mantención de la Tarjeta de Crédito: Todas las sumas de dinero que mensual, semestral y/o anualmente deba pagar el Consumidor por el valor de los servicios necesarios para la mantención operativa de una Tarjeta de Crédito en sus distintas modalidades de uso.

Tendrán este carácter todos los servicios necesarios para el uso de la Tarjeta de Crédito, cualquiera sea su denominación, los que se devengarán a favor del Emisor o de un tercero, y no podrán corresponder a tasa de interés, reajuste, capital, impuesto o Costo de Apertura, Comisiones y Cargos de la Tarjeta de Crédito".

Es muy importante que el consumidor conozca cuáles son estos cobros, de manera que pueda concentrar sus compras en la tarjeta con costos más bajos, o bien, pueda concentrar sus compras en la tarjeta de su preferencia evitando pagar comisiones en otras tarjetas innecesariamente y así, pueda hacer un uso eficiente del instrumento. La información de estos cobros los puede obtener directamente de los tarifados de la página web de las entidades financieras y/o en los contratos de las respectivas tarjetas de crédito.

Según los tarifados de las entidades analizadas, lo montos por estos conceptos pueden ir desde \$0 hasta \$125.648 anuales (Tarjeta Mastercard One de Banco Security).

Otros cargos a tomar en cuenta al pedir un avance en efectivo o realizar una compra a crédito



Fuente: Sernac

Conclusiones

Existe una amplia diferencia en los costos totales de los avances en efectivo y de compras en cuotas, por ello resulta relevante cotizar y comparar diversas alternativas antes de realizar un avance. Tal como se detectó en el presente informe, por un avance de dinero de \$200.000 a pagar en 12 cuotas, las diferencias pueden alcanzar hasta \$242.544. En cambio, por una compra en cuotas en 12 meses plazo, la diferencia puede alcanzar hasta los \$156.123, considerando en ambas operaciones los costos de administración y/o mantención de una tarjeta de crédito.

¿Cuánto cuesta un avance de \$200 mil en 12 cuotas?

Para un avance de \$200 mil a pagar en 12 cuotas, un consumidor puede terminar pagando (Costo Total del Crédito) desde \$212.046 (tarjeta Visa Dorada Banco Falabella), hasta los \$454.590 (tarjeta Hites). Es decir, una diferencia de \$242.544 o de un 114% entre ambas tarjetas.

Existen entidades financieras que no cobran comisiones por realizar un avance en efectivo, como Tricot y Unimarc. Sin embargo, la mayoría cobran una comisión, la cual según el estudio puede alcanzar un máximo de \$103.729 por cada operación, como sucede con la tarjeta Hites.

¿Cuál es el costo final al realizar una compra con la tarjeta de crédito por un valor de \$200.000 en 12 cuotas?

Al comprar por un monto de \$200 mil a pagar en 12 cuotas, un consumidor podría pagar desde \$208.022 (tarjeta Visa Dorada Banco Falabella) hasta \$368.125 (tarjeta Mastercard One Banco Security). Esto es, una diferencia de \$160.103 o un 77% entre ambas opciones.

Dos entidades, una relacionada al retail financiero y la otra clasificada como sociedad de apoyo al giro bancario, informan cobros de comisiones por compras. La Sociedad de Créditos Comerciales S.A., en su tarjeta Corona Mi Solución, en sus tarjetas emitidas hasta el 3 de agosto de 2015, cobra \$3.137 por compras en su línea de vestuario y \$7.303 por compras en su línea hogar. Por otra parte, Consorcio Tarjetas de Crédito S.A., en su tarjeta Visa Internacional Clásica, informa un cobro por UF 0,2 por transacción.

Cabe hacer notar, que de existir promociones de compras en cuotas sin cobro de intereses, el crédito se podría transformar en un producto atractivo como fuente de financiamiento, siempre que el consumidor pague dentro del plazo de vencimiento de su facturación mensual y por el monto total facturado que corresponda.

Conclusiones

¿Es más conveniente pedir un avance o comprar en cuotas usando la tarjeta de crédito?

Para responder a esta pregunta se hace necesario comparar el Costo Total del Crédito de un avance en efectivo por \$200.000 a 12 meses, con el costo de una compra por el mismo valor y plazo (en este caso de vestuario), utilizando en ambos casos la misma tarjeta de crédito.

En general, es más económico realizar una compra con tarjeta que efectuar un avance en efectivo. Considerando los costos mínimos, resulta más conveniente el uso de la tarjeta en el 70% de los casos (38 de 54 tarjetas), y en el 96% de los casos (52 de 54 tarjetas), si consideramos los costos máximos.

Además de las comisiones específicas de la operación por avance en efectivo o compras en cuotas, existen otros gastos asociados a las tarjetas de crédito, los que son denominados por las entidades financieras como gastos de mantención y/o administración. Según los tarifados de las entidades analizadas, estas pueden ir desde los \$0 hasta los \$125.648 anuales (Banco Security Mastercard One).

Es muy importante que el consumidor conozca cuáles son los cobros realizados por cada tarjeta de crédito por concepto de administración y/o mantención, de manera que pueda concentrar sus compras en la tarjeta con costos más bajos, o bien, pueda concentrar sus compras en la tarjeta de su preferencia evitando pagar comisiones en otras tarjetas innecesariamente y así pueda hacer un uso eficiente del instrumento. La información de estos cobros los puede obtener directamente de los tarifados de la página web de las entidades financieras y/o en los contratos de las respectivas tarjetas de crédito.

IV. CONSEJOS GENERALES



¿QUÉ PASA SI NO PAGO A TIEMPO MI ESTADO DE CUENTA?

Te recomendamos pagar siempre tu deuda dentro del tiempo que se informa en tu estado de cuenta, es decir, hasta la fecha de pago de vencimiento que te corresponde pagar. Lamentablemente, en ocasiones los deudores no pueden pagar y se atrasan. Si te ocurre esta situación, la entidad financiera te podrá cobrar por los siguientes conceptos:

Interés por mora

Por cada día de atraso, se te cobrará un interés por mora el que no podrá exceder un techo dado que se denomina Tasa de Interés Máxima Convencional (TIMC), estimado y publicado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras todos los meses.

Gastos de cobranza

Es un cargo que se genera por concepto de gestionar el cobro de una cuota impaga. Dicho cargo no podrá estar por sobre los límites legales.

¿QUÉ HACER EN CASO DE FRAUDE Y CLONACIÓN?

En caso de que sufra un fraude por clonación, robo o extravío, usted debe dar aviso de inmediato al proveedor. Para éstos efectos, el emisor de la tarjeta debe tener canales (podrían ser presenciales o vía telefónica) gratuitos y permanentes para éstos efectos.

Una vez que ha realizado el aviso, la institución financiera debe bloquear las tarjetas en ese mismo momento, para estos efectos se le debe otorgar al consumidor un código de verificación.

Conozca los canales dispuestos por los emisores de su tarjeta de crédito para actuar oportunamente.

En caso que la empresa no responda, puede reclamar ante SERNAC.



V. RESUMEN



Resumen Derechos y Deberes

DERECHOS Y DEBERES:

- Al momento de contratar una Tarjeta de Crédito, es un deber de los proveedores proporcionar información veraz y oportuna a los consumidores.
- Es deber de los consumidores informarse responsablemente, lo que también implica el conocimiento de las comisiones que se cobrarán.
- El consumidor tiene derecho a conocer la CAE y el Costo Total del Crédito (CTC).
- La venta atada está prohibida, así por ejemplo, no podrán obligarlo a contratar un seguro para que se le otorgue una Tarjeta de Crédito.
- Los seguros que le ofrezcan son voluntarios, por lo que puede contratar una Tarjeta de Crédito sin contratar un seguro ofrecido.
- Los requisitos para acceder al crédito deben estar publicados al cliente, y deben ser objetivos para todos los consumidores.
- En caso que se le rechace la apertura de la Tarjeta de Crédito, ésta sólo puede fundarse en causales objetivas previamente publicadas.
- La o las comisiones que se cobren, deben corresponder a servicios efectivamente otorgados.
- Se le debe entregar una hoja de resumen del contrato.

Resumen Derechos y Deberes

DERECHOS Y DEBERES:

- En caso de robo, hurto o extravío de la Tarjeta de Crédito, el banco deberá tener disponible un servicio de bloqueo de manera gratuita y permanente, para éstos efectos.
- Le deben respetar los términos y condiciones de su contrato, por lo que está prohibido que por el cambio o renovación del plástico (Tarjeta de Crédito), modifiquen las condiciones con las que contrató el servicio.
- Tiene derecho a conocer la liquidación de toda la deuda que usted tenga por uso de su Tarjeta de Crédito, a su solo requerimiento.
- Tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, sin expresión de causa, siempre cuando no mantenga deuda con el proveedor.
- Derecho a una información veraz y oportuna, la que en esta etapa dice relación con la tasa de interés y el monto correspondiente al interés cobrado, como así también, las comisiones que se cobran y los montos de éstas en el cobro mensual total.
- El consumidor tiene derecho a que se le informe pormenorizadamente de todos los cobros realizados.

PRINCIPALES ACCIONES DE SERNAC

Mediaciones Colectivas:

- 1) CAT Administradora de Tarjetas S.A (Cencosud), por Cláusulas Abusivas en su Contrato de Adhesión y falta de información veraz y oportuna respecto del Cobro de Comisiones;
- 2) Car S.A (Ripley), por Cláusulas Abusivas en su Contrato de Adhesión, y por falta de información a los consumidores en refinanciamiento vía telefónica.

Juicios Colectivos:

Debido a la existencia de cláusulas abusivas en sus contratos y el cobro de comisiones improcedentes, Sernac procedió a demandar a :

- 1) Hites;
- 2) Dijon;
- 3) Corona.

.....

Gracias

.....

