



# Productos/Servicios Financieros

# Guía Explicativa

## **Avance en efectivo con tarjetas de crédito.**

Septiembre 2017



TODOS  
POR  
CHILE



## GUÍA EXPLICATIVA DE AVANCE EN EFECTIVO CON 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.



## **MARCO CONCEPTUAL GUÍA DE AVANCE EN EFECTIVO CON 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).

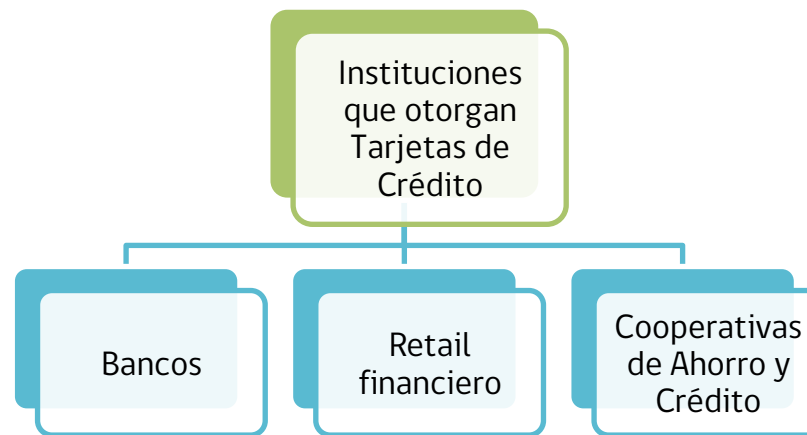
### ▶ **¿QUÉ ES UNA TARJETA DE CRÉDITO?**

Con respecto de 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?

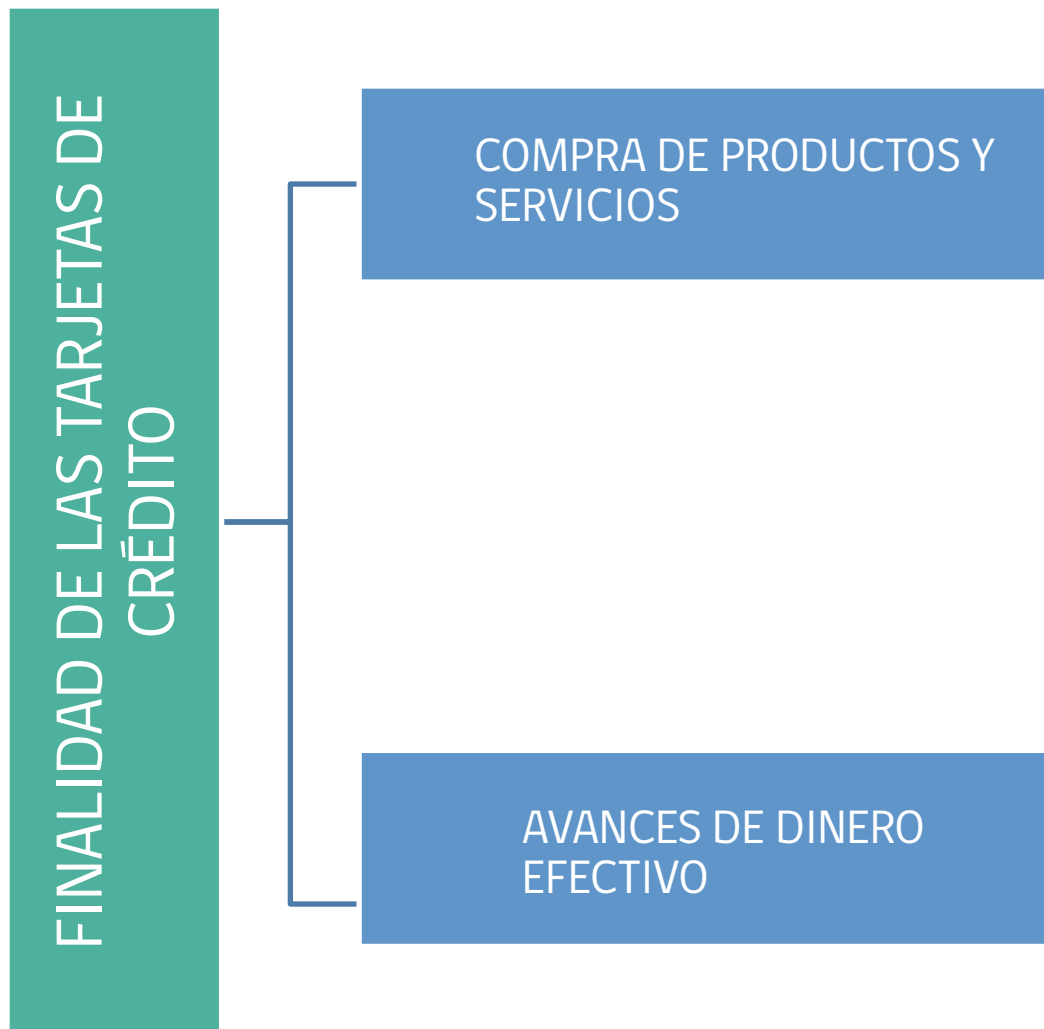
En el mercado nacional operan tarjetas de crédito emitidas por bancos, casas comerciales y cooperativas de ahorro y crédito, de diversas marcas como Visa, Mastercard, Diners, American Express, entre otras, por lo cual, se habla de Tarjetas Bancarias (emitidas por bancos) y las Tarjetas de crédito no Bancarias (emitidas por el retail y otras 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.



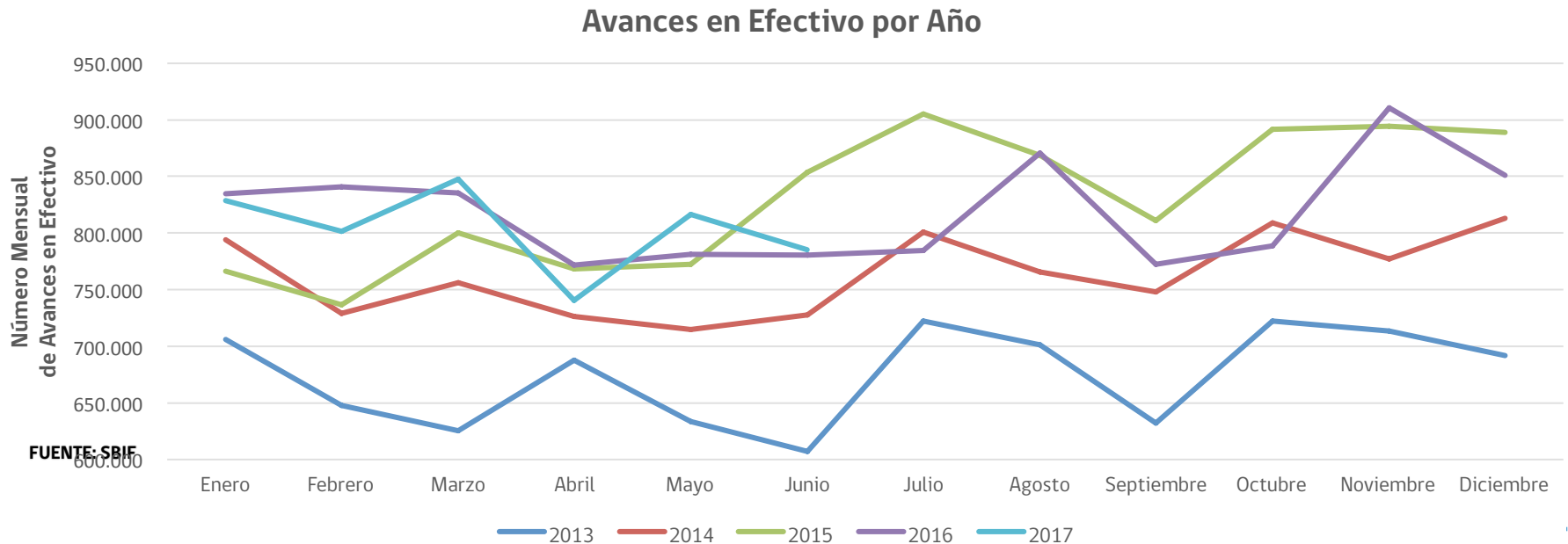
## ► ¿CUÁLES SON LAS OPERACIONES QUE PUEDO REALIZAR CON UNA TARJETA DE CRÉDITO?



- La tarjeta de crédito puede ser utilizada como medio de pago, permitiendo realizar compras 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 AVANCE EN EFECTIVO?



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.

Para este último registro, los datos indican que, para el periodo 2013-2016, el número de avances en efectivo alcanzado en el mes de octubre supera al de septiembre.



### ► ¿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 avance en efectivo o compra en cuota 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. Está asociado al número de cuotas. En el caso de la tarjeta de crédito puede estar asociado a una compra en cuotas o avance en efectivo.





### ► ¿QUÉ CONCEPTOS ASOCIADOS A TARJETAS DE CRÉDITO DEBO SABER?

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

¿Qué es el valor de la cuota?

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

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

► Es el monto en dinero disponible en la línea de crédito de la tarjeta, que se encuentra disponible para su uso en compra en cuotas o avance en efectivo, según corresponda.

¿Qué es un estado de cuenta?

► 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 CONCEPTOS ASOCIADOS A TARJETAS DE CRÉDITO DEBO SABER?

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

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

- Es la fecha límite en la cual se debe realizar el pago del estado de cuenta sin incurrir intereses adicionales.

¿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?

- El CTC es el monto total que se debe pagar y que corresponde a la suma de todos los pagos mensuales que se realizan .



### ► ¿QUÉ TIPO DE COMISIONES EXISTEN?

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

Comisión de administración y/o mantención

- Según Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias, Corresponde a “ 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...”.

Comisión por avance en efectivo

- Es la comisión que se cobra por los anticipos de dinero que se efectúan con cargo a la tarjeta de crédito.



### ► ¿QUÉ TIPO DE COMISIONES EXISTEN?

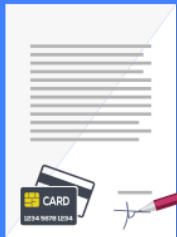
También, debemos tener presente que el uso de la tarjeta de crédito conlleva el pago de comisiones, éstas corresponden a:

Comisión por compras en el extranjero

► Es un cargo que se realiza por las compras realizadas en el extranjero.

Comisión por avance en el extranjero

► Es la comisión que se cobra por los anticipos de dinero efectivo solicitados en el extranjero.



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



## Principales etapas asociadas al uso de una tarjeta de crédito.



Contratación de  
la tarjeta de  
crédito



Uso u operación  
de la tarjeta de  
crédito



Facturación y  
estado de  
cuenta





## 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.



## Principales etapas asociadas al uso de una tarjeta de crédito.



### ▶ 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;
- ✓ Monto sobre el cual se aplicarán los intereses;
- ✓ 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, así como los procedimientos para efectuar los reclamos respectivos;





## Principales etapas asociadas al uso de una tarjeta de crédito.



### ▶ 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:

- ✓ 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 entregarán los estados de cuenta 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.



## Principales etapas asociadas al uso de una tarjeta de crédito.



### ▶ 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.



# Principales etapas asociadas al uso de una tarjeta de crédito.



## ▶ 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, esta 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.



Condiciones Objetivas



## Principales etapas asociadas al uso de una tarjeta de crédito.



### ▶ 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 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 las múltiples plataformas que existen 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, no obstante lo anterior, 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.
- ✓ No se llene de tarjetas, no es recomendable tener más de dos Tarjetas de Crédito.
- ✓ 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.



## Principales etapas asociadas al uso de una tarjeta de crédito.



### ▶ 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, 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.



## Principales etapas asociadas al uso de una tarjeta de crédito.



### ▶ 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

#### 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.
- ✓ El consumidor tiene derecho a conocer la Carga Anual Equivalente (CAE) y el Costo Total del Crédito (CTC).
- ✓ En caso de robo, hurto o extravío de la Tarjeta de Crédito, la Institución Financiera deberá tener disponible un servicio de bloqueo de manera gratuita y permanente, para éstos efectos.



## Principales etapas asociadas al uso de una tarjeta de crédito.



### ▶ ETAPA 2: USO DE LA TARJETA DE CREDITO

#### DERECHOS Y DEBERES:

- ✓ 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.





# Principales etapas asociadas al uso de una tarjeta de crédito.

## ▶ 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:

Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito						
Nombre del Titular						
N° de la tarjeta de crédito						
Fecha Estado de Cuenta						
I. INFORMACIÓN GENERAL						
			CAE PREPAGO			
			XXX%			
			SELLO SER NAC			
			(si aplica)			
Cupo Total		Cupo Usado	Cupo Disponible			
Cupo Total Avance en efectivo		-	-			
TASAS INTERÉS VIGENTES		Relativo	Cartera	Avance		
CAE		10%	10%	10%		
Período Facturado		Desde	Hasta			
Pagado hasta		N/A/1/2022	N/A/1/2022			
II. DETALLE						
Período anterior		Desde	Hasta			
Período de Facturación Anterior		N/A/1/2022	N/A/1/2022			
Saldo Acreditado Inicio Período Anterior		-	-			
Monto Facturado (o a pagar) Período Anterior		-	-			
Monto Pagado Período Anterior		-	-			
Saldo Acreditado Final Período Anterior		-	-			
Período actual						
Lugar Operación	Fecha Operación	Descripción Operación a Cobro	Monto que cobro a Cobro	Monto Total a Pagar	Número de Cuota	Valor Cuota Mensual
1. OTROS CARGOS						
Salvo exp	N/A/1/2022	AVANCE 1	-	-	1/12	-
Salvo exp	N/A/1/2022	COMPA 1	-	-	1/1	-
Salvo exp	N/A/1/2022	COMPA 2	-	-	1/2	-
Salvo exp	N/A/1/2022	COMPA 3	-	-	1/3	-
Salvo exp	N/A/1/2022	COMPA 4	-	-	1/4	-
Salvo exp	N/A/1/2022	COMPA 5	-	-	1/5	-
2. PRODUCTOS SERVICIOS Y CARGOS FINANCIEROS						
		COMPA 6	-	-	-	-
		COMPA 7	-	-	-	-
3. CARGOS, COMISIONES, INTERES Y ABONOS						
		INTERES	-	-	-	-
		COMISIONES	-	-	-	-
		CARGO MONETARIO	-	-	-	-
III. INFORMACIÓN DE PAGO						
Monto Total Facturado (o a Pagar)		-	-			
Monto Mínimo a Pagar		-	-			
Costo Monetario Prepago		-	-			
Evolución Montos Facturados y Pagados						
VENCIMIENTO PROXIMOS 4 MESES		ACTUAL	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
		-	-	-	-	-
Próximo Período de Facturación		Desde	Hasta			
		N/A/1/2022	N/A/1/2022			
IV. GASTOS RESUMIDO						
Interés Moratorio		-	-			
Gastos de Cobranza		-	-			

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

- 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".

- En la tercera subsección del estado de cuenta, denominado "Información de Pago", usted 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".

- 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 esta marcado por dos fechas importantes: la fecha de cierre y la fecha límite de pago.



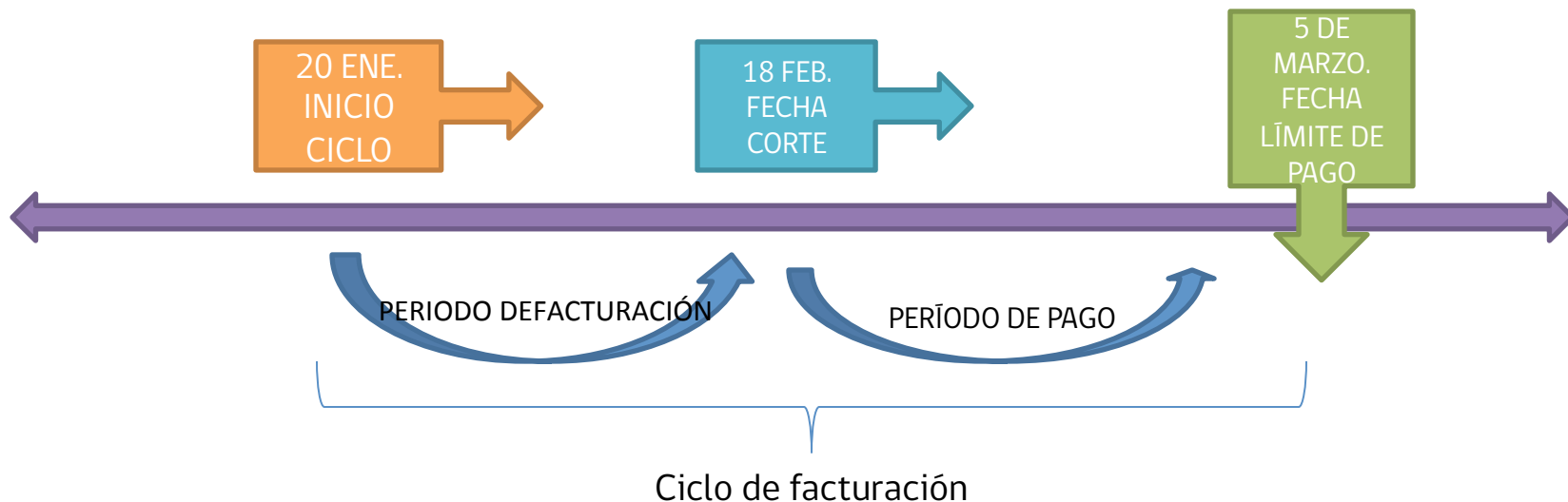
## Principales etapas asociadas al uso de una tarjeta de crédito.



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

- ✓ **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 figurarán 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.





## Principales etapas asociadas al uso de una tarjeta de crédito.



### ▶ 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 éste 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.



# Principales etapas asociadas al uso de una tarjeta de crédito.



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

### DERECHOS Y DEBERES:

- ✓ Derecho a conocer la Carga Anual Equivalente (CAE) y el Costo Total del Crédito
- ✓ Derecho a una información veraz y oportuna, la que en esta etapa dice relación con la tasa de interés que se le cobró, y el monto correspondiente al interés cobrado, como así también, las comisiones que se le cobran y los montos de éstas en el cobro total mensual.
- ✓ El consumidor tiene derecho a que se le informe pormenorizadamente de todos los cobros realizados.

Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito						
Nombre del Titular						
N° de la tarjeta de crédito						
Fecha Estado de Cuenta						
I. INFORMACIÓN GENERAL						CAE PREPAGO
Cupo Total			Cupo Utilizado	Cupo Disponible	XX%	
Cupo Total Anexo en efectivo					SELLO SERNAC (si aplica)	
TASA INTERÉS VIGENTE			Retenido	Cuenta	Anexo	Monto
CAE			XX%	XX%	XX%	Período Facturado X/Yy/ZZZZ
* Toda CAE se calcula sobre el consumo de punto mensual de 20.000 y se aplica en 12 cuotas.					Deuda X/Yy/ZZZZ	
					Pagada X/Yy/ZZZZ	
II. DETALLE						
II. PERÍODO ANTERIOR						
Período de Facturación Anterior		Deuda	Monto			
Saldo Adjudicado Inicio Período Anterior		X/Yy/ZZZZ	X/Yy/ZZZZ			
Monto Facturado (o a Pagar) Período Anterior		-	-			
Monto Pagado Período Anterior		-	-			
Saldo Adjudicado Final Período Anterior		-	-			
III. PERÍODO ACTUAL						
Lugar Operación	Fecha Operación	Descripción Operación o Cobro	Monto Operación o Cobro	Monto Total a Pagar	Número de Cuotas	Valor Cuota Mensual
I. TOTAL OPERACIONES						
Santiago	X/Yy/ZZZZ	ANEXO 1	-	-	1/1	-
La Serena	X/Yy/ZZZZ	COMISIÓN 1	-	-	1/1	-
Santiago	X/Yy/ZZZZ	COMISIÓN 2	-	-	1/1	-
Santiago	X/Yy/ZZZZ	COMISIÓN 3	-	-	1/1	-
Santiago	X/Yy/ZZZZ	COMISIÓN 4	-	-	1/1	-
Santiago	X/Yy/ZZZZ	COMISIÓN 5	-	-	1/1	-
II. PRODUCTOS O SERVICIOS VOLUNTARIAMENTE CONTRIBUIDOS						
RECURSOS						
RECURSOS						
III. CARGOS, COMISIONES, IMPUESTOS Y ABONOS						
IMPUESTOS						
ABONOS						
COMISIÓN ANEXO 1						
CARGO POR MORSA						
IV. INFORMACIÓN DE PAGO						
Monto Total Facturado (o a Pagar)						
Monto Mínimo a Pagar						
Costo Monetario Prepago						
VENCIMIENTO PROGRAMADO 4 MESES						
ACTUAL	MESES 1	MESES 2	MESES 3	MESES 4		
Próximo Período de facturación		Deuda	Monto			
		X/Yy/ZZZZ	X/Yy/ZZZZ			
COSTOS POR RETARDO						
Interés Moratorio						
Gastos de Cobranza						



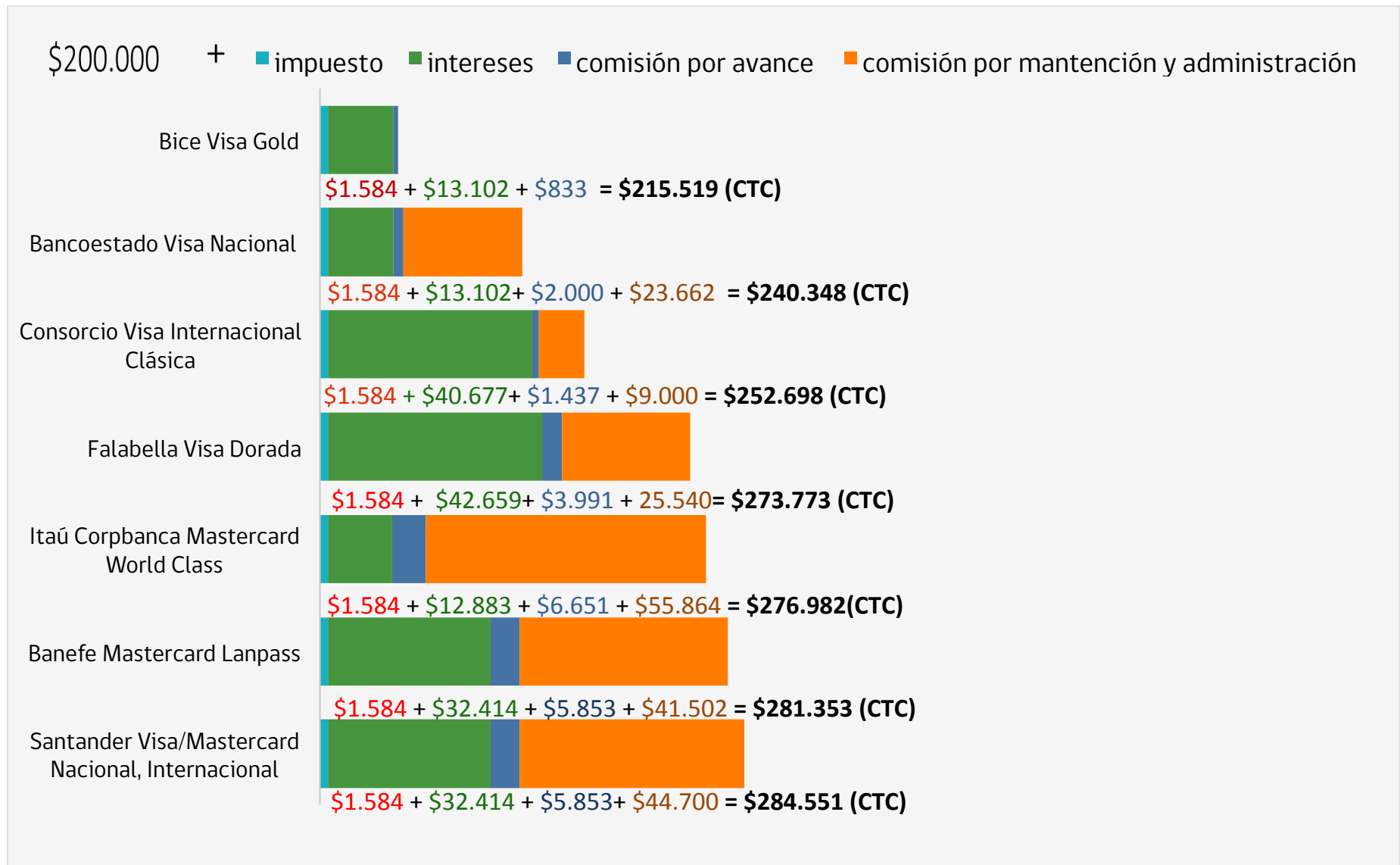


### III. EJEMPLOS DE COSTO DE UN AVANCE EN EFECTIVO POR \$200.000 PAGADERO EN 12 CUOTAS.



# Ejemplos de costo de un avance en efectivo por \$200.000 pagadero en 12 cuotas.

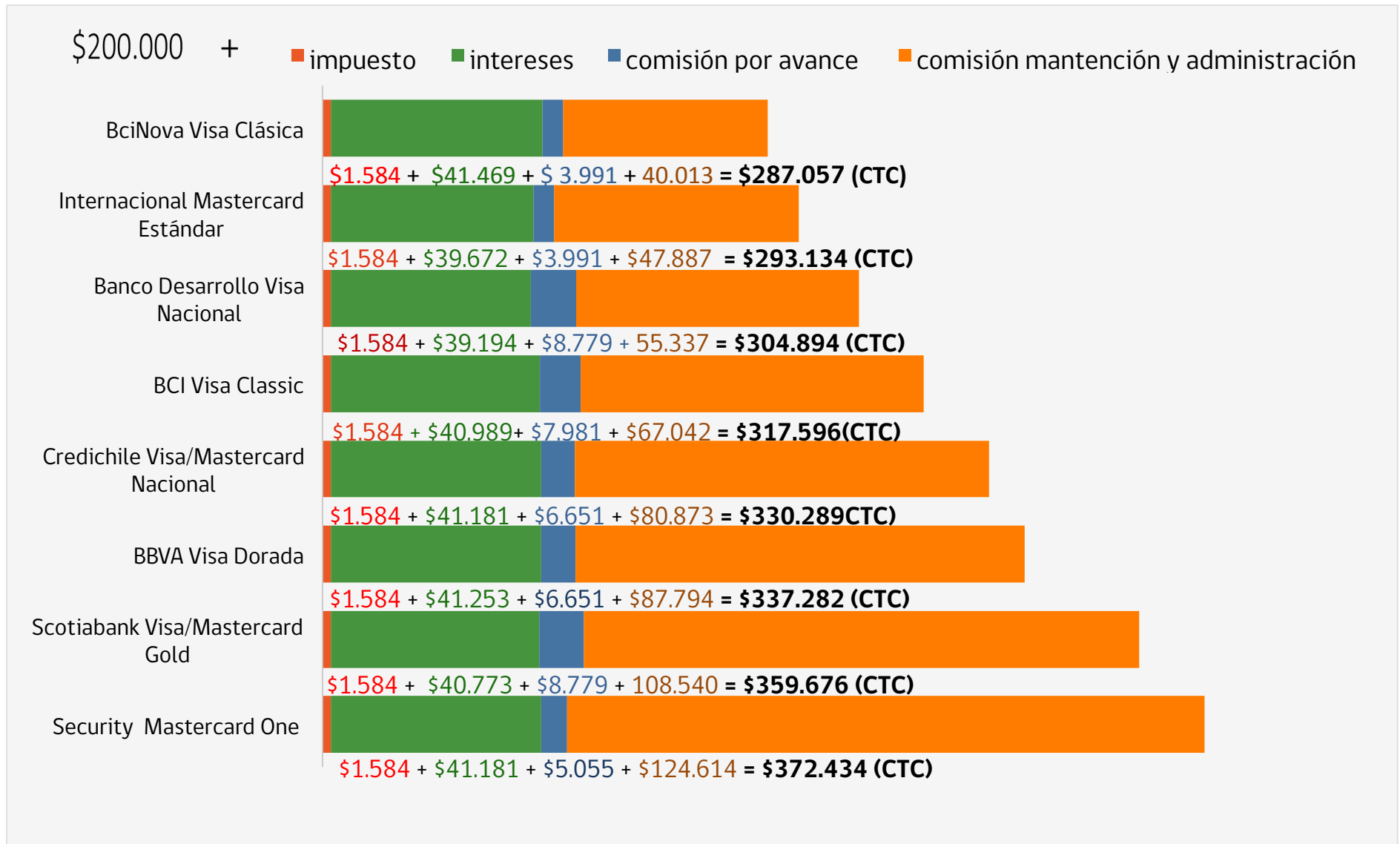
## ► ¿Cuánto puede llegar a costar un avance de \$200.000 en 12 cuotas en la banca?





# Ejemplos de costo de un avance en efectivo por \$200.000 pagadero en 12 cuotas.

## ► ¿Cuánto puede llegar a costar un avance de \$200.000 en 12 cuotas en la banca?

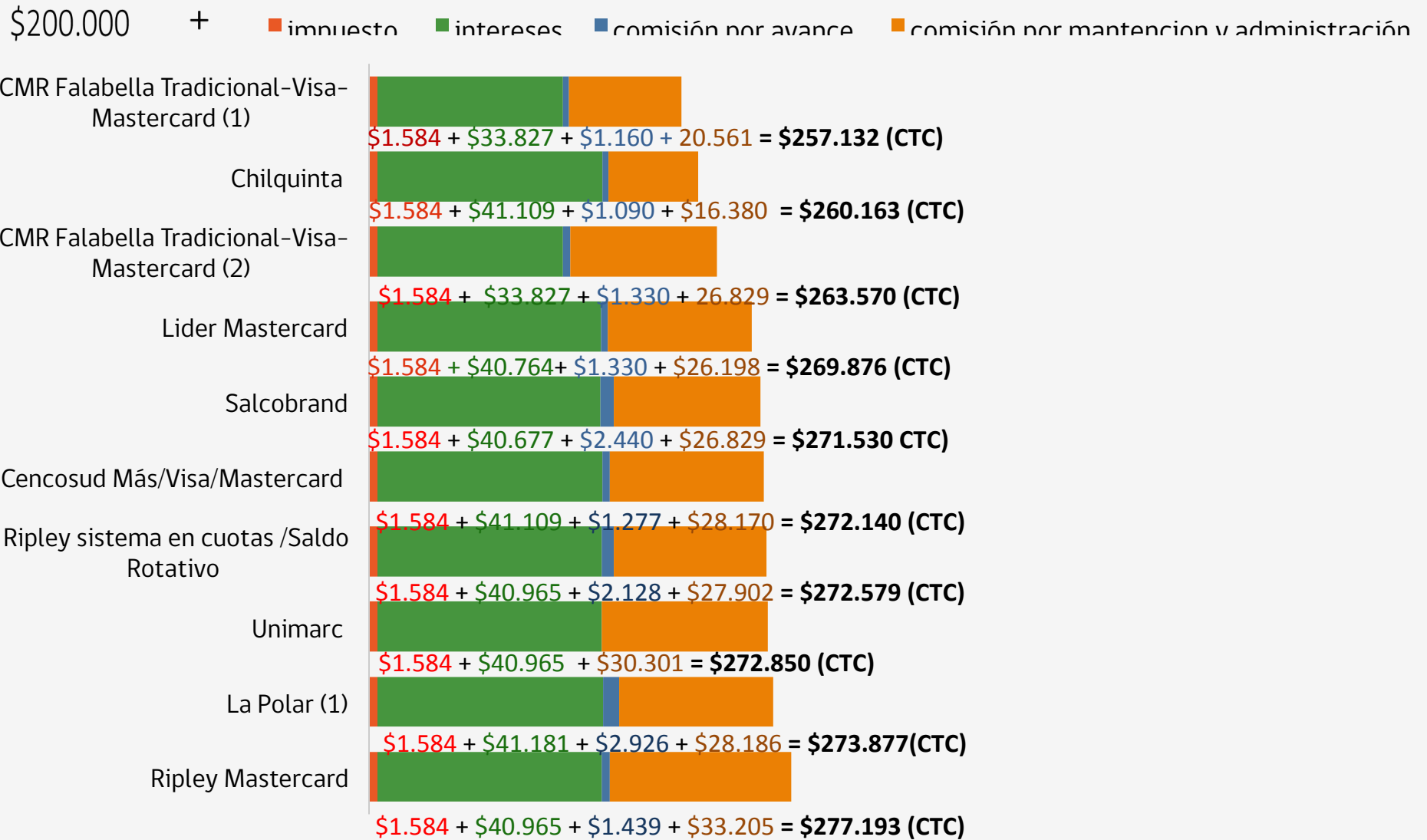






# Ejemplos de costo de un avance en efectivo por \$200.000 pagadero en 12 cuotas.

## ► ¿Cuánto puede llegar a costar un avance de \$200.000 en 12 cuotas en tarjetas de crédito del retail?



CMR Falabella (1) = Contratos suscritos hasta 3 noviembre 2014

CMR Falabella (2) = Contratos suscritos desde 4 noviembre 2014

La Polar (1) = Contratos 1A

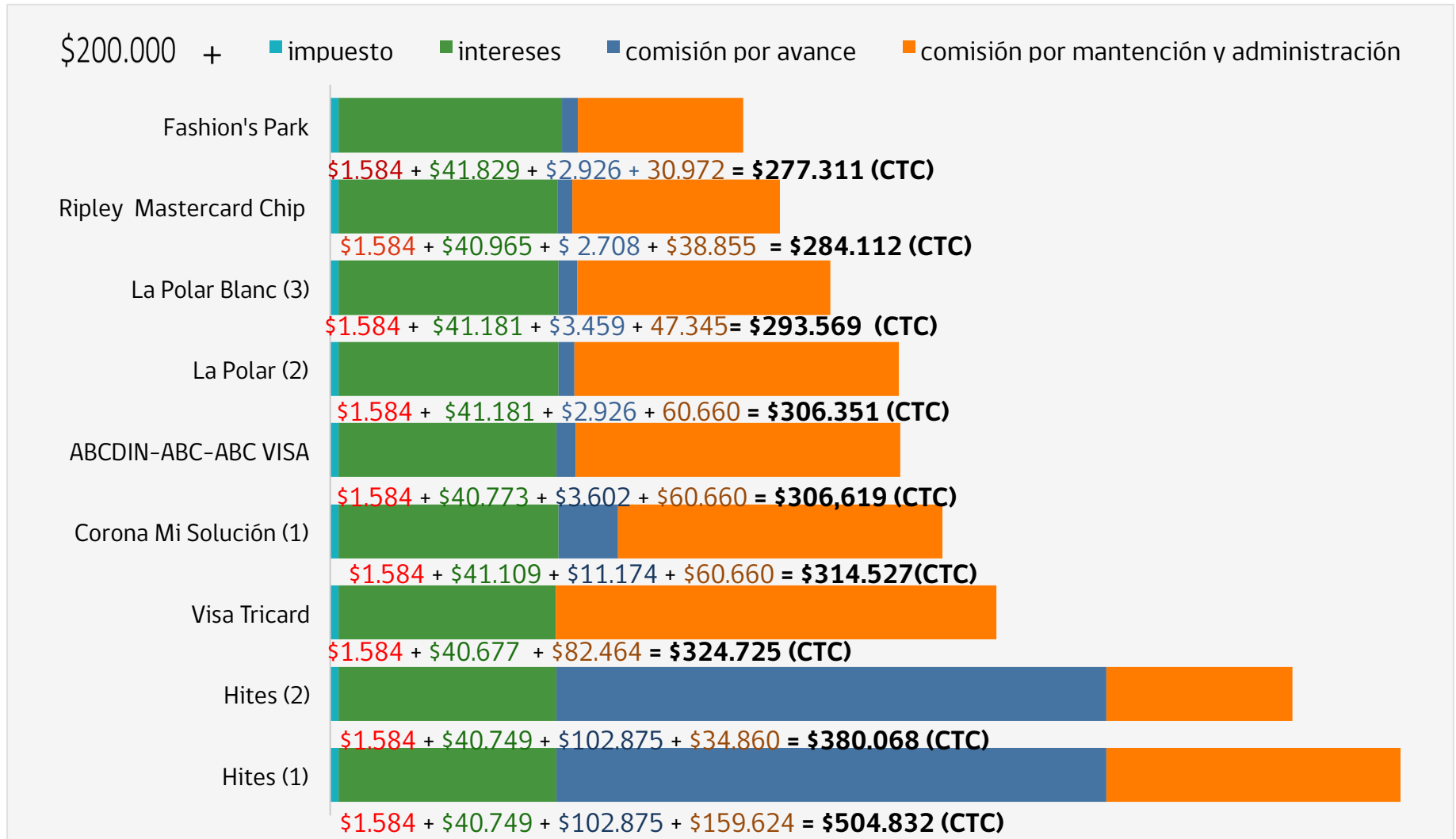
Tarifados de las entidades levantados entre 1 y el 15 de agosto de 2017  
Varo de la UF al 31 de agosto de 2017 (\$26.604,10)

Fuente: sernac



# Ejemplos de costo de un avance en efectivo por \$200.000 pagadero en 12 cuotas.

## ► ¿Cuánto puede llegar a costar un avance de \$200.000 en 12 cuotas en tarjetas de crédito del retail?



Fuente: sernac

La Polar (2) = Contratos 1B

La Polar (3) = Contratos BLANC NUEVO

Corona Mi Solución (1) = Desde 4 agosto 2015

Hites (1) = Contratos series AM y AO

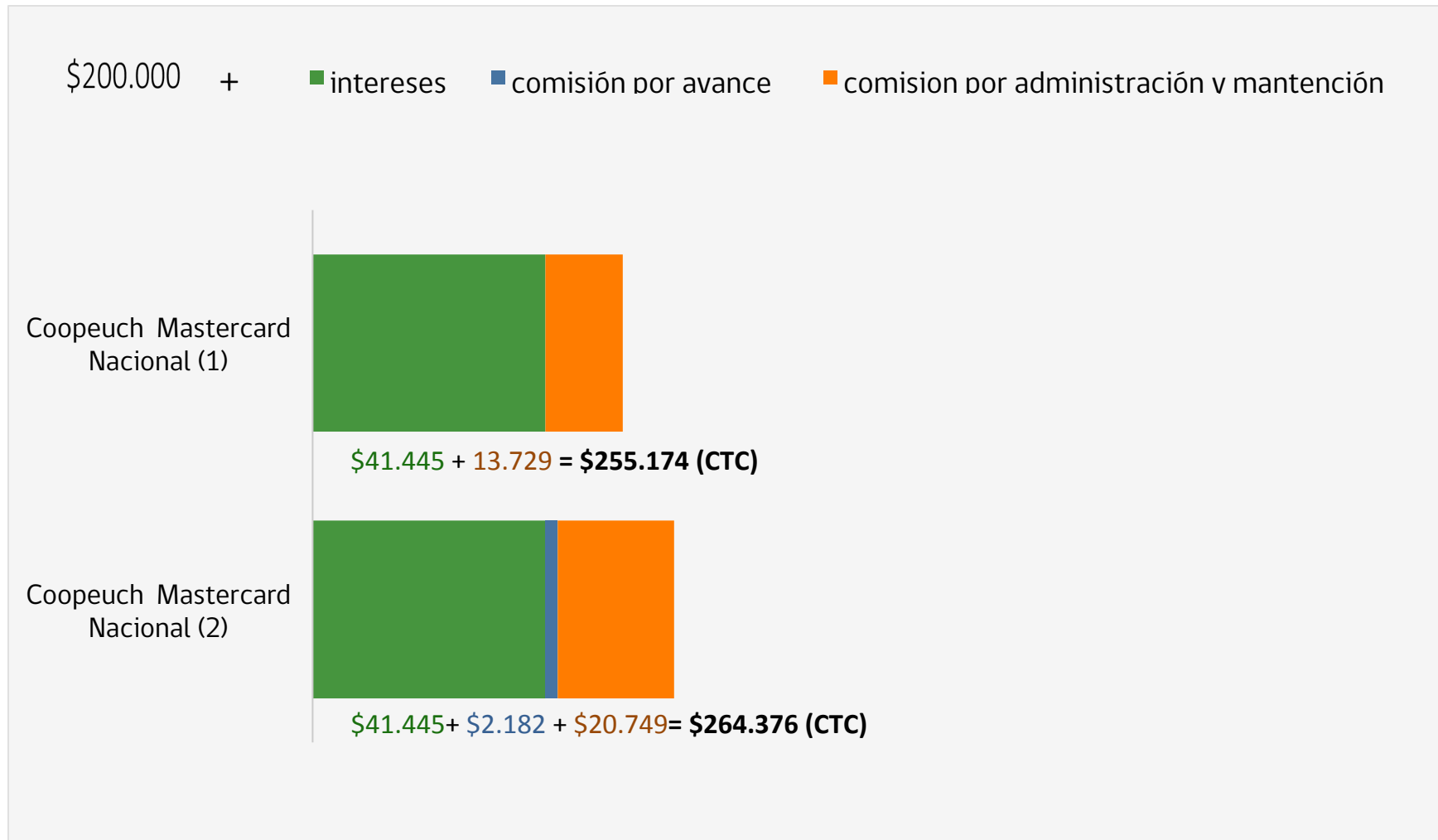
Hites (2) = Contratos otras series

Tarifados de las entidades levantados entre el 1 y el 15 de agosto de 2017  
Varo de la UF al 31 de agosto de 2017 (\$26.604,10)



# Ejemplos de costo de un avance en efectivo por \$200.000 pagadero en 12 cuotas.

## ► ¿Cuánto puede llegar a costar un avance de \$200.000 en 12 cuotas en cooperativas de ahorro y crédito?



Coopeuch (1) = Contratos previos al 26 nov 2014. Tarjetas sin Chip.

Coopeuch (2) = Contratos posteriores al 26 nov 2014. Tarjetas con Chip.

Fuente: sernac

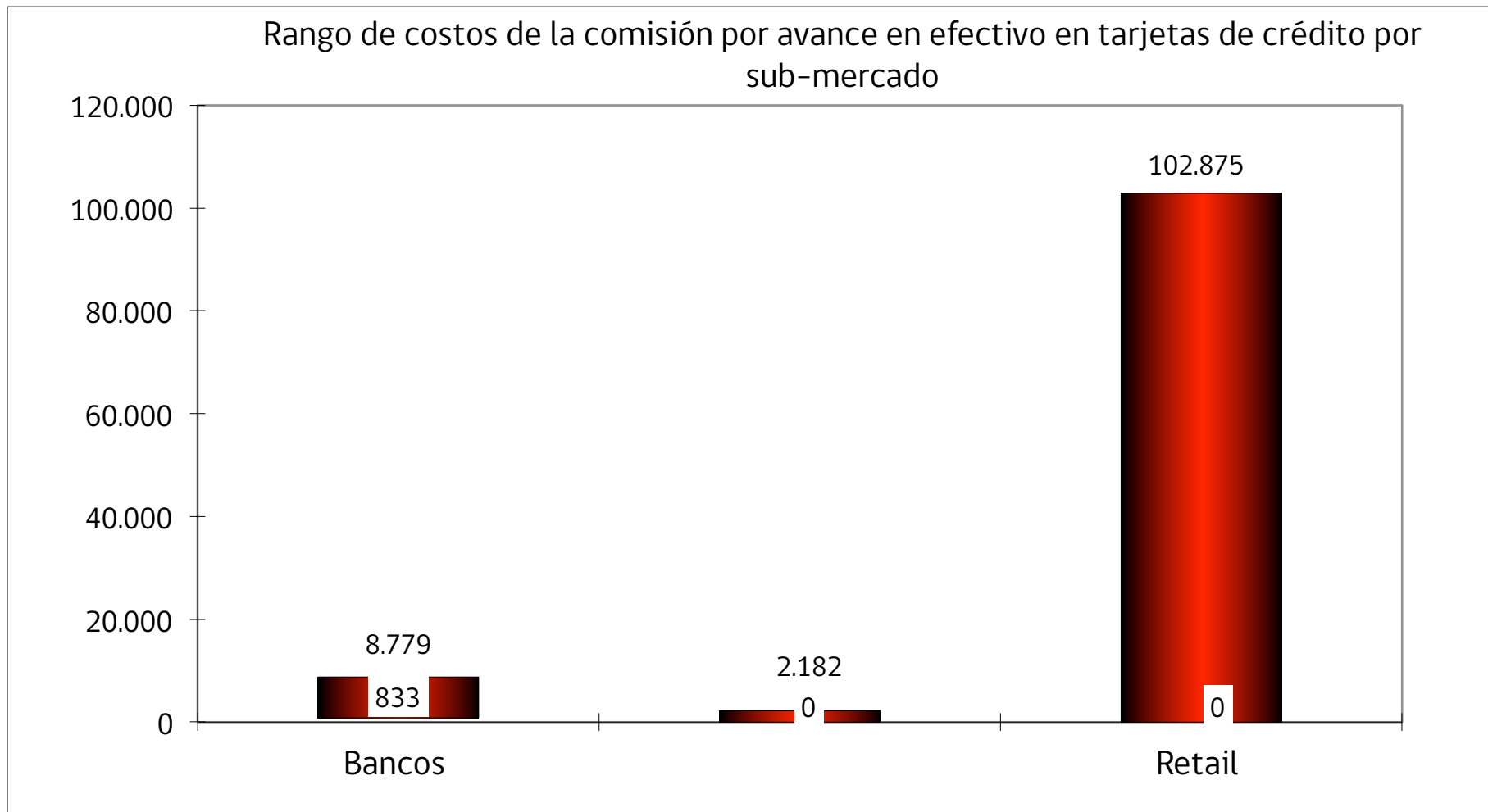
Tarifados de las entidades levantados entre el 1 y el 15 de agosto de 2017  
Varo de la UF al 31 de agosto de 2017 (\$26.604,10)



## Ejemplos de costo de un avance en efectivo por \$200.000 pagadero en 12 cuotas.

### ► 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 102.875 en total (Tarjeta Hites) para un avance en 12 meses.



Fuente: sernac



## Ejemplos de costo de un avance en efectivo por \$200.000 pagadero en 12 cuotas.

### ► Otros cargos a tener en cuenta al realizar un avance en efectivo 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.



## Ejemplos de costo de un avance en efectivo por \$200.000 pagadero en 12 cuotas.

### ► Otros cargos a tener en cuenta al realizar un avance en efectivo en cuotas.

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”.

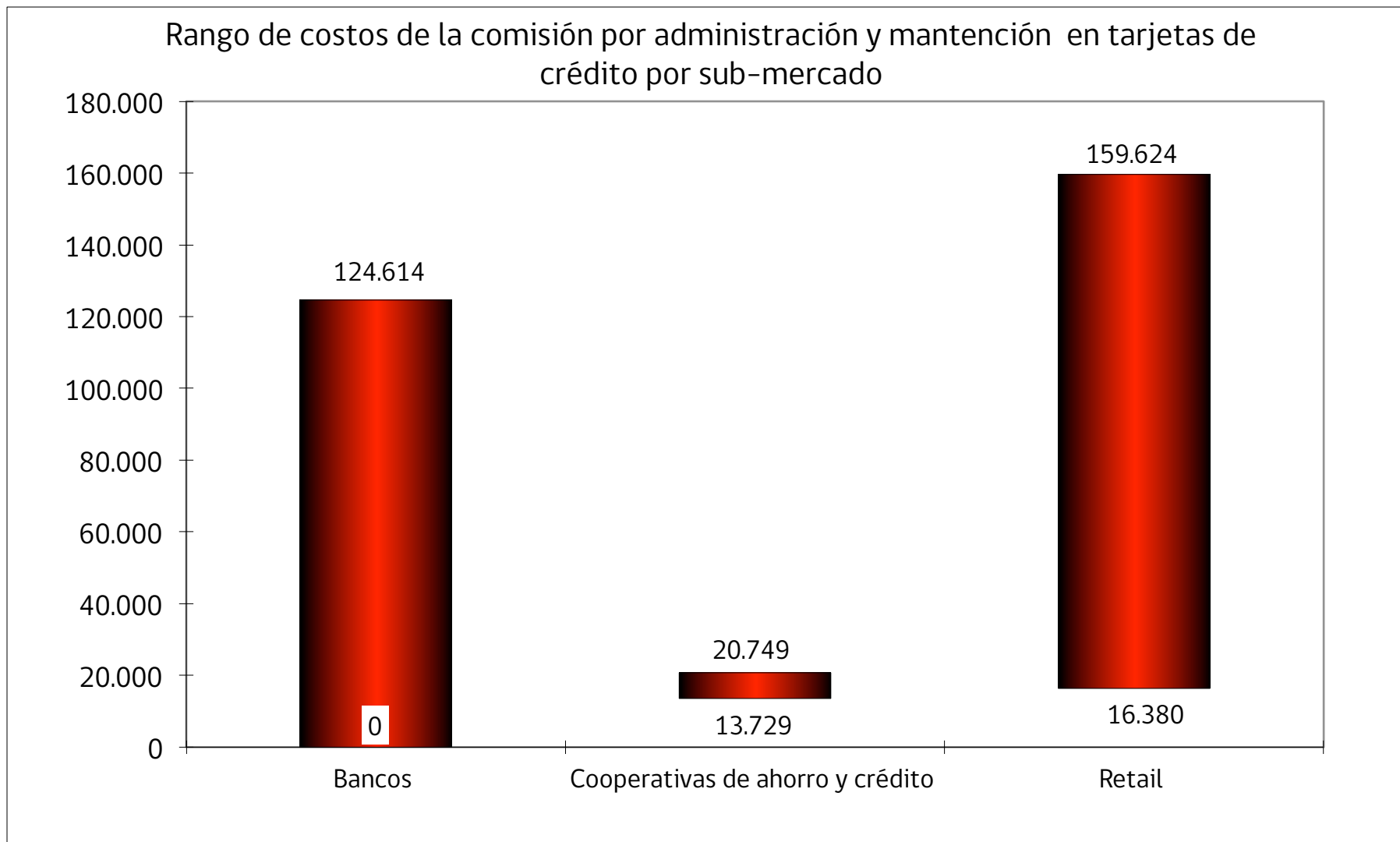
Es muy importante que el consumidor conozca cuáles son estos cobros, de manera que pueda concentrar sus compras en la tarjeta con costos más bajos, o bien, pueda concentrar sus compras en la tarjeta de su preferencia evitando pagar comisiones en otras tarjetas innecesariamente y así pueda hacer un uso 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, los montos por estos conceptos pueden ir desde \$0 hasta \$159.624 anuales (Tarjeta Hites).

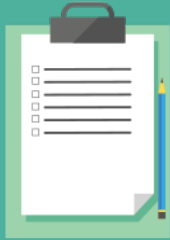


# Ejemplos de costo de un avance en efectivo por \$200.000 pagadero en 12 cuotas.

## ► Otros cargos a tomar en cuenta al pedir un avance en efectivo

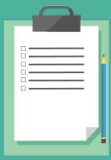


Fuente: Sernac



## IV. CONSEJOS GENERALES





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

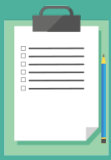
Te recomendamos pagar siempre tu deuda dentro del tiempo que se informa en tu estado de cuenta, es decir, hasta la fecha de pago de vencimiento que te corresponde pagar. Lamentablemente, en ocasiones los deudores no pueden pagar y se atrasan. Si te ocurre esta situación, la entidad financiera te podrá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

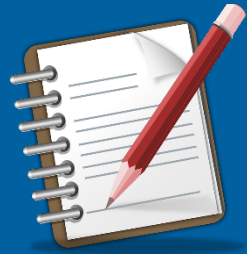
En caso de que sufra un fraude por clonación, robo o extravío, usted debe dar aviso de inmediato al proveedor. Para estos efectos, el emisor de la tarjeta debe tener canales (podrían ser presenciales o vía telefónica) gratuitos y permanentes.

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



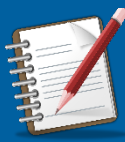
### DERECHOS Y DEBERES:

- 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.
- 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.



### 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 estos 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 el montos de estas en el cobro mensual total.
- El consumidor tiene derecho a que se le informe pormenorizadamente de todos los cobros realizados.



## ▶ PRINCIPALES ACCIONES DE SERNAC

### 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.

### Mediaciones Colectivas

- 1) Hites, por Cláusulas Abusivas en su Contrato de Adhesión y por Cobro de Comisiones Improcedentes;
- 2) 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;
- 3) Car S.A (Ripley), por Cláusulas Abusivas en su Contrato de Adhesión, y por falta de información a los consumidores en refinanciamiento vía telefónica.



# Productos/Servicios Financieros

# Guía Explicativa

## **Avance en efectivo con Tarjetas de crédito.**

Septiembre 2017



TODOS  
POR  
CHILE

