

SERNAC PROPONE NORMATIVA DE REDISEÑO DEL ESTADO DE CUENTA DE TARJETAS DE CRÉDITO

- **El SERNAC, junto al Ministerio de Economía e investigadores del Instituto Sistemas Complejos de Ingeniería, diseñó un nuevo estado de cuenta de tarjetas de crédito que simplifica la información para que los consumidores puedan entenderla y tomar mejores decisiones financieras.**
- **La propuesta, que además fue sometida a consulta pública, se diseñó en base a un experimento en el que participaron más de mil personas, basado en las ciencias del comportamiento que identifica los incentivos necesarios para su lectura y correcta comprensión.**
- **Los resultados indican que con esta nueva cartola, los consumidores tienen mayor disposición a cotizar otras tarjetas y a pagar el total facturado o un monto cercano al total, y no el mínimo, lo que disminuiría la cantidad de intereses que pagan mensualmente los consumidores.**
- **La reforma a la Ley del Consumidor entregó al SERNAC la facultad de proponer ajustes normativos a través del Ministerio de Economía.**

El SERNAC propuso el rediseño del estado de cuenta que reciben mensualmente quienes tienen tarjetas de créditos bancarias y no bancarias, en un trabajo desarrollado en conjunto con el Ministerio de Economía e investigadores del Instituto Sistemas Complejos de Ingeniería de la Universidad de Chile.

Con este modelo, se busca proponer modificaciones al Reglamento sobre información al consumidor de tarjeta de crédito (D.S. N° 44/2012, MINECON) que crea el estado de cuenta de las tarjetas de crédito, a lo que se suma la propuesta realizada el año pasado de la cartola de créditos hipotecarios.

En efecto, la reforma a la Ley del Consumidor del año 2019, estableció que el SERNAC está facultado para proponer al Presidente de la República, a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la dictación o modificación de reglamentos en la medida que ello sea necesario para la adecuada protección de los derechos de los consumidores.

El objetivo de este nuevo documento es que los consumidores puedan tener incentivos para leer la información, comprender qué le están cobrando, entender las consecuencias de sus decisiones de pago y saber cuánto tiene que pagar para evitar el cobro de intereses; promoviendo así una mejor decisión financiera.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Para el Director del SERNAC, Lucas Del Villar, el Servicio está haciendo uso de la facultad de proponer cambios normativos “pues sabemos lo importante que es mejorar la información financiera. Estos cambios pueden generar un gran impacto, ya que permitirán a los consumidores entender mejor la información, y especialmente, podría disminuir los niveles de endeudamiento al comprender mejor cómo funciona este producto, por ejemplo, la consecuencia de pagar sólo el “pago mínimo”.

La ley del SERNAC financiero en 2012 estableció algunas exigencias y parámetros que permitieron saber a las personas cuánto terminarían pagando, así como determinó el formato y contenido obligatorio de las cartillas de información que la industria financiera debe entregar al consumidor en la etapa precontractual (cotización y hoja de resumen) y durante la vigencia del contrato del producto. “Hoy debemos dar un paso más y aplicar las ciencias del comportamiento para que los consumidores puedan leer la información, entenderla y con ello tener más herramientas para tomar decisiones que los beneficien”, indica la autoridad.

En efecto, el diseño se basa en las ciencias del comportamiento, que permiten identificar aquellos estímulos o elementos que ayudan a los consumidores entender de mejor manera información compleja y facilitarles tomar la mejor decisión financiera conforme a su disposición de pago. Así se evita que los consumidores utilicen el monto mínimo como un punto de referencia para decidir cuánto pagar, ya que al hacer esto siguen pagando intereses.

Se estima que en Chile existen alrededor de 17 millones y medio de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, de las cuales, cerca de 7 millones y medio se encuentran con operaciones.¹

La regulación en Chile exige a las empresas financieras comunicar mensualmente a los tarjetahabientes la situación de sus tarjetas de crédito a través de un estado de cuenta.

Si bien esta información es relevante para tomar decisiones, la evidencia comparada indica que las personas presentan dificultad en comprender y tomar decisiones informadas.

El estado de cuenta que reciben actualmente estos consumidores contiene información sobre el monto total a pagar, fecha de pago, el pago mínimo requerido, costos por atraso, cuotas por pagar y detalles de compras e intereses. Sin embargo, la evidencia comparada y entrevistas realizadas a consumidores indican que los

¹ Datos Comisión para el Mercado Financiero a julio de 2020.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

conceptos son difíciles de comprender, y las personas tienen dificultad para indicar cuáles son las consecuencias de no pagar el total facturado o el pago mínimo.

Asimismo, la evidencia señala que entregar a los consumidores información comparativa sencilla les permite estimar mejor el costo relativo de las tarjetas.

La complejidad de los estados de cuenta no sólo afecta su comprensión, sino también el comportamiento de pago. Los estudios señalan que informar destacadamente el monto del pago mínimo provoca que éste sea utilizado como un punto de referencia para la toma de decisión, induciendo a reducir los montos pagados y potencialmente aumentando los niveles de deuda, no obstante, el consumidor tiene disposición a un pago superior al mínimo.

El rediseño del estado de cuenta

Para efectuar esta propuesta, se realizó un experimento en el que participaron 1.328 personas que evaluaron cuatro prototipos.

Los resultados indicaron que todos los modelos rediseñados aumentaron el entendimiento general del estado de cuenta. En efecto, un 35% de las personas que participaron considera que el estado de cuenta actual se entiende en líneas generales, mientras que con el nuevo diseño este valor aumenta, en promedio, a 53%.

Asimismo, el rediseño del estado de cuenta mejora la claridad de cada sección y con ello aumentan a 40% las personas que están dispuestas a cotizar otra tarjeta, versus el 29% del estado de cuenta actual.

Finalmente, los ajustes realizados **lograron aumentar en 12 puntos porcentuales la probabilidad de la disposición a pagar el total facturado y no sólo el mínimo, con respecto al estado de cuenta actual. Esto se traduce en que un 27%, de las personas evita con ello pagar intereses adicionales; esto es más de 1 cada 4 participantes.**

Los cambios en el estado de cuenta se concentraron en la simplificación y reestructuración de la información, la incorporación de advertencias sobre las consecuencias de pago, y una mayor relevancia al monto total a pagar por sobre el monto mínimo.

Para ello, el estado de cuenta rediseñado propone incluir una tabla sobre la información de pago que sea clara y visible para que los consumidores consideren el monto total a pagar al momento de tomar la decisión de cuánto pagar de su tarjeta.

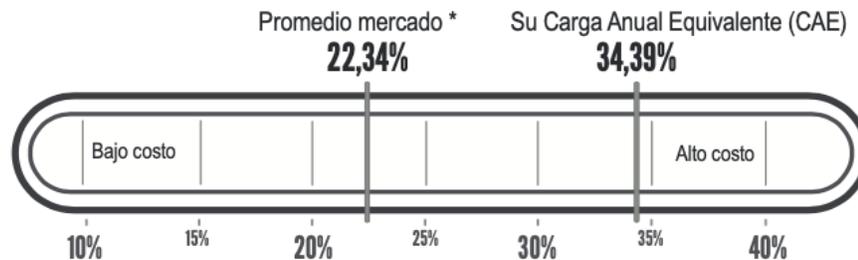
TOTAL A PAGAR	PAGAR HASTA
\$348.603	10-OCT-2020

El Pago Mínimo es de \$47.238. Pagar el mínimo NO exime del pago de intereses.

Esta tabla está acompañada de claras advertencias sobre las consecuencias de pagar el total o el mínimo. De esta manera se busca que los consumidores puedan tomar una decisión informada, ya que muchas veces no es fácil para los consumidores saber cuándo se les cobran intereses.

¿QUÉ PASA SI PAGA...?	
	Si paga el Total (\$348.603), no pagará intereses adicionales.
	Si paga entre el Total a Pagar (\$348.603) y el Pago Mínimo (\$47.238), pagará intereses adicionales. A menor monto de pago, pagará más intereses y su deuda tardará más tiempo en ser pagada.
	Si paga menos que el Pago Mínimo, pagará intereses adicionales, intereses de mora y podría pagar gastos de cobranza. Además, su deuda tardará más tiempo en ser pagada.

Asimismo, el formato rediseñado consideró la incorporación de un termómetro o barra horizontal que permite a los consumidores evaluar el costo de comprar en 12 cuotas con su tarjeta en comparación con otras tarjetas del mercado.



El Director del SERNAC concluye que los resultados de este estudio confirman que **simplificar y explicar las distintas secciones del estado de cuenta ayudan a mejorar su comprensión y a tomar decisiones más informadas, lo que permitiría evitar pagos de intereses rotativos, de mora y posibles gastos de cobranza.**

Además, a partir de estos resultados se sugiere incluir advertencias sobre las consecuencias de realizar distintos pagos mediante símbolos y preponderar el monto total para aumentar la probabilidad de pagar el total facturado y el porcentaje de pago, lo que permitiría disminuir los niveles de deuda de las personas.

Consulta pública

Una vez finalizado el trabajo de rediseño, el SERNAC puso a disposición a través de una consulta pública el informe técnico de este estudio para recibir comentarios y sugerencias, tanto de consumidores, como de asociaciones gremiales e instituciones financieras.

Finalmente, considerando los hallazgos del estudio y la evidencia comparada, el SERNAC generó la propuesta final de rediseño de la hoja de resumen para tarjetas de crédito.

De esta manera se utilizó la simplificación y reestructuración de las secciones, la inclusión de elementos que le permitan al consumidor comparar una tarjeta de crédito con las otras del mercado y disponiendo información de los costos de una forma amigable para el consumidor (comisiones, tasas de interés y CAE).

Propuesta de rediseño del estado de cuenta

**SIN SELLO
SERNAC**

Nombre del titular XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX
N° de tarjeta de crédito XXXXX XXXXX XXXXX 2135
Fecha estado de cuenta 25/09/2020
Período facturación 25 de Agosto de 2020 al 25 de Septiembre de 2020

TOTAL A PAGAR	PAGAR HASTA
\$348.603	10 - OCT - 2020

El Pago Mínimo es de \$47.238. Pagar el mínimo NO exime del pago de intereses.

RESUMEN DEL TOTAL A PAGAR
(Montos del período 25-Ago a 25-Sep)

Monto pendiente de pago del período anterior	+	\$179.385
Operaciones tarjeta titular	+	\$172.489
Operaciones tarjetas adicionales	+	\$15.535
Productos o servicios voluntariamente contratados	+	\$0
Costos por atraso o por pagar menos del total/mínimo ¹	+	\$4.771
Comisiones ¹	+	\$5.715
Impuestos	+	\$708
Pagos y abonos	-	-\$30.000
TOTAL	=	\$348.603

¹ En los últimos 12 meses el total de estos cobros asciende a \$19.690

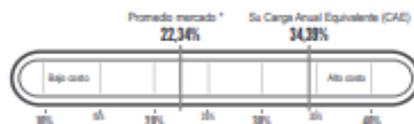
¿QUÉ PASA SI PAGA...?

-  Si paga el Total (\$348.603), no pagará intereses adicionales.
-  Si paga entre el Total a Pagar (\$348.603) y el Pago Mínimo (\$47.238), pagará intereses adicionales. A menor monto de pago, pagará más intereses y su deuda tardará más tiempo en ser pagada.
-  Si paga menos que el Pago Mínimo, pagará intereses adicionales, intereses de mora y podría pagar gastos de cobranza. Además, su deuda tardará más tiempo en ser pagada.

¿CUÁLES SON LOS COSTOS POR ATRASO O POR PAGAR MENOS DEL TOTAL/MÍNIMO?

Interés Adicional	Interés de Mora	Gastos de Cobranza
Cobro adicional (o rotativo) al pagar menos que el total. Esta tasa de interés se aplica sobre el monto que no se pagó que esté sobre el mínimo.	Cobro adicional al no pagar o pagar menos que el mínimo. Esta tasa de interés se aplica sobre el monto que no se pagó.	Cobro adicional después del día 20 de atraso. Se aplica por una sola vez sobre el monto pendiente de pago.
21,48% (tasa de interés en base anual)	26,88% (tasa de interés en base anual)	1%

COSTO DE COMPRAS EN 12 CUOTAS EN COMPARACIÓN A OTRAS TARJETAS



* En septiembre, datos Banco Central

La "Carga Anual Equivalente (CAE) de su tarjeta refleja el costo del crédito al comprar en 12 cuotas. La Carga Anual Equivalente (CAE) promedio de mercado refleja el costo promedio de otras tarjetas al comprar en 12 cuotas. Una CAE más alta implica un mayor costo para usted.

INFORMACIÓN GENERAL DE CUPO

	TOTAL	UTILIZADO	DISPONIBLE
Cupo tarjeta	\$3.000.000	\$1.740.061	\$1.259.939
De su cupo disponible, Ud. puede destinar como máximo el siguiente monto para compras:			\$1.259.939
De su cupo disponible, Ud. puede destinar como máximo el siguiente monto para avances en efectivo:			\$881.957
Para terminar con el total de su deuda anticipadamente deberá pagar**:			\$1.840.061

** Monto calculado a la fecha del estado de cuenta

INFORMACIÓN GENERAL DE VENCIMIENTO CUOTAS

(vencimiento próximos 4 meses)

NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
\$74.925	\$61.246	\$38.039	\$38.039

Cuotas que deberá pagar en los próximos meses si no hay compras adicionales

¿CÓMO PAGAR?



App móvil



Sucursales



Sitio Web

Estado de cuenta de créditos hipotecarios

Además del rediseño del estado de cuenta de las tarjetas de crédito, el SERNAC propuso el año pasado un rediseño del estado de cuenta de la cartola de créditos hipotecarios, también con un experimento basado en las ciencias del comportamiento.

Actualmente, esta cartola que fue sometida a consulta pública, se está probando en un piloto con BancoEstado, para posteriormente transformarse en una propuesta de cambio regulatorio.