

# **Propuesta de Perfeccionamiento del Estado de Cuenta de Tarjetas de Crédito**

**Subdirección de Consumo Financiero  
Coordinación de Economía del Comportamiento  
SERNAC**

**Santiago, Mayo de 2021**

## **Sumario**

La regulación en Chile exige a los proveedores financieros comunicar mensualmente a los tarjetahabientes el estado financiero de sus tarjetas de crédito, a través de un estado de cuenta cuyo formato es fijado por el Reglamento sobre información al consumidor de tarjeta de crédito (D.S. N° 44/2012, MINECON). Si bien esta información es relevante para tomar decisiones, la evidencia comparada indica que las personas presentan dificultad en comprender y tomar decisiones informadas.

La presente propuesta de perfeccionamiento normativo tiene por base un **informe técnico (adjunto)**, que fue desarrollado por SERNAC, en conjunto con el Instituto Sistemas Complejos de Ingeniería (ISCI) y el Ministerio de Economía Fomento y Turismo (MINECON), en que se evaluó el estado de cuenta actual de la tarjeta de crédito, así como opciones de rediseño basadas en la literatura sobre economía y ciencias del comportamiento. Para realizar esta evaluación se diseñaron cuatro prototipos alternativos al estado de cuenta actual, los que consideraron la simplificación y re-estructuración de la información del estado de cuenta, la incorporación de advertencias sobre las consecuencias de hacer distintos montos de pago que generan intereses, y una mayor relevancia al monto total facturado por sobre el mínimo a pagar.

Para evaluar los rediseños al estado de cuenta, se realizó un experimento aleatorio online con 1.328 tarjetahabientes. Los resultados del experimento indican que los prototipos diseñados aumentan el entendimiento general del estado de cuenta: un 35% de las personas 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%. En particular, el rediseño del estado de cuenta mejora la claridad de cada sección que compone el estado de cuenta. Además, los estados de cuenta rediseñados aumentan a 40% las personas que están dispuestas a cotizar otra tarjeta (vs. 29% del estado de cuenta actual). Respecto de las consecuencias de los pagos, un 50% de las personas responde en forma correcta que pagando el monto total facturado evita pagar intereses

adicionales o rotativos (vs. 26% en el caso del estado de cuenta actual), mientras que un 55% logra identificar al monto mínimo como el menor pago posible para evitar intereses de mora y posibles gastos de cobranza (vs. 49% en el caso del estado de cuenta actual). Finalmente, respecto a la disposición a pagar, el estado de cuenta que contiene mensajes sobre las consecuencias de pagar menos que el total y el mínimo, acompañados de símbolos de advertencia, y dándole mayor prevalencia visual al monto total facturado en relación al monto mínimo a pagar, logró aumentar en 12 puntos porcentuales la probabilidad de la disposición a pagar el total facturado con respecto al estado de cuenta actual.

En términos prácticos, los resultados indican que de aquellas personas que podrían pagar intereses (45% de las y los participantes ingresaron un monto menor al total en la condición de control), casi un 12% aumentarían sus pagos con el rediseño que incluye símbolos de advertencias y no incluye el mínimo en la tabla resumen. Es decir, un 27%, de las personas que hubiesen pagado intereses adicionales ya no lo hace en el marco de este estudio; esto es más de 1 cada 4 participantes.

El informe técnico que expone la evidencia experimental precitada fue puesto en consulta pública por el SERNAC durante enero y febrero de 2021, a fin de recibir comentarios sobre el prototipo de estado de cuenta de tarjeta de crédito contenido en él. Las **observaciones formuladas durante la consulta pública y las respuestas del SERNAC a ellas** han sido publicadas en el sitio electrónico del SERNAC (adjunta), y también han servido de base para formular ajustes menores al prototipo de estado de cuenta propuesto en el informe técnico.

La presente propuesta de perfeccionamiento normativo resume los resultados del informe técnico, así como la consulta pública, y, en base a ellos, formula una propuesta de perfeccionamiento normativo al Reglamento sobre información al consumidor de tarjeta de crédito (D.S. N° 44/2012, MINECON), para adoptar un nuevo estado de cuenta de la tarjeta de crédito.

## **TABLA DE CONTENIDOS**

<b>I. RESUMEN DEL INFORME TÉCNICO .....</b>	<b>5</b>
I.1. Descripción del problema .....	5
I.2. Revisión de la literatura .....	6
I.3. Metodología experimental .....	8
I.4. Resumen de resultados.....	9
<b>II. CONSULTA PÚBLICA.....</b>	<b>12</b>
<b>III. PROPUESTA DE PERFECCIONAMIENTO NORMATIVO .....</b>	<b>15</b>
<b>IV. REFERENCIAS.....</b>	<b>24</b>
<b>V. ANEXOS.....</b>	<b>27</b>

## **I. RESUMEN DEL INFORME TÉCNICO**

### **I.1. Descripción del problema**

Las tarjetas de crédito constituyen uno de los principales medios para obtener préstamos directos. Cada mes, quien utiliza una tarjeta de crédito recibe un estado de cuenta con información relevante sobre su deuda, y el pago que debe realizar. Sin embargo, la literatura indica que este tipo de información financiera es difícil de procesar, lo cual dificulta una buena toma de decisiones (Soll, Keeney & Larrick, 2013). El informe técnico propone responder si la utilización de herramientas de las ciencias del comportamiento puede ayudar a mejorar los estados de cuenta de tarjetas de crédito. En particular, el objetivo es establecer directrices para rediseñar el actual estado de cuenta de tarjetas de crédito cuyo formato es fijado por el Reglamento sobre información al consumidor de tarjeta de crédito (D.S. N° 44/2012, MINECON), de manera que los consumidores puedan comprender de una mejor forma sus estados de cuenta y tomen mejores decisiones relacionadas al pago de sus deudas. Desde una perspectiva metodológica, para establecer dichas directrices, este trabajo utilizó experimentos aleatorios, los cuales han sido señalados como el *gold standard* para evaluar intervenciones, siendo utilizados ampliamente en distintas organizaciones (DellaVigna & Linos, 2020).

Desde una perspectiva de política pública, mejorar la información financiera de tarjetas de crédito puede disminuir los niveles de deuda indeseados. Al respecto, en Chile, las personas presentan una carga financiera de alrededor de un 20% y niveles de morosidad cercanos a un 10% para proveedores no bancarios (Comisión para el Mercado Financiero, 2019), y han ido aumentando debido al contexto nacional actual (Retail Financiero, 2020).

Se estiman alrededor de 17 millones y medio de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias en Chile a julio 2020, de las cuales alrededor de 7 millones y medio se encontraban con operaciones a la misma fecha (Comisión para el Mercado Financiero, 2020) . Para responder a sus pagos de deudas de tarjetas de crédito,

las personas reciben un estado de cuenta. El estado de cuenta actual 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 (Figura 1). Estados de cuenta similares han sido examinados en otros países, encontrándose que existe dificultad para comprender sus conceptos (Giné et al., 2019). Consistentemente, y dentro del presente trabajo, se realizó una etapa cualitativa que entregó indicios de que las personas tienen dificultad para indicar cuáles son las consecuencias de no pagar el total facturado o el pago mínimo. Además, la evidencia señala que las personas tienen dificultad para evaluar tasas de interés y que entregarles información comparativa sencilla permite a las personas estimar mejor el costo relativo de las tarjetas (Chin & Bruine de Bruin, 2019).

La complejidad de los estados de cuenta no sólo afecta su comprensión, sino también el comportamiento de pago. Al respecto, la evidencia señala que la forma en que se presentan los montos de pago en los estados de cuenta afecta las decisiones de pago de los individuos (Navarro-Martinez, et al., 2011; Stewart, 2009; Lunn, McGowan & Howard, 2018). Esta evidencia señala que advertir sobre las consecuencias futuras de pagar el mínimo provoca que el monto mínimo sea utilizado como referencia, y que puede inducir a reducir los montos pagados, aumentando los niveles de deuda.

## **I.2. Revisión de la literatura**

La literatura de las ciencias del comportamiento propone distintas herramientas (o nudges) para motivar cambios de conducta (Thaler & Sunstein, 2008; Sunstein, 2014a). Dentro de los nudges más relevantes en la literatura (Sunstein, 2014b) se seleccionaron tres herramientas, o áreas de acción, para proponer modificaciones al estado de cuenta: (1) simplificación del estado de cuenta, incluyendo explicaciones y re-estructuración de contenido, (2) incorporación de advertencias de consecuencias de pago menores al monto total

facturado y al pago mínimo, y (3) énfasis visual a la información del monto total facturado en desmedro del pago mínimo.

**Figura 1: Estado de cuenta actual establecido por Reglamento**

Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito							
Nombre del Titular							
N° de la tarjeta de crédito							
Fecha Estado de Cuenta							
I. INFORMACIÓN GENERAL							
		Cupo Total	Cupo Utilizado	Cupo Disponible	CAE PREPAGO		
Cupo Total		-	-	-	XX%		
Cupo Total Avance en efectivo		-	-	-	SELLO SERNAC (si aplica)		
		Retrativo	Costos	Avance			
TASA INTERÉS VIGENTE		XX%	XX%	XX%			
CAE		XX%	XX%	XX%			
* Toda CAE se calcula sobre un sueldo de gasto mensual de 30 UF y pagadero en 12 cuotas.				Desde		Hasta	
				x/yy/zzzz		x/yy/zzzz	
				Pagar hasta		x/yy/zzzz	
II. DETALLE							
I. PERIODO ANTERIOR		Desde	Hasta				
Periodo de Facturación Anterior		x/yy/zzzz	x/yy/zzzz				
Saldo Adeudado Inicio Periodo Anterior		-	-				
Monto Facturado (o a Pagar) Periodo Anterior		-	-				
Monto Pagado Periodo Anterior		-	-				
Saldo Adeudado Final Periodo Anterior		-	-				
II. PERIODO ACTUAL							
Lugar Operación	Fecha Operación	Descripción Operación o Cobro	Monto Operación o Cobro	Monto Total a Pagar	Cargo del Mes		
					Numero de Cuota	Valor Cuota Mensual	
I. 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	-	-	1/6	-	
Santiago	x/yy/zzzz	COMPRA 3	-	-	2/9	-	
Santiago	x/yy/zzzz	COMPRA 4	-	-	1/9	-	
Santiago	x/yy/zzzz	COMPRA 5	-	-	1/6	-	
II. PRODUCTOS O SERVICIOS VOLUNTARIAMENTE CONTRATADOS							
		DESGRAMIN	-	-	-	-	
		SEGURO DESOPEÑO	-	-	-	-	
III. CARGOS, COMISIONES, IMPUESTOS Y ABOGADOS							
		MANTENCIÓN	-	-	-	-	
		IMPUESTOS	-	-	-	-	
		ABOGADOS	-	-	-	-	
		COMISIÓN AVANCE 1	-	-	-	-	
		CARGO POR MORA	-	-	-	-	
III. INFORMACIÓN DE PAGO							
Monto Total Facturado (o a Pagar)		-					
Monto Mínimo a Pagar		-					
Costo Monetario Prepago		-					
VENCIMIENTO PROXIMOS 4 MESES							
ACTUAL	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4			
-	-	-	-	-			
Proximo Periodo de facturación		Desde	Hasta				
		x/yy/zzzz	x/yy/zzzz				
IV. COSTOS POR ATRASO							
Interés Moratorio		-					
Gastos de Cobranza		-					

Fecha	Monto Facturado	Monto Pagado
8/1/2021	~100,000	~50,000
8/1/2021	~120,000	~50,000
8/1/2021	~130,000	~50,000
8/1/2021	~160,000	~50,000
8/1/2021	~200,000	~50,000
8/1/2022	~210,000	~50,000

La literatura indica que simplificar los mensajes afecta positivamente el comportamiento de pago de las personas (John & Blume, 2018), así como también mejorar la organización y claridad permite a más usuarios identificar los componentes principales de los estados de cuenta (Giné et al., 2019). En cuanto a las advertencias, la literatura indica que agregar advertencias gráficas o de textos ayuda a las personas a evitar riesgos y una conducta sobre-optimista (Sunstein, 2014b). Dado que existe una gran cantidad de evidencia que muestra que la atención de las personas es limitada (e.j., DellaVigna, 2009), las advertencias ayudan a enfocar la atención en los elementos más importantes al momento de tomar una decisión de pago. Por último, la literatura indica que las personas utilizan valores numéricos, como el monto mínimo a pagar, como referencias (Bartels & Sussman, 2017) o “anclas” (Tversky & Kahneman, 1974), que influyen en las decisiones de pago (e.j., Salisbury, 2014). En este sentido, agregar advertencias sobre las consecuencias de pagar menos que el total ha mostrado efectos positivos en la conducta de pago, puesto que permite evitar dichas consecuencias y orientar el pago hacia un monto mayor (Schwartz, 2020).

### **I.3. Metodología experimental**

En base a la revisión de la literatura, se propuso concentrar los cambios al estado de cuenta en las áreas descritas previamente: simplificación, advertencias e información del monto mínimo. El estudio consideró la realización de un experimento en línea que permitiera comparar el diseño de comunicación mensual del estado de cuenta actual (control) con cuatro variantes de rediseño de esta comunicación (tratamientos).

Se registraron 1.328 respuestas válidas a través de un muestreo estratificado, asegurando mínimos en distintas variables demográficas. En particular, los participantes del estudio fueron asignados aleatoriamente a ver uno de cinco estados de cuenta distintos. Además del estado de cuenta vigente (Figura 1), se usaron 4 condiciones experimentales o prototipos de rediseño que contenían

textos y símbolos de advertencias para distintos montos de pago y sus consecuencias, en algunos de los cuales se destacaba mayormente el monto del pago mínimo.

Además, en todos los estados de cuenta de tratamiento se introdujo una nueva organización de la información, detallando los distintos costos que componen el monto total de pago en una sola tabla, incluyendo un comparativo de la Carga Anual Equivalente (CAE) con el mercado, agregando explicaciones de cada sección y un glosario de términos.

Luego de ver el estado de cuenta asignado, cada participante ingresó su disposición a pagar como si fuera un estado de cuenta que acabara de recibir, tal como es presentado en gran parte de la literatura (e.j., Hershfield & Roese, 2015). Luego, para medir si comprendía la información presentada, cada participante contestó preguntas relativas a cuáles serían los montos que debiese pagar si deseaba evitar pagar intereses adicionales o rotativos, y si deseaba evitar intereses de mora y posibles gastos de cobranza. El estudio, además, incluía varias preguntas sobre la claridad y valoración tanto general como particular de cada una de las secciones del estado de cuenta, y si el participante deseaba cotizar otra tarjeta de crédito. Finalmente, se realizan una serie de preguntas sobre la experiencia con pagos de tarjetas de crédito, alfabetización financiera, actitud hacia el endeudamiento y preguntas demográficas.

#### **I.4. Resumen de resultados.**

El informe técnico muestra que simplificar y explicar las distintas secciones del estado de cuenta generaron un aumento significativo en el entendimiento general y en la claridad de cada sección del estado de cuenta. Además, el incluir advertencias sobre las consecuencias de realizar distintos pagos mediante símbolos y preponderar el monto total aumentó la probabilidad de pagar el total facturado y el porcentaje de pago sobre el monto total, sobre todo en los segmentos de mujeres y personas jóvenes. También aumentó la comprensión

de las consecuencias de realizar pagos menores al total. Finalmente, la inclusión de una gráfica comparativa entre las condiciones de la tarjeta actual y el mercado generó un aumento en el porcentaje de personas que están dispuestas a cotizar otra tarjeta. A continuación se resumen los principales hallazgos:

- 1) *Entendimiento general.* De aquellos participantes que fueron asignados al estado de cuenta actual, sólo un 35% estuvo de acuerdo con que el estado de cuenta actual es fácil de entender mientras que un 45% no está de acuerdo con esta afirmación (el resto es indiferente). En contraste, más de la mitad de las personas asignadas (53%) a cualquiera de los estados de cuenta rediseñados, reportaron estar de acuerdo con que el estado de cuenta es fácil de entender mientras que sólo un 29% reporta lo contrario.
- 2) *Claridad en secciones.* Las personas que vieron los estados de cuenta rediseñados reportan un mayor entendimiento en prácticamente todas sus secciones, comparado con el estado de cuenta actual. Por ejemplo, un 55% reporta estar de acuerdo con que la información de costos por atraso se entiende, siendo una de las secciones más difícil de comunicar, ya que, en el estado de cuenta actual, en esta sección sólo un 25% concuerda que es entendible. Las personas también muestran un mayor entendimiento en secciones que entregan información sobre las tasas (54% vs. 38% de la actual), sobre cómo pagar la tarjeta (65% vs. 43% de la actual), e información respecto de las cuotas en los próximos meses (77% vs. 58% de la actual).
- 3) *Cotización de otras tarjetas.* Los estados de cuenta rediseñados contenían información que permite comparar la Carga Anual Equivalente (CAE) de la tarjeta del estado de cuenta con la CAE de mercado. Esta información logra aumentar a 40% las personas que reportan estar dispuestas a cotizar otra tarjeta (vs. 29% en el estado de cuenta actual).
- 4) *Consecuencias de pagos menores al total y al mínimo.* Sólo un 26% de las personas que vieron el estado de cuenta actual pudieron responder en forma correcta que pagando el monto total facturado se evita pagar

intereses adicionales o rotativos. Este porcentaje aumenta a 50%, en promedio, para quienes recibieron los estados de cuenta rediseñados – la diferencia es aún mayor para aquellos que usaron el estado de cuenta con símbolos (55%). Al momento de evaluar si los participantes pudieron identificar el monto mínimo como el menor pago posible para evitar intereses de mora y posibles gastos de cobranza, un 49% de participantes que vieron el estado de cuenta actual contestaron correctamente. En contraste, de aquellos participantes que vieron los estados de cuenta rediseñados, un 55% respondió a esta pregunta en forma correcta, y este porcentaje aumenta para aquellos que vieron la tabla resumen de montos a pagar incluyendo el monto mínimo (61%).

- 5) *Disposición a pagar.* Los estados de cuenta rediseñados disminuyen la probabilidad de las personas de estar dispuestas a pagar un monto menor al total facturado, pero mayor al mínimo (disminución entre 9 y 13 puntos porcentuales vs. estado de cuenta actual). Esta reducción aumenta la probabilidad de estar dispuesto a pagar el total facturado, direccionalmente, en todos los estados de cuenta rediseñados, pero estadísticamente sólo con el **prototipo de estado de cuenta denominado “Símbolos sin mínimo” (Anexo 1 de este documento)**. Para este tratamiento específico, la probabilidad de estar dispuesto a pagar el total aumenta en 12 puntos porcentuales comparado al estado de cuenta actual, y aumenta la proporción del monto pagado con respecto al total en 7 puntos porcentuales. Para el resto de los estados de cuenta rediseñados, parte de la disminución del pago entre el mínimo y el total se traslada a pagar el mínimo, fenómeno consistente con la literatura previa cuando el monto mínimo es resaltado. El resultado del prototipo de estado de cuenta “Símbolos sin mínimo” es más pronunciado para las personas más jóvenes y para mujeres. En términos prácticos, los resultados indican que de aquellas personas que podrían pagar intereses (45% de las y los participantes ingresaron un monto menor al total en la condición de control), casi un 12% aumentarían sus pagos con el rediseño

que incluye símbolos de advertencias y no incluye el mínimo en la tabla resumen. Es decir, un 27% (=12/45), de las personas que hubiesen pagado intereses adicionales ya no lo hace en el marco de este estudio; esto es más de 1 cada 4 participantes. En términos monetarios, los resultados indican que el tratamiento “Símbolo sin mínimo” aumenta el porcentaje de pago en 7 puntos porcentuales según el modelo de probabilidad lineal (\$24.402 adicionales por participante).

Conforme a dichos resultados, el informe técnico recomendó utilizar el prototipo de estado de cuenta “Símbolos sin mínimo” (Anexo 1), como base a la hora de modificar formular una propuesta de perfeccionamiento del Reglamento de información al consumidor de tarjetas de crédito.

## **II. CONSULTA PÚBLICA**

El informe técnico que expone la evidencia experimental precitada fue puesto en **consulta pública** por el SERNAC entre el 12 enero y 1 de marzo de 2021, a fin de recibir comentarios sobre el prototipo de estado de cuenta de tarjeta de crédito contenido en él. Las observaciones formuladas durante la consulta y las respuestas a ellas han sido publicadas por SERNAC en su sitio electrónico. Los comentarios y observaciones recibidas han servido de base para formular ajustes menores al prototipo de estado de cuenta recomendado en el informe técnico, perfeccionándolo. Dichos ajustes se resumen a continuación:

- 1) Información personal del consumidor en el Estado de Cuenta: La propuesta final establece que en su encabezado se debe incorporar la información del número de la tarjeta de crédito (PAN, por sus siglas en inglés) de acuerdo con el estándar internacional que establece que se deben mostrar sólo los últimos cuatro números del PAN.
- 2) Información sobre las advertencias: Se incorpora el monto del “Total a Pagar” en la segunda advertencia de la tabla para homogenizar la información entregada al referirse al pago mínimo con el objetivo de facilitar la lectura al consumidor.

3) Información sobre los cargos del periodo: Los prototipos utilizados en el experimento incluían dos secciones que muestran al consumidor la información sobre los cargos realizados en el periodo. La primera de estas se tituló “detalle del total a pagar” y se dispuso en la primera página del estado de cuenta, con el objetivo de resumir los principales ítems entregados en la segunda página del documento, facilitando la comprensión del consumidor y la rápida verificación del monto total a pagar. La segunda sección sobre cobros, se incorporó en la segunda hoja bajo el título “detalle del periodo actual”, la cual mantuvo el formato del actual estado de cuenta para informar este contenido según se establece en el Reglamento DS 44/2012 sobre la Información para el consumidor de tarjetas de crédito. De esta manera, para que ambas tablas tengan términos homologados, se realizaron los siguientes ajustes al prototipo final:

- a. Se modifica el nombre de la tabla “Detalle Total a Pagar” a “Resumen del Total a Pagar”.
- b. Se modifican las secciones de la tabla “Detalle del periodo actual” con el fin de esclarecer el detalle de las operaciones que los consumidores realizan con las tarjetas de crédito. De esa manera, la sección “Total operaciones” se divide en dos secciones, las operaciones de la tarjeta titular y las operaciones de la(s) tarjeta(s) adicional(es), las cuales informan en subsecciones claramente identificables entre sí los cargos relacionados a las operaciones de: PATs, compras nacionales (en cuotas o sin cuotas), avances en efectivo, compras o cargos en moneda extranjera y avances en efectivo en moneda extranjera. Por otro lado, la sección anteriormente denominada como “otros cargos, comisiones, impuestos y abonos” se divide en cuatro secciones diferenciadas entre sí, donde la primera de estas secciones se denomina “costos por atraso o por pagar menos del total/mínimo” que debe incluir cualquier cargo realizado por concepto de intereses rotativos,

intereses moratorios y gastos de cobranza. Posteriormente, se establece la sección de comisiones que incluye la información sobre la tasa de interés aplicada para el cálculo de la comisión (en caso de aplicar) y también se informa la comisión por traspaso de la deuda internacional separada a la información del monto traspasado, el cual debe ser incluido en la sección de operaciones. La información relativa a impuestos deberá señalarse en otra sección con este mismo título. Finalmente, se añade una sección denominada "Pagos y abonos" donde el proveedor deberá informar cualquier transacción por ambos conceptos (pagos, anulaciones, notas de crédito, reversas, etc.).

- c. Reordenamiento de los ítems dispuestos en la tabla "Resumen del Total a Pagar" de acuerdo con el nuevo diseño de la tabla "detalle del periodo actual" presentados en el punto anterior.
- 4) Información sobre el cupo de la tarjeta: Para indicar la información del cupo de la tarjeta, los estados de cuenta rediseñados utilizados en el experimento mantuvieron el formato de este apartado del estado de cuenta actual. Sin perjuicio de aquello, se reconoce que la forma de disponer dicha información perfectible, de acuerdo a cómo los distintos proveedores de tarjetas de crédito informan el cupo de la tarjeta. Por esta razón, el formato presentado en el informe final incorpora un mensaje que permitirá clarificar la situación del cupo disponible en relación con el cupo total.
  - 5) Información sobre el costo monetario de prepago: Los estados de cuenta rediseñados utilizados en el experimento incluyeron un monto referencial para informar el monto de prepago. El formato presentado en este informe final incluye el costo monetario de prepago en dicho apartado, para aclarar que el monto que se le informa al consumidor debe incluir dicha comisión.
  - 6) Información sobre la comparación con otras tarjetas: Los estados de cuenta rediseñados incorporaron un termómetro o barra horizontal para

comparar la CAE de compra en cuotas del consumidor con una CAE de compra en cuotas promedio. Dado que la fórmula de cálculo de la CAE de compra en cuotas considera un monto fijo de 20UF a 12 pagos, el prototipo final hace referencia a que la comparación se realiza considerando “12 cuotas”, lo cual se señala en el nuevo título de la sección como también en el párrafo explicativo que acompañe el termómetro. Adicionalmente, se enfatizará el uso de la expresión “Carga Anual Equivalente” por sobre el acrónimo CAE, para evitar confusiones terminológicas.

En base a estas modificaciones, la siguiente sección expone la propuesta final de prototipo del estado de cuenta de la tarjeta de crédito.

### **III. PROPUESTA DE PERFECCIONAMIENTO NORMATIVO**

Los resultados del estudio experimental muestran 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.

En particular, conforme a la evidencia experimental y los resultados de la consulta pública formulada por SERNAC, se formulan las siguientes propuestas de perfeccionamiento normativo en relación al estado de cuenta de la tarjeta de crédito:

- 1) **Simplificar y explicar secciones.** Se sugiere utilizar un lenguaje simple y directo, reemplazando terminología técnica por expresiones comprensibles por un consumidor o consumidora promedio. Por ejemplo, se sugiere utilizar términos tales como “Total a Pagar”, “Pagar hasta”, “Pago mínimo”, entre otros.

- 2) **Incorporar tabla resumen.** Se propone incorporar una tabla resumen de pago que sobresalga en la primera página del estado de cuenta y que entregue la información fundamental de pago (monto y fecha). Se propone además preponderar el monto total en esta tabla, dejando en forma secundaria la información del pago mínimo.
- 3) **Incorporar advertencias sobre consecuencias de pagos.** Se propone incorporar información que indique las consecuencias de realizar distintos montos de pago. Se recomienda usar un formato que incluya símbolos de advertencia (triángulo con signo de exclamación en su interior) y de aprobación (una marca de chequeado), acompañados de textos auto-explicativos. Se propone como trabajo futuro evaluar si es necesario agregar la advertencia de pagar menos que el total, pero más que el mínimo.
- 4) **Incorporar tabla resumen de los costos a pagar.** Se sugiere concentrar en una sola tabla la información sobre los distintos costos involucrados en la facturación del mes correspondiente, y que componen el monto total de pago (incluyendo saldo anterior, intereses, impuestos, entre otros). Esta tabla puede incluir además el costo total incurrido en los últimos 12 meses por concepto de cobros por intereses rotativos, atraso o comisiones.
- 5) **Rediseñar información de costos por atraso.** Para mejorar la comprensión de los costos involucrados como consecuencia de distintos montos de pago, y por pagos posteriores a la fecha de vencimiento, se propone implementar un nuevo formato para la tabla que informa estos costos, agregando explicaciones sencillas de estos potenciales cobros.
- 6) **Incorporar información comparativa de las condiciones de la tarjeta de crédito contratada respecto del mercado.** Para ayudar a los usuarios a evaluar las condiciones de la tarjeta, se recomienda incorporar información sencilla que permita a las personas saber si su tarjeta tiene costos asociados que son competitivos con respecto a las alternativas del mercado. Es importante destacar que en este estudio se

utilizó un comparador de la CAE de compra en cuotas con un promedio de mercado hipotético generado al efecto. Esta CAE considera una base de cálculo de una compra de 20UF a 12 pagos con una tasa de interés dependiente que varía según las características del consumidor. Este indicador se encuentra actualmente establecido en el Reglamento de información al consumidor de tarjeta de crédito (DS. N° 44/2012 MINECON) y ya se encuentra contenido en el formato de estado de cuenta vigente. Si bien la base de cálculo de la CAE permite una comparación entre tarjetas, se reconoce que la tasa de interés a utilizar para el cálculo de este indicador depende del monto del crédito otorgado a cada consumidor. Por esta razón, resulta recomendable que, a nivel regulatorio, se estudie la conveniencia de generar una CAE promedio de mercado ajustada por algún factor que permita generar mercados relevantes comparables (por ejemplo, el monto de crédito aprobado al consumidor entendido como el cupo de la tarjeta). Lo anterior, a fin de evitar la generación de expectativas infundadas de CAE más bajas de las probables. Adicionalmente, se recomienda evaluar si dichas 12 cuotas y 20 UF corresponden al tipo de compra mediana (o compra promedio) de los consumidores, a fin de asegurar que el indicador refleje el costo del comportamiento de pago habitual de un consumidor mediano (o promedio). Para esto se sugiere considerar que el cargo promedio por compras realizadas con tarjetas de crédito entre los años 2008 y 2018 ha fluctuado entre los \$40.000 y \$60.000 (Arraño & Cova, 2018), lo cual difiere de las 20UFs utilizadas actualmente para el cálculo de la CAE que, a la fecha de este informe, es alrededor de \$598.000. Este monto es incluso mayor a la deuda mediana de tarjetas bancarias (\$531.809) y de la deuda mediana de tarjetas no bancarias (\$197.903) (CMF, 2020). La regulación también debería definir una entidad pública que sistematice y difunda mensualmente dicha información para poder incorporarla en la cartilla propuesta. De todas maneras, la CAE de compra en cuotas promedio se informaría con un periodo de desfase a

la emisión del estado de cuenta. Por esta razón, en el prototipo, el termómetro o comparador incluyen una nota en que detalla la fecha de referencia de los datos. La propuesta de rediseño plantea que el estado de cuenta debiese incorporar la CAE de compra en cuotas promedio de mercado más actualizada que esté publicada por la entidad competente al momento de la emisión del estado de cuenta.

- 7) **Preponderar la información más importante en las primeras secciones del estado de cuenta.** Se sugiere priorizar la información de pago, de manera que las personas puedan, en forma informada y simple, tomar decisiones de pago. Se recomienda apoyar esta información con el diseño y diagramación del estado de cuenta en manos de personas expertas en temas gráficos. El resto del estado de cuenta debe presentar la información en forma clara para quienes desean ver mayores detalles de gastos, cuotas y otra información relevante.
- 8) **Simplificar información sobre tasas de interés y CAE.** Se recomienda simplificar la tabla sobre las tasas de interés y CAE de la tarjeta de crédito, y agregar explicaciones que permitan aumentar la comprensión de estos elementos en el estado de cuenta.
- 9) **Incorporar glosario de términos.** Se recomienda incorporar un glosario explicativo de los términos técnicos utilizados para aumentar la comprensión de la información del estado de cuenta. Esta información se puede ubicar en la segunda página del estado de cuenta.
- 10) **Regular tipografía.** Se recomienda que las especificaciones de formato relativas a color, logotipos, fuente y tamaño se expongan explícitamente en la reforma Reglamentaria, a fin de asegurar homogeneidad en su implementación.

De seguirse las recomendaciones antes planteadas, la comunicación mensual del estado de cuenta podría rediseñarse basándose en un prototipo de estado de cuenta que, mediante símbolos, contenga advertencia sobre las consecuencias del monto de pago del consumidor, y en cuya tabla resumen resalte el pago total

del monto facturado, por sobre el pago mínimo. La Figura 2 expone dicho prototipo.

El prototipo aquí propuesto representa una alternativa, cuidadosamente estudiada y evaluada, para perfeccionar el diseño del estado de cuenta. Este estudio da un paso importante para rediseñar en forma concreta el estado de cuenta actual que reciben millones de personas en Chile, facilitando su comprensión y la toma de decisiones de pago informada. En consecuencia, el presente documento formula una propuesta de perfeccionamiento normativo al Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito, aprobado por el D.S. Nro. 44/2012 del Ministerio de Economía, a fin de que sea considerada por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor para el ejercicio de su potestad de proponer fundadamente al Presidente de la República, a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la modificación de preceptos reglamentarios en la medida que ello sea necesario para la adecuada protección de los derechos de los consumidores. En particular, de seguirse las recomendaciones planteadas en este informe, el Estado de Cuenta podría rediseñarse conforme al formato establecido en la Figura 2.

**Figura 2: Propuesta de Rediseño del Estado de Cuenta.**

SIN SELLO  
SERNAC

Nombre del titular XXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX  
 N° de tarjeta de crédito XXXXX XXXX XXXX 2135  
 Fecha estado de cuenta 25/09/2020  
 Período facturación 26 de Agosto de 2020 al 25 de Septiembre de 2020

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

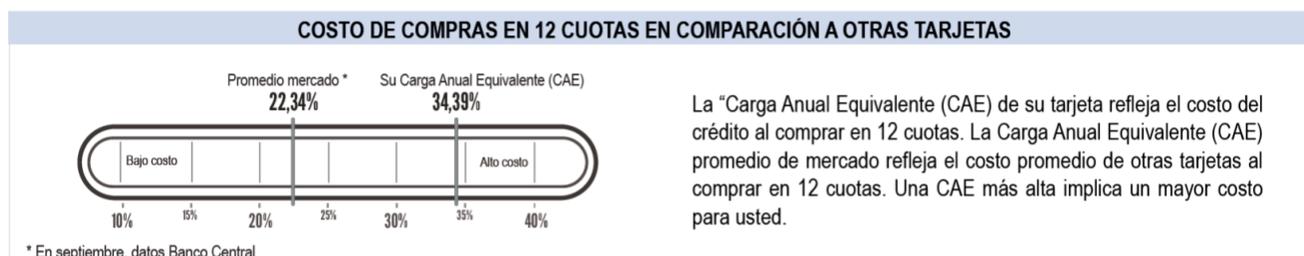
El Pago Mínimo es de \$47.238. Pagar el mínimo NO exime del pago de intereses.

RESUMEN DEL TOTAL A PAGAR (Montos del periodo 26-Ago a 25-Sep)		
Monto pendiente de pago del periodo 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
<b>TOTAL</b>	=	<b>\$348.603</b>

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%



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

DETALLE PERIODO ACTUAL								
Lugar de operación	Fecha operación	Código referencia	Descripción operación o cobro	Monto Operación o cobro	Monto Total a pagar	Cargo del mes		
						Nº cuota	Valor cuota mensual	
<b>0.MONTO PENDIENTE DE PAGO DEL PERIODO ANTERIOR</b>								<b>\$179.385</b>
<b>1.TOTAL OPERACIONES TARJETA TITULAR</b>								<b>\$172.489</b>
Santiago	26/8/2020	0509 00626502	Zenit Seguros Gen R00		\$40.000	\$40.000	01/01	\$40.000
Santiago	26/8/2020	1609 02153519	ADT SA. R00 Santiago		\$6.801	\$6.801	01/01	\$6.801
<b>Total PAT a la Cuenta</b>								<b>\$46.801</b>
Santiago	26/8/2020	1409 88830212	Abastible Express E	TASA INT. 2,46%	\$9.900	\$10.392	03/03	\$9.637
Santiago	27/8/2020	1409 88424843	Copec	TASA INT 0,00%	\$42.156	\$42.156	05/06	\$40.412
Santiago	1/9/2020	1409 88936627	Detalle Compra Tecn	TASA INT. 1,67%	\$1.000.000	\$1.369.404	01/36	\$38.039
<b>Total compras nacionales a la cuenta</b>								<b>\$88.088</b>
Santiago	6/9/2020	1409 88939495	Avance Normal por ATM		\$30.000	\$30.000	01/01	\$30.000
<b>Total avances en efectivo a la cuenta</b>								<b>\$30.000</b>
Santiago	3/9/2020	1409 88829383	Uber. Tipo de cambio \$760		\$7.600	\$7.600	01/01	\$7.600
<b>Total compras o cargos en moneda extranjera a la cuenta</b>								<b>\$7.600</b>
Sin movimientos								
<b>Total avances en efectivo en moneda extranjera a la cuenta</b>								<b>\$0</b>
<b>2.TOTAL OPERACIONES TARJETA ADICIONAL</b>								<b>\$15.535</b>
Santiago	1/9/2020	1409 88908684	Senor De Maica	TASA INT. 0,00%	\$13.412	\$13.412	03/04	\$15.535
<b>Total compras nacionales tarjeta adicional a la cuenta</b>								<b>\$15.535</b>
<b>3.PRODUCTOS O SERVICIOS VOLUNTARIAMENTE CONTRATADOS</b>								<b>\$0</b>
Sin movimientos								
<b>4.COSTOS POR ATRASO O POR PAGAR MENOS DEL TOTAL/MINIMO</b>								<b>\$4.771</b>
	20/9/2020	2709 00000000	Intereses adicionales	TASA INT. 22,02%	\$3.968	\$3.968	01/01	\$3.968
	20/9/2020	2709 00000000	Intereses por Mora	TASA INT. 27,48%	\$803	\$803	01/01	\$803
<b>5.COMISIONES</b>								<b>\$5.715</b>
	6/9/2020	1409 88939495	Comisión Avance	TASA INT. 15,54%	\$4.663	\$4.663	01/01	\$4.663
	20/9/2020	1609 00000000	Mantención Operación Mensual		\$672	\$672	01/01	\$672
	3/9/2020	1409 88829383	Comisión por Traspaso Deuda Internacional	TASA INT. 0,05%	\$380	\$380	01/01	\$380
<b>6.IMPUESTOS</b>								<b>\$708</b>
	10/9/2020	1209 00000000	Impuesto Decreto Ley 3475	TASA INT. 0,198%	\$55	\$55	01/01	\$55
	20/9/2020	2009 00000000	Impuesto Decreto Ley 3475	TASA INT. 0,066%	\$653	\$653	01/01	\$653
<b>7. PAGOS Y ABONOS</b>								<b>-\$30.000</b>
	26/8/2020	0509 00463140	Monto cancelado		-\$20.000	-\$20.000		-\$20.000
	10/9/2020	0698 00928234	Falabella Internet Santiago		-\$10.000	-\$10.000		-\$10.000

#### TASAS DE INTERÉS Y CARGA ANUAL EQUIVALENTE (CAE) DE SU TARJETA

	MONTO ROTATIVO	COMPRA EN CUOTAS	AVANCE EN EFECTIVO EN CUOTAS	CAE Prepago
<b>Tasa de interés anual</b>	21,48%	30,36%	30,36%	28,34%
<b>CAE (Carga Anual Equivalente)</b>	31,83%	34,39%	27,13%	
Estas tasas muestran cuánto le cobrarán al no pagar el total de su deuda (monto rotativo), al hacer compras en cuotas afectas a intereses y al realizar avances en efectivo. La CAE le sirve para comparar tarjetas. Por ejemplo, si usted tiene dos tarjetas, la tarjeta con la CAE más alta será menos conveniente para realizar esa operación.				En caso de prepagar su tarjeta con otro medio de financiamiento, ahorrará cuando la CAE del nuevo crédito sea menor a la CAE de prepago.

GLOSARIO	
<b>CAE (Carga Anual Equivalente)</b>	Es un indicador expresado en porcentaje anual que refleja el costo del crédito, se calcula en base a un monto de 20 UF y pagadero en 12 cuotas. Esta información sirve para comparar con otras tarjetas.
<b>CAE Prepago</b>	Es un indicador expresado en forma porcentual que refleja el costo total actual de su deuda a la fecha de facturación. En caso de prepagar con otro medio de financiamiento, una CAE del nuevo crédito que sea menor a la CAE prepago de esta tarjeta será un ahorro para Ud.
<b>Comisión por Avance en Efectivo</b>	Valor que se aplica a cada transacción de giro de dinero con cargo a su Tarjeta.
<b>Costo Monetario del Prepago</b>	Es el monto que se paga para extinguir anticipadamente o prepagar la Tarjeta de Crédito.
<b>Cupo de la tarjeta</b>	El monto total de crédito que el Consumidor tiene disponible para la utilización de una Tarjeta de Crédito, sea para uso como medio de pago o para realizar Avances en Efectivo. Este último podrá limitarse a una parte del Cupo Total o establecerse como un cupo independiente.
<b>Gastos de Cobranza</b>	Monto que se cobra por la gestión de cobranza extrajudicial y se aplica a clientes que tienen más de 20 días de atraso en el pago de su cuenta.
<b>Impuesto al Crédito</b>	Valor del impuesto Ley de Timbres y Estampillas D.L. 3.475 de beneficio fiscal. Aplica a todas las transacciones de crédito.
<b>Interés de Mora</b>	Interés generado por atrasos en el pago de su tarjeta. El interés moratorio se calcula desde el primer día de atraso en los pagos, por tanto, en caso de que no pague en los plazos acordados, su deuda subirá por cada día de atraso.
<b>Interés Rotativo o Refundido</b>	Interés generado sobre el saldo no pagado entre el Monto Total a Pagar y el Pago Mínimo.
<b>Mantenimiento de Operación Mensual</b>	Valor mensual destinado al pago de mantenimiento de su tarjeta.
<b>Tasa de Interés</b>	Precio que usted debe pagar mensualmente por un préstamo. Por ejemplo, una tasa del 10%, quiere decir que le cobrarán 100 pesos por cada 1.000 pesos prestados.
<b>Tasa de Interés Avance en Efectivo en Cuotas</b>	Tasa de interés aplicable a los avances en efectivo que se hayan efectuado en cuotas en el periodo de facturación.
<b>Tasa de Interés Compra en Cuotas</b>	Tasa de interés aplicable a las compras en cuotas.
<b>Tasa de Interés Monto Rotativo</b>	Tasa de interés aplicable al saldo pendiente de pago o a la diferencia que hay entre el monto pagado y el monto facturado.

Según sostiene el Informe Técnico, estas recomendaciones también son extensibles para el rediseño de la hoja resumen/cotización de la tarjeta de crédito que se debe entregar a los consumidores durante la etapa precontractual. En particular, es importante simplificar la terminología y mejorar el diseño general de la hoja resumen, establecer la frecuencia de cada uno de los cobros asociados, mejorar el diseño de la información sobre las tasas de interés y CAE de manera de que sea entendible por las personas, y agregar información comparativa con otras tarjetas. El informe técnico también recomienda entregar información clara respecto a las condiciones de la tarjeta, mejorando la comunicación de costos por atrasos y sus consecuencias. Conforme a dichos antecedentes, una propuesta de rediseño generada por SERNAC se presenta en el Anexo 2 de este documento.

#### **IV. REFERENCIAS**

- Arraño, E., & Cova, J. P. (2018). Evolución de los Medios de Pago en Chile y su Incidencia en el Comportamiento de los Componentes de M1 (No. 125). Central Bank of Chile.
- Bartels, D., & Sussman, A. (2017). Anchors or Targets? An Examination of Credit Card Statements. *ACR North American Advances*.
- Chin, A and Bruine de Bruin, W. (2019). Helping consumers to evaluate annual percentage rates (APR) on credit cards. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 25 (1). pp. 77-87.
- Comisión para el Mercado Financiero, (2019). Informe de Endeudamiento - 2019. Recuperado de: <http://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/606/w3-article-28149.html>
- Comisión para el Mercado Financiero, (2020). Informe de Endeudamiento - 2020. Recuperado de: [https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-46785\\_recurso\\_1.pdf](https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-46785_recurso_1.pdf)
- Comisión para el Mercado Financiero, (2020). Informe de Tarjetas de crédito bancarias. Recuperado de: [http://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/606/articles-29982\\_recurso\\_1.xlsx](http://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/606/articles-29982_recurso_1.xlsx)
- Comisión para el Mercado Financiero, (2020). Informe de Tarjetas de crédito no bancarias. Recuperado de: [http://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/606/articles-29983\\_recurso\\_1.xlsx](http://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/606/articles-29983_recurso_1.xlsx)
- DellaVigna, S. (2009). Psychology and economics: Evidence from the field. *Journal of Economic Literature*, 47(2), 315-72.
- DellaVigna, S., & Linos, E. (2020). RCTs to Scale: Comprehensive Evidence from Two Nudge Units. Working Paper, UC Berkeley.
- Giné, X., León, P., Negrin, J., Cortés, E. & De la Cruz, P. (2019) Simplification and Standardization of Credit Card Statements: Evidence from a Lab Experiment in Mexico.

- Hershfield, H. E., & Roese, N. J. (2015). Dual payoff scenario warnings on credit card statements elicit suboptimal payoff decisions. *Journal of Consumer Psychology, 25*, 15–27.
- John, P., & Blume, T. (2018). How best to nudge taxpayers? The impact of message simplification and descriptive social norms on payment rates in a central London local authority. *Journal of Behavioral Public Administration, 1*(1).
- Kahneman, D., & Tversky A. (1979) Prospect theory: an analysis of decision under risk. *Econometrica* 47, no. 2 (1979): 263-291.
- Loewenstein, G., Sunstein, C. R., & Golman, R. (2014). Disclosure: Psychology Changes Everything. *Annu. Rev. Econ, 6*, 391-419.
- Lunn, P., McGowan, F., & Howard, N. (2018) *Do Some Financial Product Features Negatively Affect Consumer Decisions? A Review of Evidence*. Research Series Number 78
- Markowitz, H. (1952) The utility of wealth. *Journal of Political Economy, 60* (2) (1952), pp. 151-158
- Navarro-Martinez, D., Salisbury, L. C., Lemon, K. N., Stewart, N., Matthews, W. J., & Harris, A. J. L. (2011). Minimum required payment and supplemental information disclosure effects on consumer debt repayment decisions. *Journal of Marketing Research, 48*, 60–77.
- Retail Financiero. (2020). Compendio Estadístico. Recuperado de: <https://retailfinanciero.org/estadisticas-y-estudios/>
- 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.
- Schwartz, D. (2020). *The Rise of a Nudge: A Field Experiment on Minimum and Total Credit Card Payments*. Working paper.
- Soll, J. B., Keeney, R. L., & Larrick, R. P. (2013). Consumer misunderstanding of credit card use, payments, and debt: Causes and solutions. *Journal of Public Policy & Marketing, 32*(1), 66-81.
- Stewart, N. (2009). The cost of anchoring on credit card minimum payments. *Psychological Science, 20*, 39-41.



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Sunstein, C. R. (2014a). *Why nudge?: The politics of libertarian paternalism*. Yale University Press.

Sunstein, C. R. (2014b). Nudging: a very short guide. *Journal of Consumer Policy*, 37(4), 583-588.

Thaler, R., & Sunstein, C. (2008). *Nudge: The gentle power of choice architecture*. New Haven, Conn.: Yale.

Tversky, A., & Kahneman, D. (1974). Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. *Science*, 185(4157), 1124-1131.

**V. ANEXOS**

**Anexo I. Prototipo de Estado de Cuenta denominado "Símbolos sin mínimo" generado con ocasión del Informe técnico.**

SIN SELLO  
SERNAC

Nombre del titular Xxxxxx Xxxxxxxxxx Xxxxxxxxxx Xxxxxxxxxx  
 N° de tarjeta de crédito 7246 9482 1452 XXXX  
 Fecha estado de cuenta 25/09/2020  
 Periodo facturación 26 de Agosto de 2020 al 25 de Septiembre de 2020

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

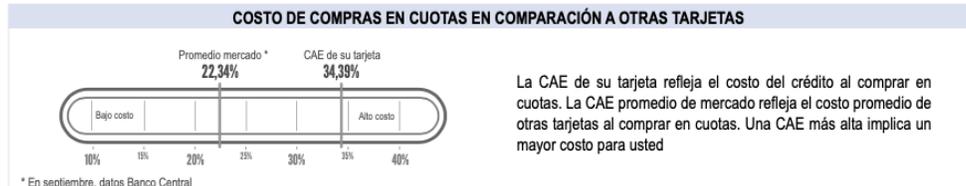
El Pago Mínimo es de \$47.238. Pagar el mímo NO exime del pago de intereses.

DETALLE TOTAL A PAGAR (Montos del periodo 26-Ago a 25-Sep)		
Monto pendiente de pago del periodo anterior	+	\$191.648
Cobros por intereses adicionales (rotativos) <sup>1</sup>	+	\$3.968
Cobros por atraso <sup>1</sup>	+	\$803
Cobros por comisiones <sup>1</sup>	+	\$672
Compras en cuotas	+	\$104.003
Total Pago Automático con Tarjeta (PAT)	+	\$46.801
Productos o servicios contratados	+	\$0
Traspaso deuda internacional	+	\$0
Impuestos	+	\$708
Abonos	-	\$0
<b>TOTAL</b>	<b>=</b>	<b>\$348.603</b>

<sup>1</sup> 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 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%



INFORMACIÓN GENERAL DE CUPO			
	TOTAL	UTILIZADO	DISPONIBLE
Cupo tarjeta	\$3.000.000	\$1.740.061	\$1.259.939
Cupo avance en efectivo	\$3.000.000	\$0	\$3.000.000
Para terminar con el total de su deuda anticipadamente deberá pagar:			\$1.740.061

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			

DETALLE PERIODO ACTUAL								
Lugar de operación	Fecha operación	Código referencia	Descripción operación o cobro	Monto Operación o cobro	Monto Total a pagar	Cargo del mes		
						Nº cuota	Valor cuota mensual	
<b>1.TOTAL OPERACIONES</b>								<b>\$120.804</b>
	26-08-20	0509 00463140	Monto cancelado	\$-30.000	\$-30.000	01/01	\$-30.000	
<b>TOTAL PAGOS A LA CUENTA</b>								<b>\$-30.000</b>
Santiago	26-08-20	0509 00626502	Zenit Seguros Gen R00 Santiago	\$40.000	\$40.000	01/01	\$40.000	
Santiago	26-08-20	1609 02153519	ADT SA. R00 Santiago	\$6.801	\$6.801	01/01	\$6.801	
<b>TOTAL PAT A LA CUENTA</b>								<b>\$46.801</b>
Santiago	26-08-20	1409 88830212	Abastible Express E	TASA INT. 2,46%	\$9.900	\$10.392	03/03	\$3.464
Santiago	27-08-20	1409 88424843	Copec	TASA INT 0,00%	\$42.156	\$42.156	05/06	\$7.026
Santiago	31-08-20	1409 88544048	Silvy George	TASA INT. 0,00%	\$16.500	\$16.500	04/05	\$3.300
Santiago	31-08-20	1409 88510252	Silvy George	TASA INT.0,00%	\$29.036	\$29.036	04/04	\$7.259
Santiago	01-09-20	1409 88908684	Senor De Maica	TASA INT. 0,00%	\$13.412	\$13.412	03/04	\$3.353
Santiago	01-09-20	1409 88931831	Senor De Maica	TASA INT 0,00%	\$24.364	\$24.364	01/02	\$12.182
Santiago	01-09-20	1409 88935005	Abastible Express E	TASA INT. 2,49%	\$11.900	\$12.346	01/02	\$6.173
Santiago	01-09-20	1409 88936627	Detalle Compra Tecn	TASA INT. 1,67%	\$1.000.000	\$1.369.404	01/36	\$38.039
Santiago	02-09-20	1409 88939458	Copec	TASA INT. 0,00%	\$69.621	\$69.621	01/03	\$23.207
<b>TOTAL COMPRAS EN CUOTAS A LA CUENTA</b>								<b>\$104.003</b>
<b>2.PRODUCTOS O SERVICIOS VOLUNTARIAMENTE CONTRATADOS SIN MOVIMIENTOS</b>								<b>\$0</b>
<b>3.CARGOS, COMISIONES, IMPUESTOS Y ABONOS</b>								<b>\$6.151</b>
	10-09-20	1209 00000000	Impuesto Decreto Ley 3475 Tasa 0,198%	\$55	\$55	01/01	\$55	
	20-09-20	1609 00000000	Mantención Operación Mensual	\$672	\$672	01/01	\$672	
	20-09-20	2009 00000000	Impuesto Decreto Ley 3475 Tasa 0,066%	\$653	\$653	01/01	\$653	
	20-09-20	2709 00000000	Intereses Rotativos	\$3.968	\$3.968	01/01	\$3.968	
	20-09-20	2709 00000000	Intereses De Mora	\$803	\$803	01/01	\$803	

### TASAS DE INTERÉS Y CARGA ANUAL EQUIVALENTE (CAE) DE SU TARJETA

	MONTO ROTATIVO	COMPRA EN CUOTAS	AVANCE EN EFECTIVO EN CUOTAS	CAE Prepago
Tasa de interés anual	21,48%	30,36%	30,36%	28,34%
CAE (Carga Anual)	31,83%	34,39%	27,13%	

En caso de prepagar su tarjeta con otro medio de financiamiento, ahorrará cuando la CAE del nuevo crédito sea menor a la CAE de prepago.

Estas tasas muestran cuánto le cobrarán al no pagar el total de su deuda (monto rotativo), al hacer compras en cuotas afectas a intereses y al realizar avances en efectivo. La CAE le sirve para comparar tarjetas. Por ejemplo, si usted tiene dos tarjetas, la tarjeta con la CAE más alta será menos conveniente para realizar esa operación.

### GLOSARIO

<b>CAE (Carga Anual Equivalente)</b>	Es un indicador expresado en porcentaje anual que refleja el costo del crédito, se calcula en base a un monto de 20 UF y pagadero en 12 cuotas. Esta información sirve para comparar con otras tarjetas.
<b>CAE Prepago</b>	Es un indicador expresado en forma porcentual que refleja el costo total actual de su deuda a la fecha de facturación. En caso de prepagar con otro medio de financiamiento, una CAE del nuevo crédito que sea menor a la CAE prepago de esta tarjeta será un ahorro para Ud.
<b>Comisión por Avance en Efectivo</b>	Valor que se aplica a cada transacción de giro de dinero con cargo a su Tarjeta
<b>Costo Monetario del Prepago</b>	Es el monto que se paga para extinguir anticipadamente o prepagar la Tarjeta de Crédito
<b>Gastos de Cobranza</b>	Monto que se cobra por la gestión de cobranza extrajudicial y se aplica a clientes que tienen más de 20 días de atraso en el pago de su cuenta.
<b>Impuesto al Crédito</b>	Valor del impuesto Ley de Timbres y Estampillas D.L. 3.475 de beneficio fiscal. Aplica a todas las transacciones de crédito.
<b>Interés de Mora</b>	Interés generado por atrasos en el pago de su tarjeta. El interés moratorio se calcula desde el primer día de atraso en los pagos, por tanto, en caso de que no pague en los plazos acordados, su deuda subirá por cada día de atraso.
<b>Interés Rotativo o Refundido</b>	Interés generado sobre el saldo no pagado entre el Monto Total a Pagar y el Pago Mínimo.
<b>Mantención de Operación Mensual</b>	Valor mensual destinado al pago de mantención de su tarjeta.
<b>Tasa de Interés</b>	Precio que usted debe pagar mensualmente por un préstamo. Por ejemplo, una tasa del 10%, quiere decir que le cobrarán 100 pesos por cada 1.000 pesos prestados.
<b>Tasa de Interés Avance en Efectivo en Cuotas</b>	Tasa de interés aplicable a los avances en efectivo que se hayan efectuado en cuotas en el periodo de facturación.
<b>Tasa de Interés Compra en Cuotas</b>	Tasa de interés aplicable a las compras en cuotas.
<b>Tasa de Interés Monto Rotativo</b>	Tasa de interés aplicable al saldo pendiente de pago o a la diferencia que hay entre el monto pagado y el monto facturado.

## **Anexo II. Propuesta de Rediseño de la Hoja Resumen/Cotización de Tarjetas de Crédito**

Al igual que el estado de cuenta de tarjetas de crédito, el contenido y formato de la Hoja de Resumen/Cotización se establece en el Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito (Figura 3). Con todo, a diferencia del estado de cuenta de la tarjeta de crédito, la información entregada en la etapa precontractual tiene por objetivo de ayudar al consumidor a comprender las condiciones del producto financiero para comparar con otras opciones del mercado y así poder tomar la decisión financiera más óptima. De esa manera, la hoja de resumen debe priorizar la información que permita al consumidor comparar entre tarjetas, para lo cual visibilizar los costos de estas será esencial, ya que es la información más compleja y habitualmente no se dispone fácilmente. Adicionalmente, la hoja de resumen debe informar al consumidor sobre las principales características del producto que está por contratar.

Considerando los hallazgos del informe técnico y la consulta pública respectiva, la revisión de la literatura en materia de ciencias del comportamiento y evidencia comparada, la Subdirección de Consumo Financiero generó una propuesta de rediseño para la hoja de resumen/cotización de tarjetas de crédito (ver Figura 4). El prototipo de hoja resumen está compuesto por una introducción que (i) individualiza al consumidor, (ii) entrega la información sobre la fecha de emisión y vigencia del documento, y (iii) señala la recomendación de SERNAC sobre cotizar en al menos tres instituciones antes de contratar el producto financiero. Posteriormente, el prototipo de hoja resumen se divide en las siguientes seis secciones:

**Figura 3: Hoja Resumen/Cotización de Tarjeta de Crédito fijado por Reglamento**

Tarjetas de Crédito - Hoja Resumen/Cotización	
SELLO SERNAC (si aplica)	
Nombre del Titular	-
Fecha	x/yy/zzzz
Plazo de Vigencia	7 días
<b>I. Producto principal</b>	
Cupo Total (en pesos)	-
Cupo Total Avance (en pesos)	-
Cupo (en moneda extranjera)	-
Plazo de vigencia de Tarjeta (años)	-
Costos anual de mantención (pesos)	-
<b>II. Otros Cargos</b>	
Cargo x1	-
Cargo x2	-
Cargo x3	-
<b>III. Tasas y CAE</b>	
<b>Tasa Mensual</b>	
Crédito Rotativo	xx%
Compra en Cuotas	xx%
Avances en Efectivo	xx%
<b>Carga Anual Equivalente</b>	
CAE Crédito Rotativo	xx%
CAE Compra en Cuotas	xx%
CAE Avances en Efectivo	xx%
* Toda CAE se calcula sobre un supuesto de gasto mensual de 20 UF.	
<b>IV. Gastos Adicionales</b>	
<b>Seguro desgravamen</b>	
Costo anual (pesos)	-
Cobertura	xxxx
<b>Seguro desempleo</b>	
Costo anual (pesos)	-
Cobertura	xxx
<b>Seguro fraude</b>	
Costo anual (pesos)	-
Cobertura	xxx
<b>Seguro vida</b>	
Costo anual (pesos)	-
Cobertura	xxx
<b>V. Cierre Voluntario</b>	
"El derecho a pagar anticipadamente o prepagar es un derecho irrenunciable, de conformidad al artículo 10 de la Ley N° 18.010".	
<b>VI. Costos por Atrasos</b>	
Interés Moratorio	-
Gastos de Cobranza	-
<b>Advertencia</b>	
"La Tarjeta de Crédito de que da cuenta esta Hoja Resumen, requiere del Consumidor contratante, NN patrimonio o ingresos futuros suficientes para pagar su costo total de \$ xx, cuya cuota mensual es de \$ xx, durante todo el período del crédito".	

1. *¿Cuánto pagará en total por esta tarjeta si...?.* La hoja de resumen contiene información de tasas y costos que no son fáciles de entender por el consumidor promedio. De esta manera, es imperativo disponer la información financiera compleja de una forma que sea entendible por el consumidor y que permita evaluar las condiciones que se le ofrecen de manera sencilla (Loewenstein et al., 2014). Por esta razón, la primera sección entrega información del costo total del crédito asociado a una determinada transacción. En consecuencia, los costos y tasas que habitualmente se presentan en términos relativos o porcentajes, ahora se traducen a ejemplos de usos que los consumidores le pueden dar a la tarjeta para entender cuánto terminarán pagando por la transacción realizada. En otras palabras, esta sección simplifica la información y permite al consumidor entender de mejor manera cómo los costos y tasas asociados a la tarjeta impactan al costo total de la deuda en una operación en específico. Por esta razón, el cálculo debe incorporar todos los cargos adicionales al monto de la transacción (intereses, comisiones, seguros, etc.), simulando que esta operación es la única ejercida por el consumidor en el periodo de tiempo establecido en el ejemplo.  
La literatura de economía del comportamiento recomienda que las cartillas de información de productos financieros utilicen lenguaje simple y estandarizado (Loewenstein et al., 2014). Por esta razón, el ejemplo incorporado en el prototipo considera un monto de transacción de \$100.000, por la facilidad que tiene este monto para realizar cálculos para el consumidor.
2. *Costo de compras en 12 cuotas en comparación a otras tarjetas.* La segunda sección replica el comparador de CAE utilizado en el prototipo de rediseño del estado de cuenta que presenta el informe técnico. Esta sección entrega información clave para la etapa precontractual, ya que, en ese momento de cotización, el consumidor debe tomar la decisión de contratar o no una tarjeta y/o cuál de todas las opciones de tarjetas contratar. Como se demostró en el experimento, la comparación de la CAE incluida en los rediseños del estado de cuenta presentado como la CAE de la tarjeta y la CAE promedio del mercado – “comparador CAE” - logró aumentar el porcentaje de personas que reportan estar dispuestas a cotizar una nueva tarjeta, desde 29% en el estado de cuenta

actual a 40% en promedio en los tratamientos. Dado que la hoja de resumen es un documento precontractual, entregar información comparativa que le permita a las personas evaluar sus opciones antes de contratar un producto financiero es fundamental. Por esta razón, se aconseja que, en la hoja resumen, el comparador CAE tenga un rol más protagónico al otorgado en el rediseño del estado de cuenta de la tarjeta de crédito porque en esta etapa la decisión prioritaria que debe tomar el consumidor es decidir qué tarjeta contratar, a diferencia del momento cuando recibe el estado de cuenta, donde la decisión primordial es el monto que debe pagar en el mes de facturación.

3. *Costos de esta tarjeta.* La tercera sección informa al consumidor sobre los posibles costos asociados al uso de la tarjeta de crédito. En primer lugar, incluye una tabla que establece las principales comisiones que habitualmente impactan el costo total de la deuda. Esta subsección informa de una manera más desagregada la información de comisiones que el actual formato de hoja de resumen, ya que como la literatura lo indica, cuando las personas enfrentan potenciales gastos adicionales, el desagregar los costos se percibe como una situación peor que cuando estos costos están agrupados en un solo ítem (Kahneman & Tverky, 1979; Thaler, 1985). Sin embargo, se debe tener en cuenta que cuando estos costos son desagregados de manera tal que los montos son muy pequeños, la decisión del consumidor también se puede ver afectada (Markowitz, 1952; Prelec & Loewenstein, 1991). De esa manera, se recomienda utilizar periodos de tiempos anuales para, por ejemplo, la incorporación de los costos de mantención asociados a la tarjeta.

En segundo lugar, se informa sobre las tasas de interés y CAE para las diferentes operaciones (monto rotativo, compras en cuotas y avances en efectivo) acompañado de un texto explicativo. Esta subsección replica la información utilizada en los rediseños del estado de cuenta del presente informe, ya que este demostró que las personas expuestas a las cartillas rediseñadas muestran un mayor entendimiento sobre la información de tasas y CAE en comparación a las personas que vieron el actual estado de cuenta (54% y 38% respectivamente).

En tercer lugar, es importante mencionar que la estandarización de este documento a través de los diversos proveedores de tarjetas de crédito permite que la información de tasas de interés y otros costos asociados sean fácilmente comparables entre distintas tarjetas del mercado permitiéndole al consumidor evaluar opciones para la toma de decisión. Esto es especialmente importante para esta sección, ya que la información presentada aquí es habitualmente la más compleja de comprender por los consumidores.

4. *Características de la tarjeta:* La cuarta sección entrega información que actualmente está presente en el formato de hoja de resumen que establece el Reglamento D.S. 44/2012 sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito, pero haciendo algunos ajustes al formato y lenguaje utilizado para facilitar la comprensión de este apartado. De esa manera, la propuesta de rediseño plantea establecer claramente cuál es la relación entre el cupo total de la tarjeta y el cupo disponible para cada una de las operaciones. Asimismo, la información sobre el término anticipado del producto se redacta como un mensaje, en formato de recordatorio y con un lenguaje simplificado, que informa al consumidor que por derecho puede pagar de forma anticipada la deuda y cerrar el producto financiero cuando lo estime conveniente.
5. *Productos voluntariamente contratados:* La quinta sección hace referencia al contenido que actualmente se denomina como “gastos adicionales”. El objetivo de esta sección, al igual que el formato actual, busca informar sobre productos y servicios que voluntariamente el consumidor podría contratar al momento de firmar un contrato de una tarjeta de crédito, siendo la incorporación de seguros los productos más habituales de esta sección. Cabe destacar que para la contratación de tarjetas de crédito, el Reglamento no señala la obligatoriedad de ningún producto y servicio. Sin embargo, el art. 20 del Reglamento sobre información al consumidor de tarjeta de crédito (D.S. N° 44/2012, MINECON) que establece las condiciones objetivas para el rechazo de este producto financiero, señala que el Emisor de tarjetas de crédito puede requerir la contratación de un seguro para otorgar el producto. Por esta razón, el rediseño de Hoja Resumen/Cotización propone subdividir esta sección señalando

claramente cuales son (i) los productos y servicios requeridos por el emisor como condición objetiva para la contratación, y (ii) los otros productos y servicios que el consumidor voluntariamente puede o no contratar para obtener la tarjeta de crédito que está cotizando. Adicionalmente, se incluye un mensaje en formato de advertencia informando al consumidor que la contratación de seguros para tarjetas de crédito no es obligatoria por ley y que tiene la libertad de contratar estos productos y servicios con cualquier entidad que comercialice estos mismos, dejando claramente señalado el carácter voluntario de la información dispuesta en esta sección.

6. *Glosario*: La última sección incluye el mismo glosario incorporado en el rediseño del estado de cuenta con el objetivo de explicar los términos técnicos utilizados para aumentar la comprensión de la información del estado de cuenta.

**Figura 4: Propuesta de Rediseño de la Hoja Resumen/Cotización de  
Tarjetas de Crédito**

# HOJA RESUMEN TARJETA DE CRÉDITO

SERNAC recomienda cotizar en al menos 3 instituciones para obtener una mejor oferta

SIN SELLO  
SERNAC

NOMBRE DEL TITULAR: Xxxxxx Xxxxxxxxxx  
TIPO DE TARJETA: MASTERCARD GOLD MEMBER  
FECHA DE EMISIÓN: 19/03/2021  
PLAZO DE VIGENCIA: 7 DÍAS HÁBILES

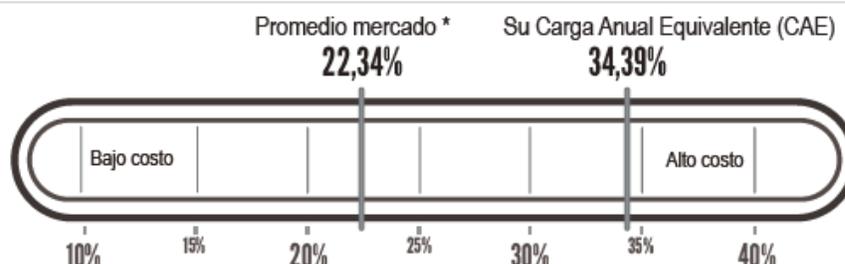
## I. ¿CUÁNTO PAGARÁ EN TOTAL POR ESTA TARJETA SI...?

Si realiza una compra por \$100.000 sin cuotas, el costo total del crédito será de \$xxx.xxx

Si realiza una compra por \$100.000 en 12 cuotas, el costo total del crédito será de \$xxx.xxx

Si realiza un avance en efectivo por \$100.000 en 12 cuotas, el costo total del crédito será de \$xxx.xxx

## II. COSTO DE COMPRAS EN 12 CUOTAS EN COMPARACIÓN A OTRAS TARJETAS



La Carga Anual Equivalente (CAE) de su tarjeta refleja el costo del crédito al comprar en 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.**

\* En septiembre, datos Banco Central

## III. COSTOS DE ESTA TARJETA

Revise las comisiones asociadas a la contratación y uso de esta tarjeta para **comparar** con otras opciones. Asimismo, las tasas de interés que se muestran le permitirán saber cuánto le cobrarán al no pagar el total de su deuda (monto rotativo), al hacer compras en cuotas afectas a intereses y al realizar avances en efectivo. La CAE le sirve para comparar tarjetas al realizar estas operaciones.

### Comisiones

Comisión mantención anual:	\$20.000
Comisión por tipo de transacción:	
Avance en efectivo:	\$2.000
Avance en efectivo en el extranjero:	1% del monto de cada avance
Compras en el extranjero:	2USD + 2% del monto de cada transacción

### Tasa de interés y Carga Anual Equivalente

	Tasa de interés	Carga Anual Equivalente (CAE)
Monto rotativo	21,48%	31,83%
Compras en cuotas	30,36%	34,39%
Avances en efectivo en cuotas	31,26%	27,13%

## IV. CARACTERÍSTICAS DE LA TARJETA

### Información General del cupo

	Total	Disponible para compras	Disponible para avances
Cupo tarjeta	\$3.000.000	\$3.000.000	\$2.400.000

Fecha de facturación: día 5 de cada mes

Plazo de vigencia de la tarjeta: **Abril 2025**

**Recuerde:** Una vez contratada la tarjeta, Ud. por Ley tiene derecho a pagar su deuda total en forma anticipada y cerrar su tarjeta cuando usted lo desee.

## V. PRODUCTOS O SERVICIOS ADICIONALES



La contratación de seguros para tarjetas de crédito NO es obligatoria por Ley. Recuerde que Ud. siempre puede contratarlos libremente con otros proveedores.

### V.1 PRODUCTOS REQUERIDOS POR EL EMISOR PARA LA CONTRATACIÓN DE ESTA TARJETA

<b>SEGURO: Desgravamen</b>
Costo mensual / anual (pesos):
Nombre del proveedor:
Nº de póliza:
Cobertura:

### V.2 PRODUCTOS O SERVICIOS VOLUNTARIAMENTE COTIZADOS

<b>SEGURO: Viajes</b>
Costo mensual / anual (pesos):
Nombre del proveedor:
Nº de póliza:
Cobertura:

## VI. GLOSARIO

<b>CAE (Carga Anual Equivalente)</b>	Es un indicador expresado en porcentaje anual que refleja el costo del crédito, se calcula en base a un monto de 20 UF y pagadero en 12 cuotas. Esta información sirve para comparar con otras tarjetas.
<b>CAE Prepago</b>	Es un indicador expresado en forma porcentual que refleja el costo total actual de su deuda a la fecha de facturación. En caso de prepagar con otro medio de financiamiento, una CAE del nuevo crédito que sea menor a la CAE prepago de esta tarjeta será un ahorro para Ud.
<b>Comisión por Avance en Efectivo</b>	Valor que se aplica a cada transacción de giro de dinero con cargo a su Tarjeta.
<b>Costo Monetario del Prepago</b>	Es el monto que se paga para extinguir anticipadamente o prepagar la Tarjeta de Crédito.
<b>Cupo de la tarjeta</b>	El monto total de crédito que el Consumidor tiene disponible para la utilización de una Tarjeta de Crédito, sea para uso como medio de pago o para realizar Avances en Efectivo. Este último podrá limitarse a una parte del Cupo Total o establecerse como un cupo independiente.
<b>Gastos de Cobranza</b>	Monto que se cobra por la gestión de cobranza extrajudicial y se aplica a clientes que tienen más de 20 días de atraso en el pago de su cuenta.
<b>Impuesto al Crédito</b>	Valor del impuesto Ley de Timbres y Estampillas D.L. 3.475 de beneficio fiscal. Aplica a todas las transacciones de crédito.
<b>Interés de Mora</b>	Interés generado por atrasos en el pago de su tarjeta. El interés moratorio se calcula desde el primer día de atraso en los pagos, por tanto, en caso de que no pague en los plazos acordados, su deuda subirá por cada día de atraso.
<b>Interés Rotativo o Refundido</b>	Interés generado sobre el saldo no pagado entre el Monto Total a Pagar y el Pago Mínimo.
<b>Mantención de Operación Mensual</b>	Valor mensual destinado al pago de mantención de su tarjeta.
<b>Tasa de Interés</b>	Precio que usted debe pagar mensualmente por un préstamo. Por ejemplo, una tasa del 10%, quiere decir que le cobrarán 100 pesos por cada 1.000 pesos prestados.
<b>Tasa de Interés Avance en Efectivo en Cuotas</b>	Tasa de interés aplicable a los avances en efectivo que se hayan efectuado en cuotas en el periodo de facturación.
<b>Tasa de Interés Compra en Cuotas</b>	Tasa de interés aplicable a las compras en cuotas.
<b>Tasa de Interés Monto Rotativo</b>	Tasa de interés aplicable al saldo pendiente de pago o a la diferencia que hay entre el monto pagado y el monto facturado.