



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

APRUEBA DICTAMEN ADMINISTRATIVO SOBRE VIGENCIA DE LA COTIZACIÓN Y OFERTA DE PORTABILIDAD

RESOLUCIÓN EXENTA N° 911

SANTIAGO, 26 DE NOVIEMBRE DE 2021

VISTO: Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N° 21.236 que Regula la Portabilidad Financiera, el Decreto Supremo N° 1154/2020, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 21.236, que regula la Portabilidad Financiera, el Decreto Supremo N° 42 de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el Reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios, el Decreto Supremo N° 90 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también "SERNAC" o "Servicio", es un servicio público descentralizado, dotado de patrimonio y personalidad jurídica propia, que tiene por función velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

2.- Que, la Ley N° 21.236, que regula la portabilidad financiera, introdujo al inciso segundo del artículo 3° de la Ley N° 19.496 un nuevo literal f) consagrando el derecho de los consumidores a la portabilidad financiera. Adicionalmente, su artículo 28 establece que la Ley N° 21.236 se considerará como una norma de protección de los derechos del consumidor para efectos de lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496. Por otra parte, el Reglamento de la citada ley, D.S. N° 1154/2020 del Ministerio de Hacienda, tiene por objeto regular los aspectos necesarios para su correcta aplicación.

3.- Que, el Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios, aprobado por el D.S. N° 42/2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, dictado de conformidad con el artículo 62 de la Ley N° 19.496, tiene por objeto establecer la información que, con sujeción a la Ley de Protección del Consumidor, deben proporcionar los proveedores de créditos hipotecarios a los consumidores.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4.- Que, desde la dictación de las normas anteriormente citadas, este Servicio ha recibido una alta cantidad de reclamos relativos al cumplimiento de las obligaciones impuestas en relación con las tasas de interés.

5.- Que lo anterior, sumado a diversas consultas que este Servicio ha recibido tanto de consumidores como de proveedores, sobre el tema, evidencia la necesidad imperiosa de elaborar una interpretación respecto de la interpretación de dichas normas con el objeto entregar certeza jurídica.

6.- Que, la Ley N° 21.081 incorporó al artículo 58 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entre otras, la facultad del SERNAC de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

7.- Que, la Constitución Política de la República garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

8.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del SERNAC.

RESUELVO:

1. APRUÉBASE el presente "Dictamen Administrativo sobre Vigencia de la Cotización y Oferta de Portabilidad", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

INTERPRETACIÓN ADMINISTRATIVA SOBRE VIGENCIA DE LA COTIZACIÓN Y OFERTA DE PORTABILIDAD

Sobre la cuestión jurídica objeto de la presente interpretación, cabe hacer presente, de forma preliminar, que la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante "LPDC"), establece en su artículo 12 que "todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Ahora bien, en materia financiera, esta oferta vinculante se materializa a través de la Cotización y su respectiva Hoja Resumen de Cotización, según lo disponen los artículos 17 C y 17 G de la LPDC; así como por la Oferta de Portabilidad Financiera, según lo prescrito por el artículo 3° N° 7 de la Ley N° 21.236.

Dichos documentos, de acuerdo con la normativa vigente, deben ser entregados al consumidor con posterioridad a la evaluación del riesgo comercial que lo califica como sujeto de crédito.

En efecto, el artículo 17 C de la LPDC dispone que los proveedores de productos y servicios financieros deberán incorporar, al inicio de su contrato de adhesión, una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas, la que deberán incluir en sus cotizaciones, para que los consumidores puedan compararlos fácilmente. Adicionalmente, el artículo 17 G inciso tercero de la citada ley, establece la obligación de los proveedores de informar, en toda cotización de crédito, todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos, tarifas, condiciones y vigencia de los productos ofrecidos conjuntamente, debiendo informar las comparaciones con dichos valores y condiciones en el caso de que se contraten separadamente.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Por su parte, al regular la portabilidad financiera, el artículo 3° N° 7 de la Ley N° 21.236, define la oferta de portabilidad como aquella oferta escrita y de carácter vinculante mediante la cual un proveedor propone a un cliente la celebración de determinados contratos de productos o servicios financieros y especifica el o los productos y servicios que el cliente mantiene con un proveedor inicial y que serán objeto de un mandato de término.

En el mismo sentido, el Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios (en adelante "RCH"), aprobado por D.S. N° 42/2012, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, define la cotización de un crédito hipotecario, en el número 28 de su artículo 3°, como "*la propuesta dirigida nominativamente a un consumidor interesado en la contratación de un crédito hipotecario cuyo riesgo comercial ha sido previamente evaluado clasificándose como sujeto de crédito*".

Tal como lo señalamos, conforme el artículo 17 C de la LPDC y los artículos 3° N° 6 y 39 del RCH, **los proveedores están obligados a incluir en toda cotización, como hoja inicial, la "Hoja de Resumen de Cotización", cuyo formato y contenido fija el propio reglamento.**

En cuanto al carácter vinculante de las condiciones crediticias propuestas por un proveedor financiero al consumidor, el RCH distingue con claridad entre el carácter no vinculante de la mera "simulación" y la naturaleza vinculante de la "cotización", prescribiendo, en el número 28 del artículo 3°, que "*si la propuesta se dirige al público o a un Consumidor cuyo riesgo comercial no ha sido previamente evaluado, sólo tendrá el carácter de simulación no vinculante o meramente referencial, hasta que se haya aprobado la evaluación de riesgo comercial, situación que deberá informarse en la misma simulación.*" Del mismo modo, la Ley N° 21.236, sobre portabilidad financiera, define la oferta de portabilidad financiera, en el número 7 de su artículo 3°, como "*la oferta escrita y de carácter vinculante, regulada en el artículo 7 de esta ley, mediante la cual un proveedor propone a un cliente la celebración de determinados contratos de productos o servicios financieros y especifica el o los productos y servicios financieros que el cliente mantiene con un proveedor inicial y que serán objeto de un mandato de término*". Sobre el particular, el Reglamento de la Ley de Portabilidad Financiera (en adelante "RPF") dispone, en su artículo 9°, que "*la oferta de portabilidad se dirigirá a un cliente cuyo riesgo comercial ha sido previamente evaluado*" y ordena, en el artículo 8°, que "*a la oferta de portabilidad deberá adjuntarse la cotización de los productos o servicios ofertados*". Esta norma es especialmente relevante, pues implica el reconocimiento reglamentario de la naturaleza análoga tanto de la oferta de portabilidad como de la cotización, entendiéndose como oferta o propuesta de condiciones del crédito, al ordenar su entrega conjunta.

Por lo tanto, de conformidad con la normativa antes citada, **lo que determina el carácter vinculante de la propuesta u oferta de condiciones formulada al consumidor, ya sea a través de una cotización u oferta de portabilidad financiera, es el hecho de que dicha propuesta sea enviada al consumidor con posterioridad a la evaluación de riesgo comercial que lo califica como sujeto de crédito.**

Ahora bien, **sobre el contenido de la cotización de crédito hipotecario, su hoja resumen y la oferta de portabilidad financiera, los proveedores de créditos hipotecarios deben dar cumplimiento al contenido y formato fijados por la normativa reglamentaria respectiva.**

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En efecto, el RCH establece, en sus artículos 4° al 7°, el contenido mínimo que deberá incorporarse en toda Cotización y si bien no determina el formato de la cotización, pudiendo éste ser libremente fijado por el proveedor, es perentorio en establecer la obligación de los proveedores de entregar una Hoja Resumen de Cotización, como hoja inicial de toda cotización, respecto de la cual fija su formato en los artículos 39 y 41 del RCH.

En el mismo sentido, el RPF establece el contenido y formato de la Oferta de Portabilidad Financiera en los artículos 11 a 16, en los que prescribe que, en dichos documentos, se debe informar al consumidor, entre las propuestas de condiciones del crédito, el Costo Total del Crédito, la Carga Anual Equivalente y la tasa de interés que sirve para su cálculo, en plena concordancia con lo dispuesto por el artículo 17 G de la LPDC y el artículo 4° del RCH.

Cabe hacer presente que si bien el RCH no enunció la tasa de interés aplicada como contenido mínimo de la Hoja Resumen, el artículo 17 G inciso tercero de la LPDC la incluye como parte de los elementos que los proveedores deben informar en toda cotización de crédito junto a los precios, cargos, comisiones, costos, tarifas, condiciones y vigencia de los productos ofrecidos conjuntamente, debiendo informar las comparaciones con esos mismos valores y condiciones en el caso de que se contraten separadamente. En este sentido, la tasa de interés forma parte de la fórmula de cálculo de la Carga Anual Equivalente (CAE) y el Costo Total del Crédito, conforme a los artículos 3 N° 22 inciso segundo y N° 13 del RCH, respectivamente. En consecuencia, **considerando que tanto la CAE como el Costo Total del Crédito propuesto es vinculante para el proveedor, una vez aceptada la cotización por el consumidor** (en la cual se incluyen ambos elementos), **también lo será la tasa de interés que sirve para su cálculo.**¹

En cuanto al **tiempo de vigencia de la propuesta de condiciones materializada en la Cotización, su Hoja Resumen y la Oferta de Portabilidad**, el artículo 17 G inciso segundo de la LPDC en relación con los artículos 3° N° 29 del RCH y 9° del RPF, dispone que éstas no podrán tener una vigencia menor a siete días, periodo en el cual el consumidor podrá aceptar la propuesta ofertada. En ese sentido, en materia de portabilidad de créditos hipotecarios, el artículo 9° del RPF establece que *"De aceptarse la oferta por el cliente dentro del periodo de vigencia, ésta se mantendrá vigente hasta la celebración de los contratos ofrecidos, hasta el arrepentimiento de la aceptación del cliente, o hasta el rechazo de la contratación por concurrir alguna de las condiciones objetivas referidas en el artículo 10 de este Reglamento, distintas a la evaluación del riesgo comercial, por no haberse cumplido los compromisos asumidos por el cliente de conformidad a los artículos 5 y 10 de la Ley o por haberse aumentado las deudas del cliente de conformidad al inciso cuarto del artículo 10 de la Ley."*

En consecuencia, este Servicio, interpretando la norma del artículo 17 G, inciso 2°, letra c) de la LPDC estima que, **a contar de la entrega de la cotización y su hoja resumen, o la oferta de portabilidad respectiva, habiendo aceptado el consumidor las condiciones en ella descritas, dentro del plazo de vigencia aplicable, opera la irrevocabilidad e inmutabilidad de dichas condiciones, las que se encontrarán vigentes hasta la celebración de los contratos ofrecidos.**

¹ Para fines ilustrativos, al final de este dictamen, se adjuntan los formatos de Hoja Resumen de Cotización y Oferta de Portabilidad Financiera, cuya entrega debe realizar los proveedores con posterioridad a la evaluación de riesgo comercial del cliente que lo califica como sujeto de crédito, de conformidad lo disponen los artículos 3° N° 28 del RCH y 9 del RPF.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Al respecto, cabe advertir que la naturaleza vinculante asignada a la cotización, su hoja resumen y la oferta de portabilidad financiera, resultan aplicables independientemente de que el proveedor, en incumplimiento de las formalidades establecidas por la normativa, entregue al consumidor, con posterioridad a la evaluación de riesgo comercial, propuestas de condiciones bajo documentos cuyo formato o denominación sea distinta de aquella ordenada por los reglamentos precitados, tales como "simulaciones", "cierre o aprobación de condiciones", entre otras denominaciones. Esto último, en cualquier evento, supone una infracción a la normativa reglamentaria precitada.

Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, se hace presente que el RCH, incorpora un listado de condiciones objetivas para el rechazo de la contratación del crédito con posterioridad a la aceptación de las condiciones propuestas en la hoja resumen de cotización y oferta de portabilidad. Estas mismas condiciones objetivas de rechazo son aplicables en casos de portabilidad financiera, según dispone el artículo 10 del RPF que establece la posibilidad de que el proveedor rechace, en todo momento, la contratación, incluso con posterioridad a la aceptación de la oferta, si concurre una o más de las condiciones objetivas consagradas en la Ley N° 19.496 y sus respectivos reglamentos. En particular, el artículo 20 dispone entre las condiciones objetivas para el rechazo, que el inmueble sobre el cual se constituiría la garantía hipotecaria cuente con antecedentes que impidan o dificulten su constitución (N°6); que la tasación del inmueble sobre el cual se constituiría la garantía hipotecaria tenga un menor valor del informado por el consumidor (N°10); y variaciones negativas y relevantes en los antecedentes entregados por el consumidor para el otorgamiento del crédito hipotecario o en las condiciones de los mercados nacionales o internacionales de deuda, bancario o de capitales que se produzcan con posterioridad a la cotización efectuada por el proveedor (N°22).

Sobre el establecimiento y aplicación de estas condiciones objetivas para el rechazo de la contratación, el RCH, en su artículo 20, prescribe que ellas "no podrá importar discriminación arbitraria respecto del Consumidor". En consecuencia, este Servicio interpreta que estas causales no habilitan al proveedor para, al tiempo de la celebración de la escritura pública a través del cual se suscribe el contrato de un crédito hipotecario, efectuar modificaciones arbitrarias de la tasa de interés o de cualquier otra condición propuesta al consumidor y aceptada por éste, con ocasión de la cotización, su hoja resumen u oferta de portabilidad financiera. En efecto, las condiciones objetivas para el rechazo a la contratación antes citadas son causales excepcionales, que suponen un incumplimiento a condiciones previamente pactadas, cuyos elementos específicos deben ser debidamente acreditados, según corresponda.

Así las cosas, en el evento del rechazo, el consumidor tiene derecho a ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del crédito hipotecario, según lo dispone el artículo 3 letra a) inciso segundo de la ley N°19.496 y el artículo 19 del RCH. Adicionalmente, en el caso que el rechazo a la contratación responda a circunstancias ajenas a la responsabilidad del consumidor, de conformidad con la normativa común, corresponderá, según proceda, la restitución de los costos en que este último haya incurrido durante el proceso de contratación, tales como los gastos operacionales por concepto de tasación y estudio de título. Lo anterior no obsta a que el proveedor financiero pueda formular una nueva oferta de portabilidad financiera o cotización al consumidor, con posterioridad a su rechazo a la contratación.

Sostener que la tasa de interés u otras condiciones son alterables por el proveedor financiero a su solo arbitrio, con posterioridad a la aceptación por parte del consumidor de la cotización u oferta de portabilidad (por ejemplo al momento de la firma de la escritura pública), no sólo contraría la normativa antes indicada, sino que provocaría incertidumbre al consumidor sobre cuáles

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

son las verdaderas condiciones de su crédito hipotecario, impidiéndole comparar otras ofertas y conocer su verdadero compromiso patrimonial asociado al crédito. En efecto, la finalidad o *telos* de la normativa sobre consumo financiero ya citada, es precisamente que el consumidor cuente con la antelación suficiente para poder comparar dicha oferta con otras ofrecidas en el mercado en condiciones más favorables. Adicionalmente, una interpretación en este sentido permitiría a los proveedores financieros hacer cambios casi imperceptibles en la tasa de interés (o en otras condiciones del crédito) el día de la firma de la escritura, con efectos patrimoniales significativos en el Costo Total del Crédito que deberán pagar los consumidores, explotando las asimetrías proveedor-consumidor que el derecho de consumo busca corregir. Finalmente, todo ello sería contrario a la buena fe, que, en tanto principio general del derecho, exige transparencia y respeto no solo por aquello a que se ha obligado el proveedor durante la relación contractual, sino también respecto por sus declaraciones y ofertas en etapas precontractuales, tal como lo dispone el artículo 12 de la LPDC.

En ese sentido, este servicio interpreta que cuando el RCH define el crédito hipotecario, como el producto financiero en virtud del cual *"una parte denominada proveedor, entrega o se obliga a entregar una cantidad cierta de dinero a otra parte denominada consumidor, que se obliga a pagarla en cuotas y en un plazo determinado, incluyendo la suma de dinero que resulte de la aplicación de una tasa de interés establecida al momento de su contratación"*, el artículo 3° N° 1 del precitado Reglamento no se refiere a la contratación como sinónimo o equivalente del momento de suscripción de la escritura pública de mutuo hipotecario por parte del consumidor, sino que al proceso completo del que es objeto la contratación del crédito, incluyendo la oferta materializada en la cotización y su correspondiente aceptación. Una conclusión en sentido contrario conduciría al absurdo de que el ordenamiento jurídico permitiría una alteración de la tasa de interés al tiempo de la firma cuando se celebra un nuevo crédito hipotecario, pero la prohibiría cuando se efectúa un proceso de portabilidad financiera del mismo crédito.

Como se señaló, una interpretación armónica, sistémica y teleológica de la normativa sobre la cotización del crédito y portabilidad financiera, lleva a concluir que tanto la tasa de interés como las demás características del crédito (entre ellas la CAE, el pie y plazo del crédito), en tanto condiciones del crédito hipotecario, son fijada al tiempo de la aceptación de la cotización y, sólo en circunstancias excepcionales y en cumplimiento de las hipótesis fijadas por la normativa legal y reglamentaria ya citada, los proveedores financieras podrán rechazar el crédito inicialmente propuesto y aceptado por el consumidor con ocasión de la cotización.

Conclusiones

En base a lo anterior, este Servicio interpreta que, respecto del artículo 17 G inciso 2° letra c) de la Ley N° 19.496, relativo a la vigencia de las condiciones del crédito hipotecario establecidas en la cotización y oferta de portabilidad aceptada por el consumidor, **opera la irrevocabilidad e inmutabilidad de las condiciones ofrecidas**, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 12 del mismo cuerpo legal, sin perjuicio del rechazo de la contratación del crédito con posterioridad a la aceptación de las condiciones propuestas en la hoja resumen de cotización y oferta de portabilidad, fundado en las condiciones objetivas debidamente informadas de forma previa y pública por el proveedor, conforme al artículo 20 del Reglamento de información al consumidor de créditos hipotecarios.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Figura N°1: Formato Hoja Resumen de Cotización y Contrato

Hoja Resumen de Cotización o Contrato Crédito Hipotecario	
	SELLO SERNAC (si aplica) CAE: XX%
Nombre Titular	-
Fecha	x/yy/zzzz
Plazo de vigencia cotización	7 días
I. Producto Principal	
Monto Líquido del Crédito Hipotecario (UF, pesos)	-
Plazo del Crédito Hipotecario (años)	-
Valor del Dividendo (UF, pesos)	-
Costo Total del Crédito Hipotecario (UF, pesos)	-
Carga Anual Equivalente (CAE)	xx%
Modalidad del Crédito	-
Tasa de interés aplicada	fija / variable
Monto Bruto del Crédito	-
Garantías adicionales a la hipotecaria asociada	Si/No - ¿Tipo de garantía?
II. Gastos Asociados al Otorgamiento del Crédito Hipotecario	
Honorarios Tasación	-
Honorarios Estudio Títulos y Redacción Contrato	-
Notario	-
Conservado de Bienes Raíces	-
Impuestos	-
III. Seguros Asociados al Crédito Hipotecario y Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados	
Seguro X	
Costo mensual (UF)	-
Costo total (UF)	-
Cobertura	-
Nombre proveedor del servicio asociado	-
Seguro Y	
Costo mensual (UF)	-
Costo total (UF)	-
Cobertura	-
Nombre proveedor del servicio asociado	-
Seguro Z	
Costo mensual (UF)	-
Costo total (UF)	-
Cobertura	-
Nombre proveedor del servicio asociado	-
IV. Condiciones de prepago	
Cargo Prepago (%)	-
Plazo de Aviso	-
V. Costos por atraso	
Interés Moratorio (%)	-
Gastos de Cobranza (%)	-
VI. Advertencia	
El Producto o servicio financiero de 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 periodo del crédito.	
* Los créditos con periodo de gracia o la posibilidad de traslado de cuotas podrían estar asociados a un costo.	

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Figura N°2: Oferta de Portabilidad Financiera

OFERTA DE PORTABILIDAD FINANCIERA

INFORMACIÓN GENERAL

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

Estimado(a) Sr. (a) [Nombre o Razón Social, Cédula de identidad o RUT],

Esta hoja contiene información de sus productos vigentes y los que está cotizando con esta institución financiera. Úsela para comparar las condiciones ofrecidas y buscar la mejor oferta. Para ver más detalles de cada producto revise las cotizaciones adjuntas. Una vez que decida la mejor opción, acepte la oferta dentro del plazo de vigencia.

Fecha emisión: [dd/mm/aaaa]

Fecha vigencia: [número días hábiles bancarios]

Proveedor inicial: [Nombre o Razón Social, RUT]

Proveedor de la oferta: [Nombre o Razón Social, RUT]

Canal de contacto con el proveedor de la oferta: [correo electrónico, teléfono, link u otro medio de contacto]

TABLA GENERAL DE PRODUCTOS O SERVICIOS NUEVOS Y VIGENTES A TERMINAR

La siguiente tabla detalla sus productos y/o servicios ofertados, los productos y/o servicios vigentes que serán financiados y el resultado de cada operación de portabilidad.

N	Productos vigentes que serán pagados por los productos y/o servicios ofertados	Productos y/o servicios ofertados	Resultado de portabilidad por producto o servicio ofertado
	[Producto vigente 1]	[Producto ofertado 1]	
	[Producto vigente 2]	[Producto ofertado 2]	
	[Producto vigente 3]	[Producto ofertado 3]	

INFORMACIÓN COMPARADA POR PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO

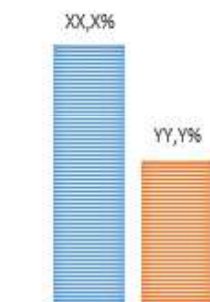


RECUERDE: Para créditos de igual monto y plazo, un Costo Total más bajo es un ahorro para Ud.

I. PRODUCTOS DE CRÉDITO

[Producto ofertado 1]

■ CAE Vigente ■ CAE Ofertado



Al comparar créditos de igual monto y plazo, una CAE más baja representa mejores condiciones para Ud.

Condición	Vigente	Ofertado
Monto del crédito		[Pago de Deudas:] [Libre Disposición:]
Tasa de interés		
CAE		
Seguros asociados:		
Obligatorios		
Voluntarios		
Plazo pendiente		
Cuota mensual a pagar		
Costo Total del Crédito por pagar		
Diferencia en Costos Totales en caso de portarse		
Modalidad de portabilidad		

Plazo suscripción del contrato del producto y/o servicio financiero:

Gastos operacionales de portabilidad:

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

II. TARJETAS DE CRÉDITO

[Producto ofertado 2]

■ CAE Vigente ■ CAE Ofertado



Esta CAE refleja el costo de comprar en cuotas. Una CAE más baja representa mejores condiciones para Ud.

Condición	Vigente	Ofertado
Tipo de tarjeta		
Cupo nacional		
Cupo internacional		
Costo de mantención anual		
CAE compra en cuotas		
Seguros asociados:		
Obligatorios		
Voluntarios		
Deuda		[Pago de Deudas:] [Libre Disposición:]
Costo Total de la Deuda por pagar		
Diferencia en Costos Totales en caso de portarse		

Plazo suscripción del contrato del producto y/o servicio financiero:
Gastos operacionales de portabilidad:

III. CUENTAS BANCARIAS Y NO BANCARIAS

[Producto ofertado 3]

Condición	Vigente	Ofertado
Tipo de cuenta		
Costo mantención anual		
Seguros asociados:		
Obligatorios		
Voluntarios		
Línea de Crédito de Cuenta Corriente		
Cupo Total Línea de Crédito		
Deuda		[Pago de Deudas:] [Libre Disposición:]
Costo Total de la Deuda por pagar		
Diferencia en Costos Totales en caso de portarse		

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen Administrativo sobre Vigencia de la Cotización y Oferta de Portabilidad" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

3. ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la total tramitación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

4. REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N° 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjese sin efecto a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.

Lucas Ignacio
Del Villar
Montt

Firmado digitalmente
por Lucas Ignacio Del
Villar Montt
Fecha: 2021.11.26
17:12:56 -03'00'

LUCAS DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

SCF/SDJeIA

Distribución:

- Subdirección Nacional.
- Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa.
- Subdirección de Consumo Financiero.
- Subdirección de Fiscalización.
- Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.
- Subdirección de Estudios Económicos y Educación.
- Departamento de Juicios
- Gabinete
- Fiscalía Administrativa.
- Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional.
- Oficina de partes.