

**RESUMEN EJECUTIVO
VERSIÓN PRELIMINAR**

**EXPERIMENTO PARA EVALUAR EL IMPACTO EN LAS
DECISIONES FINANCIERAS DEL CONSUMIDOR DE LA
COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE CUENTA DE
TARJETAS DE CRÉDITO**

SANTIAGO, ENERO 2021

Instituto Sistemas Complejos de Ingeniería (ISCI):

Daniel Schwartz P. (Investigador Responsable, ISCI – Universidad de Chile)
Ricardo Montoya M. (Co-Investigador, ISCI – Pontificia Universidad Católica de Chile)
Andrés Fernández V. (Ingeniero de Proyecto, ISCI – Universidad de Chile)
Alejandra Puente C. (Gestión Operacional, ISCI)

Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC):

Andrés Pavón M. (Subdirector de Consumo Financiero)
Francisca Rabanales R. (Coordinadora de Economía del Comportamiento)
Miguel Ángel Pavéz H. (Jefe Departamento Protección al Consumidor Financiero)

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo:

Camila Carrasco D. (Secretaria Ejecutiva OPEN)
Pascuala Domínguez O. (Asesora en Economía del Comportamiento)

Sumario

La regulación en Chile exige a los proveedores financieros comunicar mensualmente a las y 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.

El presente informe técnico describe una evaluación del estado de cuenta actual de la tarjeta de crédito y entrega opciones de rediseño en base a la revisión de la literatura en las áreas de la 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%. Más aún, 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 base a estos hallazgos, el Informe formula propuestas de perfeccionamiento normativo.

1 RESUMEN EJECUTIVO

1.1 Introducción

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).

Este trabajo 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).

1.2 Descripción del problema

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)¹. 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-Martínez, 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.

1.3 Resumen de 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.

¹ A julio de 2020 se reportan 14.464.328 y 2.991.144 tarjetas bancarias y no bancarias respectivamente, de las cuales 6.832.841 bancarias y 694.109 no bancarias reportan operaciones en el mismo periodo misma fecha (Comisión para el Mercado Financiero, 2020).

Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito							
Nombre del Titular							
N° de la tarjeta de crédito							
Fecha Estado de Cuenta							
I. INFORMACIÓN GENERAL							
					CAE PREPAGO		
					XX%		
					SELLO SERNAC (si aplica)		
Cupo Total		Cupo Total	Cupo Utilizado	Cupo Disponible			
Cupo Total Avanza en efectivo		-	-	-			
TASA INTERÉS VIGENTE		Relativo	Cuotas	Avance			
CAE		XX%	XX%	XX%			
* Toda CAE se calcula sobre un supuesto de gasto mensual de 20 UF y pagadero en 12 cuotas.					Desde	Hasta	
					Periodo Facturado	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		
					Número 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	-	-	3/5	-	
Santiago	X/YY/ZZZZ	COMPRA 3	-	-	2/3	-	
Santiago	X/YY/ZZZZ	COMPRA 4	-	-	1/3	-	
Santiago	X/YY/ZZZZ	COMPRA 5	-	-	3/5	-	
II. PRODUCTOS O SERVICIOS VOLUNTARIAMENTE CONTRATADOS							
		DESGRAMMIN	-	-	-	-	
		SEGURO DESempleo	-	-	-	-	
III. CARGOS, COMISIONES, IMPUESTOS Y ARONOS							
		MANTENCION	-	-	-	-	
		IMPUESTOS	-	-	-	-	
		ARONOS	-	-	-	-	
		COMISION AVANCE 1	-	-	-	-	
		CARGO POR MORSA	-	-	-	-	
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
8/1/2011	100,000	75,000
11/1/2011	120,000	100,000
14/1/2011	130,000	80,000
17/1/2011	160,000	60,000
20/1/2011	200,000	100,000
23/1/2011	210,000	10,000

Figura 1: Estado de cuenta actual establecido por Reglamento

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).

1.4 Metodología

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. Los cinco estados de cuenta, o condiciones experimentales, fueron:

- Control:
 - “Actual” estado de cuenta.
- Tratamientos (estados de cuenta simplificados y con tabla resumen de montos a pagar):
 - “Símbolos con mínimo”: Contiene textos y símbolos de advertencias para distintos montos de pago.
 - “Símbolos sin mínimo”: Advertencias con el mismo formato anterior, y se agrega que la tabla resumen no incluye el monto mínimo a pagar.
 - “Tabla con mínimo”: Contiene advertencias en formato de tabla, indicando las distintas consecuencias de pagar distintos montos.

- “Tabla sin mínimo”: Advertencias con el mismo formato anterior, y se agrega que la tabla resumen no incluye el monto mínimo a pagar.

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.

1.5 Resultados

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.

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).

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).

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%).

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 estado de cuenta “Símbolos sin mínimo” (

Figura 2). 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 estado de cuenta “Símbolos sin mínimo” es más pronunciado para las personas más jóvenes y para mujeres.

Borrador

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

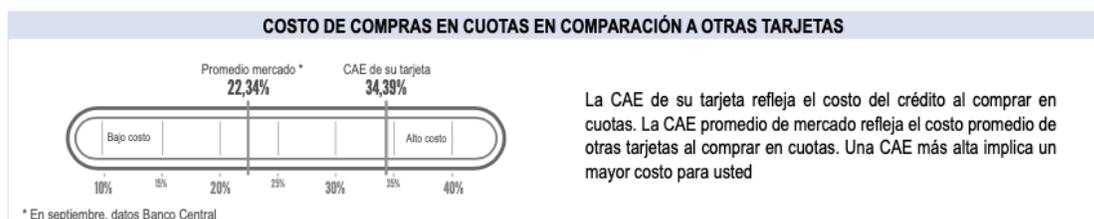
El Pago Mínimo es de \$47.238. Pagar el mímimo NO exime del pago de intereses.

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) ¹	+	\$3.968
Cobros por atraso ¹	+	\$803
Cobros por comisiones ¹	+	\$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
TOTAL	=	\$348.603

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

¿QUÉ PASA SI PAGA...?	
	Si paga el Total (\$348.603), no pagará intereses adicionales.
	Si paga entre el Total a Pagar 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	
1.TOTAL OPERACIONES								\$120.804
	26-08-20	0509 00463140	Monto cancelado	\$-30.000	\$-30.000	01/01	\$-30.000	
TOTAL PAGOS A LA CUENTA								\$-30.000
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	
TOTAL PAT A LA CUENTA								\$46.801
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 Tec	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
TOTAL COMPRAS EN CUOTAS A LA CUENTA								\$104.003
2.PRODUCTOS O SERVICIOS VOLUNTARIAMENTE CONTRATADOS SIN MOVIMIENTOS								\$0
3.CARGOS, COMISIONES, IMPUESTOS Y ABONOS								\$6.151
	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	
CAE (Carga Anual Equivalente)	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.
CAE Prepago	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.
Comisión por Avance en Efectivo	Valor que se aplica a cada transacción de giro de dinero con cargo a su Tarjeta
Costo Monetario del Prepago	Es el monto que se paga para extinguir anticipadamente o prepagar la Tarjeta de Crédito
Gastos de Cobranza	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.
Impuesto al Crédito	Valor del impuesto Ley de Timbres y Estampillas D.L. 3.475 de beneficio fiscal. Aplica a todas las transacciones de crédito.
Interés de Mora	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.
Interés Rotativo o Refundido	Interés generado sobre el saldo no pagado entre el Monto Total a Pagar y el Pago Mínimo.
Mantención de Operación Mensual	Valor mensual destinado al pago de mantención de su tarjeta.
Tasa de Interés	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.
Tasa de Interés Avance en Efectivo en Cuotas	Tasa de interés aplicable a los avances en efectivo que se hayan efectuado en cuotas en el periodo de facturación.
Tasa de Interés Compra en Cuotas	Tasa de interés aplicable a las compras en cuotas.
Tasa de Interés Monto Rotativo	Tasa de interés aplicable al saldo pendiente de pago o a la diferencia que hay entre el monto pagado y el monto facturado.

Figura 2: Rediseño del Estado de Cuenta “Símbolos sin mínimo”

1.6 Conclusiones y recomendaciones

Los resultados del presente estudio 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.

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. A partir de los resultados obtenidos, se recomienda examinar en terreno, a través de un experimento aleatorio de campo, el impacto en el pago que realizan las personas y su efecto de mediano y largo plazo. Además, se recomienda examinar el efecto de *nudges* en el proceso de pago usando plataformas digitales, ya que éstas corresponden a un medio comúnmente utilizado al momento de pagar deudas de tarjeta de crédito. El presente estudio también entrega las bases para realizar dichos cambios.

REFERENCIAS

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 Tarjetas de crédito bancarias. Recuperado de: 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

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).

Lunn, P., McGowan, F., & Howard, N. (2018) *Do Some Financial Product Features Negatively Affect Consumer Decisions? A Review of Evidence*. Research Series Number 78

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.

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.

Borrador