

**Respuestas a los Comentarios del Informe  
Técnico Preliminar del Estudio sobre el  
Impacto del Estado de Cuenta de Tarjetas  
de Crédito en las decisiones financieras del  
consumidor**

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

**Santiago, Mayo de 2021**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>II. SOBRE MODIFICACIONES AL PROTOTIPO DE ESTADO DE CUENTA.....</b>	<b>3</b>
<b>III. SOBRE LA CARGA ANUAL EQUIVALENTE (CAE) DE MERCADO .....</b>	<b>10</b>
<b>IV. SOBRE LA METODOLOGÍA .....</b>	<b>15</b>
<b>V. SOBRE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>16</b>
<b>VI. SOBRE LA HOJA DE RESUMEN.....</b>	<b>17</b>
<b>VII. SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>VIII. OTROS TEMAS .....</b>	<b>20</b>
<b>IX. CONCLUSIONES .....</b>	<b>21</b>

## **I. INTRODUCCIÓN**

Este documento expone y da respuesta a las observaciones recibidas sobre el **informe técnico del “Experimento para Evaluar el Impacto en las Decisiones Financieras del Consumidor del Estado de Cuenta de Tarjetas de Crédito”**, las que han sido consideradas para elaborar la propuesta de perfeccionamiento normativo del SERNAC en la materia. Las observaciones y comentarios recibidos han sido sistematizados y unificados para su procesamiento y respuesta. El documento se divide entre observaciones y propuestas relativas al prototipo de nuevo estado de cuenta (II), la Carga Anual Equivalente (CAE) (III), la aproximación metodológica (IV), el análisis de resultados (V), la hoja resumen de cotización y contrato de tarjeta de crédito (VI), el proceso de implementación (VII) y otros temas recibidos en la consulta pública (VIII).

## **II. SOBRE MODIFICACIONES AL PROTOTIPO DE ESTADO DE CUENTA**

Este apartado incluye las preguntas y comentarios recibidas en la consulta pública en la relación a sugerencias específicas para cambiar el prototipo del rediseño del estado de cuenta de las tarjetas de crédito presentado en el estudio. Los comentarios se presentan de acuerdo con las secciones existentes en ese documento. La propuesta de perfeccionamiento normativo, dispuesto en la página electrónica de SERNAC, presenta el prototipo que incorpora las sugerencias acogidas en este apartado.

<b>Observación Actor</b>	<b>Respuesta SERNAC</b>
<b>I. Sección Introductoria</b>	
La propuesta establece, en su encabezado, incorporar la información del número de tarjeta de crédito (PAN, por sus siglas en inglés), incluyendo los doce primeros dígitos, y dejando de manera incógnita los últimos cuatro. El estándar internacional establece que se deben mostrar sólo los últimos cuatro números del PAN, en contraste con la propuesta en consulta. En consecuencia, se solicita exhibir solo los últimos cuatro números del PAN en el encabezado, de acuerdo con el estándar internacional.	Sugerencia acogida. El prototipo utilizado en el informe técnico incorporó la información de un número de tarjeta ficticio a modo de ejemplo, para indicar dónde se debe incluir esta información. Sin perjuicio de ello, el formato debe ajustar al estándar de seguridad internacional de la información.  Una referencia expresa a este punto se encuentra en la sección II de la propuesta de perfeccionamiento normativo.
Si bien coincidimos en que se debe destacar el campo “Monto Total a Pagar”, consideramos que el campo “Monto Mínimo” es poco visible, lo que eventualmente podría confundir a clientes que opten por pagar dicho monto porque no tienen la capacidad financiera para pagar el monto total facturado.	El estudio entrega evidencia causal sobre el impacto del monto mínimo en la disposición de pago de los consumidores. La forma específica en que se visualiza el monto total a pagar y el monto mínimo en el prototipo aumenta la disposición de pago de los consumidores, evitando el “efecto ancla” que puede provocar incluir el monto mínimo de manera más visible y saliente. El estudio

	<p>muestra que, debido a este efecto, una versión más saliente del monto mínimo generaría que una proporción importante de consumidores con capacidad y disposición a pagar sobre el monto mínimo, terminen pagando el monto mínimo y, consecuentemente, paguen más intereses de los óptimos conforme a su disposición de pago. El prototipo busca precisamente minimizar el riesgo de dicha situación.</p> <p>Por el contrario, la evidencia no muestra que alterar la saliencia del monto mínimo dificulte al consumidor su identificación.</p>
<p>“PAGAR HASTA” podría pensarse que no se puede o es indebido pagar antes de esa fecha, se sugiere utilizar el título “FECHA LÍMITE DE PAGO”.</p>	<p>No se comparte la observación. La evidencia levantada durante el experimento muestra que el prototipo logra una alta comprensión por los consumidores.</p>
<p><b>II. Sección “¿Qué pasa si paga...?”</b></p>	
<p>Se sugiere aclarar de forma adicional, que al realizar este monto de pago, el crédito se considera al corriente y se evita el cobro de intereses por mora y comisiones de gastos de cobranza, pago tardío o falta de pago.</p>	<p>Clarificación. Las consecuencias de la decisión de pago del consumidor, particularmente pagar el monto mínimo, se especifican en la tabla denominada “¿Qué pasa si paga...?”.</p>
<p>Al establecer un intervalo se sugiere iniciar con el monto más bajo, por ejemplo: “Si el monto de pago que realice es mayor al Pago Mínimo (\$47.238), pero menor al Total a Pagar (\$348.603), pagará...”</p>	<p>Sugerencia acogida parcialmente. Se incorporará el monto del “Total a Pagar”, al igual como aparece al referirse al pago mínimo, pues facilita la lectura al consumidor. Una referencia expresa a este punto se encuentra en la sección II de la propuesta de perfeccionamiento normativo.</p>
<p>Existe la posibilidad que la línea sea suspendida en tanto no cubre el monto adeudado, por lo que también sería conveniente incluirlo.</p> <p>En caso de resultar aplicable, se sugiere señalar que también el historial crediticio podría verse afectado en caso de mora.</p>	<p>Sugerencia acogida parcialmente. Se incorporará una definición del concepto “cupó de la tarjeta” en el glosario para explicar en mayor profundidad el concepto e incluir consecuencias como las señaladas en el comentario que no fueron incorporadas en las advertencias de la primera página del estado de cuenta rediseñado.</p> <p>La inclusión de esta información se encuentra en el prototipo final presentado en la sección III de la propuesta de perfeccionamiento normativo.</p>

<b>III. Sección "Detalle total a pagar"</b>	
<p>Se realiza un desglose a los distintos ítems que componen el monto total a pagar en el mes. Con el objeto de mejorar el entendimiento del Estado de Cuenta, en particular del consumidor que la recibe, se solicita precisar el significado de los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cobro por intereses adicionales (rotativos). En esta línea se sumarían exclusivamente los intereses por crédito rotativo.</li> <li>- Cobros por atraso. En esta línea se sumarían los gastos de cobranza y los intereses por mora. Cabe señalar que dichos conceptos no son cobros asociados al atraso, sino que resultan de los costos necesarios para realizar la cobranza y del financiamiento de los montos en mora.</li> <li>- Compras en cuotas. En esta línea no se sumarían las compras realizadas bajo la modalidad de compras en cuotas, sino exclusivamente las cuotas mensuales correspondientes a las compras efectuadas bajo dicha modalidad.</li> <li>- Productos o servicios contratados. En esta línea se sumarían exclusivamente las transacciones asociadas al uso de la tarjeta como medio de pago y que no están clasificadas en otras categorías.</li> <li>- Abonos. En esta línea se sumarían todos los pagos, anulaciones, notas de crédito y reversas.</li> </ul>	<p>Aclaración y sugerencia acogida. Se modificará el nombre de la tabla "Detalle del Total a Pagar" por "Resumen del Total a Pagar" con el objetivo de evitar dudas de las definiciones de estos conceptos como también la relación con la información del "detalle periodo actual".</p> <p>Adicionalmente, se reordenan los ítems dispuestos en la tabla del "resumen del total a pagar" de acuerdo con el nuevo diseño de la tabla del "detalle periodo actual" que se presenta en la propuesta de perfeccionamiento normativo. El desglose de la tabla señalada informará el resumen de cada sección incluida en la tabla "detalle del periodo actual".</p> <p>Las definiciones de cada uno de los conceptos incorporados en el nuevo diseño del estado de cuenta estarán incorporadas en la propuesta y en la línea señalada en este comentario.</p> <p>Una referencia expresa a este punto se encuentra en la sección II de la propuesta de perfeccionamiento normativo.</p>
<p>El nombre de algunos conceptos mencionados en la tabla "Detalle total a pagar", contenida en la primera página del estado de cuenta, no coincide con los nombres indicados en la tabla "Detalle periodo actual" contenido en la página dos.</p>	<p>Sugerencia acogida. El prototipo presentado en el informe técnico mantuvo la clasificación de secciones de la tabla denominada "Detalle periodo actual" del formato de estado de cuenta actual. La propuesta de perfeccionamiento normativo presenta la propuesta de diseño final considerando la homologación de conceptos en ambas tablas para evitar cualquier confusión al respecto.</p>

<p>Además, esta tabla sólo debiese sintetizar y agrupar los distintos cobros, mientras que la tabla "Detalle periodo actual" contenido en la página dos debiese mostrar el detalle de cada cobro.</p>	<p>Una referencia expresa a este punto se encuentra en la sección II de la propuesta de perfeccionamiento normativo.</p>
<p>Proponemos que en la tabla "Detalle total a pagar" se muestren los pagos junto a los abonos, es decir, que se considere el monto que ya fue pagado por el cliente.</p>	<p>Sugerencia acogida. El detalle del periodo actual incluirá pagos a la cuenta y abonos. La primera clasificación considerará los montos pagados por los consumidores durante el periodo de facturación, mientras que el segundo concepto deberá especificar anulaciones, notas de crédito, reversas u otros.</p> <p>Una referencia expresa a este punto se encuentra en la sección II de la propuesta de perfeccionamiento normativo.</p>
<p>Consideramos que los términos utilizados en la descripción del concepto de "Cobros por intereses adicionales (rotativos)" podrían interpretarse de diversas formas, por lo que proponemos modificar su redacción.</p>	<p>Aclaración. Conforme a la evidencia levantada en el estudio, la comprensión de la información respecto a la sección de "costos por atraso o por pagar menos del total/mínimo", que incorpora la definición de los intereses adicionales, logró un aumento significativo de la comprensión de estos conceptos por parte de los consumidores. El estudio muestra que un 55% reporta estar de acuerdo con que la información de costos por atraso se entiende, mientras que, en el estado de cuenta actual, sólo un 25% concuerda con que esa información es entendible.</p>
<p>Creemos que es confuso establecer los "Créditos y productos financieros" en el ítem "Compras en cuotas", proponemos incorporarlo en un título independiente.</p>	<p>Aclaración. Se modificará la sección "Detalle Periodo Actual" en el sentido de incorporar una sección sobre la Operaciones Tarjeta Titular y Adicional, donde se distinguirá el número de la cuota si procede.</p> <p>Una referencia expresa a este punto se encuentra en la sección II de la propuesta de perfeccionamiento normativo.</p>
<p><b>IV. Sección "Información General de Cupo"</b></p>	
<p>En la sección "Información general de cupo" se propone incluir dos cupos separados, uno para el uso como tarjeta de crédito y otro para avances en efectivo.</p>	<p>Sugerencia parcialmente acogida. Para indicar la información del cupo de la tarjeta, el estado de cuenta rediseñado que se presenta en el informe técnico mantuvo el formato de este apartado del estado de</p>



## Servicio Nacional del Consumidor

<p>En la práctica esto es incorrecto. El cupo asignado al cliente es el cupo total, y en caso de solicitar un avance en efectivo, este monto se resta del cupo total disponible. La propuesta induce al cliente a pensar que dispone hasta el doble de crédito disponible, generando confusión y causando perjuicios en su planificación financiera.</p> <p>Por lo anterior, se solicita reportar la información agregada de cupo total y cupo disponible, permitiendo la opción de desagregar la utilización en más de un producto, en caso de que la institución así lo prefiera.</p>	<p>cuenta actual. Sin perjuicio de aquello, se reconoce que la situación mencionada en el comentario constata la realidad de muchos proveedores de la industria financiera. Por esta razón, el formato presentado en la propuesta de perfeccionamiento normativo incorpora un mensaje que permitirá clarificar la situación del cupo disponible en relación al cupo total.</p> <p>Una referencia expresa a este punto se encuentra en la sección II de la propuesta de perfeccionamiento normativo.</p>
<p>En la última fila de la sección "Información general de cupo" se señala el monto que se debe pagar para terminar anticipadamente con el total de la deuda. Este monto no necesariamente coincide con el cupo utilizado, dado que existen costos adicionales que deben ser incluidos, como las comisiones de prepago.</p> <p>Como una forma de entregar más información al cliente, se solicita aclarar que el monto para el prepago de la deuda incorpora todos los costos de dicha operación, e incluir una nota que transparente que dicho costo es calculado al cierre del estado de cuenta.</p>	<p>Sugerencia acogida. El monto de prepago debe incorporar todos los costos asociados al cierre del producto. Se hará presente en la propuesta de perfeccionamiento normativo que esta definición debe explicitarse en el Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito.</p> <p>Se incorporará en el prototipo una nota que indique que dicho costo es calculado al cierre del estado de cuenta.</p> <p>Una referencia expresa a este punto se encuentra en la sección II de la propuesta de perfeccionamiento normativo.</p>
<p>Se estima necesario hacer unos ajustes en cómo incorporar abajo del pago mínimo una frase que diga "NO exime del pago de intereses".</p>	<p>Aclaración. El prototipo presentado en el informe técnico incluye una frase en ese sentido. Una referencia expresa a este punto se encuentra en la sección 3 (punto 1) del Informe técnico.</p>
<p>No se entiende los conceptos de:          -"cupo tarjeta", si se refiere al límite de crédito otorgado en la tarjeta de crédito, se sugiere utilizar un término más claro como "Límite de crédito" o "Límite máximo de la línea de crédito".          -"cupo avance en efectivo", si se refiere a la parte de la línea de crédito destinada a la disposición en efectivo, se sugiere utilizar un término más claro como "Línea de crédito para disposición de efectivo".</p>	<p>Sugerencia acogida parcialmente. El concepto de "cupo de la tarjeta" es un término ampliamente usado por el consumidor, por lo que realizar un cambio de este concepto podría confundir a las personas. Sin embargo, se reconoce que la forma de cómo se dispone la información sobre el cupo puede ser mejorada. De esa manera, el formato presentado en la propuesta de perfeccionamiento normativo incorpora un mensaje que permitirá clarificar la situación del cupo disponible en relación con el cupo</p>

<p>Es posible que surja duda sobre si el Usuario al pagar \$1,740.61 ya no deberá pagar ningún otro monto por concepto de comisiones, intereses e impuestos. En caso de que en dicho pago no se incluyan tales conceptos y por lo tanto sí exista la posibilidad de que se cobre alguna cantidad adicional (a \$1,740.61), se considera conveniente incluir las aclaraciones pertinentes.</p>	<p>total. Además, se incluirá una definición de “Cupo de la tarjeta” en el glosario.</p> <p>Una referencia expresa a este punto se encuentra en la sección II de la propuesta de perfeccionamiento normativo.</p>
<p><b>V. Comentarios aplicables al formato de todas las secciones</b></p>	
<p>Solicitamos aclarar si se pretenden establecer reglas similares con ocasión de los eventuales nuevos formatos de estados de cuenta y sí, en adición a lo anterior, se pretende exigir aspectos adicionales tales como color, fuente y tamaño tipográfico, dimensiones de impresión, logotipos de marcas, o cupón de pago.</p>	<p>Aclaración. Los prototipos testeados en el experimento siguen reglas de diseño tipográfico similares a las fijadas por el Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjeta de Crédito. Con todo, se recomendará que las especificaciones de formato relativas a color, logotipos, fuente y tamaño, entre otros, se expongan explícitamente en la reforma Reglamentaria, a fin de asegurar homogeneidad en su implementación.</p> <p>Una referencia expresa a este punto se encuentra en la sección III de la propuesta de perfeccionamiento normativo.</p>
<p>Sugerimos a este Servicio considerar disposiciones particulares en materia de contenido digital, prescindiendo de requerimientos basados esencialmente en atributos propios del soporte de papel, habida cuenta además de la cada vez mayor distribución de estados de cuenta por vías electrónicas, en desmedro del uso de correo postal.</p>	<p>Se comparte apreciación. La propuesta considera que el formato de estado de cuenta pueda ser leído de manera física o digital.</p>
<p>Sugerimos a este Servicio considerar definir cada uno de los conceptos utilizados en la propuesta del estado de cuenta según la normativa actual vigente, o complementando la misma, cuando corresponda, con la finalidad de evitar confusiones y errores tanto para emisores como para tarjetahabientes y que la normativa sea clara y consistente desde el punto de vista conceptual.</p>	<p>Aclaración. Las alteraciones terminológicas empleadas en el prototipo tienen por fin facilitar la comprensión de los consumidores y la evidencia experimental indica que dicho objetivo ha sido logrado. Sin embargo, se comparte que toda alteración terminológica debe ser incorporada expresamente en el Reglamento respectivo, junto a sus definiciones, a fin de entregar claridad a las entidades a cargo de su implementación.</p>



## Servicio Nacional del Consumidor

<p>Se propone establecer distintos títulos para diferenciar las compras del cliente titular, por una parte, y del cliente adicional, en forma separada.</p>	<p>Sugerencia acogida. Se crea una nueva sección dentro del detalle del periodo actual para que se especifiquen las operaciones de las tarjetas adicionales. Una referencia expresa a este punto se encuentra en la sección II de la propuesta de perfeccionamiento normativo.</p>
<p>¿Dónde se detallan las compras sin cuotas?</p>	<p>Aclaración. Todas las compras del periodo de facturación se detallan en la tabla "detalle del periodo actual". Al igual que en el formato vigente, en ella se incorpora una columna denominada número de cuota, que especifica la información en consulta por operación. Una referencia expresa a este punto se encuentra en la sección II de la propuesta de perfeccionamiento normativo.</p>
<p>Los créditos (avances, super avances, etc.) ¿Dónde están contenidos? Deberían estar aparte.</p>	<p>Aclaración. Estas operaciones se deben incluir en la tabla "detalle del periodo actual" dentro de la sección de "operaciones tarjeta titular" y/o la sección de "operaciones tarjetas adicionales", según aplique.</p>
<p>Los pagos generados en el periodo, ¿está contemplado donde dice "Abonos"?</p>	<p>Aclaración. La propuesta de perfeccionamiento normativo considerará que los pagos a la cuenta y abonos se deben especificar en la tabla "detalle del periodo actual" en una nueva sección creada para aquello. Una referencia expresa a este punto se encuentra en la sección II de la propuesta de perfeccionamiento normativo.</p>
<p>Se sugiere incluir un apartado de cargos objetados y uno de programas de beneficios.</p>	<p>El principal objetivo del estado de cuenta es entregar, en forma simple, información de cuánto debe pagar el consumidor en el periodo de facturación correspondiente. Añadir más información de la ya dispuesta dificultaría la simplificación que se busca. Adicionalmente, la información respecto a programa de beneficios habitualmente es difundida por los proveedores a través de sus canales web, correos electrónicos y comunicación directa con ejecutivos de cuentas.</p>

### **III. SOBRE LA CARGA ANUAL EQUIVALENTE (CAE) DE MERCADO**

Este apartado incluye las preguntas y comentarios, recibidas en la consulta pública, en relación al comparador de la Carga Anual Equivalente (CAE) de mercado con la Carga Anual Equivalente (CAE) de compra en cuotas que informa el estado de cuenta del consumidor.

<b>Observación Actor</b>	<b>Respuesta SERNAC</b>
<p>La propuesta incluye una comparación entre la Carga Anual Equivalente (CAE) de la tarjeta y un promedio de mercado, que correspondería a la estadística mensual de tasas de interés para crédito rotativo publicada por el Banco Central.</p> <p>En primer lugar, la tasa de interés promedio de mercado que publica el Banco Central corresponde a la tasa de interés efectiva de las operaciones efectuadas en el mes por los bancos comerciales, la que por definición es distinta a la CAE de esas mismas operaciones. No existe una estadística pública que reporte la CAE promedio, métrica que debiera utilizarse para comparar adecuadamente la CAE de la tarjeta.</p>	<p>Aclaración. El prototipo presentado en el informe técnico ilustra cómo los consumidores podrían visualizar una comparación entre la CAE de compra en cuotas de la tarjeta del titular y la CAE de compra en cuotas promedio de mercado, en caso de existir este indicador publicado por el Banco Central u otro órgano público.</p> <p>El indicador CAE de compra en cuotas para Tarjetas de Créditos se encuentra 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. Dicha CAE se calcula en base a una compra de 20 UF a 12 pagos, siendo un indicador comparable entre tarjetas de crédito para las personas.</p> <p>De esta forma, el indicador CAE promedio no sería un reflejo de la tasa de interés promedio del crédito rotativo que se menciona, sino que debería levantarse dicho indicador al efecto. El estudio permitió medir el impacto que tendría en los consumidores incorporar un indicador CAE promedio de estas características.</p>
<p>Aun cuando se pueda disponer de una estadística pública de la CAE promedio, esta utilizaría información de operaciones cursadas, las que ocurrieron previo al periodo de facturación de la tarjeta de crédito. Por tanto, la CAE promedio del mercado tendrá un rezago, dificultando su comparación.</p> <p>Consideramos se debe evaluar la incorporación del CAE promedio industria y el CAE de la tarjeta. La CAE efectiva cobrada al cliente es distinta a la CAE</p>	<p>Sugerencia acogida parcialmente. Efectivamente, la CAE de compra en cuotas promedio se informaría con un periodo de desfase a la emisión del estado de cuenta. Por esta razón, el termómetro o comparador incluye 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</p>

<p>determinada en la cartola, dado que esta última depende del tipo de operación - actualmente se reportan tres CAEs para crédito rotativo, cuotas y avances. Adicionalmente, en el uso de la tarjeta como medio de pago o compras en cuotas sin interés, la CAE es muy cercana a cero.</p>	<p>(por definir) al momento de la emisión del estado de cuenta.</p>
<p>En definitiva, la comparación entre la CAE de la tarjeta de crédito y de mercado es incorrecta, por la ausencia de una referencia de mercado comparable, y porque existen diferencias entre distintos tipos de créditos.</p>	<p>Conforme al reglamento vigente, la fórmula de cálculo de la CAE de compra en cuotas considera un monto fijo de 20UF a 12 pagos. Por lo tanto, la base de cálculo es común para todos los proveedores. De esta forma, el indicador posee las características necesarias para brindar una comparación y así informar al consumidor.</p>
<p>En consecuencia, y por todo lo expuesto anteriormente, se solicita <i>eliminar esta comparación</i>.</p>	<p>Sin embargo, resulta recomendable precisar en el prototipo que el indicador refleja una comparación para "compras en 12 cuotas". Para ello, se ajustará el título de la sección desde "Costo de compras en cuotas en comparación a otras tarjetas" a "Costo de compras en 12 cuotas en comparación a otras tarjetas"; y el mensaje dentro de la sección hará referencia también a compras "en 12 cuotas". Una referencia expresa a este punto se encuentra en la sección II de la propuesta de perfeccionamiento normativo.</p>
<p>La sola referencia a la CAE promedio de mercado generará una falsa expectativa en aquellos consumidores que únicamente confiando en ese parámetro pretendan optar por otro proveedor con CAE más baja, si es que no cumplen las condiciones mínimas para contratar el producto financiero, conllevando expectativas desmedidas, frustraciones y hasta decisiones equivocadas, con los costos de transacción que significa cerrar y volver a abrir una tarjeta de crédito ante el mismo proveedor (cuyas condiciones le permiten obtener dicho producto financiero). La referencia al indicar CAE promedio no considera los impactos que tiene la evaluación de riesgo crediticio particular del cliente.</p>	<p>Sin perjuicio de lo anterior, se reconoce que la tasa de interés a utilizar para el cálculo de la CAE depende del monto del crédito otorgado a cada consumidor. Por esta razón y acogiendo los comentarios realizados, resulta recomendable que, a nivel regulatorio, se considere la generación de una CAE promedio de mercado ajustada por un factor (por ejemplo, el monto de crédito aprobado al consumidor, entendido como el cupo de la tarjeta). Ello permitiría generar mercados relevantes comparables según tramos de cupo de tarjeta. Lo que servirá para evitar la generación de expectativas de CAE (o tasa) más bajas de las probables.</p>
<p>Si acaso la autoridad considera que resulta de importancia -pese a la evidencia que arrojan los estudios sobre la percepción que tienen los consumidores de la noción de "CAE"- mantener la comparación entre la CAE del emisor de la tarjeta respectiva y el promedio de mercado, resulta imprescindible considerar la necesidad de introducir ajustes en la construcción de la CAE promedio de mercado, de manera que este indicador refleje correctamente los diferentes impactos en los costos y cargos</p>	<p>Adicionalmente, cabe destacar que el actual indicador de CAE de compra en cuotas se construye en base a una compra de 20 UF en 12 pagos. La propuesta de perfeccionamiento normativo sugerirá evaluar si actualmente dichas 12 cuotas y 20 UF corresponden al tipo de compra promedio de los consumidores, a fin de asegurar que el indicador refleje el</p>

<p>que se cobran respecto de cupos de crédito muy diferentes.</p>	<p>costo del comportamiento de pago habitual de un consumidor mediano.</p>
<p>En consideración al mercado objetivo que opera la industria del Retail Financiero el monto promedio de los créditos asociados a tarjetas de crédito es muy bajo en relación a otros emisores de mercado. Por lo tanto, al aplicar el algoritmo de cálculo del CAE para un crédito de, por ejemplo 5 millones de pesos versus un crédito de 200 mil pesos, ello puede generar una interpretación incorrecta. Ante el mismo gasto operacional un crédito de mayor cuantía permite diluir este gasto en un CAE más bajo, que lo que ocurre con un crédito de bajo monto. Sugerimos que la autoridad distinga diferentes CAE promedio asociados a distintos montos de crédito.</p>	<p>Una referencia expresa a estos puntos se encuentra en la sección III de la propuesta de perfeccionamiento normativo.</p>
<p>Reconociendo la utilidad informativa de un indicador gráfico como el propuesto, entendemos que el desarrollo del mismo requiere, de forma previa, de la adopción de una serie de cambios que involucran a otras entidades.</p> <p>En primer término, para su adecuada confección, las entidades propuestas como fuente de información (BCCh o CMF), debiesen poder calcular o bien requerir de forma periódica la información de CAE a los diversos emisores, cuestión que entendemos que, a la fecha, no ocurre.</p> <p>En segundo lugar, para la correcta confección de los instrumentos gráficos, debiese encontrarse disponible en fuentes públicas, idealmente basadas en mecanismos de integración tecnológica como los que existen a la fecha para la recuperación de los valores de la Unidad de Fomento y el interés máximo convencional, elementos tales como la CAE media del mercado o segmentos del mercado, así como los valores de referencia mínimos y máximos que permitan determinar la posición relativa del respectivo emisor entre las variables</p>	<p>Sugerencia acogida. Actualmente la CAE promedio de compra en cuota no es un indicador disponible de manera pública y la regulación debería definir una entidad pública que sistematice y difunda dicha información para poder incorporarla en la cartilla propuesta. Una referencia expresa a este punto se encuentra en la sección III de la propuesta de perfeccionamiento normativo.</p>

<p>de “bajo costo” y “alto costo” propuestas en el Informe Técnico.</p>	
<p>Agregar una variable adicional al proceso de comprensión de los contenidos de los estados de cuenta, como es la referencia a la CAE promedio del mercado, aumentará la difícil tarea de usar enormes cantidades de información para tomar decisiones ya muy complejas, lo que anticipa y permite explicar las dificultades prácticas que enfrentarán las personas en el procesamiento que deben realizar al recibir un estado de cuenta con dos indicadores de CAE (el correspondiente al emisor de la tarjeta y aquél que refleja el promedio de mercado).</p>	<p>Aclaración. El estudio muestra que el rediseño propuesto logra aumentar significativamente la comprensión general del documento en comparación al formato actual del estado de cuenta. En ese sentido, la evidencia causal disponible en este estudio muestra que incorporar un comparador de CAEs como el propuesto no dificulta su comprensión. En efecto, el informe muestra que la incorporación de este comparador logra aumentar a 40% las personas que reportan estar dispuestas a cotizar otra tarjeta, en comparación al 29% que reporta lo mismo al ver el estado de cuenta actual.</p>
<p>El estudio planteado pareciera no considerar los graves errores de comprensión que tienen los consumidores en relación con el indicador CAE. Existen graves sesgos cognitivos, documentados en informes técnicos que han sido generados a solicitud del propio Sernac, y que merecerían ser atendidos para evaluar la pertinencia del enfoque de asociar un nuevo indicador CAE promedio de la industria en el nuevo formato del estado de cuenta.</p> <p>Existen suficientes estudios que muestran que los consumidores no saben usar 6 correctamente el indicador CAE para comparar el costo de los créditos. Pueden identificarse como razones que explican esta situación la errónea elección de las siglas, ya que la autoridad no advirtió que ya estaba disponible en el mercado la misma denominación para identificar otro indicador completamente diferente como es el “Crédito con Aval del Estado” (que también se dio a conocer con la misma denominación: CAE).</p> <p>Resulta altamente recomendable que la autoridad considere los hallazgos de estudios disponibles para valorar el eventual mérito de referir en los estados de cuenta la noción de CAE promedio industria. El Informe Final Evaluación Ley 20.555 para Servicio Nacional del Consumidor, preparado por la consultora</p>	<p>Sugerencia parcialmente acogida. Si bien SERNAC conoce los informes técnicos mencionados donde se reportan hallazgos cualitativos sobre que la Carga Anual Equivalente (CAE) no es un indicador fácil de comprender para los consumidores, el presente experimento arriba a la siguiente evidencia que sugiere su mantención a efectos de la especial forma en que se le da uso al indicador CAE en el prototipo. En primer lugar, un 60% de los participantes del experimento (del grupo tratamiento) declara estar de acuerdo con que la información del comparador de la CAE es entendible. En segundo lugar, los rediseños presentados también muestran que los participantes tienen un mayor entendimiento de la sección que entrega información de las tasas de interés y carga anual equivalente (54% en grupo de tratamientos vs 38% del grupo control). En tercer lugar, más de la mitad de las personas asignadas a cualquiera de los estados de cuenta rediseñados reportaron estar de acuerdo con que el estado de cuenta es fácil de entender, es útil y genera confianza para los consumidores. En cuarto lugar, como se indicó al responder el comentario anterior, la evidencia levantada en el presente estudio muestra que la comparación entre la CAE de compra en cuotas del consumidor y la CAE de compra en cuotas promedio del mercado incrementa la disposición a cotizar del consumidor, lo que da cuenta de la utilidad</p>

<p>OfReC, 2015, constató que un número relevante de consumidores piensan que mientras mayor es el CAE es un escenario mejor y positivo, ya que da cuenta que “disminuyen” los cargos que el emisor le cobra al consumidor, pero es precisamente lo contrario. Lamentablemente el nombre del indicador lleva a esta involuntaria confusión.</p> <p>Investigaciones en Chile han constatado que un número significativo de personas piensan que mientras mayor es el CAE mejor, porque “cae”, “desciende” “disminuye”, lo cual es exactamente lo contrario, pero el nombre del indicador lleva a tal confusión. En estos términos, la decisión que pretende que adopte el consumidor al incluir la CAE promedio de mercado junto con la CAE del emisor de la tarjeta será exactamente la contraria que debería haberse adoptado en base a un proceso de decisión racional y de mayor eficiencia económica.</p>	<p>del indicador para el consumidor. Finalmente, el mensaje incorporado al costado del termómetro es explícito en indicar que “una CAE más alta implica un mayor costo para Ud.”.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, se enfatizará el uso de la expresión “Carga Anual Equivalente” por sobre el acrónimo CAE, a fin de evitar confusiones terminológicas. Para ello, en el recuadro respectivo se usará la frase “La Carga Anual Equivalente (CAE) de su tarjeta refleja...” y “La Carga Anual Equivalente promedio del mercado refleja...”. Una referencia expresa a este punto se encuentra en la sección II de la propuesta de perfeccionamiento normativo.</p>
<p>Algunos problemas operacionales que tener en consideración: teniendo presente que los emisores tienen fechas de pago diferenciadas, hay numerosos clientes que deciden y prefieren fechas de vencimiento y pago al inicio del mes respectivo. Operacionalmente ello exigirá que la autoridad a cargo del cálculo de la CAE promedio lo informe con la mayor prontitud a los emisores, para no afectar el ciclo de generación y envío de estados de cuenta.</p>	<p>Aclaración. Actualmente la CAE promedio de compra en cuota no es un indicador disponible de manera pública y la regulación debería definir una entidad pública que sistematice y difunda dicha información para poder incorporarla en la cartilla propuesta. Una referencia expresa a este punto se encuentra en la sección III de la propuesta de perfeccionamiento normativo.</p>
<p>La comparación del consumidor con la CAE promedio de mercado será eficiente siempre y cuando el consumidor procure buscar condiciones equivalentes entre dos tarjetas de créditos, lo que no siempre ocurre de esta forma, ya que los consumidores no sólo buscan mejor tasa de interés o privilegian el menor costo de las comisiones, sino también puede interesarles beneficios y facilidades que da cierto emisor de tarjeta (acumulación de puntos u otras ventajas e incentivos asociados a programas de fidelización).</p>	<p>Se comparte apreciación. Los consumidores pueden basar su decisión de contratación de productos financieros en diversos factores. La comparación de la CAE de compra en cuotas promedio de mercado busca entregar información comparable sobre los costos de la tarjeta de crédito para compras en 12 cuotas, como uno de los factores a considerar en esta decisión. Sin embargo, los consumidores de acuerdo con sus necesidades y preferencias podrán también considerar otro tipo de información.</p>

#### **IV. SOBRE LA METODOLOGÍA**

Este apartado incluye las preguntas y comentarios recibidas en la consulta pública en la relación a la metodología utilizada en el presente estudio.

<b>Observación Actor</b>	<b>Respuesta SERNAC</b>
<p>Un adecuado y robusto estudio para una política pública supone considerar no solo un enfoque cualitativo sino también cuantitativo en la investigación.</p> <p>Se señala que se debiera considerar dentro del estudio cómo afecta la tensión entre lo que la persona <i>quiere</i> frente a lo que <i>debe</i> hacer, demostrándose que existe una diferencia entre lo que las personas predicen que elegirán en el futuro, frente a lo que realmente elegirán llegado el momento.</p> <p>Existe suficiente literatura que levanta un serio cuestionamiento a las políticas públicas basadas en la lógica de los "empujones" que no tienen en cuenta el contexto social en el cual se inserta el comportamiento individual.</p>	<p>Aclaración. El estudio utiliza una metodología cuantitativa para determinar el impacto que tiene un rediseño del estado de cuenta en las decisiones de pago del consumidor. En particular, el estudio utiliza metodología experimental, la cual ha sido recomendada por la OECD (2017, 2019) y el Banco Mundial (2017) como el mejor insumo para generar cartillas de información al consumidor financiero.</p> <p>El Banco Mundial (2017) sugiere expresamente a los países aplicar los insumos de la economía del comportamiento en el diseño de productos de información al consumidor financiero. Por otro lado, la OCDE (2017) analiza el uso y alcance de más de cien estudios donde se han aplicado las ciencias del comportamiento en diversas áreas, concluyendo que es esencial tener un enfoque experimental y conductual para generar políticas públicas de manera exitosa. Finalmente, la OCDE (2019) entrega consejos y una metodología clara como recomendación para que los países consideren los insumos de las ciencias del comportamiento para implementar mejores políticas públicas.</p> <p>Una referencia expresa a este punto se encuentra en la sección 1 y 4 del Informe técnico.</p>
<p>El estudio que sirve de base a la formulación de los cambios en los estados de cuenta se realizó a un número reducido de consumidores (sólo 200 participantes, como da cuenta el propio Informe, en nota N° 13, página 26).</p>	<p>Aclaración. La nota n°13 de la página 26 hace alusión al piloto realizado previo al experimento. En esta etapa se probó la encuesta y algunos diseños para la implementación final del experimento donde participaron 1.328 tarjetahabientes.</p>
<p>Se menciona que el pre-estudio cualitativo presentado se efectuó con un pequeño universo de consumidores (sólo</p>	<p>Los resultados presentados en el informe técnico se basan en un análisis cuantitativo con 1.328 participantes. Estos resultados son</p>

<p>200 participantes), pero que para lograr robustez estadística, el número de individuos a considerar en este estudio debiese ser a lo menos de 380 personas (criterio que exige Sernac en los informes de autoría en acuerdos conciliatorios para cerrar un PVC o un juicio colectivo, siguiendo las exigencias y estándares ampliamente consensuados).</p>	<p>estadísticamente significativos. Adicionalmente, en la sección 6.7 se presentan los análisis de robustez necesarios y generalmente utilizados en experimentos online.</p>
<p>En relación con posibles sesgos de la muestra, hubiera resultado aconsejable que el estudio se hubiera centrado en aquellos consumidores que, teniendo tarjeta de crédito, abren y conocen el contenido de los actuales estados de cuenta.</p>	<p>Aclaración. En el experimento participaron personas mayores de 18 años poseedoras de tarjetas de crédito nacional y que hubiesen reportado haber usado al menos una vez su tarjeta de crédito en los últimos cuatro meses y por ende receptores recientes de sus estados de cuenta.</p> <p>Una referencia expresa a este punto se encuentra en la sección 4.1 del Informe técnico.</p>
<p>Faltó haber diferenciado los resultados de las respuestas por grupo etario, y además por nivel educacional.</p>	<p>Aclaración. Los resultados de heterogeneidad por género, grupo socioeconómico, edad, alfabetización financiera y frecuencia de pago del monto total se pueden revisar en la sección 6.6 del informe técnico.</p>

## V. SOBRE LOS RESULTADOS

Este apartado incluye las preguntas y comentarios recibidas en la consulta pública en la relación a los resultados del presente estudio.

<b>Observación Actor</b>	<b>Respuesta SERNAC</b>
<p>Se observa que en el mejor escenario y según los propios resultados del estudio encargado por la autoridad, solo la mitad de los consumidores comprenderán el nuevo estado de cuenta.</p> <p>El propio Estado debe efectuar esfuerzos en generar mejores redes de información y educación financiera al cliente.</p> <p>Sin perjuicio de los esfuerzos de la autoridad en mejorar la información, hay un sesgo y concepción errada inicial, ya que no se logrará nunca la educación financiera de las personas única y exclusivamente a través de estados de cuenta más simplificados y con mejores</p>	<p>Aclaración. SERNAC coincide con que los estados de cuenta no son los únicos mecanismos para que los consumidores adquieran una mayor educación financiera. En línea con esto, el SERNAC (<a href="https://www.sernac.cl/portal/607/w3-propertyvalue-14694.html">https://www.sernac.cl/portal/607/w3-propertyvalue-14694.html</a>), así como la Comisión para el Mercado Financiero (<a href="https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/w3-propertyname-816.html">https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/w3-propertyname-816.html</a>) y otras instituciones públicas realizan distintas actividades y programas de educación financiera. Existe una brecha en materia de educación financiera y comprensión de la información financiera que es menester acortar. La reformulación de los estados de cuenta es una de las necesarias vías para ello.</p>

<p>contenidos. Es imperioso comprender que se necesita del esfuerzo sostenido de la autoridad, con estándares medibles y resultados progresivos que sean verificados mediante un procedimiento informado al efecto.</p>	<p>El estudio muestra que un 53% de los participantes declara estar de acuerdo con que cualquiera de los estados de cuenta rediseñados es fácil de entender, mientras que un 18% declara que es indiferente ante esa pregunta. De esta manera, sólo un 29% de los participantes declara estar en desacuerdo con que los nuevos formatos son fáciles de comprender.</p>
<p>Se plantea una solución que mejora la información, pero reflejando aún un 47 % de las personas que declaran no entender el estado de cuenta. Ello puede generar una gran ola de reclamos o solicitudes de aclaración.</p>	<p>Mejorar la comprensión del estado de cuenta ayudará, a la vez, a reducir los errores de los consumidores en la revisión de la información contenida en él. Es esperable que ello minimice la probabilidad de consultas y reclamos ante los proveedores financieros con ocasión de la información contenida en el estado de cuenta.</p>
<p>Debiera desarrollarse un segundo estudio sobre los futuros cambios que aseguren a lo menos una validación cercana al 70% por parte de los consumidores considerados en la respectiva investigación.</p>	<p>El estudio es perentorio en dar cuenta de que los prototipos son efectivos en aumentar considerablemente y con significancia estadística, la comprensión general de la información y la confianza en ésta, la comprensión de información relativa a las consecuencias de las decisiones de pago del consumidor, la probabilidad de cotizar otra tarjeta, la disposición a pagar por sobre el monto mínimo, entre otros indicadores relevantes para el rediseño del estado de cuenta vigente. En consecuencia, considerando la pluralidad de objetivos perseguidos, el prototipo permite formular una propuesta de mejora regulatoria basada en evidencia cuidadosamente levantada.</p>

## VI. SOBRE LA HOJA DE RESUMEN

Este apartado incluye las preguntas y comentarios recibidas en la consulta pública en la relación a la hoja de resumen para tarjetas de crédito. Si bien, esta cartilla de información no es el principal objetivo de intervención del presente estudio, el informe técnico incorporó recomendaciones basadas en la literatura y experiencia internacional para la modificación de esta en conjunto al rediseño del estado de cuenta.

<b>Observación Actor</b>	<b>Respuesta SERNAC</b>
<p>Considerando lo indicado, y entendiendo que respecto de la Hoja Resumen el estudio económico conductual se encuentra en una etapa previa a la de experimentación y evaluación de campo, solicitamos a este Servicio aclarar si se</p>	<p>Aclaración. El informe técnico expone una descripción general y literatura relevante de los lineamientos que deberían guiar la confección de la Hoja Resumen de Tarjetas de Crédito. Luego de considerar los comentarios y sugerencias de la presente consulta pública</p>

<p>considera en el marco de la propuesta de reformas al RTC el modificar el formato y composición de la Hoja Resumen y si, para tales efectos, se efectuará previamente un estudio aleatorio similar a la evaluación ya practica a diversos prototipos de estados de cuenta.</p>	<p>y analizar los elementos que se pueden extrapolar del estudio cuantitativo presentado, la propuesta de perfeccionamiento normativo presenta una propuesta de rediseño de hoja resumen/cotización de tarjetas de crédito en su Anexo 2.</p>
--	---

## VII. SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN

Este apartado incluye las preguntas y comentarios recibidas en la consulta pública en la relación a sugerencias sobre la implementación del rediseño del estado de cuenta de tarjeta de crédito del presente estudio.

<b>Observación Actor</b>	<b>Respuesta SERNAC</b>
<p>Con posterioridad a este proceso consultivo, y una vez analizados los comentarios recibidos, resultaría del todo adecuado someter a un nuevo proceso de participación ciudadana el borrador de texto normativo, proceso que entendemos debiese ser conducido por parte del MINECON al ser aquella cartera la que dictó originalmente el decreto supremo que aprueba el RTC, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 62 de Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ("LPC").</p> <p>La realización de dicha consulta pública permitirá hacer llegar a la autoridad los comentarios u observaciones que pueda merecer en concreto a los diversos actores, el texto normativo que reemplace o modifique la normativa vigente sobre el estado de cuenta, los que –por razones naturales– no resulta posible realizar en el marco de la presente Consulta. Por lo demás, esta ha sido, entendemos, la posición de dicho ministerio ante propuestas de modificación en el pasado a este Reglamento.</p>	<p>Aclaración. La presente consulta tiene por objeto recibir comentarios sobre los resultados del informe técnico elaborado por SERNAC y que servirá al Director Nacional para ejercer su potestad de proponer perfeccionamientos normativos al Presidente de la República, a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (art. 58 Ley Nro. 19.496). Por lo tanto, la generación de nuevos procesos de consulta pública o coordinación regulatoria en el contexto de la eventual formulación de un nuevo reglamento corresponde a una potestad del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.</p>
<p>Entendemos que resulta adecuado que previo a la adopción de eventuales cambios a la regulación del estado de cuenta contenida en el RTC, se aplique el mecanismo de coordinación regulatoria que da cuenta el artículo 37 <i>bis</i> de la Ley</p>	

<p>N°19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos (“LBPA”), introducido por la Ley N°21.000 que crea la CMF. En concreto, dicho mecanismo, conforme detalla el referido artículo de la LBPA, dispone que <i>“cuando un órgano de la Administración del Estado deba evacuar un acto administrativo de carácter general que tenga claros efectos en los ámbitos de competencia de otro órgano, le remitirá todos los antecedentes y requerirá de éste un informe para efectos de evitar o precaver conflictos de normas, con el objeto de resguardar la coordinación, cooperación y colaboración entre los órganos involucrados en su dictación.”</i> Conviene por lo demás destacar que el procedimiento de coordinación que da cuenta el artículo 37 bis de la LBPA fue concebido, en principio de forma particular para la CMF, justamente en consideración del ejercicio de las facultades normativas e instructivas de diversos organismos públicos en el ámbito de los mercados financieros.</p>	
<p>El cambio de formato implica que sea necesario un tiempo razonable para la debida evaluación e implementación de dichos cambios.</p> <p>En vista de la anterior, y con el propósito de realizar los cambios técnicos necesarios para la adecuada adaptación de los formatos de estado de cuenta existentes a la fecha, se solicita un plazo entre 90 a 180 días contados desde la publicación de la nueva reglamentación en el Diario Oficial, para el desarrollo de las modificaciones que se consideren en el o los nuevos formatos de estado de cuenta.</p>	<p>Sugerencia acogida. El informe sugerirá considerar un tiempo prudente para la implementación del nuevo diseño. Una referencia expresa a este punto se encuentra en la sección III de la propuesta de perfeccionamiento normativo.</p>
<p>Su implementación debiera ser gradual respecto de los cambios sugeridos, abordando a grupos específicos de consumidores, por ejemplo, comenzando con aquellos que utilizan los canales digitales. Este proceso de cambio debiera durar 12 meses, de manera de ir acostumbrando a las personas</p>	

paulatinamente a los nuevos estados de cuenta.	
--	--

## VIII. OTROS TEMAS

Este apartado incluye las preguntas y comentarios recibidas en la consulta pública en la relación a sugerencias sobre otros temas que no fueron parte central del estudio expuesto.

<b>Observación Actor</b>	<b>Respuesta SERNAC</b>
Referente a la información sobre el "Sello Sernac", esta pareciera como innecesaria informarla ("Sin Sello Sernac"), toda vez que esto se debe indicar expresamente al consumidor en el contrato según establece el artículo 17 B de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores y el art. 11 de su Reglamento.	Aclaración. El Sello SERNAC es una distinción creada por el legislador respecto de proveedores financieros que voluntariamente suscriben el sistema de mediación y arbitraje de problemas de consumo financiero fijado por el legislador, mantienen un sistema gratuito de atención al cliente de determinadas características y demuestran ante SERNAC que sus contratos de adhesión se ajustan a la normativa legal y reglamentaria. El Informe Técnico objeto de esta consulta se refiere exclusivamente al impacto del estado de cuenta de la tarjeta de crédito en las decisiones del consumidor financiero. En consecuencia, éste no formula observaciones a la normativa legal y reglamentaria sobre el Sello SERNAC, la que resulta aplicable a todo producto financiero que sea objeto del citado sello.
Los cambios en el rediseño debieran ir de la mano con ajustes relativos a las facilidades para el envío de estados de cuenta digitales, y no en papel. La regla para considerar debiera ser el <i>opt out</i> : siempre se enviará estado de cuenta en forma digital, salvo que un consumidor lo solicite expresamente en formato papel. El área de estudios de nuestro gremio ha confirmado que la impresión en papel de los estados de cuenta corresponde a 1.300 toneladas de papel en términos anuales, equivalente a 34.100 árboles que deben ser cortados. Según nuestro análisis este cambio puede implementarse por vía reglamentaria, sin necesidad de un cambio legal en la materia.	Aclaración. Evaluar el impacto de un cambio regulatorio como el propuesto no ha sido objeto del presente informe. Actualmente el artículo 22 del Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias dispone que el Emisor de una Tarjeta de Crédito deberá comunicar al Consumidor mensualmente en el Estado de Cuenta, a través del medio físico o tecnológico que éste hubiere elegido. En particular, su artículo 26 precisa que el Emisor podrá ofrecer al Consumidor que el Estado de Cuenta o las informaciones señaladas en este párrafo se le envíen exclusivamente por medios electrónicos. El Consumidor deberá expresar su aceptación por cualquier medio físico o tecnológico que dé cuenta fidedigna de su voluntad. Similares normas se

	<p>encuentran en el Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo y el Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios.</p> <p>Modificar la actual regla de elección del consumidor, por una regla por default, debería ser cuidadosamente estudiado, ponderando los niveles de uso de medios digitales por los consumidores. En consecuencia, no es posible al presente informe pronunciarse sobre el particular.</p>
--	--

## **IX. CONCLUSIONES**

Los comentarios acogidos serán incorporados en la **propuesta de perfeccionamiento normativo que formulará el SERNAC** en materia de rediseño del estado de cuenta de tarjetas de crédito. Esta propuesta puede ser encontrada en la página web del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).