

- f) Cualquier aumento de las comisiones deberá contar con consentimiento del cliente para ser aplicado. En todo caso, si el cliente manifestare su rechazo al nuevo sistema tarifario, las partes tendrán la facultad de poner término al respectivo contrato. Si fuere el banco el que ejerciere ese derecho, la terminación se producirá una vez transcurridos dos meses contados desde la fecha que se comunique al cliente la decisión de cierre. Igualmente, si el cliente no manifestara su consentimiento en forma expresa y no hiciera uso del respectivo producto en el plazo de al menos dos meses contados desde la fecha de inicio del nuevo sistema tarifario, las partes tendrán derecho de poner término al contrato.

Lo indicado en la letra f) es sin perjuicio de lo dispuesto por el Banco Central de Chile en uso de sus facultades, en los Capítulos III.E.1 y III.E.4 de su Compendio de Normas Financieras, sobre cuentas de ahorro.

## **2. Operaciones de los bancos que generan el cobro de intereses o comisiones.**

En los bancos se distinguen en general, tres clases de operaciones:

- a) Operaciones pasivas: depósitos, captaciones en sus diversas modalidades, derivados, etc.
- b) Operaciones activas: préstamos, créditos en general, avales, boletas de garantía por los créditos que conllevan, derivados, etc.; y,
- c) Operaciones neutras, que son propiamente servicios: custodia, comisiones de confianza, mandatos, giros y transferencias de fondos, cobranzas, etc.

Normalmente, las operaciones activas y pasivas generan intereses, ya sea a favor o en contra del banco, según corresponda a la naturaleza de la operación. La diferencia de las tasas de interés entre operaciones activas y pasivas son las que producen el diferencial o spread.

Las operaciones neutras generan comisiones a favor del banco que las realiza.

Existen operaciones que combinan el pago de intereses con el pago de comisiones. Una operación típica es la apertura y mantención de un crédito o línea de crédito a favor de un cliente, la que genera una comisión y luego intereses cuando el cliente utiliza efectivamente el crédito. En los préstamos hipotecarios con letras de crédito, existe también un cobro tanto de una así denominada comisión, como de intereses. En efecto, los intereses que el deudor paga al banco bajo ese concepto se descomponen en: los intereses que le corresponde recibir al tenedor de la letra de crédito y el interés que percibe el banco. Este interés recibe el nombre de comisión, aun cuando se devenga en forma conjunta con los intereses antes mencionados y es similar a éstos. Corresponde a lo que sería el diferencial o spread antes mencionado. En las demás operaciones de crédito se deben cobrar exclusivamente intereses, a menos que lleven asociado algún servicio adicional como, por ejemplo, en las aperturas de cartas de crédito documentarias, en que puede haber inicialmente el cobro de una comisión de apertura o de otro servicio, como una eventual prórroga, etc., vinculado a la carta de crédito, distinto al financiamiento propiamente tal.

tampoco es procedente hacerlo por su aclaración y por otros actos que sean propios de la cuenta corriente y que deban realizarse en cumplimiento de las disposiciones legales que la rigen. Para las demás operaciones que no sean propias o normales de la cuenta, las partes podrán pactarlos o excluirlos del producto contratado y su remuneración podrá ser pactada por cada evento, tales como la remisión de talonarios a domicilio.

#### **5. Comisiones sobre tarjetas de crédito, de débito y de cajero automático.**

El cobro de comisión por la mantención del servicio de tarjetas de crédito, de débito y de cajero automático, debe traducirse en una comisión fija, cobrada en forma periódica, ya sea mensual, anual o con alguna otra periodicidad, no inferior en ningún caso a un mes calendario. A esa comisión no podrán adicionarse otras sumas por concepto de otros gastos, cuando esos gastos correspondan a los propios en que incurre el emisor para proporcionar el servicio que se presta, ya que se supone que la comisión fija pactada o aceptada por el cliente, considera todos los costos que son propios del servicio ofrecido.

En caso de que el banco decida aumentar las comisiones que se encuentra cobrando, deberá solicitar el consentimiento del cliente al menos con dos meses de anticipación a la fecha en que desea aplicar las nuevas tarifas. En todo caso, si el cliente manifestare su rechazo al nuevo sistema tarifario, las partes tendrán la facultad de poner término al respectivo contrato. Si fuere el banco el que ejerciere ese derecho, la terminación se producirá una vez transcurridos dos meses contados desde la fecha que se comuniqué al cliente la decisión de cierre. Igualmente, si el cliente no manifestara su consentimiento en forma expresa y no hiciera uso del respectivo producto en el plazo de al menos dos meses contados desde la fecha de inicio del nuevo sistema tarifario, las partes tendrán derecho de poner término al contrato.

No procede el cobro de comisiones distintas de la comisión de administración por los servicios asociados al uso de las tarjetas como instrumento de pago para la adquisición de bienes y servicios, como son las compras ya sea al contado o en cuotas, así como tampoco corresponde cobrar por el exceso en que incurra el titular de la tarjeta, respecto del cupo de crédito que tiene asignado ese instrumento.

Lo indicado en este número no es óbice para cobrar los montos variables que se originen por las transacciones realizadas en el exterior.

#### **6. Gastos por otros conceptos ligados a operaciones bancarias.**

Los bancos podrán cobrar a sus clientes los gastos propios del cumplimiento de otros requisitos relacionados con las operaciones convenidas, tales como el costo de las escrituras de constitución e inscripción de hipotecas; gastos por impuestos de timbres y estampillas; gastos de corresponsal relacionados con cartas de crédito; cobranzas u otras operaciones; primas de seguro, cuando se haya especificado que éstos sean de cargo del cliente; así como aquellos indicados en el Capítulo 9-1 de esta Recopilación y los que se mencionen expresamente en otros Capítulos de la misma Recopilación.

En cambio, no procede el cobro de gastos de franqueo o de despacho de la correspondencia relacionada con los servicios contratados, que regularmente debe enviar el banco a sus clientes como, por ejemplo, por el envío de la cartola de cuentas corrientes en las oportunidades en que normalmente se hace; por los estados de cuenta de las tarjetas de débito o de crédito; por los avisos de dividendo o de pago de cobranzas; etc.

### **7. Rol del Directorio.**

El Directorio del banco deberá fijar las orientaciones y políticas de la institución, para el cumplimiento de los principios y criterios enunciados en estas normas y establecer las instancias en las que se radicarán las responsabilidades atinentes a la debida observancia de ellas. Se entiende que es parte de las funciones del Directorio estar informado por parte del Comité de Auditoría del debido cumplimiento de las normas contenidas en este Capítulo.

### **8. Cumplimiento de estas normas.**

Los principios y las disposiciones señalados en este Capítulo deben cumplirse rigurosamente y entenderse, como norma general, que son aplicables a todos los productos y servicios ofrecidos por un banco y no solamente a aquellos que en algunos casos se citan a manera de ejemplo, salvo cuando las normas se refieren a uno específico, como es el caso de cuentas corrientes o de tarjetas de crédito, de débito y de cajero automático.

De acuerdo con los principios que emanan de los números 1,2 y 3, los bancos sólo pueden efectuar cobros que correspondan a comisiones o intereses por los servicios prestados. Por consiguiente, no deben cobrar sumas por reembolso de gastos que son inherentes a la gestión del banco y de su interés, esto es, que son propios de las operaciones, como lo son los que se indican a título ejemplar, en el N° 3 antes mencionado y que no correspondan a recuperación de desembolsos realizados por cuenta del cliente.

---

- b) La comisión comprenderá todos los cobros necesarios para la mantención operativa de la cuenta corriente en sus distintas modalidades de uso. Para los efectos de dar una adecuada transparencia al público, los bancos deberán indicar los servicios comprendidos dentro de la señalada comisión de mantención, como se indica en la letra f) de este número;
- c) El banco deberá informar por escrito a cada cliente, a lo menos una vez al año, de las comisiones cobradas mensualmente por cada servicio que haya utilizado. La comunicación deberá ser auto-explicativa a fin de que haya completa claridad de cada concepto de cobro efectuado;
- d) El plan de cobro de comisiones que los bancos establezcan no podrá hacer discriminación alguna entre clientes que se encuentren en igual situación;
- e) Para incrementar las comisiones el banco deberá contar con el consentimiento del titular de la cuenta corriente, el que deberá solicitarse al menos con dos meses de anticipación a la fecha en que el banco desea comenzar a aplicar las nuevas tarifas; y,”
- f) Acorde con lo dispuesto en el Capítulo 18-14 de esta Recopilación la información que se entregue sobre la comisión que se cobre por la administración de cuentas corrientes debe especificar también los servicios que se incluyen en esa comisión, pudiendo contemplarse al respecto distintas combinaciones o composiciones de productos, recomendándose, en todo caso, establecer siempre un plan básico que incluya a lo menos los servicios esenciales inherentes al manejo de una cuenta corriente.

## **6. Pago de intereses en cuenta corriente.**

Las disposiciones del Banco Central de Chile permiten a los bancos pagar intereses sobre saldos disponibles que se mantengan en cuentas corrientes.

### **6.1. Condiciones para el pago de intereses.**

Los bancos podrán pagar intereses sobre los saldos mantenidos en cuentas corrientes, pudiendo exigir como único requisito para acceder a ese pago, la mantención de un determinado saldo promedio mensual disponible mínimo. Sin embargo, dentro de esa limitación pueden ofrecer distintas tasas, de acuerdo a los niveles de los saldos mínimos que se establezcan para el efecto. Al respecto, el Banco Central de Chile ha expresado que no existe inconveniente que se pueda considerar la calidad de la persona de que se trata y, por lo tanto, distinguir entre personas naturales o personas jurídicas, pero sin que se pueda dentro de cada grupo establecer alguna forma de discriminación arbitraria. Agrega, dentro del mismo contexto, que los bancos también están facultados para establecer en los contratos de cuentas corrientes, las condiciones generales que estimen pertinentes relativas al pago de intereses, en la medida que no se afecte la naturaleza de dicho contrato y la normativa dictada en materia de encaje y reserva técnica, en su caso.

La estipulación del pago de intereses deberá constar en el contrato de cuentas corrientes que se suscriba para ese objeto entre el banco y el titular de la cuenta corriente. En ese documento deberá quedar establecida la condición que deberá cumplirse, en lo relativo a la exigencia de mantener un determinado saldo promedio mensual disponible mínimo para recibir el beneficio, como asimismo se estipulará la tasa de interés que se pagará y el abono mensual de los intereses resultantes. También deberá estipularse el medio por el cual se avisarán los cambios en la tasa de interés pactada o la eventual modificación de los saldos mínimos que darán derecho a ese pago.

### **6.2. Tasa de interés.**

La tasa de interés que se ofrezca pagar deberá expresarse en términos anuales (base 360 días) y se aplicará sobre los saldos disponibles en cada período mensual, debiendo abonarse los intereses correspondientes al inicio del mes siguiente a aquel en que fueron devengados, con valor al día 1° de ese mes.

Las modificaciones a la tasa de interés y su aplicación, se registrarán por lo dispuesto en el Capítulo III.G.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile. En todo caso, cuando los bancos disminuyan la tasa de interés, deberán avisarla a los respectivos cuentacorrentistas a lo menos con cinco días de anticipación a la fecha en que comience la aplicación de la nueva tasa. Ese aviso se dará por carta o por correo electrónico, o bien mediante anuncios destacados que colocarán dentro de los lugares en que habitualmente se atiende a esos clientes.

### **6.3. Identificación de las cuentas que percibirán intereses.**

Las instituciones bancarias que resuelvan pagar intereses a sus clientes sobre los saldos disponibles en cuentas corrientes deberán mantener, para efectos de la información que podrá requerir esta Superintendencia, una separación entre aquellas cuentas corrientes cuyos titulares hayan contratado con el banco el pago de intereses, de aquellas otras que no se acogerán a ese beneficio. Esa separación no tendrá que ser necesariamente contable, pero sí deberá permitir extraer la información relativa a esas cuentas como, por ejemplo, el número de cuentas corrientes acogidas a ese pago, los saldos mantenidos afectos al pago, monto de intereses pagados y otros datos de carácter general que puedan necesitarse sobre las mismas.

### **6.4. Información al público sobre pago de intereses.**

Los bancos que acuerden el pago de intereses por los saldos mantenidos en cuentas corrientes deberán publicar la tasa de interés que pagarán por esos saldos, expresada en términos anuales, sobre base de 360 días, como también el requisito de saldo mínimo que debe mantenerse para acceder al beneficio. Asimismo, deberán informar que el abono de los intereses se hará mensualmente, sobre la base de los saldos mantenidos en el mes precedente.

## **2.5. Giros.**

Los giros podrán efectuarse mediante cajeros automáticos u otros dispositivos electrónicos, o por ventanilla, utilizando para ese fin una papeleta de giro que debe proporcionarle el banco.

Cuando los giros se realicen por caja, los bancos deberán comprobar, además de la identidad del girador y la existencia de fondos disponibles, que la firma de la papeleta esté conforme con la del registro de firmas que deberá mantenerse para el efecto.

## **2.6. Comisiones.**

Los bancos fijarán la modalidad que aplicarán en el cobro de comisiones por el manejo de las cuentas y el monto que por ese concepto cobrarán a los respectivos titulares, conforme a las siguientes instrucciones:

- a) El plan de cobro de comisiones que se establezca no podrá hacer discriminación alguna entre clientes que se encuentren en igual situación.
- b) Los bancos que cobren comisiones por las cuentas a la vista deberán informar tal condición y la correspondiente tarifa, en los estados de cuenta que periódicamente deben enviar a los titulares de éstas o en un volante anexo a dichos estados. Igualmente, deberán darlas a conocer mediante avisos colocados en sus locales de atención de público, como también en su sitio web.
- c) Los aumentos de las tarifas de esas comisiones o las modificaciones que se hagan a las condiciones para su cobro que signifiquen un aumento de las comisiones vigentes, deberán contar con el consentimiento del respectivo titular, el que deberá solicitarse al menos con dos meses de anticipación a la fecha en que el banco desea aplicarlos. Si el cliente manifestare su rechazo al nuevo sistema tarifario, las partes tendrán la facultad de poner término al respectivo contrato. Si fuere el banco el que ejerciere ese derecho, la terminación se producirá una vez transcurridos dos meses contados desde la fecha que se comunique al cliente la decisión de cierre. Igualmente, si el cliente no manifestara su consentimiento en forma expresa y no hiciera uso del respectivo producto en el plazo de al menos dos meses contados desde la fecha de inicio del nuevo sistema tarifario, las partes tendrán derecho de poner término al contrato.
- d) Las comisiones serán percibidas detrayendo su importe de la cuenta que las origine. En caso de que la comisión que debe cargarse a la cuenta fuera superior a su saldo, la diferencia podrá ser imputada posteriormente si la cuenta llegare a tener saldo.

## **2.7. Información al Público sobre pago de intereses.**

Los bancos que acuerden el pago de intereses por los saldos mantenidos en cuentas a la vista en moneda nacional, deberán informar en pizarra la tasa de interés que pagarán por esos saldos, expresada en términos anuales, sobre base de 360 días, como también las condiciones que puedan exigirse para recibir ese beneficio como, por ejemplo, el requisito de mantener un determinado saldo mínimo. Asimismo, deberán informar que el abono de los intereses se hará mensualmente, calculado sobre los saldos mantenidos en el mes precedente.

- b) fecha desde la que puede utilizarse;
- c) plazo por el cual se otorga;
- d) garantías que respaldan la operación; y,
- e) interés pactado y períodos en que se cobrará.

Además el beneficiario de un crédito de esta naturaleza deberá suscribir un pagaré en favor de la entidad bancaria.

Cualquier aumento posterior al monto máximo de sobregiro concedido, deberá contar con el consentimiento del cliente, sin perjuicio de los incrementos que correspondan a la aplicación de modalidades de aumento previamente acordadas con éste.

Si, como consecuencia de la modificación de las comisiones por la administración de la cuenta corriente, el titular cierra la cuenta, el banco deberá otorgarle las facilidades de pago necesarias, como por ejemplo un crédito por el monto correspondiente al saldo utilizado de la línea de sobregiro pactado, a fin de permitir al titular de la cuenta optar por su permanencia o retiro como cliente del banco.

#### **4. Intereses.**

Las tasas de interés para los créditos que se originan por el uso de las líneas de crédito o márgenes de sobregiro, deberán corresponder a tasas variables basadas en una tasa o índice de tasa informada por el Banco Central de Chile, esta Superintendencia u otra entidad o servicio de información ampliamente reconocido.

Los intereses de los sobregiros otorgados en cuentas corrientes ordinarias o especiales, se cobrarán en la forma en que expresamente se convenga, pero siempre por períodos vencidos no inferiores a 30 días, salvo que se trate de operaciones pactadas a plazos menores. Debe tenerse presente que esos intereses sólo pueden cobrarse a partir del momento en que el sobregiro efectivamente se produce, esto es, cuando se paga y carga a la cuenta corriente el correspondiente cheque, o bien, a partir de la fecha en que se efectúa a la cuenta corriente un débito autorizado. De ninguna manera podrán devengarse intereses que comprendan un período anterior a la fecha del cargo a la cuenta corriente.

Se recomienda que, en lo posible, los cargos en cuenta corriente por concepto de intereses por sobregiro, se efectúen al término de cada mes calendario.

Conjuntamente con realizar el cargo a la cuenta corriente bancaria del deudor, el banco deberá remitirle un aviso en que se comunique el importe de los intereses adeudados y debitados a su cuenta.

Los bancos que no hayan convenido de manera expresa la exigibilidad de los intereses en una fecha determinada, podrán cargar en la respectiva cuenta corriente los intereses devengados por estos créditos, aun cuando dicha cuenta se encuentre sobregirada. Los referidos intereses podrán ser debitados en las cuentas corrientes sobregiradas, solamente al término de períodos no inferiores a treinta días contados desde la fecha en que se haya producido el sobregiro que los genere.

En todo caso, los intereses que se cobren por los sobregiros en cuentas corrientes quedan sujetos a los límites de la tasa máxima convencional, debiendo considerarse para el efecto las instrucciones de las letras a) y c) del numeral 6.2.3 del título I del Capítulo 7-1 de esta Recopilación Actualizada de Normas.

#### **5. Disposición transitoria.**

Las instrucciones contenidas en el primer párrafo del N° 4 precedente, sobre el uso de las tasas de interés variables, regirán para los contratos que se suscriban a partir del 17 de enero de 2011. En todo caso, todos los contratos que no consideren tales normas, deberán ser renovados antes del 15 de noviembre de 2011, ajustándose a ellas.

---



### **3. Contratos que deben suscribirse entre las diferentes partes.**

#### **3.1. Contratos de los emisores con los titulares de tarjetas de crédito.**

Los emisores de tarjetas de crédito deberán suscribir o renovar con cada titular de dicho instrumento, un “Contrato de afiliación al sistema y uso de la tarjeta”, que deberá contemplar los siguientes contenidos mínimos:

- 1) el plazo o condiciones de vigencia del contrato;
- 2) el límite de crédito autorizado por el periodo contratado y la forma de proceder en caso de modificación, debiéndose establecer que las disminuciones a ese límite serán informadas por escrito al titular y que todo aumento sobre el monto original requerirá de su consentimiento, salvo que el incremento obedezca a una modalidad de aumento previamente pactada con el cliente;
- 3) la fecha de emisión de estados de cuenta y de vencimiento de la respectiva obligación de pago del titular o usuario;
- 4) las modalidades y condiciones aplicables al cobro de comisiones y/o cargos e intereses;
- 5) el costo de comisiones y/o cargos por mantención de la Tarjeta;
- 6) las medidas de seguridad relacionadas con el uso de la Tarjeta y los procedimientos y responsabilidades en caso de robo, hurto, pérdida, adulteración o falsificación de la misma, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 20.009;
- 7) la resolución de controversias;
- 8) los requisitos y condiciones aplicables respecto del término del contrato, incluidas las causales de término unilateral del mismo; y,
- 9) los derechos conferidos al titular o usuario de que trata el párrafo 4° de la Ley 19.496, en materia de normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión.

#### **3.2. Contratos de los emisores u operadores con los establecimientos afiliados.**

Estos contratos se celebrarán entre los emisores de las tarjetas o los operadores cuando actúen por cuenta de aquellos y los establecimientos afiliados que se comprometen a vender bienes o a prestar servicios a los titulares de sus tarjetas. En ellos se deberá estipular a lo menos lo siguiente:

- b) Numeración codificada de la tarjeta;
- c) Identificación de la persona autorizada para su uso (titular de la tarjeta). En el caso que sea una persona jurídica, deberá llevar el nombre o razón social de esta y la individualización de la persona autorizada para su uso.

#### **5. Sobre el cobro de comisiones y/o cargos e intereses.**

A fin de que los interesados puedan decidir informadamente respecto de las distintas marcas y clases de tarjetas de crédito que ofrecen las empresas emisoras, es necesario que, además de conocer los requisitos o condiciones para acceder a ellas, se les proporcione la suficiente información acerca de los costos que involucra cada una de ellas en términos de comisiones y/o cargos o intereses.

Lo anterior exige que se especifiquen todos los cobros establecidos por estos conceptos, tanto por la mantención operativa de la tarjeta, como por las diferentes operaciones que se realicen a su amparo, de forma que los usuarios de tarjetas de crédito reciban adecuada información de los diversos costos por el uso de la tarjeta, y puedan distinguir claramente entre el costo del uso del crédito que otorgue la empresa emisora y los costos por mantener operativa la tarjeta como instrumento de pago.

#### **5.1. Determinación y cobro de comisiones y/o cargos.**

Las comisiones y/o cargos constituirán todos los cobros necesarios para la mantención operativa de las tarjetas de crédito en sus distintas modalidades de uso. Cualquier modificación en el plan de cobros sólo podrá aplicarse con el consentimiento del titular, salvo que se trate de cambios que signifiquen una disminución o eliminación de determinados cobros incluidos en él. El consentimiento del cliente se solicitará al menos con dos meses de anticipación a la fecha en que el emisor desea aplicar las nuevas tarifas. Si el cliente manifestare su rechazo al nuevo sistema tarifario, las partes tendrán la facultad de poner término al respectivo contrato. Si fuere el banco el que ejerciere ese derecho, la terminación se producirá una vez transcurridos dos meses contados desde la fecha que se comunique al cliente la decisión de cierre. Igualmente, si el cliente no manifestara su consentimiento en forma expresa y no hiciera uso del respectivo producto en el plazo de al menos dos meses contados desde la fecha de inicio del nuevo sistema tarifario, las partes tendrán derecho de poner término al contrato.

La empresa emisora no puede solicitar el pago acelerado de un crédito si el cliente no acepta las modificaciones al plan de cobros de comisiones presentado y este tiene un sistema de pago pactado en cuotas. La empresa emisora tendrá que facilitar la extinción de dicho crédito respetando los plazos y monto de las cuotas fijadas. En el caso de tarjetas con sistema de pago rotativo, debe quedar claramente establecido en el contrato original con los tarjetahabientes que, dado ese sistema, no es posible restringir la solicitud de pago acelerado.

Al tratarse de comisiones y/o cargos cobrados en forma anticipada, como lo puede ser una comisión por mantención, referida a un período, se dejará constancia de la forma en que se procederá con las eventuales devoluciones en caso de poner término anticipadamente al contrato.

Las comisiones y/o cargos no podrán determinarse como un porcentaje de las transacciones efectuadas y deberán responder a servicios efectivamente prestados a favor de los titulares de las tarjetas de crédito. En ningún caso podrán cobrarse importes adicionales a las comisiones y/o cargos, a título de gastos incurridos (como procesamiento de datos, envío de los estados de cuenta, renegociaciones o repactaciones, etc.), puesto que ellos no se efectúan por cuenta de los titulares de las tarjetas sino que corresponden a los costos necesarios para proveer los servicios ofrecidos por el emisor.

Lo indicado en el párrafo anterior no es óbice para cobrar los montos variables que se originen por las transacciones realizadas en el exterior.

Si se efectuaren pagos anticipados de los créditos por el uso de las tarjetas, las empresas emisoras podrán cobrar por concepto de “comisión de prepago” una suma que no debe exceder lo estipulado en el inciso segundo del artículo 10 de la Ley N° 18.010.

## **5.2. Determinación y cobro de intereses.**

El estricto apego al cumplimiento de la tasa máxima convencional exige que los emisores no excedan la correspondiente tasa de interés según los diversos tramos o apertura de la tasa de interés corriente y máximo convencional, publicada por esta Superintendencia para el respectivo período. Para estos efectos, se debe considerar si las operaciones pactadas en moneda nacional no reajutable con pago de intereses están a menos de 90 días, a ese plazo o a más de 90 días. El plazo estará determinado por el número de días transcurridos entre la fecha de la operación que devenga intereses y la fecha de vencimiento de la última cuota pactada o por el plazo por el que se ha otorgado la línea que concede un crédito rotativo, según sea el caso, o la modalidad de uso del crédito otorgado.

Para los fines de determinar la tasa de interés aplicada se computará como interés todo importe que se cobre por sobre las comisiones y/o cargos a que se refiere el numeral anterior, como asimismo toda imputación de cobro efectuada al titular de la tarjeta sin su conformidad o previa aceptación.

## **6. Pérdida, hurto, robo, falsificación o adulteración de la tarjeta.**

Conforme a lo dispuesto en la Ley N° 20.009, el emisor u operador, según corresponda, deberá mantener los servicios de comunicación que le permitan al titular avisarle en cualquier momento y en forma gratuita, el extravío, hurto, robo, falsificación o adulteración de su tarjeta.

El emisor deberá informar en el estado de cuenta de las tarjetas de crédito o en un anexo al mismo, así como en su página web, en lo posible junto a los anuncios en que ofrezca el servicio de esas tarjetas, el procedimiento que el afectado debe seguir y la vía que puede utilizar para dar el correspondiente aviso. En esa información se debe indicar siempre el número telefónico de atención permanente que se haya habilitado para ese servicio y que debe estar disponible todos los días del año, durante las 24 horas, para recibir dichos avisos como también la dirección de su casilla electrónica, en el caso de ser igualmente un medio para ese fin.

El emisor o el operador, en su caso, deberá registrar la recepción del aviso tan pronto lo reciba y proporcionar al tarjetahabiente en ese mismo momento y por la misma vía por la que lo recibió, un número o código de recepción y la constancia de la fecha y hora de ingreso.

#### **7. Información de tarjetas que se dejen sin efecto.**

El emisor u operador, según corresponda, deberá mantener los medios y establecer los procedimientos adecuados para informar a los establecimientos afiliados, la individualización de las tarjetas de crédito que se dejen sin efecto por una causa distinta a la expiración del plazo de vigencia indicado en ellas.

#### **8. Seguro por mal uso de la tarjeta.**

El emisor podrá contratar un seguro por el mal uso que se le pueda dar a las tarjetas de crédito, cuando éstas sean extraviadas, robadas, hurtadas, falsificadas o adulteradas. En la misma forma podrán contratar esos seguros los operadores de tarjetas de crédito, en los casos que estimen necesario hacerlo.

#### **9. Precauciones en el manejo de tarjetas de crédito.**

Los bancos deben instruir a los usuarios acerca de las precauciones que deben tener en el manejo de sus tarjetas, así como de las principales normas que rigen su uso, como también del cuidado de mantener en reserva las claves personales que habilitan su acceso a cajeros automáticos.

No menos importante son, en ese mismo sentido, las precauciones que deben observar los bancos para la colocación de esos instrumentos entre los probables interesados. Si bien una tarjeta de crédito no puede ser utilizada mientras no sea habilitada, no es recomendable que en las visitas que hagan los vendedores o promotores del producto a posibles clientes, lleven consigo las tarjetas ya impresas con los nombres de las personas a quienes se las ofrecerán, antes que éstas hayan resuelto aceptarlas, como tampoco que, en el marco de esas promociones se las envíen por correo. Esos procedimientos entrañan los inconvenientes de eventuales extravíos o robos de esos documentos, además de reacciones negativas de las personas a quienes se les ofrece el servicio y que no han dado su consentimiento para aceptarlo.

#### **10. Información de tarifas y otros cobros.**

La información que se entregue a los interesados y usuarios de tarjetas de crédito relativa a los cobros asociados a la mantención y uso de esos instrumentos debe ser lo suficientemente completa, explícita y fácilmente comprensible de forma tal que el cliente pueda efectuar comparaciones entre los valores cobrados por los distintos emisores.

Para cada tipo de tarjeta que se ofrece, deben especificarse claramente las tarifas vigentes en cuanto a comisiones y/o cargos, intereses, oportunidad de cobro, las condiciones referidas a su aplicación y costos asociados, de forma tal que el cliente pueda efectuar comparaciones entre los valores cobrados por los distintos emisores.

La información señalada debe mantenerse actualizada.

### **10.1. Información sobre cobro de comisiones y/o cargos.**

Los emisores y operadores de tarjetas de crédito, según corresponda, deberán proporcionar a los interesados una completa información relativa a las comisiones y/o cargos que aplican por ese servicio. Esa información debe comprender el o los conceptos por los cuales se cobra, la modalidad y periodicidad de los cobros y los correspondientes importes o tasas por cada uno de los conceptos afectos.

Para solicitar el consentimiento de los titulares en caso de que el emisor desee aumentar las tarifas, se les entregará la misma relación en forma comparativa con las tarifas vigentes.

### **10.2. Información sobre cobro de intereses.**

Los usuarios de tarjetas de crédito deberán ser informados sobre las operaciones realizadas con tarjetas de crédito que estarán afectas al pago de intereses, (utilización de la línea de crédito; avances en efectivo; compra en cuotas con intereses; etc.). Asimismo, deberá informárseles el concepto por el cual se cobra, así como la tasa aplicable, la base de cálculo y el período que comprenden, de manera que el usuario pueda decidir su opción plenamente informado del costo de la operación que realiza o se propone realizar.

La información correspondiente, deberá ser proporcionada a los clientes en el estado de cuenta que se les envía o en un anexo a este, o en las pizarras informativas instaladas en los locales del emisor.

Cuando se hagan efectivos los cobros, deberá informarse en el respectivo estado de cuenta que se envía o en un anexo a este, el detalle de las operaciones sobre las cuales se cobra, la tasa aplicada y el período que cubre ese cobro.

### **10.3. Información en las oficinas de atención de público.**

Los bancos que ofrezcan tarjetas de crédito al público, deberán mantener en las oficinas en que dispongan de ese servicio, una amplia información acerca de las marcas, tipo de tarjetas ofrecidas y requisitos para optar a ellas y sus principales características, así como de las comisiones y/o cargos a que están afectas, tanto en monto o tasa, como los conceptos por los cuales se cobra y la periodicidad de esos cobros.

Asimismo, deberá proporcionarse información acerca de la tasa de interés vigente para las operaciones afectas al pago de intereses.

Conforme a lo establecido en el artículo 5° de la Ley N° 19.439, los bancos podrán seguir un procedimiento simplificado de escrituración de los mutuos, mediante el uso de escrituras públicas de cláusulas generales inscritas en el Registro de Hipotecas y Gravámenes del respectivo Conservador de Bienes Raíces. Las escrituras que se inscriban para el efecto deberán contener solamente aquellas cláusulas que son comunes a todos los mutuos de que se trate, es decir, no contendrán aquellas referidas a la individualización de los deudores, garantías, tasas de interés, plazos u otras especificaciones que son propias de un contrato en particular. Las escrituras públicas de cláusulas generales de que se trata, constituirán un contrato de adhesión, debiendo darse a conocer su contenido a la parte que lo acepte y dejarse constancia en cada mutuo de la fecha y notaría en que la respectiva escritura fue otorgada, de su inscripción y de la entrega de una copia simple al mutuuario.

## **2. Monto máximo de los préstamos.**

Los préstamos que otorguen los bancos bajo esta modalidad, no podrán exceder del 80% del valor de tasación del inmueble ofrecido en garantía.

En caso de operaciones de compraventa de bienes raíces, dichos préstamos no deberán exceder del mencionado importe o del 80% del precio de venta del respectivo inmueble, si este último precio fuere inferior al valor de tasación.

No obstante lo anterior, cuando se trate de los créditos pagaderos en moneda extranjera, expresados en moneda extranjera pagaderos en moneda chilena o en pesos moneda chilena reajustables por la variación del tipo de cambio de una moneda extranjera, los préstamos no podrán exceder del 65% del valor de tasación del inmueble ni del precio de compraventa.

## **3. Garantía hipotecaria.**

La hipoteca a favor del acreedor, que garantice estos créditos, deberá ser de primer grado y exclusivamente para caucionar una obligación determinada. No obstante, se admite la posibilidad de que esa hipoteca lo sea de segundo grado siempre que la primera hipoteca no se haya constituido con carácter de garantía general, sino para garantizar una obligación perfectamente determinada, la que, sumada al crédito amparado por la segunda hipoteca, no debe exceder del 65% u 80% del valor de tasación del inmueble ni del precio de venta del bien raíz, de acuerdo a lo señalado en el N° 2 precedente.

En ningún caso los bancos podrán condicionar el otorgamiento del crédito a la constitución de una hipoteca que sirva de garantía general a los demás productos financieros que el deudor contrate con la entidad, ni pactar en el mutuo otras hipotecas que no sea la que cauciona el crédito que se contrata, salvo expresa solicitud del deudor.

## **4. Tasación de la garantía.**

El valor de tasación del inmueble que servirá de garantía será determinado por un perito designado por el banco. En la tasación del inmueble que debe practicarse, sólo se comprenderá el valor de las mejoras permanentes adheridas a éste, cuyo concepto se encuentra definido en las normas generales de derecho. Atendida la importancia de efectuar una tasación que refleje el valor real de la propiedad que se recibirá en garantía, de manera que constituya un resguardo efectivo

para el acreedor, el banco deberá cuidar que, en el procedimiento de valuación que se adopte, se consideren y ponderen correctamente todos los factores que incidan en el valor que se le asigne al bien raíz.

#### **5. Tasa de interés.**

La tasa de interés que se acuerde puede ser fija o flotante. La tasa de interés variable debe tener por base la tasa TIP, pactada siguiendo las mismas reglas establecidas para los préstamos en letras de crédito, señaladas en la letra c) del numeral 1.1 del título I del Capítulo 9-1 de esta Recopilación. No obstante, al tratarse de créditos otorgados y pagaderos en moneda extranjera, expresados en moneda extranjera y pagaderos en moneda chilena o bien en pesos moneda chilena reajustables por la variación del tipo de cambio de una moneda extranjera, la tasa de interés flotante debe tener por base la tasa Prime, Libo u otra ampliamente reconocida y utilizada en los mercados financieros internacionales.

Los bancos no podrán recargar la tasa de interés pactada en estas operaciones con comisiones, gastos u otras prestaciones, salvo los conceptos a que se refiere el N° 10 siguiente.

#### **6. Entrega del importe de los préstamos.**

El desembolso del importe del préstamo se efectuará una vez que quede inscrita la hipoteca respectiva, en el correspondiente registro del Conservador de Bienes Raíces.

#### **7. Dividendos hipotecarios.**

El reembolso de los préstamos otorgados al amparo de estas normas se hará en la moneda que corresponda, por medio de dividendos.

En el caso de préstamos hipotecarios para la vivienda, el servicio se hará mediante dividendos mensuales sucesivos vencidos. En estos préstamos no podrán pactarse dividendos crecientes o decrecientes, ni plazos de gracia superiores a tres meses a contar de la fecha de otorgamiento del crédito.

#### **8. Tabla de desarrollo de los mutuos.**

Las instituciones acreedoras deberán protocolizar en una Notaría las tablas de desarrollo de los mutuos hipotecarios de que se trata y dejar constancia, en la respectiva escritura, de la tabla de desarrollo aplicada.

Las tablas de desarrollo de los mutuos hipotecarios deberán estar referidas a una unidad de capital y las cifras se expresarán con no menos de cuatro decimales. En su confección, el banco deberá cuidar que tenga la siguiente información mínima:

- a) Número del dividendo;
- b) Amortización de capital;
- c) Interés;

Las políticas que deben ser aprobadas por el Directorio según esas normas, deben alcanzar también la definición de los deudores que se entienden comprendidos en la “más alta calidad crediticia” y que se exige como condición para otorgar los préstamos.

Los bancos que otorguen los mutuos hipotecarios a que se refiere este numeral, deberán mantener publicada en su sitio web una síntesis de la Política de Riesgo de Crédito que fue aprobada, el límite máximo fijado para el cociente entre el valor del préstamo y el menor valor entre la tasación y el precio de venta del inmueble ofrecido en garantía.

### **2.3. Monto máximo del dividendo pactado en préstamos para viviendas cuyo valor de tasación no sea superior a 3.000 U.F.**

En los préstamos destinados a la adquisición o construcción de viviendas cuyo valor de tasación sea igual o inferior al equivalente de 3.000 Unidades de Fomento, el dividendo que se pacte no podrá exceder, al momento del otorgamiento del crédito, al 25 % de los ingresos del prestatario. Para estos efectos sólo podrán considerarse, además de los ingresos del prestatario, los de un tercero, siempre que éste se constituya en fiador y codeudor solidario del crédito.

### **3. Garantía hipotecaria.**

La hipoteca a favor del banco, que garantice estos créditos, deberá ser de primer grado y exclusivamente para caucionar una obligación determinada. No obstante, se admite la posibilidad de que esa hipoteca lo sea en segundo grado, siempre que la obligación caucionada por la primera hipoteca sumada al crédito amparado por la segunda hipoteca, no exceda el 75 % del valor de tasación o del precio de venta del inmueble. Ese límite será de un 60 % cuando se trate de obligaciones pagaderas o expresadas en moneda extranjera, o reajustables por la variación del tipo de cambio de las monedas extranjeras que constituyen sistemas de reajustabilidad autorizados.

En ningún caso los bancos podrán condicionar el otorgamiento del crédito a la constitución de una hipoteca que sirva de garantía general a los demás productos financieros que el deudor contrate con la entidad, ni pactar en el mutuo otras hipotecas que no sea la que cauciona el crédito que se contrata, salvo expresa solicitud del deudor.

Si dos bancos participan simultáneamente en el otorgamiento de un crédito de esta especie podrán, de común acuerdo, fijar el orden de precedencia en cuanto a la garantía hipotecaria de primer y segundo grado.

### **4. Tasación de la garantía.**

El valor de tasación del inmueble que servirá de garantía será determinado por un perito designado por el banco y el costo que ello irroque será de cargo del deudor. En la tasación del inmueble que debe practicarse, sólo se comprenderá el valor de las mejoras permanentes adheridas a éste, cuyo concepto se encuentra definido en las normas generales de derecho. Atendida la importancia de efectuar una tasación que refleje el valor real de la propiedad que se recibirá en garantía, de manera que constituya un resguardo efectivo para la institución, ésta deberá cuidar de que en el procedimiento empleado se consideren y ponderen correctamente los factores que inciden en el valor que se le asigne al bien raíz.