

**REF.: EJECUTA ACUERDO DEL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO QUE APRUEBA NORMA DE CARÁCTER GENERAL QUE REGULA LAS COMISIONES DE OPERACIONES DE CRÉDITO DE ACUERDO AL ARTÍCULO 19 TER DE LA LEY 18.010, Y QUE DEFINE LOS PLAZOS Y CONDICIONES EN QUE LAS ENTIDADES DEBEN ENVIAR A SUS CLIENTES LOS ANEXOS CONTRACTUALES SEGÚN EL ARTÍCULO OCTAVO TRANSITORIO DE LA LEY N°21.314.**

---

**SANTIAGO, 05 de agosto de 2022**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 4982**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N°19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado; en los artículos 5 número 1, 20 número 3 y 21 número 1, todos del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero; en la Ley N°18.010, especialmente en su artículo 19 ter, incorporado por el artículo noveno de la Ley N°21.314 y el artículo octavo transitorio de esta última ley; en el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2001, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el Decreto Supremo N°478 de 2022, del Ministerio de Hacienda; en los artículos 1 y 29 de la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión para el Mercado Financiero, contenida en la Resolución Exenta N°3871 de 2022 de dicha Comisión; en lo acordado por el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero en Sesión Ordinaria N°299 de 4 de agosto de 2022; y en la Resolución N°7 de 2019, de la Contraloría General de la República.



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4982-22-88547-H*

## CONSIDERANDO:

1. Que, según lo establecido en el N°1 del artículo 5 del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, dentro de las atribuciones generales de esta Comisión se encuentra el dictar las normas para la aplicación y cumplimiento de las leyes y reglamentos y, en general, dictar cualquier otra normativa que de conformidad con la ley le corresponda para la regulación del mercado financiero.
2. Que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 19 ter de la ley N°18.010, introducido por el artículo noveno de la ley N° 21.314, esta Comisión debe determinar, por norma de carácter general, *“los requisitos, reglas y condiciones que deberán cumplir las comisiones que se cobren respecto de las operaciones de crédito de dinero otorgadas por las entidades supervisadas por la Comisión y de aquellas sometidas a su fiscalización, conforme a lo establecido en el artículo 31 de esta ley [Ley N° 18.010], debiendo corresponder a contraprestaciones por servicios reales y efectivamente prestados”*. El citado artículo dispone, además, que dicha normativa *“deberá establecer criterios objetivos para la determinación de tales comisiones, los cuales deberán calcularse en base al costo de prestación del servicio”* y que *“serán considerados intereses los cobros que no cumplan con los requisitos, reglas y condiciones que establezca la Comisión mediante la normativa referida precedentemente”*.
3. Que, en virtud del artículo octavo transitorio de la Ley N° 21.314, corresponde a esta Comisión dictar la normativa señalada en el considerando anterior, dentro de los doce meses siguientes a su publicación, sin perjuicio de la fecha que se determine en la misma para su entrada en vigencia. Del mismo modo y de conformidad con dicho artículo, esta Comisión debe determinar los plazos y condiciones que regirán el envío del anexo que contenga el detalle de las modificaciones a los contratos que pueden realizar las instituciones, en virtud de la normativa que regula el nuevo artículo 19 ter de la ley N° 18.010.
4. Que de acuerdo al número 3 del artículo 20 del Decreto Ley N°3.538, la normativa que imparta el Consejo de la Comisión deberá contener los fundamentos que hagan necesaria su dictación, incluyendo una definición adecuada del problema que se pretende abordar, la justificación de la intervención regulatoria, la evaluación del impacto de dicha regulación, así como aquellos estudios o informes en que se apoye, en los casos que corresponda o sea posible. Además, el referido numeral establece que dicha normativa deberá ser objeto de una consulta pública.
5. Que, atendidas estas disposiciones, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°267 de 23 de diciembre de 2021, ejecutado mediante Resolución Exenta N°7943 del mismo día, acordó poner en consulta una propuesta que regula las comisiones de operaciones de crédito del artículo 19 ter de la Ley N°18.010, y que define los plazos y condiciones en que las entidades deben enviar a sus clientes los anexos contractuales, conforme establece el artículo octavo transitorio de la Ley N°21.314, la cual se efectuó entre los días 27 de diciembre de 2021 y 23 de enero de 2022.
6. Que, en virtud de los comentarios recibidos en la consulta pública mencionada en el considerando anterior, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°282 de 7 de abril de 2022, ejecutado mediante Resolución Exenta N° 2224 de 8 de abril de 2022, acordó poner en consulta una segunda propuesta normativa, la cual se efectuó entre los días 8 y 22 de abril de 2022.
7. Que, en virtud de lo anterior y luego de concluida esta segunda instancia, analizados los comentarios recibidos y realizadas las modificaciones pertinentes a la propuesta normativa, el Consejo de la Comisión, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N° 289 de 26 de mayo de 2022, ejecutado mediante Resolución Exenta N°3260 de 27 de mayo de 2022, acordó poner en



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4982-22-88547-H

consulta una tercera propuesta normativa, la cual se efectuó entre los días 27 de mayo y 17 de junio de 2022.

8. Que, en tal sentido y luego de concluida dicha instancia, cuyas observaciones recibidas en este proceso se detallan en el informe normativo adjunto, y analizados los comentarios recibidos a la propuesta normativa por las instancias técnicas de esta Comisión, se ha definido el texto referente a la normativa objeto de la presente resolución.
9. Que, de acuerdo al artículo 37 bis de la Ley N° 19.880, 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. En tal sentido, mediante Oficio Ordinario N° 001903 de 9 de marzo de 2022 y Oficio Ordinario N° 4783 de 28 de junio de 2022, el Servicio Nacional del Consumidor remitió informes en los cuales entregaba su opinión sobre la propuesta normativa, las cuales fueron analizadas por esta Comisión para la elaboración de la nueva propuesta normativa.
10. Que, en virtud de lo anterior, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°299 de 4 de agosto de 2022, aprobó la Norma de Carácter General que regula las comisiones de operaciones de crédito de acuerdo al artículo 19 ter de la ley 18.010, y que define los plazos y condiciones en que las entidades deben enviar a sus clientes los anexos contractuales según el artículo octavo transitorio de la Ley N°21.314, acompañada de su respectivo informe normativo.
11. Que, en lo pertinente, el artículo 29 de la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión para el Mercado Financiero señala que *“Dichos acuerdos podrán llevarse a efecto una vez emitido por el Ministro de Fe un certificado del acuerdo, sin esperar la suscripción del Acta por los comisionados presentes en la Sesión. Dicho certificado se citará en el acto o resolución que formalice el acuerdo”*. En virtud de lo anterior, se emitió el certificado de 26 mayo de 2022 suscrito por el Sr. Secretario, donde consta el referido acuerdo.
12. Que, conforme lo dispuesto en el inciso séptimo del artículo 3° de la Ley N°19.880 y del N°1 del artículo 21 del referido Decreto Ley N°3.538, corresponde al Presidente de la Comisión ejecutar y dar cumplimiento a los acuerdos adoptados por el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero.

### **RESUELVO:**

**EJECÚTESE** el acuerdo del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, adoptado en Sesión Ordinaria N°299 de 4 de agosto de 2022, que aprueba la Norma de Carácter General que regula las comisiones de operaciones de crédito de acuerdo al artículo 19 ter de la ley 18.010, y que define los plazos y condiciones en que las entidades deben enviar a sus clientes los anexos contractuales según el artículo octavo transitorio de la Ley N°21.314, acompañada de su respectivo informe normativo, cuyos textos completos se encuentran adjuntos a esta Resolución y se entienden formar parte de la misma.

Anótese, Comuníquese y Archívese.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4982-22-88547-H

  
SOLANGE MICHELLE BERSTEIN JÁUREGUI  
PRESIDENTE  
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4982-22-88547-H



COMISIÓN  
PARA EL MERCADO  
FINANCIERO

# NORMATIVA FINAL

## Informe Normativo

### Comisiones en operaciones de crédito, ley 18.010 y ajuste de contratos vigentes

Agosto 2022



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4982-22-88547-H

[www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl)

---

## Informe Normativo

### Comisiones en operaciones de crédito, ley 18.010 y ajuste de contratos vigentes

---

**Agosto 2022**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4982-22-88547-H

## CONTENIDO

<b>I. Objetivo</b>	<b>4</b>
<b>II. Marco Regulatorio Vigente</b>	<b>4</b>
<b>III. Estudios, Principios y Recomendaciones Internacionales</b>	<b>5</b>
<b>IV. Jurisdicciones Extranjeras</b>	<b>5</b>
<b>V. Procesos Consultivos</b>	<b>6</b>
<b>VI. Normativa Definitiva</b>	<b>7</b>
<b>VII. Análisis de Impacto Regulatorio de la Nueva Propuesta</b>	<b>11</b>
<b>ANEXO</b>	<b>12</b>



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4982-22-88547-H

## I. Objetivo

El 13 de abril de 2021 se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.314, que modifica las leyes N°18.045 y N°18.046, para establecer nuevas exigencias de transparencia y reforzamiento de responsabilidades de los agentes de los mercados y que, entre otros textos legales, modifica la ley N°18.010 sobre operaciones de crédito.

El nuevo artículo 19° ter de la ley N°18.010 establece que será la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante, Comisión) la que, mediante norma de carácter general, establecerá los requisitos y condiciones que deben cumplir los cobros que se efectúan al deudor para ser considerados comisiones en el marco de una operación de crédito de dinero. De acuerdo con el artículo 2° de la ley N°18.010, toda suma que recibe o tiene derecho a recibir el acreedor, a cualquier título, por sobre el capital o el capital reajustado debe ser considerado como interés, lo que tiene relevancia en nuestro ordenamiento jurídico en cuanto existe un límite para el cobro de intereses, denominado tasa máxima convencional, en adelante TMC.

Asimismo, en el inciso segundo del artículo octavo transitorio de la ley N°21.314 se encomienda a esta Comisión determinar los plazos y condiciones que deban cumplir las instituciones fiscalizadas y las instituciones colocadoras de créditos masivos (ICCM), para la modificación de los contratos relativos a operaciones de créditos originadas en líneas de crédito asociadas a tarjetas de crédito y cuentas corrientes, reguladas en el 6 ter de la ley N°18.010, suscritos con antelación a la entrada en vigencia de la normativa, con la finalidad de adecuarlas a sus disposiciones. Adicionalmente, dispone que quienes queden sometidos a esta norma de carácter general deberán, a su costa, enviar a sus clientes un anexo con el detalle de las modificaciones de dichos contratos para su correspondiente aceptación o rechazo y, en este último caso, con la opción para el cliente de poner término al contrato.

## II. Marco Regulatorio Vigente

Las operaciones de crédito de dinero se encuentran definidas en el artículo 1° de la Ley N°18.010, estableciendo que son aquellas en que una parte entrega o se obliga a entregar una cantidad de dinero y la otra a devolverlo en un momento distinto al de la convención, incluyendo el descuento de documentos representativos de dinero.

Por otra parte, el artículo 2° de la ley N°18.010 señala expresamente que, en las operaciones de crédito de dinero, se entenderá que constituye interés toda suma que recibe o tiene derecho a recibir el acreedor, a cualquier título por sobre el capital o el capital reajustado.

Previo a la modificación de la Ley N°21.314, la Ley N°18.010 estableció excepcionalmente la procedencia de las comisiones por concepto de evaluación y seguimiento de los microcréditos en el art. 19 bis (inferiores a 40 UF), de operaciones de crédito de dinero en moneda nacional, por plazos iguales o mayores a noventa días, señalando expresamente que ellas no debieran ser incluidas dentro de la tasa de interés cobrada en la operación de crédito respectiva, fijando además un límite para su cobro.

Asimismo, en el artículo 10 se regula la comisión de prepago de las operaciones de crédito, estableciendo el derecho por parte del cliente de prepagar un 10% o más del saldo de la obligación, para lo cual se fija un límite respecto del monto de dicha comisión con relación a



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4982-22-88547-H



los intereses pactados, sin perjuicio de las modificaciones de la Ley N°21.398<sup>1</sup>.

Por otra parte, antes de la modificación de la Ley N°21.314, el artículo 31 de la Ley N°18.010 ya consideraba dentro de la información que debe ser remitida a la Comisión "... toda suma que, en forma periódica, esporádica, o por una sola vez, recibe o tiene derecho a recibir del deudor, la institución cuando presta servicios por actos complejos, complementarios a la operación de crédito de dinero o diferentes de tal operación."

### III. Estudios, Principios y Recomendaciones Internacionales

De la revisión realizada a publicaciones y recomendaciones emitidas por organismos internacionales<sup>2</sup>, no fue posible encontrar directrices específicas sobre los requisitos, reglas o condiciones que deberían reunir las comisiones que pueden cobrarse en las operaciones de crédito y que no deban considerarse incluidas dentro de la tasa de interés.

Lo anterior, sin perjuicio que diversos organismos expresan la importancia de entregar a los clientes información que les permita conocer todas las comisiones y cargos que se les están cobrando con motivo de las operaciones de crédito u otros servicios.

### IV. Jurisdicciones Extranjeras

De la revisión de los marcos jurídicos de Colombia, Hong-Kong, Reino Unido y la Unión Europea (España y Portugal), se pudo observar que, en línea con las recomendaciones internacionales analizadas, estas jurisdicciones cuentan con legislaciones que fortalecen los estándares de entrega de información al cliente financiero respecto a los cobros que les efectúan por las operaciones de crédito y establecen algunas prohibiciones de cobrar por ciertos servicios complementarios (entrega de cartolas, mantención de tarjetas no activadas, comisiones por re-negociaciones, etc.), por servicios no efectuados o solicitados y, en algunas de ellas, por servicios cruzados (principalmente seguros).

No obstante, ninguno de esos marcos jurídicos establece qué tipos de gastos debían considerarse parte integrante de la tasa de interés para efectos de evitar que mediante esos cargos se infringieran los límites a la tasa máxima contemplados en su regulación.

Sin perjuicio de lo anterior, en el caso de España, en que la usura consiste en el cobro de un interés notablemente superior al normal<sup>3</sup>, el Código de Comercio (art 315) reputa interés a toda prestación pactada a favor del acreedor. A su vez, en la jurisprudencia reciente de ese país<sup>4</sup> se ha considerado que el porcentaje que ha de tomarse en consideración para determinar si el interés es notablemente superior al normal del dinero, es la tasa anual equivalente (TAE). Esa TAE incluye todo pago del deudor al acreedor por razón del préstamo.

<sup>1</sup> Ver nueva letra h) del inciso 2° del artículo 3 de la Ley 19.496.

<sup>2</sup> Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Banco de Pagos Internacionales (BIS, por sus siglas en inglés), Banco Mundial.

<sup>3</sup> Ley de Represión de la Usura, Ley de 23 de julio de 1908, Artículo 1: *Será nulo todo contrato de préstamo en que se estipule un interés notablemente superior al normal del dinero y manifiestamente desproporcionado con las circunstancias del caso [...]*.

<sup>4</sup> Tribunal Supremo. Sala de lo Civil, 04/03/2020. Sentencia 149/2020.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-4982-22-88547-H

Por otra parte, en el caso de Perú se pudo observar que en recientes modificaciones legales se establecieron límites a los cobros de intereses en las operaciones de créditos. Dentro de las modificaciones más atinentes a la materia que aborda este proyecto normativo, se puede mencionar que para que se puedan cobrar comisiones o gastos, estos necesariamente *deben implicar la prestación de un servicio adicional o complementario a las operaciones contratadas por los usuarios. Además, ese servicio debe ser efectivamente prestado y su costo debe ser real y demostrable a través de un informe técnico, económico y legal que las empresas deben presentar a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, siendo aprobadas y publicadas mediante resolución de esta entidad*.<sup>5</sup>

## V. Procesos Consultivos

La versión final de la normativa incorpora algunos cambios como resultado del análisis de los comentarios recibidos en tres procesos consultivos que la Comisión llevó a cabo.

La primera consulta pública se realizó entre los días 27 de diciembre de 2021 y 23 de enero de 2022, periodo en el que se recibieron comentarios procedentes de 15 distintos actores de los sectores afectados por la normativa (asociación de bancos, asociaciones de consumidores, compañías de seguros, retail financiero, entre otros).

Para ese proceso, también se realizaron mesas consultivas, entre el 25 de febrero y 3 de marzo de 2022.

Luego de ese proceso consultivo se elaboró una nueva propuesta normativa, la que fue sometida a consulta pública entre los días 8 y 22 de abril de 2020, periodo en el que se recibieron comentarios procedentes de 8 actores de los sectores afectados por la normativa (asociación de bancos, retail financiero, Nexus, entre otros).

En este segundo proceso consultivo, las principales inquietudes de los actores volvieron a centrarse en la necesidad de contar con requisitos y condiciones que permitieran tener mayor claridad respecto a lo que quedaría comprendido dentro de la definición de comisión. En especial para evitar que, por ambigüedades, terminaran judicializándose operaciones de crédito por haber excedido la tasa máxima convencional.

Posteriormente, para efectos de dar una mayor certeza frente a las dudas e inquietudes de la segunda consulta, se procedió a publicar una tercera consulta pública entre el 27 de mayo y el 17 de junio, en la que se recibieron comentarios de las asociaciones gremiales, de consumidores, entidades fiscalizadas, estudios jurídicos, entre otros, además de la participación de otros servicios públicos como el Servicio de Impuestos Internos y el Servicio Nacional del consumidor.

De este último proceso consultivo, se pudo observar que, en general, todos quienes participaron del proceso consultivo manifestaron que la nueva propuesta daba mayor claridad respecto de los cobros que serían considerados interés o comisión, valorando la inclusión de un anexo con ejemplos de diferentes productos y servicios y cómo estos son considerados comisiones, interés o regidos por normas especiales.

A su vez, se plantearon inquietudes en cuanto a si la condición de servicio inherente a la

<sup>5</sup> Artículo 6 Ley 28.587, modificado por la ley N°31.143 de marzo de 2021.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-4982-22-88547-H

operación de crédito de dinero para determinar si el cobro que se realiza por el servicio sería interés o comisión, es de aquellas condiciones que se pueden establecer dentro de lo que la ley N°18.010 permite. A este respecto, es importante tener presente que dicha calificación sólo tiene por objeto reconocer que, como parte de una operación de crédito, pueden prestarse servicios que no forman parte de la misma a pesar que se presten con motivo de aquélla.

Además, hubo quienes manifestaron que mediante la normativa, la Comisión estaría prohibiendo determinado tipo de cobros, lo que, a parecer de esas personas, sería contrario al principio de reserva legal. Aseveración que, en opinión de esta Comisión, es errada, ya que la normativa sólo establece las condiciones objetivas que debe cumplir un servicio y su cobro para que sea tratado como comisión para efectos del cálculo de la Tasa Máxima Convencional. El efecto que se produce cuando el servicio o su cobro no cumple con dichas condiciones, no es más que deba tratarse como interés para dicho cálculo. Por lo que con la normativa no se prohíbe cobro o prestación alguna, siendo prerrogativa del acreedor la prestación y cobro por el servicio, y del deudor su contratación.

Por su parte, se volvieron a manifestar algunas observaciones ya formuladas en los dos procesos consultivos anterior, se solicitaron algunas precisiones a algunas expresiones empleadas en la normativa y, además, se plantearon las siguientes inquietudes:

- Si el régimen establecido para las comisiones de administración, mantención y operación resulta o no aplicable a todas las comisiones, esto es, si ninguna comisión puede calcularse en función del monto de la operación de crédito de dinero o solo las de administración, mantención y operación de las líneas de crédito;
- Por qué el cobro de comisiones por avances y compras en el extranjero tendría un tratamiento disímil al de las mismas operaciones efectuadas en Chile;
- Cuál sería el efecto que produce la falta de pronunciamiento del cliente respecto a las modificaciones que se produzcan al contrato con motivo de la entrada en vigencia de la ley;
- Por qué servicios como la evaluación de solvencia, apertura de líneas, prevención de fraudes y recaudación de terceros, serían inherentes a la operación de crédito siendo que podrían entenderse servicios complementarios a esas operaciones.

A este último respecto es importante tener presente que la normativa da un tratamiento distinto a situaciones diversas, a pesar que para el deudor o el acreedor pudieran parecer semejantes. Ello, por cuanto se debe distinguir si el servicio forma parte de la operación de crédito o es independiente de ella (aunque se preste con motivo de la misma). Lo cual pasa por identificar si existen circunstancias particulares que ameritan un tratamiento diferenciado para efectos de determinar si el cobro por el servicio es comisión o interés. Un ejemplo de ello, es el caso de los avances en efectivo que requieren de servicios adicionales si se realizan en el exterior. También es el caso de las comisiones de administración, mantención y operación de líneas, en que se establece un tratamiento particular, por la naturaleza de la operación y servicio prestado. Por el contrario, servicios que forman parte integrante de la operación de crédito se reconocen como tales, siendo el caso de los servicios denominado inherentes.

## VI. Normativa Definitiva

En línea con la última versión sometida a consulta pública, la normativa definitiva conceptualiza las comisiones sobre la base de cuatro criterios objetivos. El primero, que los cobros por



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-4982-22-88547-H

los servicios deben ser calculados sobre la base del costo de la prestación de los mismos. El segundo, que la condición que determina aquellos servicios para los cuales sus cobros se rigen por la normativa son aquellos inherentes a la operación de crédito. Es decir, si el servicio no es inherente a la operación de crédito, mal podría ser considerado interés el cobro por dicho servicio. El tercero que el cobro debe ser informado y aceptado por el cliente. El cuarto, que los cobros que suelen ser cargados por los servicios prestados con motivo de una operación de crédito queden a disposición del público.

Para efectos de precisar cuándo un servicio es inherente a la operación de crédito, la normativa señala que están revestidos de esa cualidad todos los servicios que son de la esencia de esa operación, es decir, sin el cual no es posible ni para el deudor ni para el acreedor iniciarla, celebrarla, materializarla o terminarla. El modelo regulatorio contemplado en la normativa refleja que todo cobro efectuado por servicios inherentes a la operación de crédito, por ser esenciales a la misma, necesariamente debe considerarse interés, independiente de quien sea el que en los hechos esté prestando o cobrando por el servicio. Ello, puesto que siempre el acreedor puede subcontratar los servicios que naturalmente prestaría por sí mismo con lo que, de facto, terminaría dándosele el carácter de comisión a lo que, en esencia, es interés. Ello, por el solo hecho de haberse subcontratado ese servicio que era de la esencia de la operación de crédito.

Finalmente, la normativa definitiva incluye un conjunto de precisiones tendientes a aclarar algunas de las inquietudes manifestadas en los procesos consultivos.

## **Versión Final del Enunciado Normativo**

### **"NORMA DE CARÁCTER GENERAL N°**

*Esta Comisión, en uso de las facultades que le confieren el numeral 1 del artículo 5° y el numeral 3 del artículo 20, todos del Decreto Ley N°3.538; el artículo 19° ter de la Ley N°18.010 modificado por la ley N°21.314; el artículo octavo transitorio de esta última ley; y lo acordado por el Consejo de la Comisión en sesión ordinaria N°299 de 4 de agosto de 2022, ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones:*

#### **I. Requisitos, reglas y condiciones que deben cumplir las comisiones que se cobran respecto de las operaciones de crédito de dinero.**

*En virtud de lo establecido en el artículo 19°ter en relación al artículo 2° de la Ley N°18.010 y en el artículo octavo transitorio de la Ley N°21.314, todo pago que, a cualquier título reciba o tenga derecho a recibir el acreedor, será considerado interés de una operación de crédito de dinero, salvo aquellos cobros que tengan un régimen legal especial y aquellos que cumplan con las siguientes reglas, condiciones y requisitos, los que se denominarán "comisión":*

- 1) Que el cobro efectuado al deudor se calcule en base al costo de prestación del servicio.*
- 2) Que el servicio sea real, efectivamente prestado al deudor y distinto de aquellos inherentes a la operación de crédito de dinero.*
- 3) Que el concepto al que corresponde el pago, así como su importe total para el deudor, haya sido informado y aceptado por éste en forma expresa, previa a su cobro y a la prestación del servicio, independiente que el cobro por dicho servicio se efectúe con antelación a su prestación.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4982-22-88547-H

- 4) Que la información de tales cobros asociados a esos servicios a ser contratados con motivo de las operaciones de crédito, sea puesta a disposición del público mediante los mismos canales que emplea el acreedor para efectuar las ofertas de operaciones de crédito de dinero o la contratación de las mismas.

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, se considera servicio inherente a la operación de crédito:

- i. Aquel que es necesario para iniciar, celebrar, materializar o terminar la operación de crédito; o
- ii. Aquel que está obligado a prestar el acreedor al deudor en cumplimiento de exigencias legales y normativas aplicables a las operaciones de crédito.

No obstante, no se considerarán inherentes a la operación de crédito aquellos servicios que otorgan terceros para el cumplimiento de solemnidades establecidas por ley a la celebración de dicha operación de crédito o para la constitución, realización o liberación de sus garantías o cauciones. Tampoco, aquel servicio de pago que provee un tercero al deudor cuando dicho servicio es alternativo al provisto por el acreedor y voluntario para el deudor.

A su vez, para efectos de lo establecido en el artículo 2° de la Ley N°18.010, se considerará también que el cobro es recibido por el acreedor si el servicio es inherente a la operación de crédito de dinero, aun cuando sea prestado por terceros.

Teniendo en consideración que estas instrucciones se emiten en virtud de lo establecido en los artículos 2° y 19 ter de la Ley N°18.010, la presente normativa no rige para aquellas operaciones de crédito que no están afectas a Tasa Máxima Convencional, como es el caso de las operaciones a que se refiere el inciso final del artículo 1° y el artículo 5°, ambos de la misma ley. Por la misma razón, tampoco rigen para aquellas operaciones y servicios que no forman parte de la operación de crédito o que sean accesorias a ésta.

En las operaciones de crédito de dinero originadas en la utilización de líneas de crédito, serán aplicables los requisitos y reglas que se regulan en esta norma respecto de las comisiones, atendiendo a la naturaleza de cada operación. En dicho sentido, los cobros que no se ajusten a los requisitos expuestos precedentemente serán interés para el cómputo de la tasa máxima convencional. En este tipo de operaciones, no se consideran servicios inherentes los de administración, operación y mantención de la línea o tarjeta, siendo por tanto comisión los cobros al deudor por esos conceptos. Lo anterior, siempre que dicho cobro no sea función del monto de la operación de crédito de dinero y que el costo por la prestación del servicio no haya sido cargado por otro producto o servicio.

Corresponderá al acreedor adoptar los resguardos que sean necesarios a objeto de acreditar a satisfacción de esta Comisión el cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente sección, cuando ésta así lo requiera en sus procesos de supervisión.

## II. Adecuación Normativa

En virtud de las definiciones establecidas en la presente Norma de Carácter General y para preservar la coherencia normativa, efectúense las modificaciones que a continuación se señalan:



En el Capítulo 2-2 sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques: Se elimina el párrafo Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-4982-22-88547-H

*final del N°5 del Título II.*

- b) *En el Capítulo 8-1 de Sobregiro en Cuenta Corriente Bancaria: Se reemplaza el segundo párrafo del N°2 por el siguiente:*

*"Esta Comisión considera que una adecuada administración de la cuenta corriente por parte de su titular no debería generar estos sobregiros, por lo que los bancos deben darle el carácter de situaciones de excepción y ejercer una estrecha vigilancia sobre la frecuencia con la que el cuentacorrentista incurre en ellos y los montos envueltos en los respectivos eventos."*

- c) *Derógase el numeral 4.3 de la Norma de Carácter General N° 208.*

- d) *En el párrafo primero del punto 2 de la Sección I de la Norma de Carácter General N° 136, elimínase la expresión "y no podrá ser recargada con comisiones, gastos u otras prestaciones".*

### **III. Vigencia**

*Las instrucciones impartidas por la presente Norma de Carácter General rigen a contar del 1 de agosto de 2023.*

*Las instituciones que deban modificar los contratos relativos a operaciones contempladas en el artículo 6 ter de la Ley N° 18.010, deberán, a su costa, enviar por aquellos medios convenidos con sus clientes para el envío de información periódica, una comunicación indicando ese hecho, junto a un anexo con el detalle de las modificaciones y sus justificaciones, para su aceptación o rechazo. Lo anterior, sin perjuicio que, conforme a lo establecido en el artículo octavo transitorio de la Ley N°21.314, el oferente sólo podrá dar término al correspondiente contrato frente al rechazo de aquellas modificaciones que tienen por objeto adecuar los contratos a los cambios introducidos por esta última ley.*

*La comunicación antes aludida deberá efectuarse en un lenguaje claro y de fácil comprensión para una persona sin conocimientos financieros o jurídicos, e indicar él o los canales a través de los cuáles podrá dar su consentimiento o negativa a los cambios propuestos, debiendo entregarle al cliente un comprobante o copia de este, en el que se deje constancia de su decisión.*

*El envío de tal comunicación deberá contemplar un término de al menos 20 días hábiles para el pronunciamiento expreso del deudor. Circunstancia que deberá constar en dicha comunicación a objeto que el cliente tome conocimiento de la existencia de dicho plazo para emitir su pronunciamiento. En dicha comunicación, las instituciones solo podrán proponer cambios que se efectuarán con motivo de las modificaciones introducidas al artículo 19 TER de la ley 18.010.*

*Si, como consecuencia del rechazo de las modificaciones que tienen por objeto adecuar los contratos a los cambios introducidos por la ley 21.314, el oferente decide poner término al correspondiente contrato, la institución respectiva deberá respetar los plazos de pago originalmente pactados.*

*A partir del 1 de agosto de 2023, se considerarán interés los cargos por comisiones que no se ajusten a la presente normativa."*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4982-22-88547-H*



## VII. Análisis de Impacto Regulatorio de la Nueva Propuesta

La presente propuesta establece los criterios objetivos que los acreedores deben tener a la vista para determinar cuándo un cobro que se realice al deudor por servicios realizados con ocasión de una operación de crédito puede ser considerado bajo el concepto de “comisión” y, por tanto, no forma parte de los intereses, que quedan limitados por la Tasa Máxima Convencional.

Al establecer esos criterios objetivos, la normativa presenta dos grandes beneficios. En primer lugar, permite el correcto cumplimiento y aplicación de la ley, ya que entrega los elementos que necesita el acreedor para poder determinar correctamente la tasa de interés que podrá cobrar con motivo de la operación de crédito, y al deudor evaluar si dicho acreedor está cumpliendo la ley y, por tanto, no está cobrándole intereses por sobre el máximo permitido.

En segundo lugar, evita que se generen desincentivos a la oferta de crédito a deudores por operaciones con mayor riesgo, al reconocer que existen ciertos servicios cuyos cobros no corresponde sean tratados como interés en ese tipo de operaciones.

Desde esa perspectiva, la sola dictación de la normativa genera beneficios tanto para el acreedor como para el deudor.

No obstante, debido a que una definición ambigua o subjetiva de los criterios antes aludidos podría generar dudas razonables en el acreedor y deudor respecto al tratamiento que debiere dársele a un cobro por un servicio determinado, se generan riesgos inherentes a la dictación de la normativa, cual es que surjan conflictos entre ambos actores que redunden en una judicialización de un mayor número de operaciones de crédito, con el costo en tiempo y dinero que ello significa para ambos.

En ese sentido, la propuesta normativa genera una solución que logra mitigar razonablemente ese riesgo al: i) establecer un grupo reducido de principios con un fuerte componente objetivo; ii) precisar los elementos que deben guiar al deudor y acreedor en el proceso de aplicación de esos criterios; y iii) proveer a ambos actores de un conjunto de ejemplos de servicios cuyos cobros quedan comprendidos en los distintos conceptos de interés, comisión y gasto.

A su vez, a partir de la revisión de la información reportada por las entidades fiscalizadas con motivo de la Ley N°18.010 y de reuniones sostenidas con diversos actores a los que resultan aplicables las disposiciones de esta ley, se pudo observar que de la aplicación de los criterios contenidos en la norma no se producirían costos ni distorsiones relevantes en las operaciones de crédito. Ello, debido a que los criterios contenidos en la normativa estarían demarcando correctamente aquellos cobros que en efecto deben corresponder a comisión, gasto o interés.

Desde esa perspectiva, se observa que la propuesta genera beneficios para el mercado y no introduciría costos o riesgos significativos.



## ANEXO

### Ejemplos de servicios inherentes a una operación de crédito de dinero

- i. Servicios prestados para efectuar la entrega del importe del crédito en Chile, como transferencias, emisiones de vale vista o avances en efectivo
- ii. Servicios para efectuar procesos de portabilidad
- iii. Evaluaciones de solvencia o de riesgo
- iv. Verificación de domicilio
- v. Emisión de certificados, estados de cuenta y consultas de saldo o cupo, relacionados con la operación de crédito
- vi. Elaboración y envío de información periódica obligatoria
- vii. Cobros por el solo hecho de otorgar, mantener, refinanciar o reprogramar una operación de crédito de dinero
- viii. Cobros por constitución y alzamiento de garantías distintas de la prenda e hipoteca reguladas por la Ley N°20.855
- ix. Servicios para el pago del crédito

### Ejemplos de cobros que podrían configurar comisiones

- i. Costos por administración, operación o mantención de las tarjetas de crédito, de acuerdo al artículo 17 D de la Ley 19.496, y de las líneas de crédito
- ii. Costos por emisión de tarjetas por reposición por causa imputables al deudor, o de tarjetas adicionales
- iii. Cobros por servicios asociados a la tarjeta de crédito, por pagos o avances en el extranjero y que el costo por la prestación del servicio no haya sido cargado por otro producto o servicio.
- iv. Cobros por servicios de tasación de bienes y estudio de títulos
- v. Cobros por asesorías para estructuración o reestructuración de pasivos o refinanciamiento en operaciones de montos superiores a las 20.000 unidades de fomento, en caso de créditos hipotecarios, y a las 5.000 unidades de fomento, en caso de otro tipo de operaciones créditos

### Ejemplos de cobros que, por tener régimen especial, no se rigen por las disposiciones impartidas por esta Comisión en virtud del artículo 19 ter de la Ley N°18.810

- i. Cargas que por el ordenamiento jurídico vigente sean de cargo del deudor, como es el caso del impuesto de timbres y estampillas
- ii. Cobros por concepto de prepago, de acuerdo al artículo 10 de la Ley 18.010
- iii. Cobros por cobranza extrajudicial, en conformidad con lo señalado en el artículo 37 de la ley 19.496
- iv. Comisiones autorizadas en virtud del artículo 19 Bis de la ley 18.010
- v. Primas por seguros que resguarden el pago de la deuda o los bienes dados en garantía disminuyendo el riesgo y que, en virtud de la letra B del Título II de la NCG N°460 de esta Comisión, no requieren ser ratificados para su contratación
- vi. Las costas personales y procesales de acuerdo a lo preceptuado al efecto en el artículo 2° de la ley 18.010 y en el artículo 139 del Código de Procedimiento Civil
- vii. Cobros por alzamiento y cancelación de prendas e hipotecas según la Ley 20.855
- viii. Gastos notariales y registrales



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4982-22-88547-H





*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>*  
*FOLIO: RES-4982-22-88547-H*  
[www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl)

**REF: Comisiones en operaciones de crédito, Ley N°18.010 y ajuste de contratos vigentes.**

---

## **NORMA DE CARÁCTER GENERAL N°**

**5 de agosto de 2022**

*Esta Comisión, en uso de las facultades que le confieren el numeral 1 del artículo 5° y el numeral 3 del artículo 20, todos del Decreto Ley N°3.538; el artículo 19° ter de la Ley N°18.010 modificado por la ley N°21.314; el artículo octavo transitorio de esta última ley; y lo acordado por el Consejo de la Comisión en sesión ordinaria N°299 de 4 de agosto de 2022, ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones:*

**I. Requisitos, reglas y condiciones que deben cumplir las comisiones que se cobren respecto de las operaciones de crédito de dinero.**

*En virtud de lo establecido en el artículo 19°ter en relación al artículo 2° de la Ley N°18.010 y en el artículo octavo transitorio de la Ley N°21.314, todo pago que, a cualquier título reciba o tenga derecho a recibir el acreedor, será considerado interés de una operación de crédito de dinero, salvo aquellos cobros que tengan un régimen legal especial y aquellos que cumplan con las siguientes reglas, condiciones y requisitos, los que se denominarán "comisión":*

- 1) Que el cobro efectuado al deudor se calcule en base al costo de prestación del servicio.*
- 2) Que el servicio sea real, efectivamente prestado al deudor y distinto de aquellos inherentes a la operación de crédito de dinero.*
- 3) Que el concepto al que corresponde el pago, así como su importe total para el deudor, haya sido informado y aceptado por éste en forma expresa, previa a su cobro y a la prestación del servicio, independiente que el cobro por dicho servicio se efectúe con antelación a su prestación.*
- 4) Que la información de tales cobros asociados a esos servicios a ser contratados con motivo de las operaciones de crédito, sea puesta a disposición del público mediante los mismos canales que emplea el acreedor para efectuar las ofertas de operaciones de crédito de dinero o la contratación de las mismas.*

*Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, se considera servicio inherente a la operación de crédito:*

- i. Aquel que es necesario para iniciar, celebrar, materializar o terminar la operación de crédito; o*
- ii. Aquel que está obligado a prestar el acreedor al deudor en cumplimiento de exigencias legales y normativas aplicables a las operaciones de crédito.*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4982-22-88547-H*

*No obstante, no se considerarán inherentes a la operación de crédito aquellos servicios que otorgan terceros para el cumplimiento de solemnidades establecidas por ley a la celebración de dicha operación de crédito o para la constitución, realización o liberación de sus garantías o cauciones. Tampoco, aquel servicio de pago que provee un tercero al deudor cuando dicho servicio es alternativo al provisto por el acreedor y voluntario para el deudor.*

*A su vez, para efectos de lo establecido en el artículo 2° de la Ley N°18.010, se considerará también que el cobro es recibido por el acreedor si el servicio es inherente a la operación de crédito de dinero, aun cuando sea prestado por terceros.*

*Teniendo en consideración que estas instrucciones se emiten en virtud de lo establecido en los artículos 2° y 19 ter de la Ley N°18.010, la presente normativa no rige para aquellas operaciones de crédito que no están afectas a Tasa Máxima Convencional, como es el caso de las operaciones a que se refiere el inciso final del artículo 1° y el artículo 5°, ambos de la misma ley. Por la misma razón, tampoco rigen para aquellas operaciones y servicios que no forman parte de la operación de crédito o que sean accesorias a ésta.*

*En las operaciones de crédito de dinero originadas en la utilización de líneas de crédito, serán aplicables los requisitos y reglas que se regulan en esta norma respecto de las comisiones, atendiendo a la naturaleza de cada operación. En dicho sentido, los cobros que no se ajusten a los requisitos expuestos precedentemente serán interés para el cómputo de la tasa máxima convencional. En este tipo de operaciones, no se consideran servicios inherentes los de administración, operación y mantención de la línea o tarjeta, siendo por tanto comisión los cobros al deudor por esos conceptos. Lo anterior, siempre que dicho cobro no sea función del monto de la operación de crédito de dinero y que el costo por la prestación del servicio no haya sido cargado por otro producto o servicio.*

*Corresponderá al acreedor adoptar los resguardos que sean necesarios a objeto de acreditar a satisfacción de esta Comisión el cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente sección, cuando ésta así lo requiera en sus procesos de supervisión.*

## **II. Adecuación Normativa**

*En virtud de las definiciones establecidas en la presente Norma de Carácter General y para preservar la coherencia normativa, efectúense las modificaciones que a continuación se señalan:*

- a) En el Capítulo 2-2 sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques: Se elimina el párrafo final del N°5 del Título II.*
- b) En el Capítulo 8-1 de Sobregiro en Cuenta Corriente Bancaria: Se reemplaza el segundo párrafo del N°2 por el siguiente:*

*"Esta Comisión considera que una adecuada administración de la cuenta corriente por parte de su titular no debería generar estos sobregiros, por lo que los bancos deben darle el carácter de situaciones de excepción y ejercer una estrecha vigilancia sobre la frecuencia con la que el cuentacorrentista incurre en ellos y los*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4982-22-88547-H*

*montos envueltos en los respectivos eventos.”*

- c) *Derógase el numeral 4.3 de la Norma de Carácter General N°208.*
- d) *En el párrafo primero del punto 2 de la Sección I de la Norma de Carácter General N°136, elimínase la expresión “y no podrá ser recargada con comisiones, gastos u otras prestaciones”.*

### **III. Vigencia**

*Las instrucciones impartidas por la presente Norma de Carácter General rigen a contar del 1 de agosto de 2023.*

*Las instituciones que deban modificar los contratos relativos a operaciones contempladas en el artículo 6 ter de la Ley N°18.010, deberán, a su costa, enviar por aquellos medios convenidos con sus clientes para el envío de información periódica, una comunicación indicando ese hecho, junto a un anexo con el detalle de las modificaciones y sus justificaciones, para su aceptación o rechazo. Lo anterior, sin perjuicio que, conforme a lo establecido en el artículo octavo transitorio de la Ley N°21.314, el oferente sólo podrá dar término al correspondiente contrato frente al rechazo de aquellas modificaciones que tienen por objeto adecuar los contratos a los cambios introducidos por esta última ley.*

*La comunicación antes aludida deberá efectuarse en un lenguaje claro y de fácil comprensión para una persona sin conocimientos financieros o jurídicos, e indicar él o los canales a través de los cuáles podrá dar su consentimiento o negativa a los cambios propuestos, debiendo entregarle al cliente un comprobante o copia de este, en el que se deje constancia de su decisión.*

*El envío de tal comunicación deberá contemplar un término de al menos 20 días hábiles para el pronunciamiento expreso del deudor. Circunstancia que deberá constar en dicha comunicación a objeto que el cliente tome conocimiento de la existencia de dicho plazo para emitir su pronunciamiento. En dicha comunicación, las instituciones solo podrán proponer cambios que se efectuarán con motivo de las modificaciones introducidas al artículo 19 TER de la ley 18.010.*

*Si, como consecuencia del rechazo de las modificaciones que tienen por objeto adecuar los contratos a los cambios introducidos por la ley 21.314, el oferente decide poner término al correspondiente contrato, la institución respectiva deberá respetar los plazos de pago originalmente pactados.*

*A partir del 1 de agosto de 2023, se considerarán interés los cargos por comisiones que no se ajusten a la presente normativa.”.*

**SOLANGE BERSTEIN JÁUREGUI**  
**PRESIDENTA**  
**COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO**



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4982-22-88547-H*