

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

---

## **NORMA DE CARÁCTER GENERAL N°484**

**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.*

*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*

*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**