

- f) Cualquier cambio en la tasa de interés a lo largo del tiempo, deberá obedecer a la sola aplicación de una tasa variable pactada. Dicha tasa debe basarse en una tasa o índice de tasa informada por el Banco Central de Chile u otra entidad o servicio de información ampliamente reconocido, en consideración a lo dispuesto en el N° 3 del artículo 438 del Código de Procedimiento Civil.
- g) Cualquier cambio en las comisiones pactadas que implique un aumento de éstas, deberá contar siempre con consentimiento explícito del cliente.
- h) En ningún caso los intereses y comisiones que se cobren podrán quedar condicionados a la mantención de otros productos o servicios contratados por el cliente.

Lo indicado en las letras f) y g) 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.

De lo expuesto debería quedar claro en qué operaciones o servicios se justifica jurídicamente el pago de intereses y en cuáles el pago de comisiones.

### **3. Operaciones que no causan comisiones.**

Cuando el banco, con motivo de una obligación legítimamente contraída, que corresponda a una operación, sea activa, pasiva o neutra, tiene que cumplir una gestión derivada directamente de ella y desea obtener una remuneración adicional por esa gestión o servicio, solamente puede cobrarla si se trata de una operación diferente y no de una que sea parte de la operación original o de una obligación que derive directamente de ella.

Así, por ejemplo, en el caso de créditos que se encuentren vencidos y por los que se cobren los intereses de mora y los correspondientes gastos de cobranza, no es admisible que, además, se cobre una comisión por administración de un crédito vencido, como tampoco lo es el cobro por la emisión de certificados que den cuenta del pago de una deuda, por cuanto es una gestión que deriva directamente de una operación de crédito por la que se recibió la remuneración correspondiente.

Otro caso evidente es el del banco acreedor de un cliente a quien éste le paga su crédito, le pide recibo y el alzamiento de su caución, hipoteca, prenda, etc. El banco, en este caso, está simplemente dando cuenta del término de la obligación y no está prestando ningún servicio adicional al cliente. Le podrá cobrar los gastos de escritura, inscripción o anotación, incluso los honorarios de su abogado, pero no se divisa que exista un motivo que justifique una comisión.

Lo mismo sucede con el cobro de un depósito a plazo, cuando fallece el depositante. Aquí ni siquiera se justifica que el banco cobre gastos de abogado u otros, ya que el estudio que deba hacer de la sucesión del difunto sólo tiene por objeto su propia seguridad de pagar a quien corresponde.

### **4. Cobro de comisiones sobre cuentas corrientes.**

En las cuentas corrientes bancarias, como se indica en el Capítulo 2-2 de esta Recopilación Actualizada de Normas, se prevé el cobro de una comisión por su mantención (Art. 8° de la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques).

Sin perjuicio de la comisión mencionada en el párrafo precedente, en los giros que efectúen los clientes de sus cuentas corrientes contra una línea de crédito, es claro que se puede cobrar comisión por la apertura de la línea, la que se realiza a pedido del cliente y en su beneficio. Esta comisión debe comprender períodos no inferiores a aquellos pactados para la vigencia de la línea, ya que el estudio que le significa al banco, así como la conducta y situación patrimonial del cliente no varían todos los días. En cambio no procede el cobro de una comisión por un sobregiro accidental en la cuenta corriente, no pactado previamente, causado sea por el pago de un cheque o por un cargo efectuado a ella.

En general, tratándose de servicios propios del manejo de una cuenta corriente, no procederá el cobro de comisiones distintas a la comisión de administración anual como, por ejemplo, por efectuar depósitos y giros de cheques o por el uso de cualquier otro medio, incluidos los electrónicos; por la entrega del estado de saldo a que se refiere el artículo 4° de la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques; por la entrega de talonarios de cheques; por el número de cheques presentados a cobro, por las órdenes de no pago o por el protesto de cheques, como

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 se ha calculado, determinado y comunicado al cliente, considerando todos los costos que son propios del servicio ofrecido.

La comisión deberá fijarse por períodos no inferiores a un semestre y su plan de cobros deberá ser informado por escrito al titular al menos con dos meses de anticipación a la fecha en que se aplicará el cambio de tarifa. Debe entenderse que esta comisión de mantención o de administración por el uso del servicio, que normalmente se cobra mensualmente, debe ser parte de la comisión anual única por administración e informada como tal a los clientes.

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.

- b) La comisión deberá fijarse por períodos no inferiores a un semestre y 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 e) de este numeral;
- 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, así como cualquier incremento, no podrá hacer discriminación alguna entre clientes que se encuentren en igual situación, así como tampoco podrá ser aplicado sin el consentimiento expreso del titular; y,
- e) 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.

## **5.2. Aviso a los cuentacorrentistas.**

El sistema de cobro y cálculo de comisiones que los bancos establezcan, así como las modificaciones que se hagan a dicho sistema, deberá ser comunicado por escrito a cada uno de los titulares de cuentas corrientes que puedan resultar afectados, por lo menos dos meses antes de que comience a operar. La comunicación podrá enviarse en papel o por correo electrónico, según lo prefiera el cuentacorrentista. Sin embargo, se podrá prescindir de ese aviso previo, cuando se trate de modificaciones que signifiquen la disminución o eliminación de las comisiones vigentes.

## **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

- 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 explícito del cliente. Las condiciones pactadas deberán considerar los medios a través del cual se podrá manifestar el referido consentimiento, bajo condiciones de seguridad necesarias para la identificación inequívoca del cliente.

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.**

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 periodo 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. Límites de crédito.**

Al acordar los montos de las líneas de crédito o márgenes para sobregiros, los bancos deben prevenir que su posterior utilización por la sola voluntad del titular de la cuenta, no produzca excesos con respecto a los límites del artículo 84 de la Ley General de Bancos. Si bien esa disposición legal se infringe, en el caso de las cuentas corrientes, al momento en que se origina un giro sin existir fondos disponibles que, sumado a los créditos ya otorgados, supera el límite, es conveniente, para evitar esa situación, considerar siempre el importe pactado como si fuese un monto ya utilizado, puesto que el solo cumplimiento del pacto podría originar una infracción por el exceso, especialmente si con posterioridad se otorgan otros créditos o se liberan garantías.

Por otra parte, debe tenerse presente que los sobregiros que se cubren dentro del mismo día en que se originan, también quedan sujetos al cumplimiento del artículo 84 de la Ley General de Bancos, desde el momento en que se paga un cheque o giro con cargo a una cuenta que carece de fondos disponibles.

---



### **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 explícito;
- 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, las que no podrán ser modificadas sin el consentimiento explícito del cliente;
- 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:

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.

## **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.



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 cuociente 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.

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 irrogue 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.