

Informe de Impacto Regulatorio Estándar



Tipo de Normativa: Decreto

Materia: Modificación Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias (Decreto N°44/2012)

Ministerio que lidera: Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Ministerios que firman: Ministerio de Hacienda.

Fecha Informe: 9/24/2025 1:49:10 PM

Evaluación Preliminar

I. Propuesta

Descripción

Se actualiza el Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias (Decreto N°44/2012), con el objetivo de mejorar la comprensión de la información financiera por parte de los consumidores y promover la comparación entre los productos ofrecidos por las instituciones financieras. Asimismo, se refuerza la entrega de información periódica a través de distintos canales, incluyendo plataformas digitales, para facilitar el acceso y comprensión de datos relevantes.

La propuesta de Reglamento se fundamenta en estudios empíricos y en evidencia internacional, lo que permitió modificar y estandarizar el contenido y formato de hojas de resumen, cartillas informativas y medios digitales utilizados por las instituciones financieras para entregar información a los consumidores de tarjetas de crédito, tanto bancarias como no bancarias.

Cambios normativos

Cambios Normativos: No mantiene registro.

Rango de la Regulación: Modifica normas relativas a servicios o mercados regulados

II. Descripción General

Problema identificado

Baja comprensión que tienen los consumidores de la información financiera y los costos asociados a los productos financieros, lo que dificulta la comparación entre alternativas y la toma de decisiones informadas. A esto se suma que la digitalización de los servicios financieros ha generado la necesidad de estandarizar la presentación de la información en plataformas y medios electrónicos, considerando la evolución del mercado, el uso creciente de canales digitales y los desafíos persistentes en la comprensión de estos productos por parte de los consumidores.

En este contexto, el SERNAC junto con MINECON e investigadores del Instituto de Sistemas Complejos de Ingeniería ("ISCI") realizaron dos estudios, los que contienen un diagnóstico de la situación actual y propuestas para la mejora de la regulación relativa a la información entregada por medios físicos y digitales. Estos estudios fueron basados en la literatura sobre economía y ciencias del comportamiento, para posteriormente realizar un experimento mediante el cual se buscaba identificar los diseños preferibles de cara al consumidor. De esta manera, en base a estos estudios, desde el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo se trabajó en el diseño de esta propuesta, en coordinación con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y con la colaboración del Ministerio de Hacienda, entre otros actores.

Objetivos esperados

1) Mejorar la comprensión de la información financiera y de las cartillas por parte de los consumidores. 2) Incentivar la simulación y/o cotización entre distintos emisores de tarjetas de crédito. 3) Aumentar la transparencia y objetividad en los

procesos de contratación de tarjetas de crédito.3) Mejorar la entrega de información en el contexto de digitalización de los servicios financieros, especialmente en las interfaces de pago.

Alternativas consideradas

- 1) Mantener regulación anterior.
- 2) No se consideraron otras alternativas.

Justificación de la propuesta

La propuesta de reglamento responde a una necesidad de abordar las asimetrías de información y la baja comprensión de los productos financieros por parte de los consumidores, incorporando evidencia empírica y buenas prácticas internacionales que aseguran que los cambios estén alineados con el comportamiento real de los usuarios y con las dinámicas actuales del mercado financiero.

La estandarización de formatos, la mayor transparencia en los procesos de contratación y la adaptación de la información a canales digitales permiten reducir costos de búsqueda, facilitar la comparación entre productos y mejorar la toma de decisiones financieras, todo ello con bajos costos de implementación para las entidades y un alto impacto en el acceso y comprensión por parte de los consumidores. Además, esta iniciativa contribuye de manera significativa a fortalecer la educación financiera, promoviendo un uso más responsable y eficiente de los productos crediticios.

Descripción del contenido de la propuesta

La propuesta actualiza el reglamento actual, estableciendo nuevos requisitos en la presentación de documentos clave, asegurando un formato estandarizado de las cartillas, que facilite la comparación y seguimiento adecuado por parte de los consumidores. Su contenido se divide en los siguientes títulos: (i) Disposiciones generales; (ii) Información en las cotizaciones, contratos y otros productos y servicios asociados a las tarjetas de crédito; (iii) Razones del rechazo a la contratación de una tarjeta de crédito; (iv) Información y pago durante la vigencia del contrato de tarjeta de crédito; (v) Información publicitaria; (vi) Disposiciones finales.

En cuanto a sus principales cambios, estos se pueden resumir en los siguientes:

- a) Estandarización de documentos clave: Se modifican los formatos específicos para la presentación de la hoja de resumen y el estado de cuenta, incorporando definiciones e indicadores relevantes, junto con advertencias y recomendaciones para mejorar la evaluación de las condiciones financieras ofrecidas.
- b) Transparencia en la contratación: Se incorpora la obligación de informar de manera objetiva y por escrito las razones de un eventual rechazo de una solicitud de tarjeta de crédito, en línea con el Decreto 53/2023. Esta medida refuerza la evaluación de solvencia y evita rechazos arbitrarios.
- c) Mayor claridad en la información digital: Se introducen disposiciones que mejoran el acceso y la presentación de la información en plataformas electrónicas, permitiendo que los consumidores visualicen de manera sencilla el seguimiento de sus transacciones y comprendan los costos asociados al uso de sus tarjetas.
- d) Mejoras en la interfaz de pago: Se fijan requisitos mínimos para la información presentada en las plataformas de pago con tarjetas de crédito, con el objetivo de fomentar el pago de deudas y mejorar la comprensión del consumidor sobre sus obligaciones financieras.
- e) Regulación de ofertas y costos: Se establecen criterios mínimos sobre el contenido y la forma de la información entregada en ofertas comerciales, garantizando la transparencia en costos y condiciones.

Entrada en Vigencia

Las disposiciones del Reglamento entrarán en vigencia una vez transcurridos dieciocho meses desde su publicación en el Diario Oficial.

III. Agentes o grupos impactados directamente por la propuesta

Agentes o Grupos	Costos	Beneficios
Empresas	Sí	No

Micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes)	No	No
Instituciones del Sector Público	No	No
Personas naturales	No	No
Personas consumidoras	No	Sí
Trabajadores y trabajadoras	No	No
Mujeres	No	No
Niños, Niñas y Adolescentes (NNA)	No	No
Personas con discapacidad	No	No
Comunidad LGTBIAQ+	No	No
Personas migrantes	No	No
Pueblos originarios	No	No

Detalle de la distribución del impacto

Los proveedores de tarjetas de crédito, tales como bancos y otras instituciones financieras, deberán implementar las nuevas cartillas en sus procesos. Asimismo, deberán hacer modificaciones a sus plataformas digitales, especialmente en la interfaz de pago, para cumplir con los estándares de información que fija el reglamento.

Aplicación diferenciada a Mipymes

No

Impacto en género

Neutro

Detalle de impacto en género

IV. Costos Esperados

Tipos de Costos	Seleccionado	Nivel
Costos financieros directos	No	No ingresado
Costos de cumplimiento	Sí	
Costos indirectos	No	No ingresado