

**INFORME TÉCNICO  
VERSIÓN PRELIMINAR**

**EXPERIMENTO PARA EVALUAR EL IMPACTO EN LAS  
DECISIONES FINANCIERAS DEL CONSUMIDOR DE LA  
COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE CUENTA DE  
TARJETAS DE CRÉDITO**

SANTIAGO, ENERO 2021

Instituto Sistemas Complejos de Ingeniería (ISCI):

Daniel Schwartz P. (Investigador Responsable, ISCI – Universidad de Chile)

Ricardo Montoya M. (Co-Investigador, ISCI – Pontificia Universidad Católica de Chile)

Andrés Fernández V. (Ingeniero de Proyecto, ISCI – Universidad de Chile)

Alejandra Puente C. (Gestión Operacional, ISCI)

Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC):

Andrés Pavón M. (Subdirector de Consumo Financiero)

Francisca Rabanales R. (Coordinadora de Economía del Comportamiento)

Miguel Ángel Pavéz H. (Jefe Departamento Protección al Consumidor Financiero)

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo:

Camila Carrasco D. (Secretaria Ejecutiva OPEN)

Pascuala Domínguez O. (Asesora en Economía del Comportamiento)

## Resumen

La regulación en Chile exige a los proveedores financieros comunicar mensualmente a las y los tarjetahabientes el estado financiero de sus tarjetas de crédito a través de un estado de cuenta cuyo formato es fijado por el Reglamento sobre información al consumidor de tarjeta de crédito (D.S. N° 44/2012, MINECON). Si bien esta información es relevante para tomar decisiones, la evidencia comparada indica que las personas presentan dificultad en comprender y tomar decisiones informadas.

El presente informe técnico describe una evaluación del estado de cuenta actual de la tarjeta de crédito y entrega opciones de rediseño en base a la revisión de la literatura en las áreas de la economía y ciencias del comportamiento. Para realizar esta evaluación se diseñaron cuatro prototipos alternativos al estado de cuenta actual, los que consideraron la simplificación y re-estructuración de la información del estado de cuenta, la incorporación de advertencias sobre las consecuencias de hacer distintos montos de pago que generan intereses, y una mayor relevancia al monto total facturado por sobre el mínimo a pagar.

Para evaluar los rediseños al estado de cuenta, se realizó un experimento aleatorio online con 1.328 tarjetahabientes. Los resultados del experimento indican que los prototipos diseñados aumentan el entendimiento general del estado de cuenta: un 35% de las personas considera que el estado de cuenta actual se entiende en líneas generales, mientras que con el nuevo diseño este valor aumenta, en promedio, a 53%. Más aún, el rediseño del estado de cuenta mejora la claridad de cada sección que compone el estado de cuenta. Además, los estados de cuenta rediseñados aumentan a 40% las personas que están dispuestas a cotizar otra tarjeta (vs. 29% del estado de cuenta actual). Respecto de las consecuencias de los pagos, un 50% de las personas responde en forma correcta que pagando el monto total facturado evita pagar intereses adicionales o rotativos (vs. 26% en el caso del estado de cuenta actual), mientras que un 55% logra identificar al monto mínimo como el menor pago posible para evitar intereses de mora y posibles gastos de cobranza (vs. 49% en el caso del estado de cuenta actual). Finalmente, respecto a la disposición a pagar, el estado de cuenta que contiene mensajes sobre las consecuencias de pagar menos que el total y el mínimo, acompañados de símbolos de advertencia, y dándole mayor prevalencia visual al monto total facturado en relación al monto mínimo a pagar, logró aumentar en 12 puntos porcentuales la probabilidad de la disposición a pagar el total facturado con respecto al estado de cuenta actual. En base a estos hallazgos, el Informe formula propuestas de perfeccionamiento normativo.

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>EXECUTIVE SUMMARY</b> .....	<b>13</b>
<b>3</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>18</b>
3.1	Descripción del problema.....	18
3.2	Formato de estados de cuenta de tarjeta de crédito.....	20
<b>4</b>	<b>REVISIÓN DE LA LITERATURA</b> .....	<b>22</b>
4.1	Simplificación y re-estructuración de contenido del estado de cuenta ...	22
4.2	Advertencias e información del monto mínimo .....	23
4.3	Énfasis visual a la información del monto total facturado en desmedro del pago mínimo.....	25
<b>5</b>	<b>PROPUESTA DE TRATAMIENTOS</b> .....	<b>27</b>
<b>6</b>	<b>MÉTODO EXPERIMENTAL</b> .....	<b>38</b>
6.1	Screening.....	38
6.2	Selección de la muestra.....	38
6.3	Procedimiento experimental .....	40
<b>7</b>	<b>INDICADORES Y MÉTODO DE EVALUACIÓN</b> .....	<b>43</b>
7.1	Indicadores .....	43
7.2	Evaluación del efecto promedio de los tratamientos.....	44
<b>8</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	<b>46</b>
<b>9</b>	<b>HOJA RESUMEN</b> .....	<b>75</b>
<b>10</b>	<b>CONCLUSIONES Y PROPUESTA DE PERFECCIONAMIENTO NORMATIVO</b> .....	<b>82</b>
	<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>87</b>
	<b>ANEXOS</b> .....	<b>93</b>

## 1 RESUMEN EJECUTIVO

### 1.1 Introducción

Las tarjetas de crédito constituyen uno de los principales medios para obtener préstamos directos. Cada mes, quien utiliza una tarjeta de crédito recibe un estado de cuenta con información relevante sobre su deuda, y el pago que debe realizar. Sin embargo, la literatura indica que este tipo de información financiera es difícil de procesar, lo cual dificulta una buena toma de decisiones (Soll, Keeney & Larrick, 2013).

Este trabajo propone responder si la utilización de herramientas de las ciencias del comportamiento puede ayudar a mejorar los estados de cuenta de tarjetas de crédito. En particular, el objetivo es establecer directrices para rediseñar el actual estado de cuenta de tarjetas de crédito cuyo formato es fijado por el Reglamento sobre información al consumidor de tarjeta de crédito (D.S. N° 44/2012, MINECON), de manera que los consumidores puedan comprender de una mejor forma sus estados de cuenta y tomen mejores decisiones relacionadas al pago de sus deudas. Desde una perspectiva metodológica, para establecer dichas directrices, este trabajo utilizó experimentos aleatorios, los cuales han sido señalados como el *gold standard* para evaluar intervenciones, siendo utilizados ampliamente en distintas organizaciones (DellaVigna & Linos, 2020).

Desde una perspectiva de política pública, mejorar la información financiera de tarjetas de crédito puede disminuir los niveles de deuda indeseados. Al respecto, en Chile, las personas presentan una carga financiera de alrededor de un 20% y niveles de morosidad cercanos a un 10% para proveedores no bancarios (Comisión para el Mercado Financiero, 2019), y han ido aumentando debido al contexto nacional actual (Retail Financiero, 2020).

### 1.2 Descripción del problema

Se estiman alrededor de 17 millones y medio de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias en Chile a julio 2020, de las cuales alrededor de 7 millones y medio se encontraban con operaciones a la misma fecha (Comisión para el Mercado Financiero, 2020)<sup>1</sup>. Para

---

<sup>1</sup> A julio de 2020 se reportan 14.464.328 y 2.991.144 tarjetas bancarias y no bancarias respectivamente, de las cuales 6.832.841 bancarias y 694.109 no bancarias reportan operaciones en el mismo periodo misma fecha (Comisión para el Mercado Financiero, 2020).

responder a sus pagos de deudas de tarjetas de crédito, las personas reciben un estado de cuenta. El estado de cuenta actual contiene información sobre el monto total a pagar, fecha de pago, el pago mínimo requerido, costos por atraso, cuotas por pagar y detalles de compras e intereses (Figura 1). Estados de cuenta similares han sido examinados en otros países, encontrándose que existe dificultad para comprender sus conceptos (Giné et al., 2019). Consistentemente, y dentro del presente trabajo, se realizó una etapa cualitativa que entregó indicios de que las personas tienen dificultad para indicar cuáles son las consecuencias de no pagar el total facturado o el pago mínimo. Además, la evidencia señala que las personas tienen dificultad para evaluar tasas de interés y que entregarles información comparativa sencilla permite a las personas estimar mejor el costo relativo de las tarjetas (Chin & Bruine de Bruin, 2019).

La complejidad de los estados de cuenta no sólo afecta su comprensión, sino también el comportamiento de pago. Al respecto, la evidencia señala que la forma en que se presentan los montos de pago en los estados de cuenta afecta las decisiones de pago de los individuos (Navarro-Martinez, et al., 2011; Stewart, 2009; Lunn, McGowan & Howard, 2018). Esta evidencia señala que advertir sobre las consecuencias futuras de pagar el mínimo provoca que el monto mínimo sea utilizado como referencia, y que puede inducir a reducir los montos pagados, aumentando los niveles de deuda.

### 1.3 Resumen de revisión de la literatura

La literatura de las ciencias del comportamiento propone distintas herramientas (o *nudges*) para motivar cambios de conducta (Thaler & Sunstein, 2008; Sunstein, 2014a). Dentro de los *nudges* más relevantes en la literatura (Sunstein, 2014b) se seleccionaron tres herramientas, o áreas de acción, para proponer modificaciones al estado de cuenta: (1) simplificación del estado de cuenta, incluyendo explicaciones y re-estructuración de contenido, (2) incorporación de advertencias de consecuencias de pago menores al monto total facturado y al pago mínimo, y (3) énfasis visual a la información del monto total facturado en desmedro del pago mínimo.

Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito						
Nombre del Titular						
N° de la tarjeta de crédito						
Fecha Estado de Cuenta						
I. INFORMACIÓN GENERAL						
					CAE PREPAGO	
					XX%	
					SELLO SERNAC (si aplica)	
Cupo Total	Cupo Utilizado	Cupo Disponible				
-	-	-				
Cupo Total Avance en efectivo	-	-				
			Relativo	Cuentas	Avance	
TASA INTERÉS VIGENTE			X%	OX%	XX%	
CAE			X%	OX%	XX%	
* Toda CAE se calcula sobre un supuesto de gasto mensual de 20 UF y pagadero en 12 cuotas.						
Periodo Facturado		Desde	Hasta			
Pagar hasta		x/yy/zzzz	x/yy/zzzz			
II. DETALLE						
1. PERIODO ANTERIOR		Desde	Hasta			
Periodo de Facturación Anterior		x/yy/zzzz	x/yy/zzzz			
Saldo Adeudado Inicio Periodo Anterior		-	-			
Monto Facturado (o a Pagar) Periodo Anterior		-	-			
Monto Pagado Periodo Anterior		-	-			
Saldo Adeudado Final Periodo Anterior		-	-			
2. PERIODO ACTUAL						
Lugar Operación	Fecha Operación	Descripción Operación o Cobro	Monto Operación o Cobro	Monto Total a Pagar	Cargo del Mes	
					Número de Cuota	Valor Cuota Mensual
1. TOTAL OPERACIONES						
Santiago	x/yy/zzzz	AVANCE 1	-	-	1/12	-
La Serena	x/yy/zzzz	COMPRA 1	-	-	1/1	-
Santiago	x/yy/zzzz	COMPRA 2	-	-	1/6	-
Santiago	x/yy/zzzz	COMPRA 3	-	-	2/3	-
Santiago	x/yy/zzzz	COMPRA 4	-	-	1/3	-
Santiago	x/yy/zzzz	COMPRA 5	-	-	1/6	-
2. PRODUCTOS O SERVICIOS VOLUNTARIAMENTE CONTRATADOS						
		DESGRAVAMEN	-	-	-	-
		SEGURO DESEMPLEO	-	-	-	-
3. CARGOS, COMISIONES, IMPUESTOS Y ABONOS						
		MANTENCIÓN	-	-	-	-
		IMPUESTOS	-	-	-	-
		ABONOS	-	-	-	-
		COMISIÓN AVANCE 1	-	-	-	-
		CARGO POR MORA	-	-	-	-
3. INFORMACIÓN DE PAGO						
Monto Total Facturado (o a Pagar)		-				
Monto Mínimo a Pagar		-				
Costo Monetario Prepago		-				
VENCIMIENTO PRÓXIMOS 4 MESES						
ACTUAL	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4		
-	-	-	-	-		
Próximo Periodo de facturación		Desde	Hasta			
		x/yy/zzzz	x/yy/zzzz			
4. COSTOS POR ATRASO						
Interés Moratorio		-				
Gastos de Cobranza		-				



Figura 1: Estado de cuenta actual establecido por Reglamento

La literatura indica que simplificar los mensajes afecta positivamente el comportamiento de pago de las personas (John & Blume, 2018), así como también mejorar la organización y claridad permite a más usuarios identificar los componentes principales de los estados de cuenta (Giné et al., 2019). En cuanto a las advertencias, la literatura indica que agregar advertencias gráficas o de textos ayuda a las personas a evitar riesgos y una conducta sobre-optimista (Sunstein, 2014b). Dado que existe una gran cantidad de evidencia que

muestra que la atención de las personas es limitada (e.j., DellaVigna, 2009), las advertencias ayudan a enfocar la atención en los elementos más importantes al momento de tomar una decisión de pago. Por último, la literatura indica que las personas utilizan valores numéricos, como el monto mínimo a pagar, como referencias (Bartels & Sussman, 2017) o “anclas” (Tversky & Kahneman, 1974), que influyen en las decisiones de pago (e.j., Salisbury, 2014). En este sentido, agregar advertencias sobre las consecuencias de pagar menos que el total ha mostrado efectos positivos en la conducta de pago, puesto que permite evitar dichas consecuencias y orientar el pago hacia un monto mayor (Schwartz, 2020).

#### 1.4 Metodología

En base a la revisión de la literatura, se propuso concentrar los cambios al estado de cuenta en las áreas descritas previamente: simplificación, advertencias e información del monto mínimo. El estudio consideró la realización de un experimento en línea que permitiera comparar el diseño de comunicación mensual del estado de cuenta actual (control) con cuatro variantes de rediseño de esta comunicación (tratamientos).

Se registraron 1.328 respuestas válidas a través de un muestreo estratificado, asegurando mínimos en distintas variables demográficas. En particular, los participantes del estudio fueron asignados aleatoriamente a ver uno de cinco estados de cuenta distintos. Los cinco estados de cuenta, o condiciones experimentales, fueron:

- Control:
  - “Actual” estado de cuenta.
- Tratamientos (estados de cuenta simplificados y con tabla resumen de montos a pagar):
  - “Símbolos con mínimo”: Contiene textos y símbolos de advertencias para distintos montos de pago.
  - “Símbolos sin mínimo”: Advertencias con el mismo formato anterior, y se agrega que la tabla resumen no incluye el monto mínimo a pagar.
  - “Tabla con mínimo”: Contiene advertencias en formato de tabla, indicando las distintas consecuencias de pagar distintos montos.
  - “Tabla sin mínimo”: Advertencias con el mismo formato anterior, y se agrega que la tabla resumen no incluye el monto mínimo a pagar.



Además, en todos los estados de cuenta de tratamiento se introdujo una nueva organización de la información, detallando los distintos costos que componen el monto total de pago en una sola tabla, incluyendo un comparativo de la Carga Anual Equivalente (CAE) con el mercado, agregando explicaciones de cada sección y un glosario de términos.

Luego de ver el estado de cuenta asignado, cada participante ingresó su disposición a pagar como si fuera un estado de cuenta que acabara de recibir, tal como es presentado en gran parte de la literatura (e.j., Hershfield & Roese, 2015). Luego, para medir si comprendía la información presentada, cada participante contestó preguntas relativas a cuáles serían los montos que debiese pagar si deseaba evitar pagar intereses adicionales o rotativos, y si deseaba evitar intereses de mora y posibles gastos de cobranza. El estudio, además, incluía varias preguntas sobre la claridad y valoración tanto general como particular de cada una de las secciones del estado de cuenta, y si el participante deseaba cotizar otra tarjeta de crédito. Finalmente, se realizan una serie de preguntas sobre la experiencia con pagos de tarjetas de crédito, alfabetización financiera, actitud hacia el endeudamiento y preguntas demográficas.

## 1.5 Resultados

*Entendimiento general.* De aquellos participantes que fueron asignados al estado de cuenta actual, sólo un 35% estuvo de acuerdo con que el estado de cuenta actual es fácil de entender mientras que un 45% no está de acuerdo con esta afirmación (el resto es indiferente). En contraste, más de la mitad de las personas asignadas (53%) a cualquiera de los estados de cuenta rediseñados, reportaron estar de acuerdo con que el estado de cuenta es fácil de entender mientras que sólo un 29% reporta lo contrario.

*Claridad en secciones.* Las personas que vieron los estados de cuenta rediseñados reportan un mayor entendimiento en prácticamente todas sus secciones, comparado con el estado de cuenta actual. Por ejemplo, un 55% reporta estar de acuerdo con que la información de costos por atraso se entiende, siendo una de las secciones más difícil de comunicar, ya que, en el estado de cuenta actual, en esta sección sólo un 25% concuerda que es entendible. Las personas también muestran un mayor entendimiento en secciones que entregan información sobre las tasas (54% vs. 38% de la actual), sobre cómo pagar la tarjeta (65% vs. 43% de la actual), e información respecto de las cuotas en los próximos meses (77% vs. 58% de la actual).

*Cotización de otras tarjetas.* Los estados de cuenta rediseñados contenían información que permite comparar la Carga Anual Equivalente (CAE) de la tarjeta del estado de cuenta con la CAE de mercado. Esta información logra aumentar a 40% las personas que reportan estar dispuestas a cotizar otra tarjeta (vs. 29% en el estado de cuenta actual).

*Consecuencias de pagos menores al total y al mínimo.* Sólo un 26% de las personas que vieron el estado de cuenta actual pudieron responder en forma correcta que pagando el monto total facturado se evita pagar intereses adicionales o rotativos. Este porcentaje aumenta a 50%, en promedio, para quienes recibieron los estados de cuenta rediseñados – la diferencia es aún mayor para aquellos que usaron el estado de cuenta con símbolos (55%). Al momento de evaluar si los participantes pudieron identificar el monto mínimo como el menor pago posible para evitar intereses de mora y posibles gastos de cobranza, un 49% de participantes que vieron el estado de cuenta actual contestaron correctamente. En contraste, de aquellos participantes que vieron los estados de cuenta rediseñados, un 55% respondió a esta pregunta en forma correcta, y este porcentaje aumenta para aquellos que vieron la tabla resumen de montos a pagar incluyendo el monto mínimo (61%).

*Disposición a pagar.* Los estados de cuenta rediseñados disminuyen la probabilidad de las personas de estar dispuestas a pagar un monto menor al total facturado, pero mayor al mínimo (disminución entre 9 y 13 puntos porcentuales vs. estado de cuenta actual). Esta reducción aumenta la probabilidad de estar dispuesto a pagar el total facturado, direccionalmente, en todos los estados de cuenta rediseñados, pero estadísticamente sólo con el estado de cuenta “Símbolos sin mínimo” (

Figura 2). Para este tratamiento específico, la probabilidad de estar dispuesto a pagar el total aumenta en 12 puntos porcentuales comparado al estado de cuenta actual, y aumenta la proporción del monto pagado con respecto al total en 7 puntos porcentuales. Para el resto de los estados de cuenta rediseñados, parte de la disminución del pago entre el mínimo y el total se traslada a pagar el mínimo, fenómeno consistente con la literatura previa cuando el monto mínimo es resaltado. El resultado del estado de cuenta “Símbolos sin mínimo” es más pronunciado para las personas más jóvenes y para mujeres.

SIN SELLO SERNAC




Nombre del titular Xxxxxx Xxxxxxxxxx Xxxxxxxxxx Xxxxxxxxxx  
N° de tarjeta de crédito 7246 9482 1452 XXXX  
Fecha estado de cuenta 25/09/2020  
Periodo facturación 26 de Agosto de 2020 al 25 de Septiembre de 2020

TOTAL A PAGAR	PAGAR HASTA
\$348.603	10 - OCT - 2020

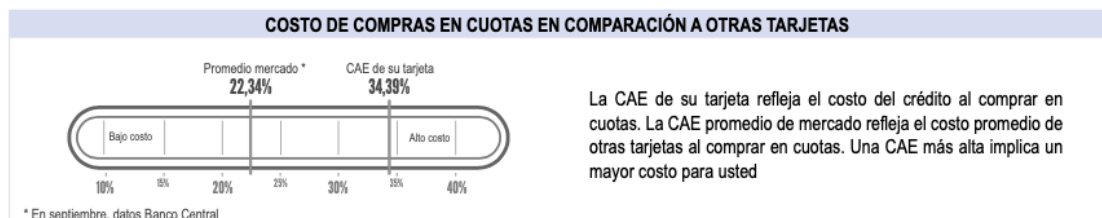
El Pago Mínimo es de \$47.238. Pagar el mímo NO exime del pago de intereses.

DETALLE TOTAL A PAGAR (Montos del periodo 26-Ago a 25-Sep)		
Monto pendiente de pago del periodo anterior	+	\$191.648
Cobros por intereses adicionales (rotativos) <sup>1</sup>	+	\$3.968
Cobros por atraso <sup>1</sup>	+	\$803
Cobros por comisiones <sup>1</sup>	+	\$672
Compras en cuotas	+	\$104.003
Total Pago Automático con Tarjeta (PAT)	+	\$46.801
Productos o servicios contratados	+	\$0
Traspaso deuda internacional	+	\$0
Impuestos	+	\$708
Abonos	-	\$0
<b>TOTAL</b>	=	<b>\$348.603</b>

<sup>1</sup> En los últimos 12 meses el total de estos cobros asciende a \$19.690

¿QUÉ PASA SI PAGA...?	
	Si paga el Total (\$348.603), no pagará intereses adicionales.
	Si paga entre el Total a Pagar y el Pago Mínimo (\$47.238), pagará intereses adicionales. A menor monto de pago, pagará más intereses y su deuda tardará más tiempo en ser pagada.
	Si paga menos que el Pago Mínimo, pagará intereses adicionales, intereses de mora y podría pagar gastos de cobranza. Además, su deuda tardará más tiempo en ser pagada.

¿CUÁLES SON LOS COSTOS POR ATRASO O POR PAGAR MENOS DEL TOTAL/MÍNIMO?		
Interés Adicional	Interés de Mora	Gastos de Cobranza
Cobro adicional (o rotativo) al pagar menos que el total. Esta tasa de interés se aplica sobre el monto que no se pagó que esté sobre el mínimo.	Cobro adicional al no pagar o pagar menos que el mínimo. Esta tasa de interés se aplica sobre el monto que no se pagó.	Cobro adicional después del día 20 de atraso. Se aplica por una sola vez sobre el monto pendiente de pago.
21,48% (tasa de interés en base anual)	26,88% (tasa de interés en base anual)	1%



INFORMACIÓN GENERAL DE CUPO			
	TOTAL	UTILIZADO	DISPONIBLE
Cupo tarjeta	\$3.000.000	\$1.740.061	\$1.259.939
Cupo avance en efectivo	\$3.000.000	\$0	\$3.000.000
Para terminar con el total de su deuda anticipadamente deberá pagar:			\$1.740.061

INFORMACIÓN GENERAL DE VENCIMIENTO CUOTAS (vencimiento próximos 4 meses)			
NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
\$74.925	\$61.246	\$38.039	\$38.039
Cuotas que deberá pagar en los próximos meses si no hay compras adicionales			

DETALLE PERIODO ACTUAL							
Lugar de operación	Fecha operación	Código referencia	Descripción operación o cobro	Monto Operación o cobro	Monto Total a pagar	Cargo del mes	
						Nº cuota	Valor cuota mensual
<b>1.TOTAL OPERACIONES</b>							<b>\$120.804</b>
	26-08-20	0509 00463140	Monto cancelado	\$-30.000	\$-30.000	01/01	\$-30.000
<b>TOTAL PAGOS A LA CUENTA</b>							<b>\$-30.000</b>
Santiago	26-08-20	0509 00626502	Zenit Seguros Gen R00 Santiago	\$40.000	\$40.000	01/01	\$40.000
Santiago	26-08-20	1609 02153519	ADT SA. R00 Santiago	\$6.801	\$6.801	01/01	\$6.801
<b>TOTAL PAT A LA CUENTA</b>							<b>\$46.801</b>
Santiago	26-08-20	1409 88830212	Abastible Express E	TASA INT. 2,46%	\$9.900	\$10.392	03/03 \$3.464
Santiago	27-08-20	1409 88424843	Copec	TASA INT 0,00%	\$42.156	\$42.156	05/06 \$7.026
Santiago	31-08-20	1409 88544048	Silvy George	TASA INT. 0,00%	\$16.500	\$16.500	04/05 \$3.300
Santiago	31-08-20	1409 88510252	Silvy George	TASA INT.0,00%	\$29.036	\$29.036	04/04 \$7.259
Santiago	01-09-20	1409 88908684	Senor De Maica	TASA INT. 0,00%	\$13.412	\$13.412	03/04 \$3.353
Santiago	01-09-20	1409 88931831	Senor De Maica	TASA INT 0,00%	\$24.364	\$24.364	01/02 \$12.182
Santiago	01-09-20	1409 88935005	Abastible Express E	TASA INT. 2,49%	\$11.900	\$12.346	01/02 \$6.173
Santiago	01-09-20	1409 88936627	Detalle Compra Tecn	TASA INT. 1,67%	\$1.000.000	\$1.369.404	01/36 \$38.039
Santiago	02-09-20	1409 88939458	Copec	TASA INT. 0,00%	\$69.621	\$69.621	01/03 \$23.207
<b>TOTAL COMPRAS EN CUOTAS A LA CUENTA</b>							<b>\$104.003</b>
<b>2.PRODUCTOS O SERVICIOS VOLUNTARIAMENTE CONTRATADOS SIN MOVIMIENTOS</b>							<b>\$0</b>
<b>3.CARGOS, COMISIONES, IMPUESTOS Y ABONOS</b>							<b>\$6.151</b>
	10-09-20	1209 00000000	Impuesto Decreto Ley 3475 Tasa 0,198%	\$55	\$55	01/01	\$55
	20-09-20	1609 00000000	Mantención Operación Mensual	\$672	\$672	01/01	\$672
	20-09-20	2009 00000000	Impuesto Decreto Ley 3475 Tasa 0,066%	\$653	\$653	01/01	\$653
	20-09-20	2709 00000000	Intereses Rotativos	\$3.968	\$3.968	01/01	\$3.968
	20-09-20	2709 00000000	Intereses De Mora	\$803	\$803	01/01	\$803

TASAS DE INTERÉS Y CARGA ANUAL EQUIVALENTE (CAE) DE SU TARJETA				
	MONTO ROTATIVO	COMPRA EN CUOTAS	AVANCE EN EFECTIVO EN CUOTAS	CAE Prepago
Tasa de interés anual	21,48%	30,36%	30,36%	28,34%
CAE (Carga Anual)	31,83%	34,39%	27,13%	

Estas tasas muestran cuánto le cobrarán al no pagar el total de su deuda (monto rotativo), al hacer compras en cuotas afectas a intereses y al realizar avances en efectivo. La CAE le sirve para comparar tarjetas. Por ejemplo, si usted tiene dos tarjetas, la tarjeta con la CAE más alta será menos conveniente para realizar esa operación.

En caso de prepagar su tarjeta con otro medio de financiamiento, ahorrará cuando la CAE del nuevo crédito sea menor a la CAE de prepago.

GLOSARIO	
CAE (Carga Anual Equivalente)	Es un indicador expresado en porcentaje anual que refleja el costo del crédito, se calcula en base a un monto de 20 UF y pagadero en 12 cuotas. Esta información sirve para comparar con otras tarjetas.
CAE Prepago	Es un indicador expresado en forma porcentual que refleja el costo total actual de su deuda a la fecha de facturación. En caso de prepagar con otro medio de financiamiento, una CAE del nuevo crédito que sea menor a la CAE prepago de esta tarjeta será un ahorro para Ud.
Comisión por Avance en Efectivo	Valor que se aplica a cada transacción de giro de dinero con cargo a su Tarjeta
Costo Monetario del Prepago	Es el monto que se paga para extinguir anticipadamente o prepagar la Tarjeta de Crédito
Gastos de Cobranza	Monto que se cobra por la gestión de cobranza extrajudicial y se aplica a clientes que tienen más de 20 días de atraso en el pago de su cuenta.
Impuesto al Crédito	Valor del impuesto Ley de Timbres y Estampillas D.L. 3.475 de beneficio fiscal. Aplica a todas las transacciones de crédito.
Interés de Mora	Interés generado por atrasos en el pago de su tarjeta. El interés moratorio se calcula desde el primer día de atraso en los pagos, por tanto, en caso de que no pague en los plazos acordados, su deuda subirá por cada día de atraso.
Interés Rotativo o Refundido	Interés generado sobre el saldo no pagado entre el Monto Total a Pagar y el Pago Mínimo.
Mantención de Operación Mensual	Valor mensual destinado al pago de mantención de su tarjeta.
Tasa de Interés	Precio que usted debe pagar mensualmente por un préstamo. Por ejemplo, una tasa del 10%, quiere decir que le cobrarán 100 pesos por cada 1.000 pesos prestados.
Tasa de Interés Avance en Efectivo en Cuotas	Tasa de interés aplicable a los avances en efectivo que se hayan efectuado en cuotas en el periodo de facturación.
Tasa de Interés Compra en Cuotas	Tasa de interés aplicable a las compras en cuotas.
Tasa de Interés Monto Rotativo	Tasa de interés aplicable al saldo pendiente de pago o a la diferencia que hay entre el monto pagado y el monto facturado.

Figura 2: Rediseño del Estado de Cuenta “Símbolos sin mínimo”

## 1.6 Conclusiones y recomendaciones

Los resultados del presente estudio muestran que simplificar y explicar las distintas secciones del estado de cuenta ayudan a mejorar su comprensión y a tomar decisiones más informadas, lo que permitiría evitar pagos de intereses rotativos, de mora y posibles gastos de cobranza. Además, a partir de estos resultados se sugiere incluir advertencias sobre las consecuencias de realizar distintos pagos mediante símbolos y preponderar el monto total para aumentar la probabilidad de pagar el total facturado y el porcentaje de pago, lo que permitiría disminuir los niveles de deuda de las personas.

Este estudio da un paso importante para rediseñar en forma concreta el estado de cuenta actual que reciben millones de personas en Chile, facilitando su comprensión y la toma de decisiones de pago informada. A partir de los resultados obtenidos, se recomienda examinar en terreno, a través de un experimento aleatorio de campo, el impacto en el pago que realizan las personas y su efecto de mediano y largo plazo. Además, se recomienda examinar el efecto de *nudges* en el proceso de pago usando plataformas digitales, ya que éstas corresponden a un medio comúnmente utilizado al momento de pagar deudas de tarjeta de crédito. El presente estudio también entrega las bases para realizar dichos cambios.

## 2 EXECUTIVE SUMMARY

### 2.1 Introduction

Credit cards are one of the main means of obtaining direct loans. Every month, credit cardholders receive a billing statement with relevant credit card information. However, the literature indicates that this type of financial information is difficult to process (Soll, Keeney & Larrick, 2013).

This work aims to answer whether behavioral science tools can help improve credit card statements. In particular, the objective is to establish guidelines to redesign the current credit card statement, so that consumers can better understand their credit card statements and make better payment decisions. From a methodological perspective, to establish these guidelines, this work used randomized experiments, which have been indicated as the gold standard for evaluating interventions, being widely used in different organizations (DellaVigna & Linos, 2020).

From a public policy perspective, improving credit card financial information can lower unwanted debt levels. In this regard, in Chile, people have a financial burden of around 20% and default levels close to 10% for non-bank providers (Comisión para el Mercado Financiero, 2019), and they have been increasing due to the current national context (Retail Financiero, 2020).

### 2.2 Problem description

Currently, around 7 million active cards are estimated in Chile (Comisión para el Mercado Financiero, 2020). The current credit card billing statement contains information about the total balance to be paid, payment due date, the minimum required payment, late payment fees, following balances to be paid, and details of purchases and interest fees. Similar account statements have been examined in other countries, finding that there is difficulty in understanding their concepts (Giné et al., 2019). Consistently, and within the context of the present work, a qualitative stage was carried out. It indicated that people have difficulty in identifying the consequences of not paying the total balance or the minimum required payment. In addition, the evidence indicates that providing simple comparative

information allows people to evaluate interest rates better and estimate the relative cost of credit cards (Chin & Bruine de Bruin, 2019).

The complexity of credit card statements affects not only its understanding but also individuals' payment behavior. In this regard, the evidence indicates that how payment amounts are presented in statements affects consumer payment decisions (Navarro-Martinez et al., 2011; Stewart, 2009; Lunn, McGowan & Howard, 2018). This evidence indicates that warning about the future consequences of paying the minimum causes the minimum amount to be used as a reference point, and that it can lead to reducing the amounts paid, increasing debt levels.

### 2.3 Summary of literature review

The behavioral science literature proposes different tools (or *nudges*) to motivate behavioral changes (Thaler & Sunstein, 2008; Sunstein, 2014a). Within the most relevant nudges in the literature (Sunstein, 2014b), three tools, or areas of action, were selected to propose modifications to the credit card statement: (1) simplification of the statement, including explanations and rearranging its content, (2) incorporation of warnings of the consequences of paying less than the total balance and the minimum required payment, and (3) visual emphasis of the total balance information, in detriment of the minimum required payment.

The literature indicates that simplifying messages positively affects people's payment behavior (John & Blume, 2018), as well as improving organization and clarity allows more users to identify the main components of credit card statements (Giné et al., 2019). Regarding warnings, the literature indicates that adding graphic or text warnings helps people to avoid risks and over-optimistic behaviors (Sunstein, 2014b). Since there is a large body of evidence showing that people's attention is limited (e.g., DellaVigna, 2009), the warnings help focus attention on the most important elements when making a payment decision. Finally, the literature indicates that people use numerical values, such as the minimum amount to be paid, as references (Bartels & Sussman, 2017) or "anchors" (Tversky & Kahneman, 1974), which influence payment decisions (e.g., Salisbury, 2014). In this sense, adding warnings about the consequences of paying less than the total balance has shown positive effects on payment behavior since it avoids those consequences and the increase in payments (Schwartz, 2020).

## 2.4 Methodology

Based on the literature review, it was proposed to focus on the changes to the credit card statement on the areas previously described: simplification, warnings, and information about the minimum payment. The study considered the realization of an online-randomized experiment that compared the current credit card statement (control group) with four variants (treatments).

One thousand three hundred twenty-eight valid responses were registered through a stratified sampling procedure, ensuring a minimum sample size for different demographic variables. In particular, study participants were randomly assigned to review one of five different credit card statements. The five statements, or experimental conditions, were:

- Control:
  - “Current” credit card statement.
- Treatments (simplified statements that also included a summary table of amounts to be paid):
  - “Symbols with minimum”: Warnings using symbols for different payment amounts.
  - “Symbols without minimum”: Warnings with the same format as above and the summary table does not include the minimum required payment.
  - “Table with minimum”: Warnings using a table format, indicating the consequences of paying different amounts.
  - “Table without minimum”: Warnings with the same format as above and the summary table does not include the minimum required payment.

In addition, a new organization of the information was introduced in all treatment statements; detailing in a single table the different costs that comprise the total payment amount, including a comparison of the equivalent annual cost (*Carga Anual Equivalente*, CAE) with the market, and adding explanations of each section and a glossary of terms.

After viewing the assigned credit card statement, each participant entered their willingness to pay as if it were a statement she or he had just received, as presented in most of the literature (e.g., Hershfield & Roese, 2015). Then, to measure whether they understood the information, each participant answered questions about what amounts they must pay if



they wanted to avoid paying additional or revolving fees, late payment, and possible collection fees. The study also included several questions about the clarity and assessment of the statements, overall and for each section, and if the participant wanted to get another credit card. Finally, a series of questions were asked about experience with credit card payments, financial literacy, attitudes towards debt, and demographic questions.

## 2.5 Results

*General understanding.* Of those participants who were assigned to the current credit card statement, only 35% agreed that the current statement is easy to understand. In comparison, 45% did not agree with this (the rest were indifferent). In contrast, more than half of the people assigned to any of the redesigned statements (53%) reported agreeing that the statement is easy to understand, while only 29% reported otherwise.

*Clarity in sections.* People who viewed the redesigned statements reported a greater understanding in virtually all sections, compared to the current statement. For example, 55% reported agreeing that the information on late payment fees is understandable, being one of the most challenging sections to communicate since, in the current credit card statement, only 25% agreed that this information is understandable. People also showed greater understanding in sections that provide information on interest rates (54% vs. 38% with the current credit card statement), on how to make the payment (65% vs. 43% with the current), and information regarding payment dues in the next months (77% vs. 58% with the current).

*Willingness to get a different credit card.* The redesigned statements contained information that allows a comparison between the CAE of the credit card with the market CAE. This information increased the number of people who report being willing to get another card to 40% (vs. 29% with the current statement).

*Consequences of payments lower than the total and the minimum.* Only 26% of the people who saw the current credit card statement correctly answered that paying the total balance avoids paying additional or revolving fees. This percentage increases to 50%, on average, for those who received the redesigned statements – the difference is even greater for those who used the statements with symbols (55%). When evaluating whether participants could identify the

minimum amount as the lowest possible payment to avoid default fees and possible collection fees, 49% of participants who saw the current statement answered correctly. In contrast, of those participants who saw the redesigned statements, 55% answered this question correctly. This percentage increases for those who saw the summary table of amounts to be paid including the minimum amount (61%).

*Willingness to pay.* The redesigned credit card statements decreased people's likelihood of being willing to pay less than the total balance but more than the minimum (reduction between 9 and 13 percentage points vs. current statement). This reduction increases the probability of being willing to pay the total balance, directionally, on all redesigned statements, but only statistically in the case of the "Symbols without minimum" statement. For this specific treatment, the probability of being willing to pay the total balance increases by 12 percentage points compared to the current statement, and the ratio of the amount paid to the total balance increases by 7 percentage points. For the rest of the redesigned statements, the reduction in the revolving amount went to paying the minimum required payment, a phenomenon consistent with previous literature when the minimum amount is highlighted. The result of the statement "Symbols without minimum" is more pronounced for younger people and women.

## 2.6 Conclusions and recommendations

This study shows that simplifying and explaining the different credit card sections improves its understanding, which may help people reduce their debt levels. In addition, based on these results, it is suggested to include warnings about the consequences of making different payments through symbols, and to preponderate the total amount to increase the probability of paying the total balance.

This study takes a significant step forward to concretely redesign the current credit card statement received by millions of people in Chile, facilitating its understanding and helping them to make more informed payment decisions. It is recommended to continue examining these results in the field through a randomized field experiment, including actual and long-term payment behavior. It is also recommended to examine the effect of nudges in the payment process when using digital platforms since these are commonly used to pay credit card debts. This study also provides the basis for making these changes.

### 3 INTRODUCCIÓN

#### 3.1 Descripción del problema

Las tarjetas de crédito constituyen uno de los principales medios para obtener préstamos directos para realizar compras y obtener avances de dinero. Actualmente, se estiman alrededor de 7 millones de tarjetas activas en Chile (Comisión para el Mercado Financiero, 2020); donde las casas comerciales del retail y los bancos son los principales emisores de tarjetas de crédito. Es importante notar que, durante los últimos años, la incorporación de emisores de tarjetas de crédito al ámbito bancario ha aumentado el número de tarjetas emitidas por la banca y ha generado la bancarización de segmentos de clientes con perfiles de ingreso y deuda distintos a los perfiles de los clientes tradicionales.

En dicho contexto, se pueden observar altos niveles de deuda con una carga financiera de alrededor de un 20% y un apalancamiento promedio de 3,7 veces el ingreso mensual (informe de endeudamiento de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) del 2019). Además, muchos consumidores pueden presentar dificultades para pagar regularmente sus compromisos financieros<sup>2</sup>. La situación actual debido a la pandemia COVID-19 muestra un aumento en los niveles de morosidad en el pago de las deudas contraídas; en el caso de las tarjetas de crédito, según el informe de la CMF en el mes de Julio 2020 la morosidad ha llegado a 5,4% para tarjetas bancarias y a 24,5% para tarjetas no bancarias<sup>3</sup>. Dada la importante reducción de la actividad económica en el país, se espera que en los próximos meses la morosidad aumente<sup>4</sup>.

Tradicionalmente, cada mes el consumidor debe decidir cuánto pagar de su deuda. En el caso de las tarjetas de crédito, parte fundamental de la información necesaria para tomar dicha decisión se recibe en los estados de cuenta. Específicamente, el estado de cuenta de la tarjeta de crédito tiene como objetivo informar al consumidor sobre sus operaciones, el costo de sus productos financieros y los pagos que deben realizarse. Sin embargo, la literatura relacionada a estados de cuenta de servicios financieros indica que la información contenida

<sup>2</sup>En la encuesta Cadem “El Chile que viene, Economía y Endeudamiento” (mayo 2020), un 39% de los encuestados reportaron que era “poco probable” o “nada probable” pagar con normalidad sus deudas actuales.

<sup>3</sup> En Julio del 2019, la morosidad total llegaba a alrededor de 4,4% y 16,3% para emisores bancarios y no bancarios, respectivamente.

<sup>4</sup> Según proyecciones a partir del XXIX Informe de Deuda Morosa elaborado por la Universidad San Sebastián con datos de Equifax y Mapcity.

en los estados de cuenta es difícil de procesar, lo cual dificulta una buena toma de decisiones (Giné et al., 2019; Soll, Keeney & Larrick, 2013). Además, la literatura señala que las personas tienen dificultad para evaluar y tomar decisiones con la información de las tasas de interés que se incluye en los estados de cuenta (Chin & Bruine de Bruin, 2019).

Finalmente, la evidencia ha mostrado que la forma en que se presentan los montos de pago afecta las decisiones de pago de los individuos (Navarro-Martinez, et al., 2011; Stewart, 2009; Lunn, McGowan & Howard, 2018). En esta línea, diversos estudios en el ámbito de la economía conductual muestran que modificar el contexto en que los individuos toman decisiones financieras puede darles un estímulo (o *nudge*) hacia mejores decisiones (Thaler & Sunstein, 2008). Las investigaciones coinciden en que estos cambios tienen un impacto profundo y significativo a favor de los consumidores (OECD, 2017).

En consecuencia, este trabajo tiene como objetivo establecer directrices para rediseñar el estado de cuenta de la tarjeta de crédito, de manera que los consumidores tomen decisiones informadas relacionadas a su comportamiento de pago de sus deudas contraídas mediante la tarjeta de crédito. Desde una perspectiva metodológica, para establecer dichas directrices, este trabajo utilizó experimentos aleatorios. Metodología que ha sido señalada como el *gold standard* para evaluar intervenciones y que está siendo utilizada ampliamente en organizaciones públicas y privadas (DellaVigna & Linos, 2020).

Los objetivos específicos del presente trabajo establecidos en la propuesta técnica y términos de referencia son:

1. Generar propuestas de rediseño del estado de cuenta de la tarjeta de crédito que consideren estímulos o *nudges* para aumentar la comprensión de los consumidores respecto de las consecuencias de sus decisiones, de manera de evitar decisiones financieras sub-óptimas<sup>5</sup>. Los estímulos a utilizar serán diseñados a partir de estudios o experimentos en materia de comportamiento en casos análogos a los estados de cuenta en el contexto de información financiera.
2. Diseñar e implementar un experimento aleatorio controlado para determinar estadísticamente el impacto de las propuestas de rediseño del estado de cuenta de la tarjeta de crédito en la comprensión y decisiones financieras de las y los participantes.

---

<sup>5</sup> Una decisión sub-óptima en este contexto puede corresponder a decisiones de pago que son inferiores (es decir, que aumentan los niveles de deuda) cuando la persona hubiera podido hacer un mayor pago para evitar cobros adicionales. Por ejemplo, ver discusión por Keys y Wang (2019) sobre el rol de las políticas regulatorias y el rol del monto mínimo.

3. Identificar la existencia de heterogeneidad en los resultados del tratamiento en base a covariables relevantes.
4. Reportar los resultados del tratamiento desagregados por género, nivel socioeconómico y cualquier otra clasificación relevante de las y los participantes<sup>6</sup>.
5. Entregar recomendaciones, basadas en la literatura comparada, para la hoja de resumen y cotización de la tarjeta de crédito.

### 3.2 Formato de estados de cuenta de tarjeta de crédito

En el ámbito de pago de deudas contraídas con tarjetas de crédito, tanto en Chile como en otras partes del mundo, se ha establecido la información que debe estar contenida en los estados de cuenta de tarjeta de crédito. En particular, el estado de cuenta vigente en Chile contiene cuatro secciones principales (ver estado de cuenta en Figura 3)<sup>7</sup>:

- I. Información General. Contiene información del cupo total, cupo total avance en efectivo, tasa de interés vigente y CAE. Además, entrega información del período facturado y la fecha máxima de pago actual.
- II. Detalle. Tiene cuatro subsecciones:
  1. Período anterior. Contiene información sobre el período facturado, saldo al inicio, monto facturado, monto pagado y saldo adeudado al final del periodo.
  2. Período actual. Entrega información de todas las transacciones referentes a la tarjeta en el periodo actual de facturación (compras, avances, cargos, comisiones, impuestos y abonos).
  3. Información de Pago. Contiene información sobre el monto total facturado a pagar, monto mínimo a pagar, costo monetario de prepago y monto establecido en cargo automático. Además, se muestra gráficamente la evolución de montos facturados y pagados durante los últimos 6 meses. También se entrega información sobre el vencimiento en los próximos 4 meses y el próximo período de facturación.
  4. Costos por atraso. En esta sección se entrega información sobre el interés moratorio y cargos de cobranza según monto de deuda.

<sup>6</sup> A nivel exploratorio se puede examinar diferencias por niveles de alfabetización financiera, y por comportamiento pasado de pago auto-reportado.

<sup>7</sup> Ver Anexo 1 para ver más detalles sobre la regulación chilena actual.

Adicionalmente, en la primera página se encuentra la información del titular de la tarjeta, número de tarjeta y fecha del estado de cuenta (por lo general al comienzo de la página). En algunos estados de cuenta, el comprobante de pago puede también ir en esta página (al comienzo o al final como en la Figura 3).

Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito																									
Nombre del Titular																									
N° de la tarjeta de crédito																									
Fecha Estado de Cuenta																									
I. INFORMACIÓN GENERAL																									
			Cupo Total	Cupo Utilizado	Cupo Disponible	CAE PREPAGO																			
			-	-	-	XX%																			
			-	-	-	SELLO SERNAC (si aplica)																			
			<table border="1"> <tr> <th></th> <th>Ratativo</th> <th>Costos</th> <th>Avance</th> </tr> <tr> <td>TASA INTERÉS VIGENTE</td> <td>XX%</td> <td>XX%</td> <td>XX%</td> </tr> <tr> <td>CAE</td> <td>XX%</td> <td>XX%</td> <td>XX%</td> </tr> </table>			Ratativo	Costos	Avance	TASA INTERÉS VIGENTE	XX%	XX%	XX%	CAE	XX%	XX%	XX%	<table border="1"> <tr> <th>Periodo Facturado</th> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> </tr> <tr> <td>Pagar hasta</td> <td>x/yy/zzzz</td> <td>x/yy/zzzz</td> </tr> </table>		Periodo Facturado	Desde	Hasta	Pagar hasta	x/yy/zzzz	x/yy/zzzz	
	Ratativo	Costos	Avance																						
TASA INTERÉS VIGENTE	XX%	XX%	XX%																						
CAE	XX%	XX%	XX%																						
Periodo Facturado	Desde	Hasta																							
Pagar hasta	x/yy/zzzz	x/yy/zzzz																							
* Toda CAE se calcula sobre un supuesto de gasto mensual de 20 UF y pagadero en 12 cuotas.																									
II. DETALLE																									
1. PERIODO ANTERIOR		Desde	Hasta																						
Periodo de Facturación Anterior		x/yy/zzzz	x/yy/zzzz																						
Saldo Adeudado Inicio Periodo Anterior		-																							
Monto Facturado (o a Pagar) Periodo Anterior		-																							
Monto Pagado Periodo Anterior		-																							
Saldo Adeudado Final Periodo Anterior		-																							
2. PERIODO ACTUAL																									
Lugar Operación	Fecha Operación	Descripción Operación o Cobro	Monto Operación o Cobro	Monto Total a Pagar	Carga del Mes																				
					Número de Cuota	Valor Cuota Mensual																			
1. TOTAL OPERACIONES																									
Santiago	x/yy/zzzz	AVANCE 1	-	-	1/12	-																			
La Serena	x/yy/zzzz	COMPRA 1	-	-	1/1	-																			
Santiago	x/yy/zzzz	COMPRA 2	-	-	1/6	-																			
Santiago	x/yy/zzzz	COMPRA 3	-	-	2/3	-																			
Santiago	x/yy/zzzz	COMPRA 4	-	-	1/3	-																			
Santiago	x/yy/zzzz	COMPRA 5	-	-	1/6	-																			
2. PRODUCTOS O SERVICIOS VOLUNTARIAMENTE CONTRATADOS																									
		DESGRAMMEN	-	-	-	-																			
		SEGURO DESEMPLEO	-	-	-	-																			
3. CARGOS, COMISIONES, IMPUESTOS Y ABONOS																									
		MANTENCIÓN	-	-	-	-																			
		IMPUESTOS	-	-	-	-																			
		ABONOS	-	-	-	-																			
		COMISIÓN AVANCE 1	-	-	-	-																			
		CARGO POR MORA	-	-	-	-																			
3. INFORMACIÓN DE PAGO																									
Monto Total Facturado (o a Pagar)		-																							
Monto Mínimo a Pagar		-																							
Costo Monetario Prepago		-																							
VENCIMIENTO PROXIMOS 4 MESES																									
ACTUAL	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4																					
-	-	-	-	-																					
Proximo Periodo de facturación		Desde	Hasta																						
		x/yy/zzzz	x/yy/zzzz																						
4. COSTOS POR ATRASO																									
Interés Moratorio		-																							
Gastos de Cobranza		-																							

Fecha	Monto Facturado	Monto Pagado
8/1/2011	~100,000	~50,000
8/1/2011	~120,000	~60,000
8/1/2011	~110,000	~50,000
8/1/2011	~160,000	~60,000
8/1/2011	~200,000	~100,000
8/1/2011	~210,000	~100,000

Figura 3. Estado de cuenta de una tarjeta de crédito actual

## 4 REVISIÓN DE LA LITERATURA

En esta sección se describe una selección de la literatura, la cual permitirá justificar los tratamientos propuestos para diseñar potenciales cambios al estado de cuenta de la tarjeta de crédito.

La literatura de las ciencias del comportamiento propone distintas herramientas (o *nudges*) para provocar cambios de decisión y conducta preservando la libertad de las personas para seguir el curso de acción anterior a un *nudge* (Thaler & Sunstein, 2008; Sunstein, 2014a). Algunas de estas herramientas pueden ser útiles al momento de ayudar a las personas en su toma de decisiones de pago y comprensión con respecto al estado de cuenta. Dentro de los *nudges* más relevantes en la literatura (Sunstein, 2014b), se seleccionaron tres herramientas o áreas de acción que servirán para proponer modificaciones al estado de cuenta: (1) simplificación del estado de cuenta, incluyendo explicaciones y re-estructuración de contenido, (2) incorporación de advertencias de consecuencias de pago menores al monto total facturado y al pago mínimo, y (3) énfasis visual a la información del monto total facturado en desmedro del pago mínimo<sup>8</sup>.

### 4.1 Simplificación y re-estructuración de contenido del estado de cuenta

Tanto la simplificación como la re-estructuración de secciones del estado de cuenta serán importantes para aumentar la comprensión y transparencia del estado de cuenta de las tarjetas de crédito. Como se ha mencionado anteriormente, existe evidencia de que las personas tienen grandes dificultades para procesar información financiera del estado de cuenta, en particular relativa al pago y tasas de intereses (Chin & Bruine de Bruin, 2019; Giné et al., 2019). Consistentemente, y dentro del presente trabajo, se realizó una etapa cualitativa que entregó indicios de que las personas tienen dificultades para encontrar y entender la información del estado de cuenta; como por ejemplo, poder indicar cuáles son las consecuencias de no pagar el total facturado o el pago mínimo. Evidencia adicional sugiere

---

<sup>8</sup> Si bien otros *nudges* son aplicables a decisiones financieras, estos pueden aplicarse en forma aleatoria al estado de cuenta a través de otros medios. Por ejemplo, *nudges* tales como “recordatorios” e “intención de implementar” pueden enviarse por correo electrónico unos días antes de las fechas de vencimiento, mientras que un *nudge* del tipo “opciones por defecto” puede implementarse en relación a los pagos automáticos digitales. Por ejemplo, ver Mazar, Mochon, y Ariely (2018).

que, al hacer los cálculos necesarios para identificar plazos y costos totales, los usuarios suelen subestimar costos y plazos, lo que muestra la complejidad presente en la información proporcionada. Por ejemplo, Soll, Keeney y Larrick (2013) muestran que los usuarios tienden a subestimar el tiempo que les tomará pagar sus deudas de tarjetas de crédito. Adicionalmente, sus resultados indican que, a menor habilidad financiera reportada, menor es la probabilidad de identificar un aumento en el costo total del crédito. Esta dificultad en entender elementos clave en el uso de la tarjeta de crédito se ve incrementada si los términos de pago utilizados en el estado de cuenta no son simples. Por ejemplo, términos asociados a la información de pago tales como “monto total facturado a pagar” y “fecha de vencimiento” pueden no indicar fácilmente que se refieren a “total a pagar” y “pagar hasta”, que corresponde a la terminología utilizada en las cuentas de consumos básicos nacionales. En contraste, el término “monto mínimo a pagar” es más informativo y, por ello, puede inducir más directamente al usuario a utilizar la cifra indicada como monto mínimo para decidir el monto a pagar. Por lo tanto, es relevante simplificar la terminología utilizada en el estado de cuenta, en línea con evidencia previa que señala que simplificar los mensajes afecta positivamente el comportamiento de pago de las personas (John & Blume, 2018). Respecto a la re-estructuración de la información, u ordenamiento de ésta, se ha estudiado que mejorar la organización y claridad permite a más usuarios identificar los componentes principales de los estados de cuenta (Giné et al., 2019). En consecuencia, es importante transparentar la información en forma sencilla y estandarizada de manera que pueda usarse en forma más efectiva (Loewenstein, Sunstein & Golman, 2014).

Otro aspecto investigado en la literatura es la presentación de tasas de interés. La evidencia señala que esta información no es comprendida por los consumidores, quienes típicamente subestiman el costo relativo de las tarjetas de crédito (Chin & Bruine de Bruin, 2019). Esta misma evidencia señala que al agregar gráficos que den cuenta de la distribución de las tarjetas en el mercado (por ejemplo, “esta tarjeta se encuentra aquí con respecto al histograma del mercado”) las personas pueden estimar mejor el costo relativo de las tarjetas.

#### 4.2 Advertencias e información del monto mínimo

Gran parte de la investigación relacionada con las decisiones de pago de tarjetas de crédito se ha focalizado en la información relativa al monto mínimo de pago. El caso más emblemático es el de Estados Unidos con el “CARD Act 2009” que estableció de manera



obligatoria la inclusión de las consecuencias de no pagar el monto mínimo – a modo de advertencia – y de los plazos asociados a pagar el mínimo aún sin compras adicionales, en los estados de cuenta de las tarjetas de crédito. Este caso no sólo fue replicado en las regulaciones de otros países, sino que provocó una serie de estudios académicos que utilizaron datos observacionales (p. ej. Agarwal et al., 2015), experimentos de laboratorio y online (p. ej. Stewart, 2009; Salisbury, 2014; Hershfield & Roese, 2015), y experimentos de campo (Seira et al., 2017) para analizar el impacto de la inclusión de esta información. La conclusión más generalizada es que el monto mínimo sirve de monto de referencia o ancla, provocando un fenómeno llamado efecto “anchoring” (Tversky & Kahneman, 1974)<sup>9</sup>, y que puede inducir a reducir la posibilidad de pagar el monto total y a disminuir, en promedio, los montos pagados por ciertos consumidores. Además, diversos estudios han demostrado que el agregar información de cuánto se tardará en pagar la deuda actual no es suficiente para disminuir la influencia del pago mínimo (p. ej. Adams et al., 2018a, 2018b). Además, la proporción de personas que pagaba completamente el crédito se mantuvo constante. Navarro-Martínez et al. (2011) confirma los resultados de Stewart (2009) a través de un primer experimento de laboratorio presentándole casos hipotéticos de estados de cuenta a una muestra de 127 participantes en Estados Unidos. Luego, mediante un segundo experimento a 481 usuarios, los autores confirman el efecto de “anchoring” al manipular el monto mínimo sugerido a un 2% o 5% del total facturado. Además, los autores encuentran que para aquellos usuarios que reportaron pagar generalmente el mínimo, el aumentar artificialmente el valor del monto mínimo genera un aumento en el monto promedio de pago declarado. En contraste, en el caso de aquellos participantes que reportaron generalmente no pagar el mínimo (no se especifica si más o menos), el aumentar el monto mínimo no genera efectos en el pago declarado promedio. En esta misma línea, Guttman-Kenney et al. (2018), tanto en un experimento online con decisiones hipotéticas con 700 usuarios, como en un escenario experimental muy parecido a la realidad con 8.000 usuarios, encontraron efectos significativos en torno al 20% de aumento del monto de pago una vez que se remueve la opción del mínimo sugerido. Estos resultados mostraron consistencia entre pagos efectivamente realizados por los usuarios y sus respuestas en el experimento online. Adams et al. (2018a) examinan el rol del pago mínimo en pagos automáticos de tarjeta de crédito. En particular, para usuarios en el Reino Unido que tienen pago automático de su cuenta de tarjeta de crédito, el remover la opción del

<sup>9</sup> Para una mayor discusión sobre el monto mínimo como valor de referencia ver Bartels y Sussman (2017).

pago mínimo significó un aumento del monto de pago cercano al 20%. Finalmente, Lunn et al. (2018), utilizando datos de panel, analizan una gran base de datos transaccionales de pago antes y después de la normativa “CARD Act 2009” de los Estados Unidos. Sus resultados confirman el efecto de “anchoring” mostrado en los experimentos de laboratorio. Sin embargo, la magnitud del efecto encontrado sería menor al reportado experimentalmente (aproximadamente un tercio).

Adicionalmente, si bien el uso de advertencias sobre el impacto de pagar el monto mínimo no ha tenido el efecto deseado, la literatura indica que agregar advertencias gráficas o de textos ayuda a las personas a evitar riesgos y una conducta sobre-optimista (Sustein, 2014b). Dado que existe una gran cantidad de evidencia que muestra que la atención de las personas es limitada (e.j., DellaVigna, 2009), las advertencias ayudan a enfocar la atención en los elementos más importantes al momento de tomar una decisión de pago<sup>10</sup>.

#### 4.3 Énfasis visual a la información del monto total facturado en desmedro del pago mínimo

La literatura indica que las personas utilizan valores numéricos, como el monto mínimo a pagar, como referencias (Bartels & Sussman, 2017) o “anclas” (Tversky & Kahneman, 1974), que influyen en las decisiones de pago (e.j., Salisbury, 2014). Por ello, una solución que se ha propuesto es disminuir la relevancia de este monto de pago. Por ejemplo, Stewart (2009) estudió, mediante un experimento de laboratorio en el Reino Unido, el efecto de omitir la sugerencia de pago mínimo en la disposición a pagar. Para ello, le presentó un estado de cuenta simulado a 248 usuarios de tarjetas de crédito y luego consultó por el monto que pagarían ese mes. Los resultados muestran un aumento de un 30% en la disposición a pagar en las tarjetas respecto de un grupo de control, que incluía el monto mínimo a pagar. Esta evidencia sugiere que el monto total a pagar también podría actuar como un valor de referencia que, al ser más alto, aumenta la disposición a pagar.

Finalmente, se debe tener en cuenta que existe evidencia de heterogeneidad en las características de las personas respecto del comportamiento de pago de tarjetas de crédito. Si

<sup>10</sup> Uno de los investigadores del proyecto ha realizado, en los últimos años, una serie de experimentos en el contexto de pago de deudas de tarjeta de crédito utilizando recordatorios, advertencias y otras técnicas de la economía conductual (actualmente en tesis de postgrado y dos papers académicos que están en progreso). Preliminarmente, la evidencia indica que la advertencia de pagar menos que el total aumenta en forma significativa tanto el promedio en la proporción de pago como la probabilidad de pagar el total.

bien no ha existido consistencia en efectos heterogéneos, algunos estudios indican que aumentar el monto de pago mínimo aumenta el monto pagado especialmente de quienes tenían mayor disposición a pagar este monto (Navarro-Martínez et al., 2011). Por lo tanto, comportamiento anterior de pago puede ser relevante al momento de estudiar disposición de pago utilizando la información del estado de cuenta.

Borrador

## 5 PROPUESTA DE TRATAMIENTOS

A partir de la revisión de literatura, y considerando la investigación cualitativa realizada en el marco de este proyecto, con entrevistas realizadas y evaluadas por el Sernac, se determinó realizar cambios en la organización de determinadas secciones, y agregar explicaciones en aquellas que presentaron una alta dificultad de comprensión en el estado de cuenta actual<sup>11</sup>. Además, se agregó una tabla resumen con los montos y fecha de pago, y se diseñaron distintos formatos de advertencias sobre las consecuencias de pagar menos que el total y el mínimo de pago<sup>12</sup>. Todos estos cambios se pre-testearon en la etapa cualitativa diseñada y evaluada por el Sernac, y por un piloto experimental realizado con 200 participantes y 6 tratamientos propuestos<sup>13</sup>. La propuesta final estableció cambios a nivel general del estado de cuenta, en cuanto a una nueva organización de secciones y cambios que serían testeados experimentalmente para examinar qué formato de advertencias utilizar, y si la tabla resumen ponderaba visualmente el pago total sobre el pago mínimo. Cabe mencionar que estos cambios fueron discutidos y consensuados con la contraparte técnica a lo largo del proyecto, donde todos los equipos colaboraron con ideas y propuestas, y el contenido técnico fue velado por la contraparte técnica para ajustarse a la normativa. El diseño estético de la propuesta estuvo a cargo del equipo de Sernac, pero contó con ideas de todos los integrantes. En la Figura 4 y Figura 5 se presenta el estado de cuenta rediseñado, que constituye la estructura base para incluir los tratamientos propuestos. En ésta, se resumen todos los cambios realizados con respecto al estado de cuenta actual.

<sup>11</sup> Se realizaron 12 entrevistas utilizando un diseño de preguntas basado en entrevistas con un formato tipo “modelos mentales”, que permiten expresiones de percepciones (correctas o incorrectas) de una manera menos dirigida a formatos tradicionales de entrevistas (Morgan et al., 2002). Algunas de las conclusiones es que los y las entrevistadas tuvieron dificultad en identificar el monto total facturado y graves problemas para entender la información sobre las tasas de interés y costos por atraso.

<sup>12</sup> Si bien se podrían agregar más cambios y estudiarlos experimentalmente, se debe considerar que, de haber muchos tratamientos, el poder estadístico disminuye. Por ello, el número de condiciones experimentales se consensuó en conjunto con la contraparte técnica considerando las prioridades y lo que podía ser realizable con robustez científica en el marco del proyecto.

<sup>13</sup> Se desarrolló un estudio piloto con 200 participantes en el cual se evaluaron distintas alternativas de tratamiento. Este estudio piloto permitió definir los distintos elementos que fueron incluidos en el experimento final, y seleccionar un subconjunto de condiciones experimentales a aplicar con el fin de obtener evidencia estadística robusta sobre el efecto de dichos tratamientos.

SIN SELLO SERNAC

Diseño dividido por secciones

Nombre del titular XXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX  
 N° de tarjeta de crédito 7246 9482 1452 XXXX  
 Fecha estado de cuenta 25/09/2020  
 Periodo facturación 26 de Agosto de 2020 al 25 de Septiembre de 2020

Tabla resumen de pagos

Tabla resumen de pagos y advertencias

DETALLE TOTAL A PAGAR (Montos del periodo 26-Ago a 25-Sep)		
Monto pendiente de pago del periodo anterior	+	\$191.648
Cobros por intereses adicionales (rotativos) <sup>1</sup>	+	\$3.968
Cobros por atraso <sup>1</sup>	+	\$803
Cobros por comisiones <sup>1</sup>	+	\$672
Compras en cuotas	+	\$104.003
Total Pago Automático con Tarjeta (PAT)	+	\$46.801
Productos o servicios contratados	+	\$0
Traspaso deuda internacional	+	\$0
Impuestos	+	\$708
Abonos	-	\$0
<b>TOTAL</b>	<b>=</b>	<b>\$348.603</b>

<sup>1</sup> En los últimos 12 meses el total de estos cobros asciende a **\$19.690**

Advertencias

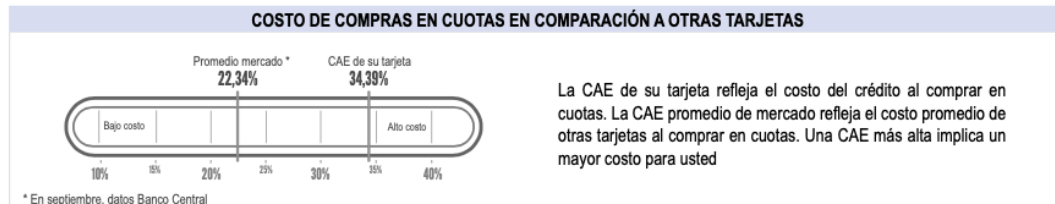
Esta área varía por tratamiento.

Resumen de detalles de cobros

Nuevo formato y explicación de costos por atraso

¿CUÁLES SON LOS COSTOS POR ATRASO O POR PAGAR MENOS DEL TOTAL/MÍNIMO?		
Interés Adicional	Interés de Mora	Gastos de Cobranza
Cobro adicional (o rotativo) al pagar menos que el total. Esta tasa de interés se aplica sobre el monto que no se pagó que esté sobre el mínimo.	Cobro adicional al no pagar o pagar menos que el mínimo. Esta tasa de interés se aplica sobre el monto que no se pagó.	Cobro adicional después del día 20 de atraso. Se aplica por una sola vez sobre el monto pendiente de pago.
21,48% (tasa de interés en base anual)	26,88% (tasa de interés en base anual)	1%

Comparador de CAE (nuevo)



Cupos y cuotas. Se les agregó breve explicación

INFORMACIÓN GENERAL DE CUPO			
	TOTAL	UTILIZADO	DISPONIBLE
Cupo tarjeta	\$3.000.000	\$1.740.061	\$1.259.939
Cupo avance en efectivo	\$3.000.000	\$0	\$3.000.000
Para terminar con el total de su deuda anticipadamente deberá pagar:			\$1.740.061

INFORMACIÓN GENERAL DE VENCIMIENTO CUOTAS (vencimiento próximos 4 meses)				
NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	
\$74.925	\$61.246	\$38.039	\$38.039	
Cuotas que deberá pagar en los próximos meses si no hay compras adicionales				

Formas de pagar

¿CÓMO PAGAR? App móvil Sucursales Sitio Web

Figura 4. Estado de cuenta rediseñado para incluir tratamientos (página 1).

DETALLE PERIODO ACTUAL								
Lugar de operación	Fecha operación	Código referencia	Descripción operación o cobro	Monto Operación o cobro	Monto Total a pagar	Cargo del mes		
						Nº cuota	Valor cuota mensual	
<b>1.TOTAL OPERACIONES</b>							<b>\$120.804</b>	
	26-08-20	0509 00463140	Monto cancelado	\$-30.000	\$-30.000	01/01	\$-30.000	
<b>TOTAL PAGOS A LA CUENTA</b>							<b>\$-30.000</b>	
Santiago	26-08-20	0509 00626502	Zenit Seguros Gen R00 Santiago	\$40.000	\$40.000	01/01	\$40.000	
Santiago	26-08-20	1609 02153519	ADT SA. R00 Santiago	\$6.801	\$6.801	01/01	\$6.801	
<b>TOTAL PAT A LA CUENTA</b>							<b>\$46.801</b>	
Santiago	26-08-20	1409 88830212	Abastible Express E	TASA INT. 2,46%	\$9.900	\$10.392	03/03	\$3.464
Santiago	27-08-20	1409 88424843	Copec	TASA INT 0,00%	\$42.156	\$42.156	05/06	\$7.026
Santiago	31-08-20	1409 88544048	Silvy George	TASA INT. 0,00%	\$16.500	\$16.500	04/05	\$3.300
Santiago	31-08-20	1409 88510252	Silvy George	TASA INT.0,00%	\$29.036	\$29.036	04/04	\$7.259
Santiago	01-09-20	1409 88908684	Senor De Maica	TASA INT. 0,00%	\$13.412	\$13.412	03/04	\$3.353
Santiago	01-09-20	1409 88931831	Senor De Maica	TASA INT 0,00%	\$24.364	\$24.364	01/02	\$12.182
Santiago	01-09-20	1409 88935005	Abastible Express E	TASA INT. 2,49%	\$11.900	\$12.346	01/02	\$6.173
Santiago	01-09-20	1409 88936627	Detalle Compra Tecn	TASA INT. 1,67%	\$1.000.000	\$1.369.404	01/36	\$38.039
Santiago	02-09-20	1409 88939458	Copec	TASA INT. 0,00%	\$69.621	\$69.621	01/03	\$23.207
<b>TOTAL COMPRAS EN CUOTAS A LA CUENTA</b>							<b>\$104.003</b>	
<b>2.PRODUCTOS O SERVICIOS VOLUNTARIAMENTE CONTRATADOS SIN MOVIMIENTOS</b>							<b>\$0</b>	
<b>3.CARGOS, COMISIONES, IMPUESTOS Y ABONOS</b>							<b>\$6.151</b>	
	10-09-20	1209 00000000	Impuesto Decreto Ley 3475 Tasa 0,198%	\$55	\$55	01/01	\$55	
	20-09-20	1609 00000000	Mantención Operación Mensual	\$672	\$672	01/01	\$672	
	20-09-20	2009 00000000	Impuesto Decreto Ley 3475 Tasa 0,066%	\$653	\$653	01/01	\$653	
	20-09-20	2709 00000000	Intereses Rotativos	\$3.968	\$3.968	01/01	\$3.968	
	20-09-20	2709 00000000	Intereses De Mora	\$803	\$803	01/01	\$803	

Operaciones (mantiene formato)

TASAS DE INTERÉS Y CARGA ANUAL EQUIVALENTE (CAE) DE SU TARJETA				
	MONTO ROTATIVO	COMPRA EN CUOTAS	AVANCE EN EFECTIVO EN CUOTAS	CAE Prepago
Tasa de interés anual	21,48%	30,36%	30,36%	28,34%
CAE (Carga Anual)	31,83%	34,39%	27,13%	

Estas tasas muestran cuánto le cobrarán al no pagar el total de su deuda (monto rotativo), al hacer compras en cuotas afectas a intereses y al realizar avances en efectivo. La CAE le sirve para comparar tarjetas. Por ejemplo, si usted tiene dos tarjetas, la tarjeta con la CAE más alta será menos conveniente para realizar esa operación.

En caso de prepagar su tarjeta con otro medio de financiamiento, ahorrará cuando la CAE del nuevo crédito sea menor a la CAE de prepago.

Se agregan explicaciones de tasas

GLOSARIO	
<b>CAE (Carga Anual Equivalente)</b>	Es un indicador expresado en porcentaje anual que refleja el costo del crédito, se calcula en base a un monto de 20 UF y pagadero en 12 cuotas. Esta información sirve para comparar con otras tarjetas.
<b>CAE Prepago</b>	Es un indicador expresado en forma porcentual que refleja el costo total actual de su deuda a la fecha de facturación. En caso de prepagar con otro medio de financiamiento, una CAE del nuevo crédito que sea menor a la CAE prepago de esta tarjeta será un ahorro para Ud.
<b>Comisión por Avance en Efectivo</b>	Valor que se aplica a cada transacción de giro de dinero con cargo a su Tarjeta
<b>Costo Monetario del Prepago</b>	Es el monto que se paga para extinguir anticipadamente o prepagar la Tarjeta de Crédito
<b>Gastos de Cobranza</b>	Monto que se cobra por la gestión de cobranza extrajudicial y se aplica a clientes que tienen más de 20 días de atraso en el pago de su cuenta.
<b>Impuesto al Crédito</b>	Valor del impuesto Ley de Timbres y Estampillas D.L. 3.475 de beneficio fiscal. Aplica a todas las transacciones de crédito.
<b>Interés de Mora</b>	Interés generado por atrasos en el pago de su tarjeta. El interés moratorio se calcula desde el primer día de atraso en los pagos, por tanto, en caso de que no pague en los plazos acordados, su deuda subirá por cada día de atraso.
<b>Interés Rotativo o Refundido</b>	Interés generado sobre el saldo no pagado entre el Monto Total a Pagar y el Pago Mínimo.
<b>Mantención de Operación Mensual</b>	Valor mensual destinado al pago de mantención de su tarjeta.
<b>Tasa de Interés</b>	Precio que usted debe pagar mensualmente por un préstamo. Por ejemplo, una tasa del 10%, quiere decir que le cobrarán 100 pesos por cada 1.000 pesos prestados.
<b>Tasa de Interés Avance en Efectivo en Cuotas</b>	Tasa de interés aplicable a los avances en efectivo que se hayan efectuado en cuotas en el periodo de facturación.
<b>Tasa de Interés Compra en Cuotas</b>	Tasa de interés aplicable a las compras en cuotas.
<b>Tasa de Interés Monto Rotativo</b>	Tasa de interés aplicable al saldo pendiente de pago o a la diferencia que hay entre el monto pagado y el monto facturado.

Glosario en una sola sección

Figura 5. Estado de cuenta rediseñado para incluir tratamientos (página 2).

A continuación, se describe en detalle los cambios propuestos al estado de cuenta actual:

- 1) *Tabla resumen de pagos.* En base a la revisión de la literatura con respecto al rol de los valores de referencia en la conducta de pago y en la escasez de atención de las personas, se incluye una tabla con la información más relevante que contenga la información del pago de la tarjeta de crédito en la primera página, arriba a la derecha, de manera que tenga una alta notoriedad. En esta tabla se utilizan términos sencillos al referirse a los conceptos de pago: “Monto a Pagar” en vez de “Monto Total Facturado a Pagar” y “Pagar Hasta” en vez de “Fecha de Vencimiento”. Además, se propuso testear dos tipos de tablas, de manera de examinar la relevancia visual del monto mínimo en la tabla resumen de pagos: (a) una tabla resumen en la cual se expresa tanto el monto total facturado como el monto mínimo a pagar (Figura 6), y (b) una tabla resumen donde se prioriza el monto total facturado, y el monto mínimo a pagar aparece con menor notoriedad debajo de la tabla (Figura 7). Se espera evitar el efecto de *anclaje* o de *valor de referencia* del monto mínimo, evidenciado en la literatura, a través de esta última visualización.

TOTAL A PAGAR	PAGO MÍNIMO	PAGAR HASTA
\$348.603	\$47.238	10-OCT-2020

Figura 6. Formato de tabla de resumen, incluyendo el monto total facturado, monto mínimo de pago y fecha de pago.

TOTAL A PAGAR	PAGAR HASTA
\$348.603	10-OCT-2020

El Pago Mínimo es de \$47.238. Pagar el mínimo NO exime del pago de intereses.

Figura 7. Formato de tabla de resumen, incluyendo el monto total facturado y fecha de pago. El monto mínimo aparece debajo de esta tabla.

- 1) *Advertencia sobre las consecuencias de pagos.* Se establecieron dos propuestas de formatos de advertencias para examinar en este estudio: (a) formato con símbolos de advertencia

(triángulo con signo de exclamación en su interior) y de aprobación (una marca de chequeado), acompañados de textos basados en Schwartz (2020) (Figura 8), y (b) formato de tabla, que expresa en cada fila cuáles son las consecuencias de pagar distintos montos (Figura 9). Una de las hipótesis a testear era si este último formato, de tabla, provocaba un *efecto de compromiso* en el cual las personas se asientan en opciones intermedias<sup>14</sup>.

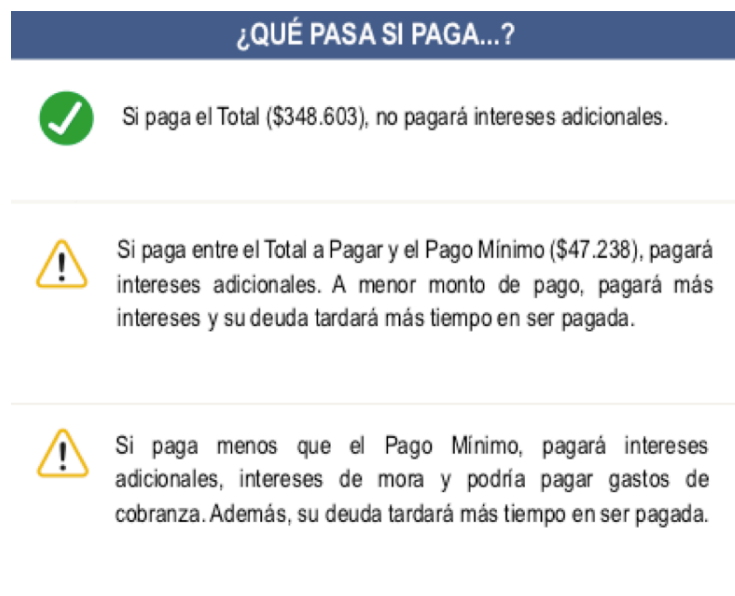


Figura 8. Incorporación de advertencias sobre las consecuencias de pago. Formato utilizando símbolos y textos.

<sup>14</sup> En el piloto también se evaluó un formato usando colores de tipo de semáforo con el mismo texto que el formato de símbolos (se usó un total de 6 tratamientos). Se decidió prescindir de este formato por su similitud a la propuesta de tabla. Ver Anexo 2.7.



¿QUÉ PASA SI PAGA...?				
	Aumenta el tiempo de pago de la deuda	Le cobrarán intereses adicionales	Le cobrarán intereses de mora	Le aplicarán gestiones y gastos de cobranza
El Total a Pagar (\$348.603)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entre el Total a Pagar y el Pago Mínimo (\$47.238)	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menos del Pago Mínimo	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	<input type="radio"/> No aplica		<input checked="" type="radio"/> Aplica	

Figura 9. Incorporación de advertencias sobre las consecuencias de pago. Formato de tabla con montos en cada fila y sus consecuencias en columnas.

2) *Tabla detalle.* Para contar con una mejor organización de la información, se propuso detallar la información sobre los distintos costos que componen el monto total de pago en una sola tabla (actualmente están distribuidos en distintas partes de la Sección 2 del estado de cuenta). El objetivo de esta tabla es separar los costos directos por compras y avances de aquellos derivados del comportamiento de pago (por ejemplo, aquellos derivados por no pago del monto total facturado) y otros costos derivados de la administración de la tarjeta. Específicamente, esta tabla indica el detalle de todos los costos involucrados en la facturación del mes correspondiente, incluyendo saldo anterior, intereses, impuestos, entre otros. Adicionalmente, se incluye el costo total incurrido en los últimos 12 meses por concepto de cobros por intereses rotativos, atraso o comisiones (ver Figura 10)<sup>15</sup>. Esta tabla entrega transparencia y simplicidad a la información contenida en el estado de cuenta.

<sup>15</sup> Se agregan los costos de manera anual para evitar el “peanut effect”, en el cual las personas tienden a tomar mayores riesgos cuando los montos son muy pequeños (Hershfield, 2020, Markowitz, 1952; Prelec & Loewenstein, 1991).

<b>DETALLE TOTAL A PAGAR</b> (Montos del periodo 26-Ago a 25-Sep)		
Monto pendiente de pago del periodo anterior	+	\$191.648
Cobros por intereses adicionales (rotativos) <sup>1</sup>	+	\$3.968
Cobros por atraso <sup>1</sup>	+	\$803
Cobros por comisiones <sup>1</sup>	+	\$672
Compras en cuotas	+	\$104.003
Total Pago Automático con Tarjeta (PAT)	+	\$46.801
Productos o servicios contratados	+	\$0
Traspaso deuda internacional	+	\$0
Impuestos	+	\$708
Abonos	-	\$0
<b>TOTAL</b>	<b>=</b>	<b>\$348.603</b>
<sup>1</sup> En los últimos 12 meses el total de estos cobros asciende a <b>\$19.690</b>		

Figura 10. Tabla de detalle a incluir en el estado de cuenta propuesto.

- 3) *Tabla de costos por atraso según monto de pago.* Para mejorar la comprensión de los costos involucrados como consecuencia de distintos montos de pago y por pagos posteriores a la fecha de vencimiento, se generó un nuevo formato y explicación para estos costos (ver Figura 11).

<b>¿CUÁLES SON LOS COSTOS POR ATRASO O POR PAGAR MENOS DEL TOTAL/MÍNIMO?</b>		
<b>Interés Adicional</b>	<b>Interés de Mora</b>	<b>Gastos de Cobranza</b>
Cobro adicional (o rotativo) al pagar menos que el total. Esta tasa de interés se aplica sobre el monto que no se pagó que esté sobre el mínimo.	Cobro adicional al no pagar o pagar menos que el mínimo. Esta tasa de interés se aplica sobre el monto que no se pagó.	Cobro adicional después del día 20 de atraso. Se aplica por una sola vez sobre el monto pendiente de pago.
21,48% (tasa de interés en base anual)	26,88% (tasa de interés en base anual)	1%

Figura 11. Nuevo formato con explicación de costos por atraso según monto de pago en el estado de cuenta propuesto.

- 4) *Comparador CAE.* La Carga Anual Equivalente (CAE) es un indicador expresado en porcentaje que resume los costos asociados a la tarjeta y permite la comparación entre distintas alternativas que ofrecen los proveedores. En particular, la base de cálculo

del indicador CAE de compra en cuotas para Tarjetas de Créditos se encuentra establecido en el Reglamento de información al consumidor de tarjeta de crédito (DS. N° 44/2012 MINECON) y ya se encuentra contenido en el formato de estado de cuenta vigente. Dicha CAE se calcula en base a un capital adeudado de 20 UF a 12 pagos, siendo un indicador comparable entre tarjetas de crédito para las personas. Por ello, con el objetivo de mejorar la información respecto a las condiciones de la tarjeta de crédito, se decidió incorporar un comparador simple que permitiera contrastar la CAE de la tarjeta del usuario con la CAE promedio del mercado (ver Figura 12). Se utilizó como base el comparador utilizado por el Sernac en el estudio de créditos hipotecarios (SERNAC, 2020), el cual mostró un efecto positivo, para luego hacer algunos ajustes a los textos que correspondieran al caso de tarjetas de crédito. Se incorporó una referencia a que el dato de la CAE promedio de mercado correspondía a datos del Banco Central a modo de simular que esta o la Comisión para el Mercado Financiero pudieran ser las entidades en disponer dicha información.

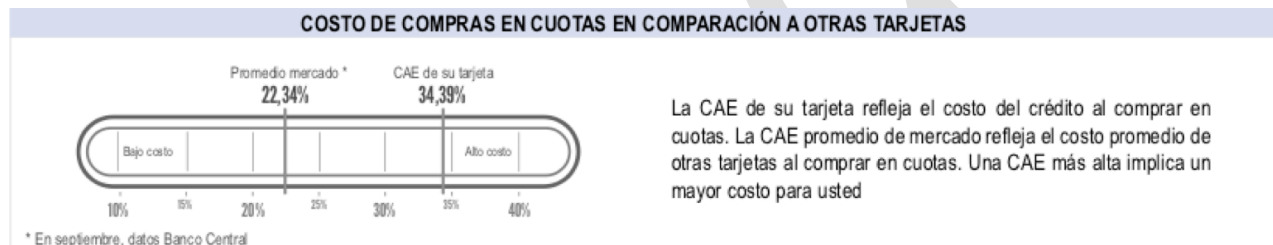


Figura 12. Comparador CAE a incluir en el estado de cuenta propuesto.

- 5) *Información general de cupo.* Las entrevistas realizadas por el Sernac, en el marco de este proyecto, indicaron que la información sobre los cupos era considerada relevante, pero inducía a cierta confusión con respecto al monto total facturado. De manera de evitar esta confusión, se propuso ubicar la tabla con la información general del cupo total, utilizado y disponible más abajo, en la primera página, y ocupando un menor tamaño que en la mayoría de los estados de cuenta actual. Dado que su contenido era comprensible, sólo se agregó una frase para explicar cuál es la deuda pendiente (ver Figura 13).

INFORMACIÓN GENERAL DE CUPO			
	TOTAL	UTILIZADO	DISPONIBLE
Cupo tarjeta	\$3.000.000	\$1.740.061	\$1.259.939
Cupo avance en efectivo	\$3.000.000	\$0	\$3.000.000
Para terminar con el total de su deuda anticipadamente deberá pagar:			\$1.740.061

Figura 13. Tabla sobre cupo total, utilizado y disponible en el estado de cuenta propuesto.

- 6) *Información general de vencimiento de cuotas.* De forma similar a la información de cupo, se propuso ubicar el vencimiento de cuotas más abajo en la primera página. También, dado que su contenido era comprensible, sólo se agregó una explicación sencilla (ver Figura 14).

INFORMACIÓN GENERAL DE VENCIMIENTO CUOTAS (vencimiento próximos 4 meses)			
NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
\$74.925	\$61.246	\$38.039	\$38.039
Cuotas que deberá pagar en los próximos meses si no hay compras adicionales			

Figura 14. Tabla de vencimiento de cuotas de los próximos cuatro meses en el estado de cuenta propuesto.

- 7) *Tasas de interés y CAE.* Con el objetivo de aumentar la comprensión sobre las tasas de interés y CAE de la tarjeta de crédito, se simplificó la tabla en el estado de cuenta original y se agregaron explicaciones (ver Figura 15). Esta información se ubicó en la segunda página del estado de cuenta propuesto.

TASAS DE INTERÉS Y CARGA ANUAL EQUIVALENTE (CAE) DE SU TARJETA			
	MONTO ROTATIVO	COMPRA EN CUOTAS	AVANCE EN EFECTIVO EN CUOTAS
Tasa de interés anual	21,48%	30,36%	30,36%
CAE (Carga Anual)	31,83%	34,39%	27,13%

CAE Prepago
28,34%

En caso de prepagar su tarjeta con otro medio de financiamiento, ahorrará cuando la CAE del nuevo crédito sea menor a la CAE de prepago.

Estas tasas muestran cuánto le cobrarán al no pagar el total de su deuda (monto rotativo), al hacer compras en cuotas afectas a intereses y al realizar avances en efectivo. La CAE le sirve para comparar tarjetas. Por ejemplo, si usted tiene dos tarjetas, la tarjeta con la CAE más alta será menos conveniente para realizar esa operación.

Figura 15. Tablas sobre tasa de interés y CAE en el estado de cuenta propuesto.

- 8) *Detalle de operaciones.* Esta información no se modificó, dado que las entrevistas cualitativas mostraron que era utilizada para control de gastos y tenía un buen nivel de comprensión. Está información se ubicó en la segunda página del estado de cuenta propuesto (ver Figura 16).

DETALLE PERIODO ACTUAL								
Lugar de operación	Fecha operación	Código referencia	Descripción operación o cobro	Monto Operación o cobro	Monto Total a pagar	Cargo del mes		
						Nº cuota	Valor cuota mensual	
<b>1.TOTAL OPERACIONES</b>							<b>\$120.804</b>	
	26-08-20	0509 00463140	Monto cancelado	\$-30.000	\$-30.000	01/01	\$-30.000	
<b>TOTAL PAGOS A LA CUENTA</b>							<b>\$-30.000</b>	
Santiago	26-08-20	0509 00626502	Zenit Seguros Gen R00 Santiago	\$40.000	\$40.000	01/01	\$40.000	
Santiago	26-08-20	1609 02153519	ADT SA. R00 Santiago	\$6.801	\$6.801	01/01	\$6.801	
<b>TOTAL PAT A LA CUENTA</b>							<b>\$46.801</b>	
Santiago	26-08-20	1409 88830212	Abastible Express E	TASA INT. 2,46%	\$9.900	\$10.392	03/03	\$3.464
Santiago	27-08-20	1409 88424843	Copec	TASA INT 0,00%	\$42.156	\$42.156	05/06	\$7.026
Santiago	31-08-20	1409 88544048	Silvy George	TASA INT. 0,00%	\$16.500	\$16.500	04/05	\$3.300
Santiago	31-08-20	1409 88510252	Silvy George	TASA INT.0,00%	\$29.036	\$29.036	04/04	\$7.259
Santiago	01-09-20	1409 88908684	Senor De Maica	TASA INT. 0,00%	\$13.412	\$13.412	03/04	\$3.353
Santiago	01-09-20	1409 88931831	Senor De Maica	TASA INT 0,00%	\$24.364	\$24.364	01/02	\$12.182
Santiago	01-09-20	1409 88935005	Abastible Express E	TASA INT. 2,49%	\$11.900	\$12.346	01/02	\$6.173
Santiago	01-09-20	1409 88936627	Detalle Compra Tecn	TASA INT. 1,67%	\$1.000.000	\$1.369.404	01/36	\$38.039
Santiago	02-09-20	1409 88939458	Copec	TASA INT. 0,00%	\$69.621	\$69.621	01/03	\$23.207
<b>TOTAL COMPRAS EN CUOTAS A LA CUENTA</b>							<b>\$104.003</b>	
<b>2.PRODUCTOS O SERVICIOS VOLUNTARIAMENTE CONTRATADOS SIN MOVIMIENTOS</b>							<b>\$0</b>	
<b>3.CARGOS, COMISIONES, IMPUESTOS Y ABONOS</b>							<b>\$6.151</b>	
	10-09-20	1209 00000000	Impuesto Decreto Ley 3475 Tasa 0,198%	\$55	\$55	01/01	\$55	
	20-09-20	1609 00000000	Mantenición Operación Mensual	\$672	\$672	01/01	\$672	
	20-09-20	2009 00000000	Impuesto Decreto Ley 3475 Tasa 0,066%	\$653	\$653	01/01	\$653	
	20-09-20	2709 00000000	Intereses Rotativos	\$3.968	\$3.968	01/01	\$3.968	
	20-09-20	2709 00000000	Intereses De Mora	\$803	\$803	01/01	\$803	

Figura 16. Detalle de operaciones en el estado de cuenta propuesto.

- 9) *Glosario.* Se incorporó un glosario explicativo de los términos técnicos utilizados en el estado de cuenta, el cuál fue provisto por la contraparte técnica, para agregar mayor

claridad a los conceptos utilizados en el estado de cuenta (ver Figura 17). Esta información se ubicó en la segunda página del estado de cuenta propuesto.

GLOSARIO	
<b>CAE (Carga Anual Equivalente)</b>	Es un indicador expresado en porcentaje anual que refleja el costo del crédito, se calcula en base a un monto de 20 UF y pagadero en 12 cuotas. Esta información sirve para comparar con otras tarjetas.
<b>CAE Prepago</b>	Es un indicador expresado en forma porcentual que refleja el costo total actual de su deuda a la fecha de facturación. En caso de prepagar con otro medio de financiamiento, una CAE del nuevo crédito que sea menor a la CAE prepago de esta tarjeta será un ahorro para Ud.
<b>Comisión por Avance en Efectivo</b>	Valor que se aplica a cada transacción de giro de dinero con cargo a su Tarjeta
<b>Costo Monetario del Prepago</b>	Es el monto que se paga para extinguir anticipadamente o prepagar la Tarjeta de Crédito
<b>Gastos de Cobranza</b>	Monto que se cobra por la gestión de cobranza extrajudicial y se aplica a clientes que tienen más de 20 días de atraso en el pago de su cuenta.
<b>Impuesto al Crédito</b>	Valor del impuesto Ley de Timbres y Estampillas D.L. 3.475 de beneficio fiscal. Aplica a todas las transacciones de crédito.
<b>Interés de Mora</b>	Interés generado por atrasos en el pago de su tarjeta. El interés moratorio se calcula desde el primer día de atraso en los pagos, por tanto, en caso de que no pague en los plazos acordados, su deuda subirá por cada día de atraso.
<b>Interés Rotativo o Refundido</b>	Interés generado sobre el saldo no pagado entre el Monto Total a Pagar y el Pago Mínimo.
<b>Mantención de Operación Mensual</b>	Valor mensual destinado al pago de mantención de su tarjeta.
<b>Tasa de Interés</b>	Precio que usted debe pagar mensualmente por un préstamo. Por ejemplo, una tasa del 10%, quiere decir que le cobrarán 100 pesos por cada 1.000 pesos prestados.
<b>Tasa de Interés Avance en Efectivo en Cuotas</b>	Tasa de interés aplicable a los avances en efectivo que se hayan efectuado en cuotas en el periodo de facturación.
<b>Tasa de Interés Compra en Cuotas</b>	Tasa de interés aplicable a las compras en cuotas.
<b>Tasa de Interés Monto Rotativo</b>	Tasa de interés aplicable al saldo pendiente de pago o a la diferencia que hay entre el monto pagado y el monto facturado.

Figura 17. Glosario a incluir en el estado de cuenta propuesto.

En resumen, en base a la revisión de la literatura, se propuso concentrar los cambios al estado de cuenta en las áreas descritas previamente: simplificación y re-estructuración de contenido, advertencias de consecuencias de pago, y énfasis visual del monto total facturado en la tabla resumen. Además, se hicieron varios cambios al estado de cuenta actual que se utilizarán en todos los tratamientos propuestos (por ejemplo, nueva tabla de costos por atraso, tabla de detalles y comparador de CAE). En la próxima sección se detallan las 5 condiciones experimentales que surgen de la propuesta de tratamientos. En particular, la combinación de los dos tipos de tabla resumen (inclusión o exclusión de pago mínimo en la tabla resumen) y los dos tipos de formato de advertencias (símbolos/texto y tabla) da origen a cuatro condiciones experimentales de tratamiento. Adicionalmente, la ausencia de cambios en la versión actual del estado de cuenta, esto es, sin los rediseños generales incorporados en todos los prototipos, manteniendo la información del monto mínimo y sin advertencias, dará origen a la condición experimental de control.

## 6 MÉTODO EXPERIMENTAL

Esta sección describe el método experimental utilizado para evaluar las propuestas de rediseño al estado de cuenta de la tarjeta de crédito. El estudio consideró la realización de un experimento en línea que permitiera comparar el diseño de la comunicación mensual del estado de cuenta actual (control) con cuatro variantes de rediseño de la comunicación (tratamientos). Se utilizó el software Qualtrics para la presentación del experimento y recolección de datos. El diseño metodológico permite obtener evidencia causal del impacto de cada uno de los elementos incorporados mediante *nudges*.

### 6.1 Screening

Para estudiar los efectos de los tratamientos propuestos se utilizó un panel online con participantes mayores de 18 años, que tuviesen tarjeta de crédito nacional (bancaria o no bancaria) y que hubiesen reportado haber usado al menos una vez su tarjeta de crédito en los últimos cuatro meses<sup>16</sup>. Para seleccionar a las y los participantes se utilizaron dos preguntas de *screening*. En la primera se consultó sobre cuántas tarjetas de crédito distintas se usaron para pagar en el último año, mientras que en la segunda se consultó sobre cuándo fue la última vez que se usó la tarjeta para pagar algo. El panel de personas pertenece a una empresa de investigación de mercado reconocida. Esta empresa se encargó sólo de contactar a las y los participantes y brindar cierta información demográfica necesaria para realizar el *screening*. A través de esta información se utilizaron cuotas mínimas por género, nivel socioeconómico y rangos etarios, para realizar un análisis de heterogeneidad.

### 6.2 Selección de la muestra

Se registraron 1.328 personas con respuestas válidas (es decir, que pasaron el *screening* y completaron el estudio). El tamaño de la muestra fue determinado a través de un

---

<sup>16</sup>Una posible consideración adicional hubiese sido incluir sólo a personas que hubiesen abierto su estado de cuenta en el pasado, y/o agregar más preguntas sobre si las personas usan/pagan tarjetas de crédito. Sin embargo, en la literatura señalada en este informe, estos no son filtros comúnmente utilizados. Por lo tanto, se decidió consultar y filtrar por el uso de la tarjeta, dado que es más fácil de entender que el pago, aun cuando es muy probable que quien usa la tarjeta también la está pagando. En cuanto a restringir el estudio solo al segmento que abre el estado de cuenta, se consideró que se debe rediseñar el estado de cuenta para todas las personas que usan este tipo de producto financiero independiente de si han abierto el estado de cuenta en el pasado.

análisis de poder estadístico<sup>17</sup>. La Tabla 1 caracteriza la muestra, estableciendo que 66% correspondió a participantes de la Región Metropolitana y 34% al resto de las regiones del país. Los encuestados fueron personas mayores de 18 años con alrededor de 56% de la muestra entre 31 y 60 años. Si bien dentro de las personas con tarjetas de crédito un 62%-65% se encuentran en este rango etario (SBIF, 2019), para comprender el comportamiento de pago de la población más joven, se consideró una cuota mayor en dicho segmento. Respecto al género de las y los participantes, un 45% de la muestra correspondió a mujeres. Al considerar niveles socioeconómicos, la distribución obtenida contiene más personas de los estratos altos, quienes usan tarjetas de crédito en una mayor proporción<sup>18</sup>.

	N	%
<i>Género</i>		
Hombre	732	55,12
Mujer	596	44,88
<i>Grupos socioeconómicos</i>		
C1	510	38,4
C2	516	38,86
C3	176	13,25
D/E	126	9,49
<i>Rangos etarios</i>		
Menor a 31	357	26,88
Entre 31 y 40	320	24,1
Entre 41 y 50	238	17,92
Entre 51 y 60	186	14,01
Más de 60	227	17,09
<i>Regiones</i>		
Norte	169	12,73%
Región Metropolitana	878	66,11%
Sur	281	21,16%

Tabla 1. Caracterización de la muestra

<sup>17</sup> Se utilizó un 80% de poder estadístico (asumiendo  $\alpha = 0,05$ ), y un aumento promedio en el porcentaje de pago de 12 puntos porcentuales (desde un 59% de línea base), basado en la información obtenida en el piloto, y considerando cuotas mínimas por los estratos establecidos con la empresa de investigación de mercado.

<sup>18</sup> El equipo no encontró existencia de información sobre la distribución de tarjetas de créditos por nivel socioeconómico. La siguiente noticia entrega una idea, pero no incluye las tarjetas no bancarizadas a la fecha del artículo (las cuales, en ese entonces, abarcaban una parte importante del mercado).

<https://www.emol.com/noticias/Economia/2018/10/19/924437/El-perfil-de-los-siete-grupos-socioeconomicos-de-la-nueva-segmentacion-y-como-se-divide-la-poblacion-de-Chile.html>.



### 6.3 Procedimiento experimental

Luego de la etapa de “screening”, las y los participantes fueron asignados de manera aleatoria a ver uno de cinco estados de cuenta distintos utilizando un procedimiento de aleatorización por bloque dado el nivel socioeconómico y rango de edad (16 bloques usando 4 niveles socioeconómicos y 4 rangos etarios). Tanto el nivel socioeconómico como la edad han mostrado ser factores relevantes al momento de tomar decisiones financieras, y en particular respecto a conductas de morosidad (p. ej. Emmons & Ricketts, 2016; Stavins, 2000). Es importante mencionar que una asignación aleatoria por bloque ayuda a evitar un desbalance en variables importantes de pre-tratamiento y a disminuir la variabilidad no explicada en un modelo (Suresh, 2011; Gerber & Green, 2012). Por su parte, la asignación aleatoria permite evitar los sesgos de selección (Gerber & Green, 2012; Rubin, 1974).

Los cinco estados de cuenta, o condiciones experimentales, fueron:

- (1) Estado de cuenta actual (condición de control). Ver Anexo 2.1.
- (2) “Símbolos con mínimo”: Estado de cuenta simplificado con resumen de pago, incluye el monto mínimo en la tabla resumen y advertencias usando símbolos y textos. Ver Anexo 2.2.
- (3) “Símbolos sin mínimo”: Estado de cuenta simplificado con resumen de pago, sin el monto mínimo en la tabla resumen y advertencia usando símbolos y textos. Ver Anexo 2.3.
- (4) “Tabla con mínimo”: Estado de cuenta simplificado con resumen de pago, incluye el monto mínimo en la tabla resumen y advertencias en formato de tabla, indicando las distintas consecuencias de pagar diferentes montos. Ver Anexo 2.4.
- (5) “Tabla sin mínimo”: Estado de cuenta simplificado con resumen de pago, sin el monto mínimo en la tabla resumen y advertencias en formato de tabla, indicando las distintas consecuencias de pagar diferentes montos. Ver Anexo 2.5.

Una forma esquemática de representar estos tratamientos se encuentra en la Figura 18.

		Advertencias con formato de <i>símbolos</i>	Advertencias con formato de <i>tabla</i>	
(1) Estado de cuenta actual	+	Tabla Resumen <i>con</i> Monto Mínimo	(2)	(4)
		Tabla Resumen <i>sin</i> Monto Mínimo	(3)	(5)

Figura 18. Esquema de condiciones experimentales.

Las y los participantes vieron su estado de cuenta asignado de manera aleatoria. En particular, se les mostró el estado de cuenta en formato digital en un computador o tablet para poder visualizar el estado de cuenta de manera sencilla. Todos los estados de cuenta mostrados, tanto para los tratamientos como para el control, utilizaron la misma información de montos de pago, cuotas, y tasas, usando valores promedio del mercado provistos por el Sernac.

Luego de ver el estado de cuenta, se les pidió a las personas ingresar su disposición de pago a través de la pregunta: “Asumiendo que este es el estado de cuenta del último mes de uso de su tarjeta de crédito, ¿cuánto pagará este mes?”. Esta pregunta está basada en los estudios previos realizados con experimentos online o de laboratorio (por ejemplo, Adams et al., 2018; Hershfield & Roese, 2015; Navarro-Martinez et al., 2011; Salisbury, 2014; Stewart, 2009). Luego, a las personas se les preguntó cuáles eran los montos mínimos que se debiese pagar si se quería evitar (1) pagos de intereses adicionales o rotativos, y (2) pagos de interés de mora y posibles gastos de cobranza. Ambas preguntas fueron ordenadas en forma aleatoria para evitar un efecto de descarte al ingresar un monto primero. En la misma línea, luego se les preguntó en qué fecha debían pagar para evitar intereses adicionales, intereses de mora, y gastos de cobranza.

Posteriormente, se realizó una serie de preguntas para medir la comprensión del estado de cuenta: si pudieron identificar el monto de intereses y cuáles eran sus niveles de entendimiento, utilidad y confianza hacia la información que contiene el estado de cuenta. Para medir si las personas utilizan el comparador CAE, se les preguntó si cotizarían otra tarjeta, ya sea manteniendo o no la tarjeta actual. Luego, se les preguntó por los niveles de claridad de cada una de las secciones del estado de cuenta. De manera de no presentar demasiadas preguntas referidas a las secciones del estado de cuenta, se seleccionaban en forma aleatoria algunas secciones a evaluar por cada participante.

En la parte final del estudio se les preguntó a los y las participantes sobre su experiencia con pagos de tarjetas de crédito, el rango de monto total que han tenido en los últimos 12 meses, y cómo han realizado los pagos correspondientes (por ejemplo, de manera presencial o digital). Algunas de estas preguntas estuvieron basadas en Robb y Sharpe (2009), quienes proponen afirmaciones que permiten evaluar el comportamiento de los usuarios en el pago de sus tarjetas de crédito, preguntando sobre la frecuencia de atrasos; y también basadas en Navarro-Martinez et al. (2011), quienes consultan a las y los participantes si generalmente pagan menos que el mínimo, el mínimo, más que el mínimo o el total de la tarjeta de crédito

Para medir la alfabetización financiera se incluyó un conjunto de preguntas dirigidas a evaluar el conocimiento de las y los encuestados sobre diversos conceptos tales como interés compuesto, plazos e inflación. Para estas preguntas, se usó como referencia Fernandes, Lynch & Netemeyer (2014), Giné et al. (2019) y Navarro-Martínez et al. (2011). Las personas también contestaron su grado de acuerdo con una serie de afirmaciones para medir sus actitudes hacia la deuda; para esto se utilizó la escala propuesta por Lea, Webley y Walker (1995), ya que en dicho estudio se muestran correlaciones entre el comportamiento crediticio y las actitudes hacia la deuda. El protocolo de preguntas utilizado en el experimento está en el Anexo 3 y la caracterización de la muestra según las variables nombradas se puede ver en el Anexo 4. La Tabla 2 muestra el balance entre condiciones experimentales utilizando las principales variables del estudio.

	Actual	Símb. con mín	Símb. sin mín	Tabla con mín	Tabla sin mín	<i>F</i>	<i>p</i> -valor
Mujer (%)	42,07	47,78	47,62	43,18	43,60	0,77	0,545
C1 (%)	34,69	41,11	38,46	38,64	39,20	0,62	0,647
C2 (%)	41,33	35,56	38,10	40,91	38,40	0,62	0,647
C3 (%)	15,50	13,70	13,55	10,98	12,40	0,65	0,628
D/E (%)	8,49	9,63	9,89	9,47	10,00	0,11	0,978
Edad (en años)	42,61	42,21	42,26	42,66	42,76	0,06	0,993
N	271	270	273	264	250		

Tabla 2. Balance entre tratamientos

## 7 INDICADORES Y MÉTODO DE EVALUACIÓN

### 7.1 Indicadores

El principal indicador utilizado en la vasta literatura que usa experimentos online (o de laboratorio) corresponde a consultar directamente por la disposición a pagar (por ejemplo, Adams et al., 2018; Hershfield & Roese, 2015; Navarro-Martinez et al., 2011; Salisbury, 2014; Stewart, 2009). A través de esta pregunta se puede analizar la distribución de la disposición a pagar declarada, incluyendo las proporciones de montos menores al mínimo e iguales al total facturado. Adicionalmente, dada la naturaleza de este estudio, se consideraron indicadores de comprensión de distintos elementos del estado de cuenta de la tarjeta de crédito e intención de cotizar una nueva tarjeta de crédito.

Específicamente, los indicadores utilizados para medir el impacto de la intervención experimental son los siguientes:

- a) Valoración general del estado de cuenta. Unos de los objetivos principales del presente estudio es generar un rediseño del estado de cuenta que mejore la comprensión de la información contenida en las distintas secciones. Se utilizó una escala Likert con 7 grados de acuerdo (con el punto medio indicando no estar de acuerdo ni en desacuerdo) con tres afirmaciones relacionadas con la facilidad de entender, utilidad y confianza respecto de la información que presenta el estado de cuenta. Una práctica común es establecer, como indicador binario, si una persona responde cualquier nivel de desacuerdo (vs. acuerdo) hacia una afirmación. De la misma forma, se evalúa la claridad de cada una de las secciones del estado de cuenta.
- b) Intención de cotizar una nueva tarjeta. Basado en la información entregada en el estado de cuenta, se le solicitó a cada participante declarar su intención de seguir usando la tarjeta y/o cotizar otra tarjeta. Este indicador también fue construido como una variable binaria, indicando si cotizaría o no una nueva tarjeta.
- c) Montos y fecha para entender consecuencias. De manera de evaluar si las personas pueden aplicar la información de las advertencias con respecto a las consecuencias de pagar menos que el total facturado y menos que el pago mínimo, se consultó por el

monto necesario para (i) evitar el cobro de intereses adicionales (o rotativos) y (ii) evitar el cobro de intereses de mora y posibles gastos de cobranza. Además, se consultó por (iii) la fecha en que se debería realizar el pago para evitar el cobro de intereses de mora y posibles gastos de cobranza. Estos indicadores se construyen como una variable binaria en donde se evalúa si la persona contesta en forma correcta, con el monto total facturado para (i), con el monto mínimo a pagar para (ii), y con la fecha de vencimiento para (iii).

- d) Intención de pago (auto-reportado), la cual permite la construcción de las siguientes métricas<sup>19</sup>:
- (i) Probabilidad de pagar menos que el mínimo.
  - (ii) Probabilidad de pagar el mínimo.
  - (iii) Probabilidad de pagar entre el mínimo y el monto total facturado.
  - (iv) Probabilidad de pagar el monto total facturado.
  - (v) Porcentaje de pago con respecto al total facturado<sup>20</sup>.

## 7.2 Evaluación del efecto promedio de los tratamientos

Al evaluar un tratamiento particular (en este caso, cambios en la información del estado de cuenta actual de la tarjeta de crédito) se busca estimar el efecto promedio del tratamiento (*Average Treatment Effect – ATE*, en inglés). Así, se puede examinar el efecto de ser expuesto al tratamiento, diferenciando los promedios de un indicador particular entre un grupo tratado y uno no tratado (control). La asignación aleatoria brinda un método de inferencia causal que elimina el sesgo de selección, producto de las diferencias en variables no observadas. En otras palabras, el experimento con asignación aleatoria permite que los grupos tratados sean completamente comparables, en promedio, y con tamaños de muestras suficientemente grandes y, de esa manera, aislar el efecto causal del tratamiento.

<sup>19</sup> Debido a que las y los participantes pueden redondear los números, se dio un pequeño margen en cada categoría.

<sup>20</sup> Este indicador fue calculado como  $\min\left\{\frac{\text{monto pagado}}{\text{monto total facturado}}, 1\right\}$ .

Para el análisis de la información se utilizó un modelo de probabilidad lineal a través de la siguiente especificación<sup>21</sup>:

$$y_i = \beta_0 + \sum_j \beta_j D_{ij} + \gamma_i + \varepsilon_i$$

Donde  $y_i$  es la variable dependiente (indicadores descritos en la sección anterior) del individuo  $i$ ,  $\gamma_i$  son características observables del individuo  $i$  que afectan a la variable dependiente (edad, género y grupo socioeconómico, las cuales fueron recolectadas en la etapa de selección de la muestra),  $D_{ij}$  es una variable *dummy* que indica si el individuo  $i$  recibió el tratamiento  $j$  (=1, 0 si no). Por lo tanto, el efecto causal del tratamiento  $j$  está dado por  $\beta_j$  teniendo como base el grupo de control (es decir, el estado de cuenta actual). Finalmente,  $\varepsilon_i$  es el error idiosincrático de cada individuo.

Para examinar los cambios en la distribución de intención de pagos de deuda crediticia, se establecieron variables *dummies* para rangos de pagos de interés. Por ejemplo, si se paga menos que el mínimo requerido o si se paga entre el mínimo y el total facturado.

El análisis de heterogeneidad del tratamiento se realizó a través de análisis de submuestras y mediante interacciones con las variables de tratamiento.

---

<sup>21</sup> Se priorizó este modelo dado su mayor interpretabilidad (Ai & Norton, 2003). Sin embargo, dada la naturaleza no lineal de varios de los indicadores se revisaron especificaciones econométricas alternativas utilizando modelos *logit* y *probit*, las que entregaron resultados similares (ver análisis de robustez en sección 8 de resultados).

## 8 RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados del experimento que dan cuenta del efecto de los tratamientos incorporados en los prototipos de rediseño del estado de cuenta. Primero, se presenta un análisis descriptivo de los resultados comparando todas las condiciones correspondientes a los estados de cuenta rediseñados (en un grupo, de “Tratamiento” vs. el estado de cuenta actual, o “Actual”), y también por tratamiento. Segundo, se realiza el análisis estadístico utilizando la especificación detallada en la Sección 7.

### 8.1 Indicadores generales (“Tratamiento” vs. “Actual”)

Se examinan los resultados correspondientes a los cambios de re-estructuración y mayor simplicidad, y la incorporación de un comparador de CAE, comunes a todos los tratamientos, contrastando los estados de cuenta rediseñados con el estado de cuenta actual.

#### 8.1.1 Entendimiento general

Los resultados del estudio muestran (Figura 19)<sup>22</sup> que, de aquellos participantes que fueron asignados al estado de cuenta actual, sólo un 35% está de acuerdo con que el estado de cuenta es fácil de entender mientras que un 45% no está de acuerdo con esta afirmación (el resto es indiferente). En contraste, más de la mitad de las personas asignadas (53%) a cualquiera de los estados de cuenta rediseñados reportaron estar de acuerdo con que el estado de cuenta es fácil de entender, mientras que sólo un 29% reporta lo contrario. Las diferencias de cada tratamiento con respecto al estado de cuenta actual pueden verse en la subsección de análisis estadístico. En este caso, el aumento en el porcentaje de acuerdo se percibe, también de forma significativa, en cada uno de los tratamientos con respecto al estado de cuenta actual.

<sup>22</sup> En los gráficos de resultados se presenta la información promedio. La significancia estadística, presentada con asteriscos según la leyenda al pie de cada gráfico, se obtiene a partir de regresiones lineales entre las variables mencionadas y controlando por las covariables género, edad y grupo socioeconómico, como fue descrito en la Sección 7.

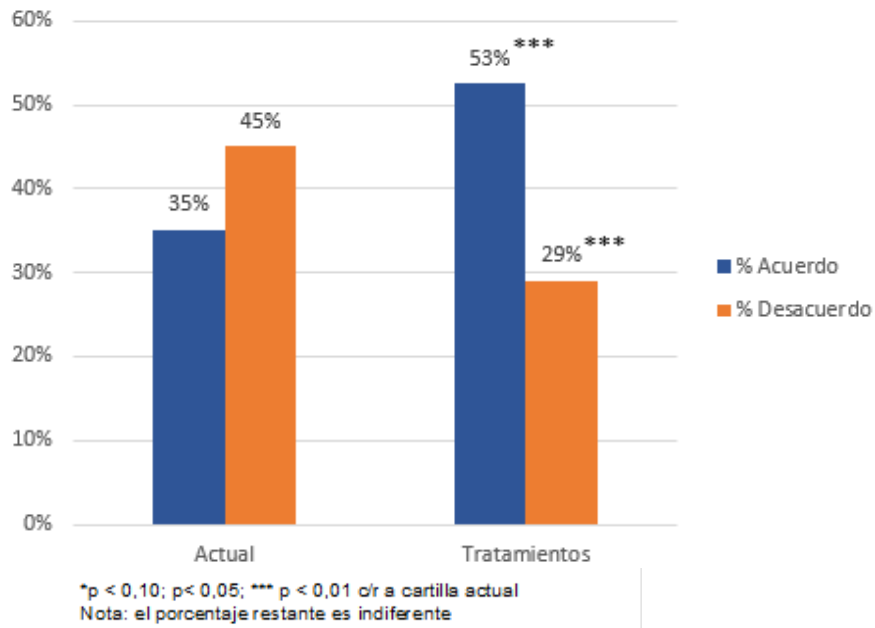


Figura 19. Entendimiento general del estado de cuenta

Es importante destacar que, además de aumentar la comprensión general del estado de cuenta, las personas tardan un menor tiempo en revisar los estados de cuenta rediseñados, comparando con el estado de cuenta actual (medianas: 70,5 segs. para los estados de cuenta rediseñados vs. 83, 5 segs. para el estado de cuenta actual, diferencia con  $p\text{-valor} < 0,01$ ).

### 8.1.2 Utilidad general

De aquellas personas encuestadas que fueron expuestas en el estado de cuenta actual, se puede observar (Figura 20) que un 70% indica estar de acuerdo con que la información del estado de cuenta es útil, mientras que un 12% indica estar en desacuerdo. Es decir, existe un alto porcentaje base de personas que están de acuerdo con que la información del estado de cuenta es útil. Con respecto a los tratamientos, tanto el porcentaje de acuerdo (75%) como el porcentaje en desacuerdo (14%) son muy similares a los mostrados para el estado de cuenta actual. En este caso, sí hay diferencias entre cada tratamiento: el tratamiento “Símbolos sin mínimo” es el único que aumenta en forma relevante (a un 78%) la utilidad percibida del estado de cuenta (esto se puede ver en la subsección del análisis estadístico).



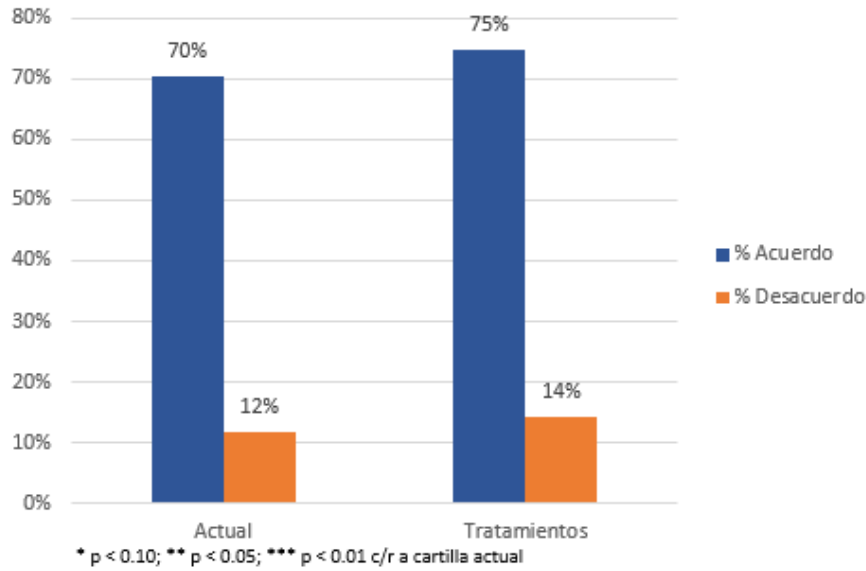


Figura 20. Utilidad general del estado de cuenta

### 8.1.3 Confianza general

Al preguntarles si confían en la información del estado de cuenta presentado, el 55% de las personas del grupo asignado al estado “Actual” dice tener algún nivel de acuerdo, como se puede observar en la Figura 21. En cambio, un 25% responde estar en desacuerdo. En el grupo asignado a alguno de los estados de cuenta de tratamiento, el porcentaje de acuerdo aumenta al 63%. A su vez, el porcentaje en desacuerdo disminuye (direccionalmente) al 21%.

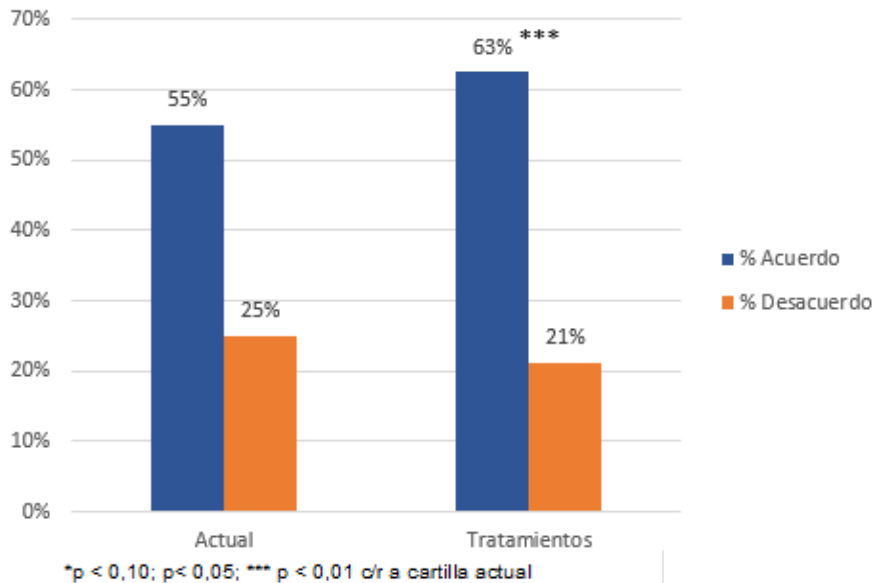


Figura 21. Confianza general del estado de cuenta

### 8.1.4 Claridad en las secciones del estado de cuenta

Las personas que vieron los estados de cuenta rediseñados reportan un mayor entendimiento en prácticamente todas las secciones, comparado con el estado de cuenta actual (ver Figura 22). Por ejemplo, un 55% reporta estar de acuerdo con que la información de costos por atraso se entiende, siendo una de las secciones más difíciles de comunicar, ya que, en el estado de cuenta actual, en esta sección sólo un 25% concuerda con que es entendible. Las personas también muestran un mayor entendimiento en secciones que entregan información sobre las tasas (54% vs. 38% de la actual), sobre cómo pagar la tarjeta (65% vs. 43% de la actual), e información respecto de las cuotas en los próximos meses (77% vs. 58% de la actual). Además, al preguntarles sobre cuál es el monto acumulado de intereses adicionales, comisiones y por atraso en los últimos 12 meses (información disponible sólo en los estados de cuenta rediseñados), un 47% contestó de forma correcta.

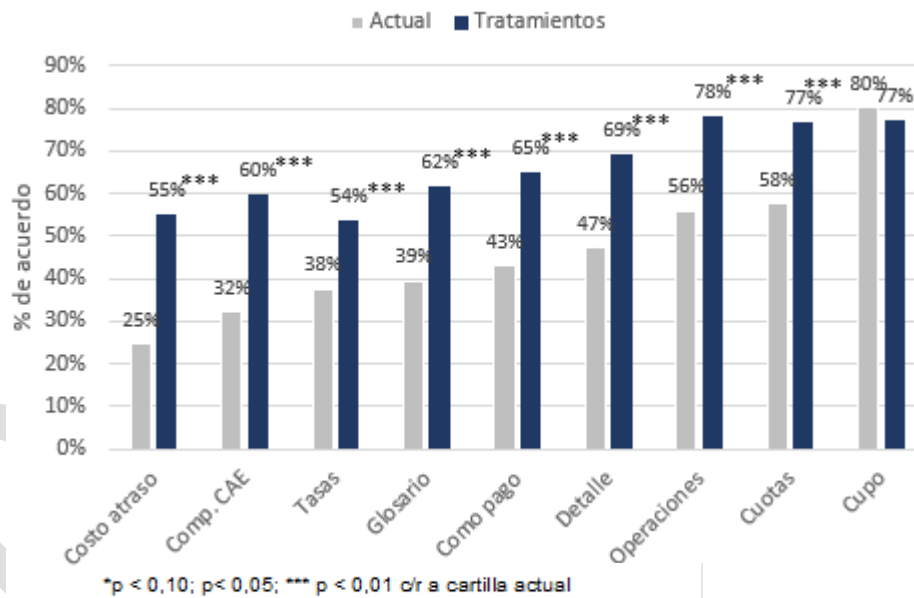


Figura 22. Nivel de entendimiento de cada una de las secciones del estado de cuenta

### 8.1.5 Claridad del mensaje de las advertencias

Para examinar si las advertencias eran claras, se les preguntó a las personas sobre la facilidad de entender cada uno de los tres mensajes de advertencias que el nuevo estado de cuenta presentaba. Estos mensajes expresaban las consecuencias de pagar el monto total

facturado (“Total”), de pagar menos que el monto total facturado (“Menos que total”) y de pagar menos que el monto mínimo (“Menos que mínimo”). La Figura 23 muestra que, si bien el estado de cuenta actual no tiene advertencias, un porcentaje menor de personas dice entender cuáles son las consecuencias de pagar distintos montos. En particular, para el grupo asignado al estado de cuenta actual, un 47% de personas señala estar de acuerdo con que la información sobre qué sucede si se paga el total se entiende, un 27% con respecto a pagar menos que el total, y un 25% con respecto a pagar menos que el mínimo. Para los estados de cuenta rediseñados, la mayoría de las personas señaló estar de acuerdo con que las consecuencias de pagar los distintos montos se entienden: 73%, 64% y 62%, está de acuerdo con que se entienden las consecuencias de pagar el total, menos que el total y menos que el mínimo, respectivamente. Además, no se observaron diferencias relevantes entre tratamientos.

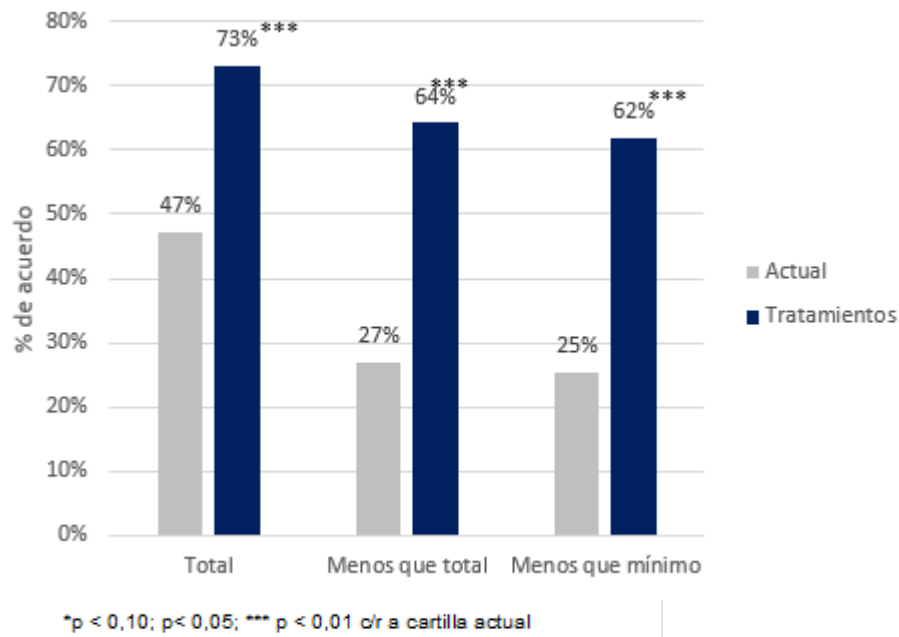


Figura 23. Claridad sobre la información de lo que sucede al pagar el total, menos que el total y menos que el pago mínimo

## 8.2 Disposición a cotizar otras tarjetas

Los estados de cuenta rediseñados contenían información que permitía comparar la CAE de la tarjeta del estado de cuenta presentado con la CAE promedio del mercado – “comparador CAE”. Al incorporar esta información al estado de cuenta, mostrando mejores oportunidades en otras tarjetas del mercado, se logra aumentar el porcentaje de personas que

reportan estar dispuestas a cotizar una nueva tarjeta, desde 29% en el estado de cuenta actual a 40% en promedio en los tratamientos (ver Figura 24).

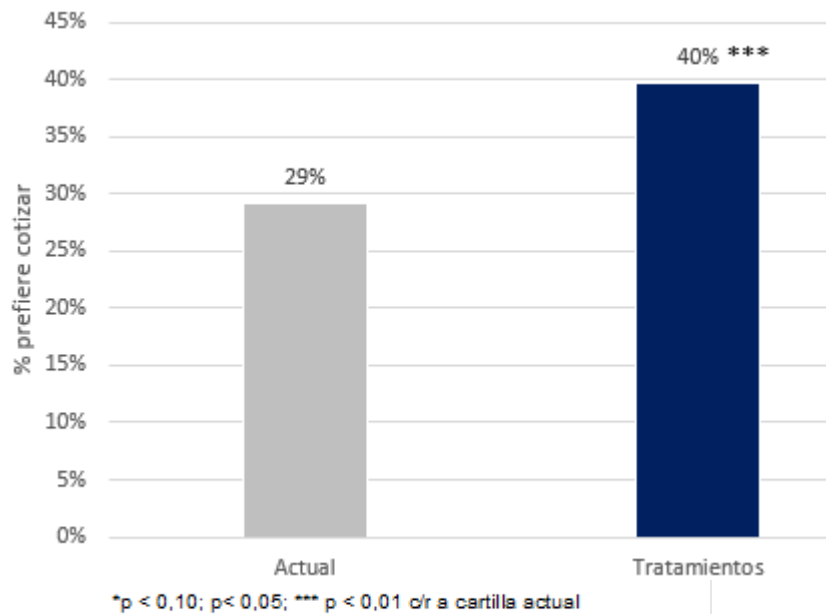


Figura 24. Intención de cotizar una nueva tarjeta

### 8.3 Aplicación de consecuencias de pagos menores al total facturado, al pago mínimo y pagos posteriores a la fecha de vencimiento

Se examinan los resultados específicos de cada tratamiento con respecto al estado de cuenta actual. En particular, si para cada tratamiento, las personas son capaces de aplicar la información mostrada para evitar el pago de intereses adicionales.

Los resultados presentados en la Figura 25 muestran que sólo un 26% de las personas que vieron el estado de cuenta actual pudieron responder en forma correcta el monto que permite evitar pagar intereses adicionales o rotativos (que se evita pagando al menos el total facturado). Este porcentaje aumenta a 50%, en promedio, para quienes vieron los estados de cuenta rediseñados – la diferencia es aún mayor para aquellos que usaron cualquiera de los estados de cuenta que contenían “símbolos” (55% en promedio).

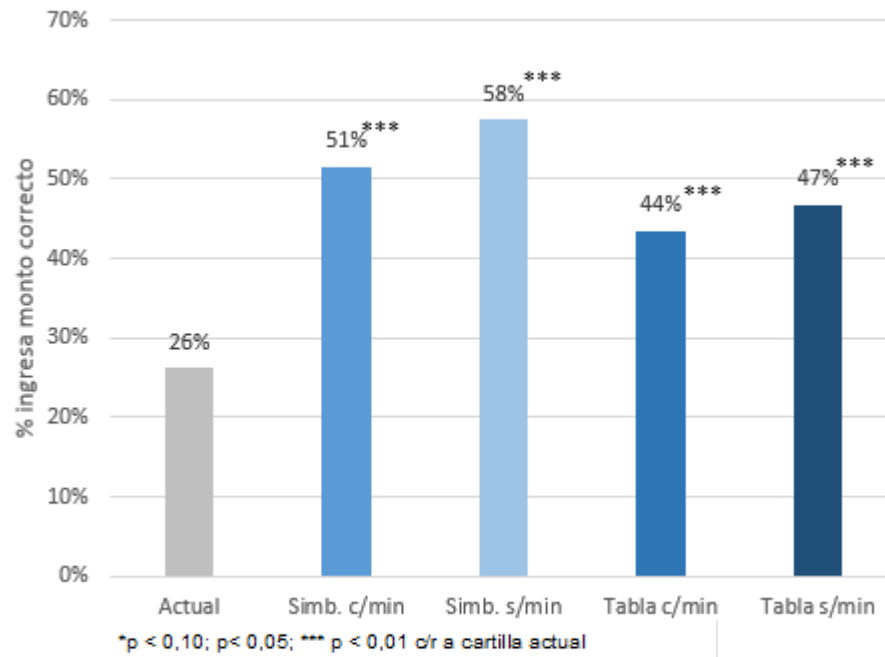


Figura 25. Porcentaje de personas que responde correctamente el monto necesario para evitar pagos de intereses adicionales o rotativos

Al momento de evaluar si las y los participantes pudieron identificar el monto mínimo como el menor pago posible para evitar intereses de mora y posibles gastos de cobranza, un 49% de participantes que vieron el estado de cuenta actual contestaron correctamente, como se muestra en la Figura 26. Es decir, existe un porcentaje alto de personas que puede aplicar esta consecuencia para el estado de cuenta actual. Por otro lado, de aquellos participantes que vieron los estados de cuenta rediseñados, un 55% respondió a esta pregunta en forma correcta, y este porcentaje es mayor para aquellos que vieron la tabla resumen de montos a pagar que incluye el monto mínimo (63%).

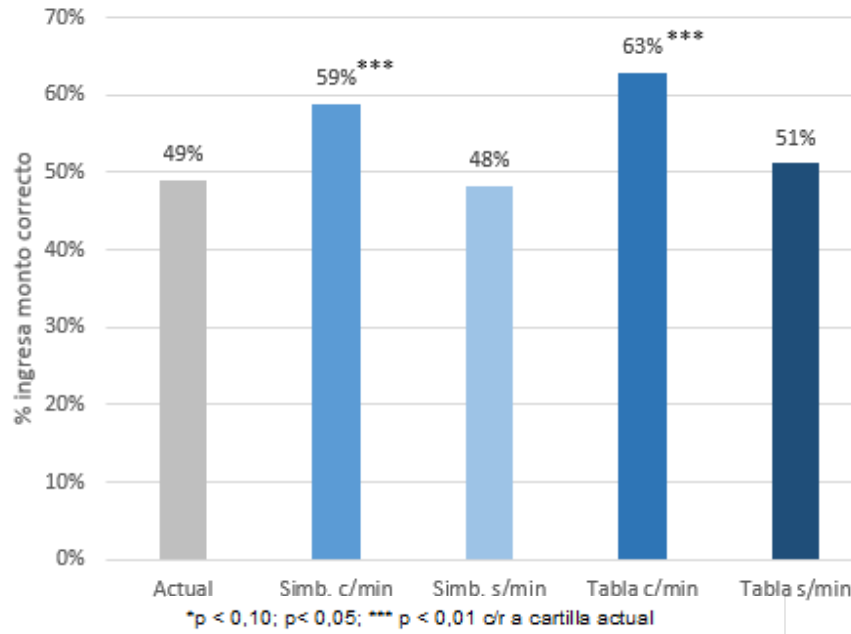


Figura 26. Porcentaje de personas que responde correctamente el monto necesario para evitar pagos de intereses de mora y posibles gastos de cobranza

Respecto a la fecha de pago que permite evitar cobros por atraso, no se identificaron diferencias relevantes entre los grupos asignados a las diferentes condiciones experimentales, ya que la mayoría reconoce la fecha de vencimiento en todos los estados de cuenta presentados. Esto puede verse en la Figura 27.

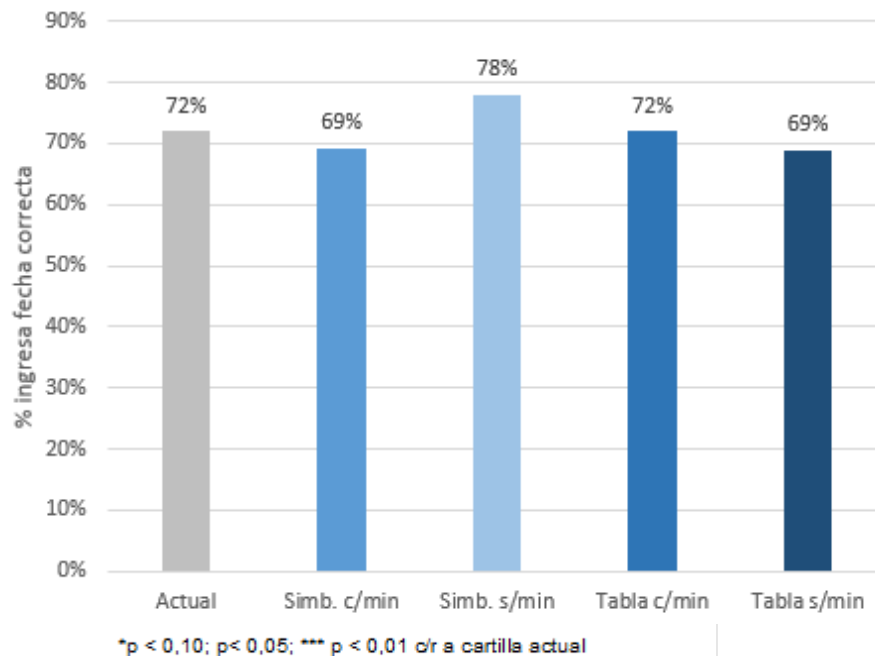


Figura 27. Porcentaje de personas que responde correctamente con la fecha de pago que evita pagos de intereses de mora y posibles gastos de cobranza

## 8.4 Disposición a pagar

### 8.4.1 Probabilidad de pagar el total

Los estados de cuenta rediseñados generaron diversos cambios en la disposición a pagar un monto determinado. En el caso del monto total (considerado desde la unidad de mil más cercana, es decir 348.000), los tratamientos aumentan la probabilidad de estar dispuestos a pagar dicho monto o un monto mayor<sup>23</sup>, como se puede ver en la Figura 28. Aunque todos los tratamientos aumentan direccionalmente el porcentaje de participantes que paga el total facturado o más, en particular el tratamiento “Símbolo sin mínimo” aumenta dicho pago en 12 puntos porcentuales de manera estadísticamente significativa.

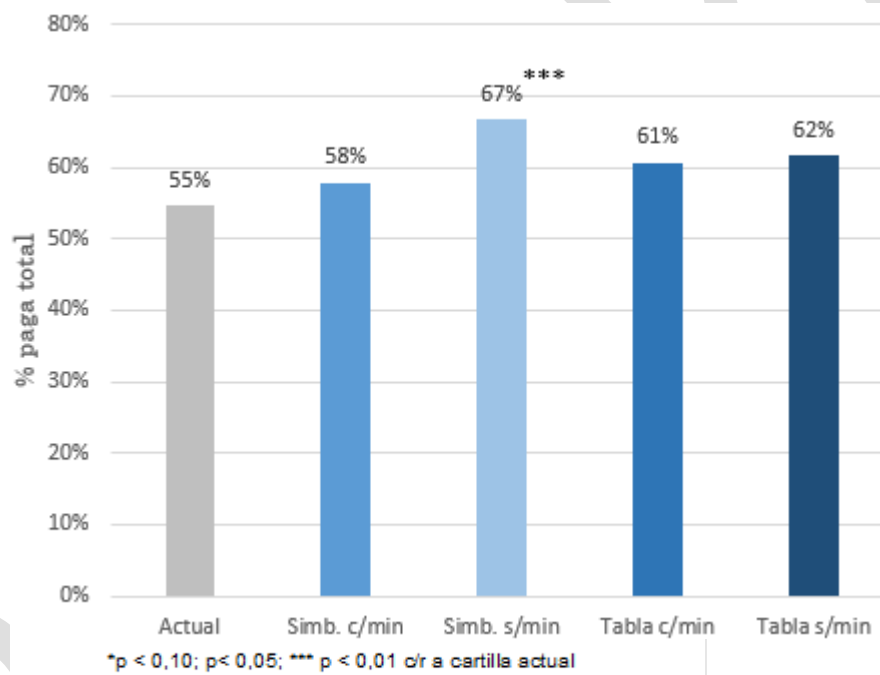


Figura 28. Porcentaje de participantes que está dispuesto a pagar el monto total facturado o un monto mayor

<sup>23</sup> Al realizar el análisis utilizando el monto total facturado exacto (\$348.603), el grupo asignado al estado de cuenta “Actual” baja a un 44% su probabilidad de pagar el total, lo que provoca que los resultados de cada tratamiento por separado se vuelvan significativos, al 10% de nivel de significancia. En este caso, el tratamiento “Símbolos sin mínimo” aumenta en 18 puntos porcentuales la probabilidad de pagar el total. Esto da cuenta de que, en el estado de cuenta actual, las personas presentan dificultad para identificar el monto total facturado.

### 8.4.2 Probabilidad de pagar menos que el total, pero más que el mínimo

Al estudiar la disposición a pagar montos que generan intereses rotativos, es decir, menores que el monto total facturado pero mayores al monto mínimo, se puede ver (Figura 29) que los tratamientos disminuyen dicha probabilidad. En general, todos los tratamientos disminuyen al menos 10 puntos porcentuales de manera significativa.

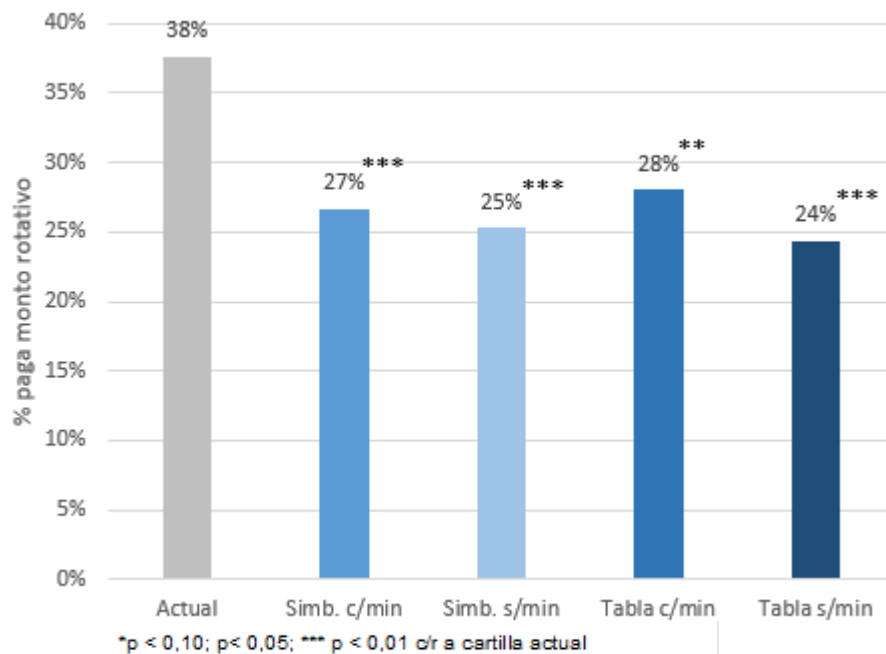


Figura 29. Porcentaje de participantes que está dispuesto a pagar un monto menor al total y superior al mínimo

### 8.4.3 Probabilidad de pagar el monto mínimo

El análisis de la disposición a pagar el monto mínimo es importante. Por un lado, para el usuario pagar el monto mínimo permite evitar pagar intereses de mora y, por otro lado, el pago de este monto podría reflejar el *efecto de anclaje* o de *valor de referencia* presentados en la revisión de literatura. Con respecto al monto mínimo de pago (se considera un rango entre \$47.238 y \$50.000 inclusive, ya que las personas pudieron haber redondeado<sup>24</sup>), la

<sup>24</sup> Al realizar el mismo análisis considerando únicamente el monto mínimo exacto (\$47.238) los resultados varían levemente. Con respecto al estado de cuenta actual, la probabilidad de ingresar exactamente el monto mínimo aumenta en 4,5 puntos porcentuales para “Símbolos c/min” ( $p < 0,01$ ) y 3,5 puntos porcentuales para “Tabla c/min” ( $p = 0,01$ ). En cambio, esta probabilidad no cambia en forma detectable con este tamaño de muestra, con respecto al estado de cuenta actual, para “Tabla s/min” (2,2 puntos porcentuales;  $p = 0,13$ ) o para “Símbolo s/min” (0,7 puntos porcentuales;  $p = 0,60$ ).



probabilidad de realizar estos pagos aumenta en promedio con los nuevos estados de cuenta de forma significativa, particularmente para los tratamientos “Símbolos con mínimo”, “Tabla con mínimo” y “Tabla sin mínimo”, como se puede ver en la Figura 30. Se debe destacar que los tratamientos que sí presentan el mínimo en la tabla resumen aumentan a 10% la probabilidad de pagar el mínimo, en promedio.

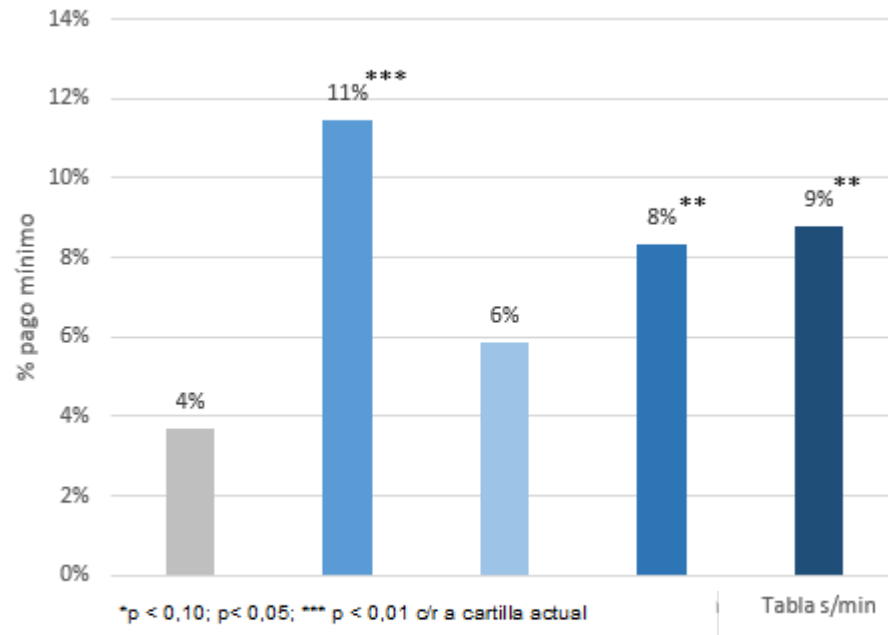


Figura 30. Porcentaje de participantes que está dispuesto a pagar el monto mínimo

#### 8.4.4 Probabilidad de pagar menos que el monto mínimo

Pagar menos que el monto mínimo implica el cobro de intereses de mora y posibles gastos de cobranza. Al estudiar la probabilidad de que las y los participantes paguen menos que el monto mínimo, como se presenta en la Figura 31, se puede ver que los estados de cuenta rediseñados muestran una leve diferencia con respecto al estado de cuenta actual. De hecho, en promedio, los estados de cuenta rediseñados mantienen el 4% del control.

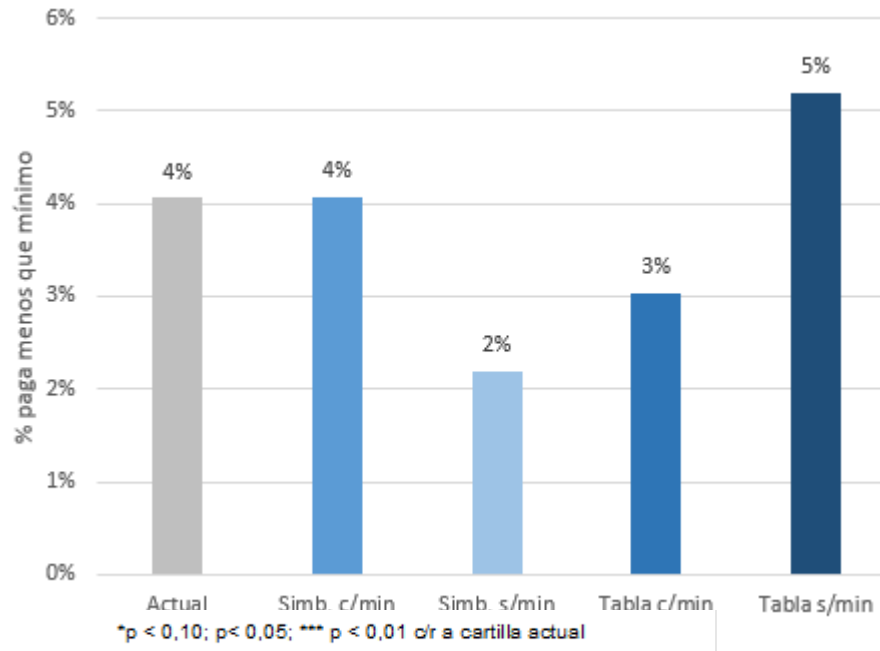


Figura 31. Porcentaje de participantes que está dispuesto a pagar menos que el monto mínimo

#### 8.4.5 Síntesis de resultados en disposición de pago

A modo de síntesis, es importante estudiar cómo se distribuyen los cambios en la disposición a pagar. En la Figura 32 se muestra la variación con respecto al estado de cuenta actual en el porcentaje de las y los participantes que declara estar dispuesto a realizar distintos montos de pago (menos que el mínimo, mínimo, rotativo y total) para cada condición experimental. Se utilizan los coeficientes del análisis estadístico de la subsección 8.5 para determinar estas diferencias con respecto al estado de cuenta actual.

Se observa en la Figura 32 que, para el tratamiento “Símbolos sin mínimo”, las magnitudes y direcciones de los efectos son coherentes con un aumento en el porcentaje de pago. Por ejemplo, para dicho tratamiento, se puede ver que una disminución de la probabilidad de pagar menos que el mínimo de 2,0 puntos porcentuales, se debe traspasar hacia un monto mayor al mínimo, y un aumento de 11,5 puntos porcentuales en la probabilidad de pagar el monto total debe provenir de la disminución de la probabilidad de pagar montos menores. En cambio, para el tratamiento “Tabla sin mínimo”, la disminución de 12,7 puntos porcentuales en la probabilidad de pagar un monto rotativo se distribuye hacia

el pago del total facturado (6,2 puntos porcentuales), pero también hacia el pago mínimo (5,4 puntos porcentuales) y a menos que el mínimo (1,1 puntos porcentuales).

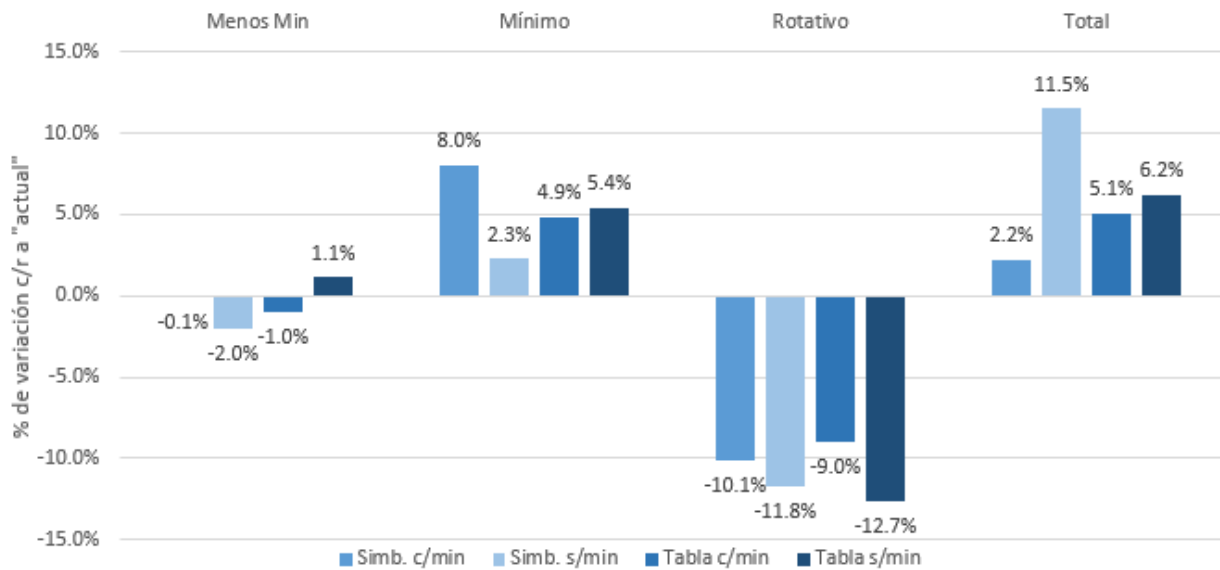


Figura 32. Variación con respecto al estado de cuenta actual en el porcentaje de participantes que declara estar dispuesto a realizar distintos montos de pago (menos que el mínimo, mínimo, rotativo y total) para cada condición experimental.

#### 8.4.6 Porcentaje de pago

La síntesis de la disposición de pagos presenta un correlato en el indicador de porcentaje de pago. Esta variable muestra el porcentaje que una persona está dispuesta a pagar con respecto al monto total facturado (por lo tanto, tiene valores entre 0% y 100%). Al estudiar cómo este indicador se ve afectado por los tratamientos (ver Figura 33), se puede ver que todos los tratamientos aumentan direccionalmente dicho porcentaje. El tratamiento que destaca es “Símbolos sin mínimo” que aumenta dicho porcentaje en 8 puntos porcentuales de manera estadísticamente significativa (o en 7 puntos porcentuales cuando se controla por otras variables, como indica el siguiente análisis).

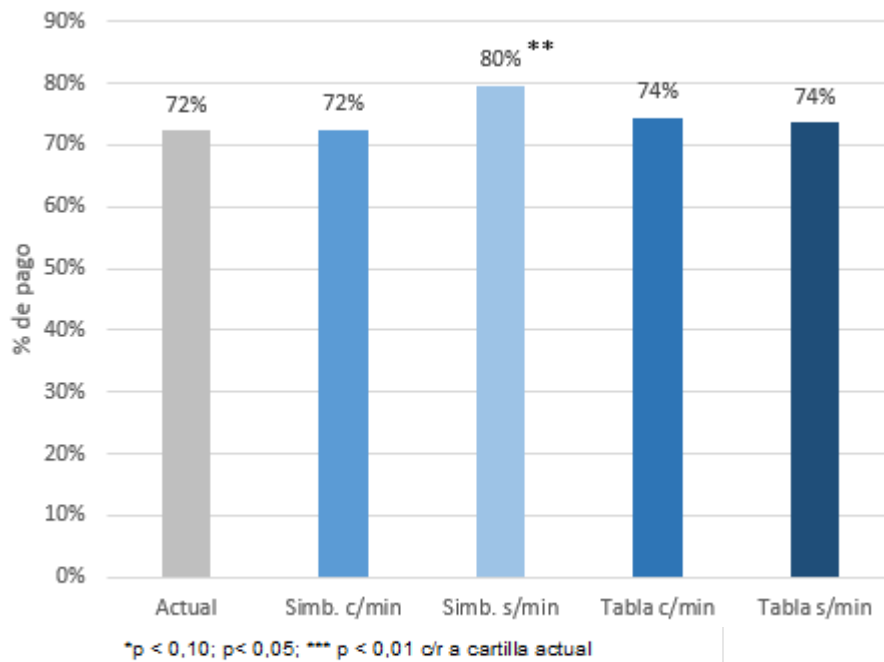


Figura 33. Porcentaje de pago con respecto al monto total facturado

### 8.5 Análisis estadístico de resultados

Los resultados para cada uno de los indicadores principales se presentan en la Tabla 3 y en la Tabla 4, utilizando el modelo de regresión lineal presentado en la Sección 7. Los resultados para modelos alternativos de estimación se muestran en la subsección 8.7 de análisis de robustez. Los resultados obtenidos en estos análisis no hacen variar las conclusiones, es decir, las conclusiones emanadas del análisis son robustas a la especificación econométrica utilizada.

La Tabla 3 presenta seis modelos de estimación, variando para cada columna de resultados la variable dependiente utilizada (presentada en la primera fila de cada columna), estas son: probabilidad de pagar el total, probabilidad de pagar montos rotativos (menos que el total, pero más que el mínimo), probabilidad de pagar el mínimo, probabilidad de pagar menos que el monto mínimo y la proporción o porcentaje de pago. Los valores presentados corresponden al valor del coeficiente estimado, usando el estado de cuenta actual como caso línea base. Entre paréntesis se presenta el p-valor obtenido para dicho coeficiente. Adicionalmente, en la parte inferior de cada tabla se presenta, para cada modelo, los p-valores de los tests de comparación entre todos los pares de tratamientos. Por ejemplo, para la probabilidad de pagar el total, al comparar los coeficientes estimados del tratamiento

“Símbolos con mínimo” (SC) con aquellos del tratamiento “Símbolos sin mínimo” (SS), el test de hipótesis arroja un p-valor de 0,023, lo que permite rechazar, al 95% de confianza, la hipótesis nula de igualdad de coeficientes.

Los resultados de la Tabla 3 formalizan los resultados expresados en los gráficos con anterioridad. Se puede ver que el tratamiento “Símbolos sin mínimo” presenta resultados significativos para la probabilidad de pagar el total (un aumento de 11,5 puntos porcentuales con respecto al estado de cuenta actual;  $p < 0,01$ ) y para el porcentaje de pago (un aumento de 7,0 puntos porcentuales con respecto al estado de cuenta actual;  $p = 0,02$ ). Más aun, este tratamiento presenta diferencias significativas con otros tratamientos en dichos modelos, particularmente con “Símbolos con mínimo” en ambos casos y con ambos tratamientos de tablas para el porcentaje de pago. Para la probabilidad de pagar montos rotativos, todos los tratamientos presentan una disminución con respecto al estado de cuenta actual. Para la probabilidad de pagar el mínimo, tres de cuatro tratamientos aumentan la probabilidad de pagar este monto con respecto al estado de cuenta actual. Finalmente, para la probabilidad de pagar menos que el mínimo, ningún tratamiento presenta diferencias estadísticamente distinguibles con el estado de cuenta actual.

	Total	Rotativo	Mínimo	Menos Min.	Porcentaje Pago
Simb. c/min (SC)	0,022 (0,596)	-0,101*** (0,009)	0,080*** (<0,001)	-0,001 (0,958)	-0,003 (0,907)
Simb. s/min (SS)	0,115*** (0,005)	-0,118*** (0,002)	0,023 (0,315)	-0,020 (0,212)	0,070** (0,016)
Tabla c/min (TC)	0,051 (0,219)	-0,090** (0,020)	0,048** (0,033)	-0,010 (0,546)	0,016 (0,592)
Tabla s/min (TS)	0,062 (0,141)	-0,127*** (0,001)	0,054** (0,020)	0,011 (0,495)	0,008 (0,785)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Comparaciones (p-valores)					
SC vs. SS	0,023	0,662	0,008	0,232	0,012
SC vs. TC	0,483	0,769	0,499	0,582	0,515
SC vs. TS	0,340	0,509	0,112	0,463	0,699
SS vs. TC	0,120	0,465	0,052	0,526	0,063
SS vs. TS	0,204	0,815	0,320	0,057	0,037
TC vs. TS	0,795	0,344	0,359	0,204	0,800
Base Control	0,546	0,376	0,007	0,041	0,723
R <sup>2</sup>	0,053	0,033	0,022	0,024	0,057
N	1328	1328	1328	1328	1328

\*  $p < 0,10$ ; \*\*  $p < 0,05$ ; \*\*\*  $p < 0,01$

Nota: los valores mostrados en la mitad superior son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. En la parte inferior sólo se presentan p-valores entre pares de tratamiento. La "Base Control" es el promedio para el estado de cuenta actual, para cada variable dependiente.

Tabla 3. Resultados de estimación en indicadores de disposición a pagar

La Tabla 4 presenta las estimaciones estadísticas para otros indicadores, particularmente: acuerdo con claridad general, acuerdo con utilidad general, acuerdo con confianza general, disposición a cotizar una nueva tarjeta, y correcta identificación del monto que permite evitar las consecuencias de pagar menos que el total, menos que el pago mínimo, y después de la fecha de vencimiento.

Los resultados presentados en la Tabla 4 muestran que el tratamiento "Símbolos con mínimo" presenta resultados positivos en prácticamente todos los indicadores. Los tratamientos con símbolos, direccionalmente, sugieren una mayor claridad general que los demás tratamientos. Para la variable de probabilidad de cotizar una nueva tarjeta, todos los tratamientos presentan un aumento en esta probabilidad con respecto al estado de cuenta actual, y no hay diferencia entre tratamientos (lo que es esperable dado que el mismo comparador CAE estaba en todos los tratamientos).

	Claridad general	Utilidad general	Confianza general	Cotizar otra tarjeta	Aplica consecuencia total	Aplica consecuencia mín.	Aplica cuándo pagar
Simb. c/min (SC)	0,213*** ( $< 0,001$ )	0,058 (0,125)	0,108*** (0,010)	0,132*** (0,002)	0,250*** ( $< 0,001$ )	0,094** (0,025)	-0,034 (0,382)
Simb. s/min (SS)	0,191*** ( $< 0,001$ )	0,075** (0,046)	0,095** (0,023)	0,082** (0,048)	0,313*** ( $< 0,001$ )	-0,010 (0,810)	0,060 (0,118)
Tabla c/min (TC)	0,157*** ( $< 0,001$ )	0,035 (0,354)	0,009 (0,830)	0,114*** (0,007)	0,171*** ( $< 0,001$ )	0,135*** (0,001)	-0,005 (0,895)
Tabla s/min (TS)	0,133*** (0,002)	-0,006 (0,866)	0,085** (0,046)	0,102** (0,016)	0,205*** ( $< 0,001$ )	0,020 (0,639)	-0,035 (0,366)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Comparaciones (p-valores)							
SC vs. SS	0,617	0,646	0,741	0,231	0,132	0,013	0,015
SC vs. TC	0,194	0,550	0,018	0,665	0,060	0,325	0,461
SC vs. TS	0,068	0,095	0,583	0,490	0,283	0,084	0,964
SS vs. TC	0,421	0,291	0,041	0,451	0,001	0,001	0,092
SS vs. TS	0,180	0,034	0,821	0,630	0,011	0,481	0,015
TC vs. TS	0,587	0,281	0,076	0,794	0,435	0,007	0,442
Base Control	0,351	0,705	0,550	0,292	0,262	0,491	0,720
R <sup>2</sup>	0,027	0,009	0,016	0,016	0,063	0,056	0,025
N	1328	1328	1328	1328	1328	1328	1328

\*  $p < 0,10$ ; \*\*  $p < 0,05$ ; \*\*\*  $p < 0,01$

Nota: los valores mostrados en la mitad superior son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. En la parte inferior sólo se presentan p-valores entre pares de tratamiento. La "Base Control" es el promedio para el estado de cuenta actual, para cada variable dependiente.

Tabla 4. Resultados de estimación en indicadores generales y de consecuencias

## 8.6 Análisis de Heterogeneidad

A continuación, se estudian las variaciones del efecto de los tratamientos en los principales indicadores (porcentaje de pago, probabilidad de pagar el total, claridad general, aplicación de las consecuencias de pagar menos que el total y menos que el mínimo, y la probabilidad de cotizar una nueva tarjeta) según: género, nivel socioeconómico, edad, nivel de alfabetización financiera y frecuencia de pago. En este análisis se desagregan los resultados presentados en la subsección anterior para sub-muestras que dividen la base en aproximadamente dos partes iguales, de manera de no disminuir el poder estadístico en el análisis. En el Anexo 5 se muestran estos resultados utilizando la muestra completa y analizando el efecto de interacción entre cada tratamiento y cada característica demográfica.

### 8.6.1 Según género

La Tabla 5 presenta en cada columna la estimación de efectos para hombres (H) y mujeres (M). Existen resultados que difieren para cada grupo. Por ejemplo, el aumento del porcentaje de pago y de la probabilidad de pagar el total del tratamiento “Símbolos sin mínimo”, con respecto al estado de cuenta actual, es explicado principalmente por el segmento de mujeres. Para ambos indicadores, se observan efectos muy relevantes para este segmento. Por otro lado, para la variable de claridad general se muestra que los hombres reportan una menor claridad general del estado de cuenta actual que las mujeres – 30,6% de los hombres están de acuerdo con que el estado de cuenta es claro vs. 41,2% de las mujeres. Sin embargo, para los hombres, los tratamientos logran aumentar dicha claridad en forma relevante (por ejemplo, en 26,4 puntos porcentuales para “Símbolos sin mínimo” vs. 10,1 puntos porcentuales en el caso de las mujeres, aunque este último valor no es significativo utilizando niveles estándares de significancia). Por lo tanto, estos resultados permiten establecer que los estados de cuenta rediseñados motivan una disposición de pago mayor especialmente en el caso de mujeres, y que ayudan a aumentar la claridad general especialmente en el caso de hombres, logrando equiparar los niveles de claridad general presentado por las mujeres.

	Porcentaje Pago		Total		Claridad general	
	H	M	H	M	H	M
Simb. c/min (SC)	-0,006 (0,873)	0,002 (0,965)	-0,021 (0,708)	0,078 (0,211)	0,273*** (< 0,001)	0,140** (0,031)
Simb. s/min (SS)	0,023 (0,542)	0,121*** (0,009)	0,029 (0,592)	0,214*** (0,001)	0,264*** (< 0,001)	0,101 (0,117)
Tabla c/min (TC)	-0,010 (0,788)	0,050 (0,289)	0,009 (0,864)	0,108* (0,092)	0,194*** (0,001)	0,106 (0,112)
Tabla s/min (TS)	-0,014 (0,703)	0,035 (0,469)	0,015 (0,778)	0,124* (0,059)	0,153*** (0,007)	0,107 (0,112)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Base control	0,767	0,662	0,611	0,456	0,306	0,412
R <sup>2</sup>	0,062	0,051	0,057	0,056	0,045	0,013
N	732	596	732	596	732	596

\* p < 0,10; \*\* p < 0,05; \*\*\* p < 0,01 (H = Hombre, M = Mujer)

Nota: Los valores mostrados son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. La “Base control” es el promedio para el estado de cuenta actual, para cada variable dependiente y subgrupo.

Tabla 5. Resultados de estimación separando hombres y mujeres



La Tabla 6 presenta las estimaciones para las sub-muestras de hombres y mujeres, para los indicadores de aplicación de consecuencias de pago, y la probabilidad de cotizar una nueva tarjeta de crédito. Los resultados muestran que, en general, los resultados son similares para ambos subgrupos.

	Aplica consecuencia total		Aplica consecuencia mín.		Cotizar otra tarjeta	
	H	M	H	M	H	M
Simb. c/min (SC)	0,273*** (< 0,001)	0,234*** (< 0,001)	0,128** (0,024)	0,053 (0,400)	0,098* (0,083)	0,172*** (0,005)
Simb. s/min (SS)	0,350*** (< 0,001)	0,281*** (< 0,001)	-0,041 (0,462)	0,020 (0,749)	0,114** (0,043)	0,049 (0,430)
Tabla c/min (TC)	0,154*** (0,005)	0,193*** (0,003)	0,119** (0,033)	0,156** (0,016)	0,102* (0,068)	0,132** (0,037)
Tabla s/min (TS)	0,186*** (0,001)	0,241*** (0,000)	-0,024 (0,667)	0,072 (0,272)	0,100* (0,076)	0,106 (0,101)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Base control	0,274	0,246	0,510	0,465	0,312	0,263
R <sup>2</sup>	0,079	0,056	0,058	0,065	0,019	0,018
N	732	596	732	596	732	596

\* p < 0,10; \*\* p < 0,05; \*\*\* p < 0,01 (H = Hombre, M = Mujer)

Nota: los valores mostrados son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. La “Base control” es el promedio para el estado de cuenta actual, para cada variable dependiente y subgrupo.

Tabla 6. Resultados de estimación separando hombres y mujeres

### 8.6.2 Según grupo socioeconómico

A continuación, se estudian las diferencias de los efectos para los distintos grupos socioeconómicos. De manera de tener un mayor poder estadístico en el análisis, se hace una sub-muestra para aquellas personas de estrato alto (C1), y se agrupan aquellas de estratos bajos y medio-alto (C2, C3 y D/E). Los resultados de la estimación separada de los efectos se encuentran en la Tabla 7 y en la Tabla 8. En la primera, se observa que si bien los estratos más bajos pagan menos de la tarjeta de crédito (ver “Base control”), los efectos principales en la disposición de pago son similares para ambas agrupaciones de segmentos (la significancia estadística cambia debido a un menor tamaño muestra, pero el estimador es muy similar). Por lo tanto, los estados de cuenta rediseñados, y en especial “Símbolos sin mínimo”, afectan el comportamiento de pago en forma homogénea según este análisis. En el Anexo 5, utilizando un término de interacción con cada nivel socioeconómico, se observa, aunque solo

direccionalmente, un mayor aumento en el entendimiento general por parte del segmento D/E.

	Porcentaje Pago		Total		Claridad general	
	C1	C2C3DE	C1	C2C3DE	C1	C2C3DE
Simb. c/min (SC)	0,028 (0,510)	-0,024 (0,538)	0,061 (0,330)	-0,004 (0,936)	0,221*** (0,002)	0,209*** (<0,001)
Simb. s/min (SS)	0,069 (0,107)	0,072* (0,064)	0,101 (0,113)	0,123** (0,022)	0,213*** (0,003)	0,182*** (0,001)
Tabla c/min (TC)	0,046 (0,282)	-0,002 (0,960)	0,075 (0,245)	0,036 (0,506)	0,199*** (0,005)	0,133** (0,014)
Tabla s/min (TS)	0,002 (0,955)	0,012 (0,755)	0,035 (0,595)	0,080 (0,148)	0,151** (0,037)	0,127** (0,020)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Base control	0,805	0,679	0,670	0,480	0,330	0,362
R <sup>2</sup>	0,009	0,022	0,006	0,020	0,026	0,032
N	510	818	510	818	510	818

\* p < 0,10; \*\* p < 0,05; \*\*\* p < 0,01

Nota: los valores mostrados son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. La “Base control” es el promedio para el estado de cuenta actual, para cada variable dependiente y subgrupo.

Tabla 7. Resultados de estimación separando por grupo socioeconómico

En la Tabla 8 se observa muy poca heterogeneidad de los efectos de tratamiento comparado a los resultados principales; todos los segmentos aumentan la posibilidad de aplicar las consecuencias de pagar menos que el total. La única diferencia está en que, para los grupos de menor nivel socio económico, los tratamientos logran aumentar en forma más notable la probabilidad de poder aplicar correctamente las consecuencias de pagar menos que el mínimo para los tratamientos cuyas tablas resumen incluyen el monto mínimo.

	Aplica consecuencia total		Aplica consecuencia mín.		Cotizar otra tarjeta	
	C1	C2C3DE	C1	C2C3DE	C1	C2C3DE
Simb. c/min (SC)	0,259*** (<0,001)	0,251*** (<0,001)	0,041 (0,543)	0,125** (0,020)	0,171** (0,012)	0,109** (0,038)
Simb. s/min (SS)	0,416*** (<0,001)	0,255*** (<0,001)	-0,088 (0,198)	0,037 (0,486)	0,166** (0,016)	0,032 (0,542)
Tabla c/min (TC)	0,156** (0,024)	0,185*** (<0,001)	0,100 (0,148)	0,155*** (0,004)	0,118* (0,088)	0,114** (0,031)
Tabla s/min (TS)	0,277*** (<0,001)	0,170*** (0,002)	0,054 (0,443)	-0,006 (0,913)	0,126* (0,072)	0,089* (0,096)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Base control	0,298	0,243	0,543	0,463	0,255	0,311
R <sup>2</sup>	0,084	0,048	0,071	0,051	0,016	0,020
N	510	818	510	818	510	818

\* p < 0,10; \*\* p < 0,05; \*\*\* p < 0,01

Nota: los valores mostrados son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. La “Base control” es el promedio para el estado de cuenta actual, para cada variable dependiente y subgrupo.

Tabla 8. Resultados de estimación separando por grupo socioeconómico

### 8.6.3 Según Edad

Para estudiar la heterogeneidad de los efectos según edad se utiliza la mediana para construir sub-muestras (mediana: 40 años de edad). De la Tabla 9, se desprende que el efecto del tratamiento “Símbolos sin mínimo” se da principalmente en los jóvenes, y este efecto disminuye según la edad del y de la participante. Consistentemente, existen diferencias estadísticamente significativas en el análisis que incluye un término de interacción con la edad como variable ordinal (ver Anexo 5).

	Porcentaje Pago		Total		Claridad general	
	< 40	≥ 40	< 40	≥ 40	< 40	≥ 40
Simb. c/min (SC)	0,028 (0,497)	-0,037 (0,358)	0,066 (0,261)	-0,023 (0,689)	0,285*** (<0,001)	0,135** (0,027)
Simb. s/min (SS)	0,130*** (0,002)	0,007 (0,858)	0,214*** (<0,001)	0,012 (0,835)	0,221*** (<0,001)	0,164*** (0,007)
Tabla c/min (TC)	0,091** (0,032)	-0,059 (0,147)	0,125** (0,034)	-0,024 (0,673)	0,266*** (<0,001)	0,054 (0,377)
Tabla s/min (TS)	0,032 (0,451)	-0,017 (0,679)	0,091 (0,128)	0,031 (0,601)	0,184*** (0,003)	0,086 (0,166)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Base control	0,672	0,772	0,485	0,606	0,276	0,423
R <sup>2</sup>	0,076	0,051	0,067	0,051	0,044	0,022
N	665	663	665	663	665	663

\* p < 0,10; \*\* p < 0,05; \*\*\* p < 0,01

Nota: los valores mostrados son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. La “Base control” es el promedio para el estado de cuenta actual, para cada variable dependiente y subgrupo.

Tabla 9. Resultados de estimación separando por grupo etario

En la Tabla 10 no se perciben diferencias notorias entre los grupos, para los indicadores de aplicación de consecuencias y cotización de una nueva tarjeta, aunque algunos indicadores muestran mejores resultados para algunos tratamientos.

	Aplica consecuencia total		Aplica consecuencia mín.		Cotizar otra tarjeta	
	< 40	≥ 40	< 40	≥ 40	< 40	≥ 40
Simb. c/min (SC)	0,299*** (0,000)	0,207*** (0,001)	0,118** (0,043)	0,065 (0,280)	0,123** (0,037)	0,145** (0,014)
Simb. s/min (SS)	0,404*** (0,000)	0,226*** (0,000)	0,014 (0,812)	-0,034 (0,569)	0,033 (0,569)	0,132** (0,024)
Tabla c/min (TC)	0,265*** (0,000)	0,079 (0,188)	0,184*** (0,002)	0,082 (0,173)	0,116* (0,053)	0,112* (0,056)
Tabla s/min (TS)	0,312*** (0,000)	0,102* (0,095)	0,042 (0,477)	-0,008 (0,902)	0,098 (0,104)	0,111* (0,065)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Base control	0,179	0,343	0,552	0,431	0,306	0,277
R <sup>2</sup>	0,107	0,041	0,039	0,039	0,019	0,021
N	665	663	665	663	665	663

\* p < 0,10; \*\* p < 0,05; \*\*\* p < 0,01

Nota: los valores mostrados son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. La “Base Control” es el promedio para el estado de cuenta actual, para cada variable dependiente y subgrupo.

Tabla 10. Resultados de estimación separando por grupo etario

Se puede concluir en base al estudio de heterogeneidad con variables sociodemográficas que los efectos promedios están correlacionados con ciertas características de las personas. El efecto del estado de cuenta rediseñado en la disposición a pagar (en particular, el porcentaje de pago y la probabilidad de pagar el total o más) es especialmente relevante en las mujeres, y en los jóvenes. En ambos casos, estos grupos tenían un menor porcentaje de pago, y el rediseño de los estados de cuenta es positivo en mayor medida para estos segmentos. Esto quiere decir que la heterogeneidad del efecto apunta en una dirección que disminuye las diferencias en los valores promedio de base.

#### 8.6.4 Según alfabetización financiera

Se estudian las diferencias de los efectos para aquella sub-muestra que presenta un bajo nivel de alfabetización financiera (0 o 1 respuestas correctas en la sección de preguntas de alfabetización) y una alta alfabetización financiera (2 o 3 respuestas correctas). Si bien, el grupo con menor alfabetización suele pagar menos de su tarjeta de crédito, no se observan grandes diferencias comparado a los resultados generales – es decir, el efecto promedio es muy similar independiente del nivel de alfabetización financiera (ver Tabla 11). Un único caso que destaca es el tratamiento “Símbolos con mínimo”, mostrando un cambio de signo entre ambos grupos, para las variables de pago (porcentaje de pago y probabilidad de pagar el total). Esta diferencia de efectos, al estudiarse a través de una variable de interacción, muestra significancia estadística (ver Anexo 5), pero no se ve en otros tratamientos.

	Porcentaje Pago		Total		Claridad general	
	Baja	Alta	Baja	Alta	Baja	Alta
Simb. c/min (SC)	-0,033 (0,508)	0,016 (0,654)	-0,018 (0,796)	0,048 (0,345)	0,160** (0,019)	0,249*** (0,000)
Simb. s/min (SS)	0,065 (0,188)	0,075** (0,034)	0,111 (0,106)	0,120** (0,019)	0,205*** (0,003)	0,185*** (0,001)
Tabla c/min (TC)	0,001 (0,981)	0,027 (0,453)	0,020 (0,771)	0,074 (0,152)	0,104 (0,126)	0,196*** (0,000)
Tabla s/min (TS)	-0,014 (0,773)	0,026 (0,472)	0,067 (0,329)	0,061 (0,254)	0,130* (0,056)	0,144** (0,011)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Base control	0,690	0,744	0,495	0,578	0,305	0,380
R <sup>2</sup>	0,038	0,065	0,039	0,065	0,025	0,036
N	530	798	530	798	530	798

\* p < 0,10; \*\* p < 0,05; \*\*\* p < 0,01

Nota: los valores mostrados son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. La “Base control” es el promedio para el estado de cuenta actual, para cada variable dependiente y subgrupo.

Tabla 11. Resultados de estimación separando por alfabetización financiera

En la Tabla 12 se muestra el efecto de los tratamientos sobre la comprensión de las consecuencias de pagar menos que el total y menos que el mínimo, sin una diferencia importante entre grupos de niveles de alfabetización para varios de los tratamientos.

	Aplica consecuencia total		Aplica consecuencia mín.		Cotizar otra tarjeta	
	Baja	Alta	Baja	Alta	Baja	Alta
Simb. c/min (SC)	0,195*** (0,002)	0,291*** (<0,001)	0,106 (0,105)	0,096* (0,069)	0,147** (0,023)	0,122** (0,024)
Simb. s/min (SS)	0,220*** (0,001)	0,375*** (<0,001)	-0,011 (0,861)	-0,010 (0,851)	0,111* (0,084)	0,067 (0,214)
Tabla c/min (TC)	0,106* (0,098)	0,224*** (<0,001)	0,209*** (0,001)	0,101* (0,059)	0,068 (0,291)	0,148*** (0,007)
Tabla s/min (TS)	0,140** (0,028)	0,264*** (0,000)	0,049 (0,453)	0,014 (0,794)	0,133** (0,039)	0,089 (0,113)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Base control	0,219	0,289	0,381	0,560	0,238	0,325
R <sup>2</sup>	0,073	0,070	0,112	0,054	0,029	0,014
N	530	798	530	798	530	798

\* p < 0,10; \*\* p < 0,05; \*\*\* p < 0,01

Nota: los valores mostrados son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. La “Base control” es el promedio para el estado de cuenta actual, para cada variable dependiente y subgrupo.

Tabla 12. Resultados de estimación separando por alfabetización

### 8.6.5 Según frecuencia de pago del monto total

Se separa la muestra según la frecuencia reportada de pago del monto total en los últimos 12 meses. La Tabla 13 presenta las estimaciones realizadas para los indicadores de porcentaje de pago, probabilidad de pagar el total y claridad general, separando la muestra entre aquellos que responden que siempre pagan el total, frente al resto. En ella se observa que el mayor porcentaje de pago y mayor probabilidad de pagar el total se manifiesta principalmente en el grupo que dice pagar siempre el total.

	Porcentaje Pago		Total		Claridad general	
	Otros	Siempre paga total	Otros	Siempre paga total	Otros	Siempre paga total
Simb. c/min (SC)	-0,051 (0,258)	0,050 (0,121)	-0,037 (0,545)	0,092* (0,055)	0,163*** (0,010)	0,259*** (<0,001)
Simb. s/min (SS)	-0,017 (0,726)	0,109*** (0,000)	-0,010 (0,873)	0,172*** (<0,001)	0,206*** (0,002)	0,177*** (0,002)
Tabla c/min (TC)	-0,022 (0,622)	0,073** (0,028)	0,031 (0,608)	0,101** (0,042)	0,142** (0,022)	0,174*** (0,004)
Tabla s/min (TS)	-0,063 (0,165)	0,101*** (0,003)	-0,025 (0,685)	0,183*** (<0,001)	0,173*** (0,006)	0,092 (0,131)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Base control	0,650	0,784	0,431	0,642	0,333	0,365
R <sup>2</sup>	0,047	0,111	0,040	0,110	0,028	0,036
N	629	699	629	699	629	699

\* p < 0,10; \*\* p < 0,05; \*\*\* p < 0,01

Nota: los valores mostrados son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. La “Base control” es el promedio para el estado de cuenta actual, para cada variable dependiente y subgrupo.

Tabla 13. Resultados de estimación separando por frecuencia de pago del monto total

En la Tabla 14 se observa que las personas que logran aplicar de mejor forma la información de cómo evitar intereses adicionales si se paga el total, son quienes suelen pagar el total – especialmente para los tratamientos con advertencias con formatos de símbolos<sup>25</sup>.

<sup>25</sup> Al repetir el análisis según la frecuencia del pago mínimo, los resultados son similares. Esto se debe a que la correlación entre pagar más frecuentemente el total y menos frecuentemente el mínimo es muy alta.

	Aplica consecuencia total		Aplica consecuencia mín.		Cotizar otra tarjeta	
	Otros	Siempre paga total	Otros	Siempre paga total	Otros	Siempre paga total
Simb. c/min (SC)	0,154** (0,013)	0,337*** (<0,001)	0,082 (0,182)	0,108* (0,060)	0,167*** (0,007)	0,098* (0,081)
Simb. s/min (SS)	0,199*** (0,002)	0,395*** (<0,001)	-0,058 (0,366)	0,024 (0,671)	0,129** (0,047)	0,036 (0,501)
Tabla c/min (TC)	0,134** (0,028)	0,204*** (<0,001)	0,152** (0,012)	0,124** (0,036)	0,137** (0,024)	0,085 (0,141)
Tabla s/min (TS)	0,138** (0,025)	0,268*** (<0,001)	0,017 (0,783)	0,033 (0,588)	0,151** (0,014)	0,044 (0,457)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Base control	0,285	0,243	0,488	0,493	0,285	0,297
R <sup>2</sup>	0,024	0,112	0,070	0,053	0,026	0,022
N	629	699	629	699	629	699

\* p < 0,10; \*\* p < 0,05; \*\*\* p < 0,01

Nota: los valores mostrados son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. La “Base control” es el promedio para el estado de cuenta actual, para cada variable dependiente y subgrupo.

Tabla 14. Resultados de estimación separando por frecuencia de pago del monto total

## 8.7 Análisis de Robustez

### 8.7.1 Utilizando un modelo *logit* o *probit*

Para estudiar la sensibilidad de los resultados a la especificación econométrica utilizada, dada la naturaleza no lineal de los indicadores asociados a la disposición de pago, se repite el análisis utilizando, en este caso, modelos *Logit* y *Probit*. Los resultados de estas estimaciones se presentan en la Tabla 15 y en la Tabla 16, respectivamente<sup>26</sup>. De ellas se desprenden las mismas conclusiones descritas para las tablas principales.

<sup>26</sup> Se muestran los coeficientes de cada modelo y no los efectos marginales. Los resultados del Modelo de Probabilidad Lineal presentado en las Tablas 13 y 14 ya permiten una interpretación directa. Los modelos de Logit y Probit son utilizados para chequear la robustez de los resultados a la especificación econométrica.



	Total	Rotativo	Mínimo	Menos Min.
Simb. c/min (SC)	0,091 (0,610)	-0,477** (0,012)	1,272*** (0,001)	-0,010 (0,982)
Simb. s/min (SS)	0,508*** (0,005)	-0,561*** (0,003)	0,498 (0,231)	-0,710 (0,173)
Tabla c/min (TC)	0,218 (0,225)	-0,414** (0,027)	0,900** (0,023)	-0,298 (0,534)
Tabla s/min (TS)	0,266 (0,146)	-0,614*** (0,002)	0,975* (0,014)	0,278 (0,514)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí
Comparaciones (p-valores)				
SC vs. SS	0,022	0,669	0,017	0,179
SC vs. TC	0,482	0,752	0,210	0,547
SC vs. TS	0,341	0,501	0,318	0,499
SS vs. TC	0,115	0,458	0,242	0,456
SS vs. TS	0,195	0,796	0,165	0,052
TC vs. TS	0,796	0,326	0,813	0,215
Base control	0,546	0,376	0,037	0,041
N	1328	1328	1328	1328

\* p < 0,10; \*\* p < 0,05; \*\*\* p < 0,01

Nota: los valores mostrados en la mitad superior son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. En la parte inferior sólo se presentan p-valores. La "Base control" es el promedio para el estado de cuenta actual, para cada variable dependiente.

Tabla 15. Resultados de estimación en indicadores para modelo Logit

	Total	Rotativo	Mínimo	Menos Min.
Simb. c/min (SC)	0,057 (0,602)	-0,294*** (0,010)	0,620*** (0,001)	0,010 (0,961)
Simb. s/min (SS)	0,311*** (0,005)	-0,343*** (0,003)	0,244 (0,202)	-0,299 (0,188)
Tabla c/min (TC)	0,135 (0,222)	-0,254** (0,026)	0,430** (0,020)	-0,137 (0,525)
Tabla s/min (TS)	0,163 (0,148)	-0,369*** (0,002)	0,480* (0,010)	0,129 (0,516)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí
Comparaciones (p-valores)				
SC vs. SS	0,023	0,676	0,019	0,172
SC vs. TC	0,484	0,728	0,214	0,495
SC vs. TS	0,353	0,533	0,362	0,546
SS vs. TC	0,118	0,443	0,270	0,497
SS vs. TS	0,192	0,830	0,161	0,056
TC vs. TS	0,812	0,335	0,754	0,209
Base control	0,546	0,376	0,037	0,041
N	1328	1328	1328	1328

\* p < 0,10; \*\* p < 0,05; \*\*\* p < 0,01

Nota: los valores mostrados en la mitad superior son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. En la parte inferior sólo se presentan p-valores. La "Base control" es el promedio para el estado de cuenta actual, para cada variable dependiente.

Tabla 16. Resultados de estimación en indicadores para modelo Probit

### 8.7.2 Attrition

El desgaste (*attrition*) de la muestra puede provocar sesgos en la estimación si es que éste se correlaciona con la variable de tratamiento. En el presente estudio, un porcentaje menor de personas abandonaron el experimento, principalmente para los estados de cuenta que tenían advertencias en formatos de tabla. El desgaste es posible en un estudio online, ya que algunas personas pueden verse desmotivadas a revisar la información o las imágenes correspondientes al estado de cuenta pueden no haberse visto nítidamente en sus navegadores. Para evaluar la robustez del análisis principal frente a este desgaste, se realizaron tres nuevas estimaciones.

La primera correspondió a la utilización de una muestra mayor de participantes, la cual considera a todas las personas que respondieron la disposición a pagar, aun cuando hayan discontinuado el estudio después de dar esta respuesta. Esto aumenta la muestra

utilizada a 1.671 casos (se puede ver la tabla en el Anexo 6). Los resultados varían en la dirección esperada según el análisis principal, mostrando significancia estadística en la reducción de la probabilidad de pagar menos que el mínimo para el tratamiento “Símbolos sin mínimo”, y aumentando la probabilidad de pagar el total para el tratamiento “Tabla sin mínimo”. Por lo tanto, las conclusiones del estudio principal se mantienen.

El segundo y tercer análisis correspondieron al cálculo de un rango de estimaciones, en el que se imputan datos a la muestra siguiendo un caso pesimista y un caso optimista (ver Gerber & Green, 2012), para quienes, habiendo comenzado el estudio, abandonaron antes de ingresar una disposición a pagar (es probable que ni siquiera hayan visto un estado de cuenta). La imputación de datos es acotada al número de casos que faltan en cada tratamiento para llegar al número de observaciones en el grupo de control. Para este análisis, en el caso optimista se asume que quienes dejaron el estudio habrían pagado el monto total. En el caso pesimista se asume que quienes dejaron el estudio habrían pagado los mismos montos que la cola inferior de la distribución de pago del control (esto es, simulando que quienes dejaron la encuesta correspondían a las personas con menor disposición a pagar en una distribución idéntica a la distribución asignada al control). Los resultados de estas estimaciones se muestran en el Anexo 6.

El caso optimista confirma los hallazgos presentados, como es esperable, agregando resultados significativos en la probabilidad de pago del total para el tratamiento “Tabla con mínimo”, y en la probabilidad de pago del total y la proporción de pago para el tratamiento “Tabla sin mínimo”. También muestra una disminución significativa en la probabilidad de pagar el mínimo para el tratamiento “Símbolos sin mínimo”. Este caso optimista afecta mayormente a las condiciones con tratamientos que utilizan advertencias en forma de tabla, por ser estos casos los que presentan principalmente problemas de desgaste.

Finalmente, el caso pesimista indica un aumento en la probabilidad de pagar menos que el mínimo para los tratamientos que utilizan advertencias en forma de tabla (lo que es esperable ya que la mayor parte de los datos imputados corresponden a valores bajo el mínimo). Sin embargo, este caso no muestra diferencias para el tratamiento “Símbolos sin mínimo”, lo cual indica que las conclusiones se mantienen, y por lo tanto el análisis principal es robusto.

## 9 HOJA RESUMEN

El objetivo de esta sección es describir lo que se conoce como hoja resumen/cotización, para luego realizar un lineamiento general, basado en la literatura de las ciencias del comportamiento, sobre los elementos que podrían considerarse al rediseñar este instrumento en el futuro.

### 9.1 Contexto: hoja resumen en un contrato de una tarjeta de crédito

La hoja resumen es definida como “La hoja inicial que antecede a los contratos de adhesión de Tarjetas de Crédito, que contiene un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y que los Emisores deben incluir en sus cotizaciones para facilitar su comparación por los Consumidores, cuyo formato, contenido y demás características se establecen en el presente reglamento para cualquier tipo de Tarjeta de Crédito” (art. 3 N° 7 del Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias).

El formato y contenido de la hoja resumen es establecido por el art. 40 del Reglamento en el cual se indica que debe contener al menos las siguientes secciones (ver Figura 34):

- I. Producto principal: esta sección debe entregar la información de cupos, vigencia y costo anual de mantención.
- II. Otros cargos: en esta sección se especifican los distintos cargos y comisiones por servicios tales como avance efectivo nacional, compras internacionales, prepago, entre otros.
- III. Tasas y CAE: en esta sección se entrega la información de las distintas tasas para los servicios contratados, tales como tasas de crédito rotativo, avance en efectivo y compra en cuotas. Además, se entrega información de la Carga Anual Equivalente (CAE) para dichos servicios.
- IV. Gastos adicionales: en esta sección se debe entregar información respecto a otros servicios contratados y sus costos asociados, tales como seguro de desgravamen, seguro de fraude, seguro de desempleo o seguro de vida.
- V. Cierre voluntario: en esta sección se debe incluir la siguiente frase: “El derecho a pagar anticipadamente o prepagar es un derecho irrenunciable, de conformidad al artículo 10 de la Ley N° 18.010”.

- VI. Costos por atraso: en esta sección se deben incluir el interés moratorio y gastos de cobranza.

Finalmente, el reglamento establece la inclusión en el anverso de la hoja resumen de una advertencia sobre el patrimonio o ingresos del contratante.

Borrador

Tarjetas de Crédito - Hoja Resumen/Cotización	
SELLO SERNAC (si aplica)	
Nombre del Titular	-
Fecha	x/yy/zzzz
Plazo de Vigencia	7 días
<b>I. Producto principal</b>	
Cupo Total (en pesos)	-
Cupo Total Avance (en pesos)	-
Cupo (en moneda extranjera)	-
Plazo de vigencia de Tarjeta (años)	-
Costos anual de mantención (pesos)	-
<b>II. Otros Cargos</b>	
Cargo x1	-
Cargo x2	-
Cargo x3	-
<b>III. Tasas y CAE</b>	
<b>Tasa Mensual</b>	
Crédito Rotativo	xx%
Compra en Cuotas	xx%
Avances en Efectivo	xx%
<b>Carga Anual Equivalente</b>	
CAE Crédito Rotativo	xx%
CAE Compra en Cuotas	xx%
CAE Avances en Efectivo	xx%
* Toda CAE se calcula sobre un supuesto de gasto mensual de 20 UF.	
<b>IV. Gastos Adicionales</b>	
<b>Seguro desgravamen</b>	
Costo anual (pesos)	-
Cobertura	xxxx
<b>Seguro desempleo</b>	
Costo anual (pesos)	-
Cobertura	xxx
<b>Seguro fraude</b>	
Costo anual (pesos)	-
Cobertura	xxx
<b>Seguro vida</b>	
Costo anual (pesos)	-
Cobertura	xxx
<b>V. Cierre Voluntario</b>	
"El derecho a pagar anticipadamente o prepagar es un derecho irrenunciable, de conformidad al artículo 10 de la Ley N° 18.010".	
<b>VI. Costos por Atrasos</b>	
Interés Moratorio	-
Gastos de Cobranza	-
<b>Advertencia</b>	
"La Tarjeta de Crédito de que da cuenta esta Hoja Resumen, requiere del Consumidor contratante, NN patrimonio o ingresos futuros suficientes para pagar su costo total de \$ xx, cuya cuota mensual es de \$ xx, durante todo el período del crédito".	

Figura 34. Hoja Resumen/Cotización de Tarjeta de Crédito

## 9.2 Literatura relevante

Como se ha mencionado en el presente trabajo, la evidencia en la literatura muestra que el tipo de información financiera contenida en la hoja resumen es difícil de entender por las personas. Por ello, cuando se les entrega información a las personas, la comunicación debe ser simple y estandarizada, y debe permitir evaluar la información mediante comparaciones sencillas (Loewenstein et al., 2014). En particular, la comunicación correspondiente a las tasas y costos de las tarjetas de crédito contiene información que es difícil de utilizar si no se tienen comparaciones relevantes (Chin & Bruine de Bruin, 2019). Además, como fue descrito en la Sección 4, la literatura sugiere usar un lenguaje claro y con términos simples y comprensibles. Para ello, se debe utilizar un lenguaje que requiera el mínimo nivel de experiencia financiera. Además, la literatura recomienda destacar los indicadores asociados a los costos de manera efectiva, es decir, que permitan informar a las personas de las consecuencias financieras del producto contratado.

A continuación, se describe en términos generales la literatura adicional relevante para la evaluación de la hoja resumen<sup>27</sup>.

*Información de costos.* La literatura indica que cuando las personas enfrentan potenciales pérdidas, como pueden ser los gastos adicionales asociados a una tarjeta de crédito, el desagregar los costos se percibe como una situación peor (en el sentido de *desutilidad* económica) que cuando estos costos se ven en forma agregada (Kahneman & Tversky, 1979; Thaler, 1985). Al mismo tiempo, se debe considerar que las personas tienden a tomar mayores riesgos cuando los costos son muy pequeños (Markowitz, 1952; Prelec & Loewenstein, 1991). Por ejemplo, las personas tienden a ser más propensas a incurrir en mayores costos cuando éstos se contextualizan diariamente, que cuando se hace mensualmente, aunque sean equivalentes en el total (Hershfield, 2020).

*Información de tasas de interés.* La literatura indica que las personas son capaces de tomar mejores decisiones cuando tienen información comparativa que les permita evaluar opciones (Hsee et al. 1999), sobre todo cuando la comparación es relevante para ella o él (Goldstein et al., 2008) y cuando existen unidades numéricas que no son fácilmente interpretables sino se

---

<sup>27</sup> Se presenta una revisión de la literatura relacionada debido a que no hay literatura específica sobre hojas resumen para tarjetas de crédito en el área de ciencias del comportamiento.

presentan en forma comparativa (por ejemplo, Schultz et al., 2007, en el caso de consumo energético). Con respecto a la información de tasas de interés, Chin y Bruine de Bruin (2019) realizaron experimentos en línea con decisiones hipotéticas en los cuales las y los participantes debían revisar la información de la tarjeta de crédito (en distintos formatos para distintos grupos experimentales) y luego identificar costos relevantes e indicar el costo de la tarjeta relativo al mercado. Los resultados sugieren que se debe contextualizar la información mediante gráficos que permitan comparar las condiciones de la tarjeta ofrecida con las de otras relevantes del mercado. En particular, encontraron que entregar información comparativa mediante histogramas logra mejorar la estimación de las personas respecto a los costos de la tarjeta en comparación al mercado.

### 9.3 Recomendaciones generales para la hoja de resumen

A partir de la evidencia en la literatura y del estudio realizado para este proyecto se realizan las siguientes recomendaciones generales:

1. **Re-estructuración de secciones.** Organizar las secciones de acuerdo a su uso temático. Por ejemplo, las características de la tarjeta de crédito, como su cupo y vigencia, tienen un uso distinto que la información de costos. Los costos y otros cargos deberían ser expuestos en una sección distinta.
2. **Simplificar terminología.** A lo largo de la hoja resumen se debe establecer un lenguaje simple de entender para las personas, velando que técnicamente sea lo correcto. Por ejemplo, para la sección V (cierre voluntario) sería más simple indicar: “Recuerde que por Ley usted tiene derecho a pagar su deuda total en forma anticipada y cerrar su tarjeta cuando usted lo desee”. Términos especiales utilizados pueden quedar explicados en un glosario de definiciones. Se sugiere revisar la comprensión de las definiciones actualmente entregadas en el reverso de la hoja resumen.
3. **Especificar la periodicidad de los cargos.** Se sugiere establecer la frecuencia de cada uno de los cobros asociados. Por ejemplo, si es un cobro mensual o por evento. Además, se recomienda usar siempre el mismo periodo para facilitar su comparación.
4. **Mejorar la información de las tasas de interés y CAE.** Tal como se discutió en el estudio del estado de cuenta de tarjeta de crédito, términos usados tales como tasas de interés y CAE son de difícil entendimiento en general. Si bien es importante agregar



explicaciones sencillas, también se recomienda agregar información comparativa con otras tarjetas que permita dar un contexto a aquella información que sea difícil de interpretar por sí sola. Para ello, se debe considerar distintos elementos. En primer lugar, debe haber un diseño gráfico que destaque y sea de fácil comprensión. Por ejemplo, se puede evaluar un diseño tipo termómetro como se usó para el crédito hipotecario, y también en el experimento presentado en este estudio, u otros formatos probados en Chin y Bruine de Bruin (2019), tales como histogramas o *box-plots* de la distribución de las tasas de interés de las tarjetas en el mercado. En segundo lugar, se sugiere examinar experimentalmente qué indicador (por ejemplo, si usar la CAE o la tasa de interés) permite a las personas comparar tarjetas de crédito de una mejor forma. En tercer lugar, es importante tener comparaciones que sean a la vez relevantes y fehacientes. Relevantes en términos de que las condiciones ilustradas apliquen a la situación y persona que usa la tarjeta de crédito (por ejemplo, Seira et al., 2017, lo hace con niveles de deuda). Fehacientes de manera que la persona pueda confiar en la información y pueda utilizarla de manera correcta. En este último sentido, es importante evitar que se pueda *jugar con el sistema*, al ilustrar comparaciones que sean artificialmente favorables para la tarjeta ofrecida ya que, de observarse esta conducta, la comparación podría perder credibilidad.

5. **Detallar cada costo y agregarlo por tipo.** Agrupar los montos por costos fijos, costos adicionales que dependan del comportamiento financiero de la persona, y costos que dependan de si la persona toma servicios adicionales. Cada uno de estos costos debe detallarse en forma transparente y se deben agregar con sub-totales en un plazo determinado (se puede evaluar si es más conveniente hacerlo mensual o anual). Es importante que las personas requieran ver solo unos pocos sub-totales para entender el costo que tendrá la tarjeta de crédito para ellas. En cuanto a los costos asociados al comportamiento financiero, tales como intereses de mora y gastos de cobranza, deben explicarse en unidades monetarias, o en su defecto, si se hará con porcentajes, debe tener alguna unidad de comparación (por ejemplo, con otras tarjetas del mercado)<sup>28</sup>. Se pueden establecer escenarios de uso (por ejemplo, si se gasta \$100.000, \$400.000 u \$800.000 mensual) para que las personas puedan ver el costo asociado en el escenario que les corresponde – lo más importante es que esta información permita a las personas comparar

---

<sup>28</sup> A diferencia del estado de cuenta, donde estos costos tenían un rol secundario para la toma de decisión de pago (ya que no había comparación con otras tarjetas), en este caso, la información de costos es más relevante para la toma de decisión al momento de realizar un contrato o cotización.

tarjetas y conocer sus costos al momento del contrato. Un estudio cualitativo, e incluso un estudio experimental simple, podría detectar qué información la gente utiliza y cómo la utiliza.

6. **Experimento aleatorio.** La incorporación de cambios requiere de un diseño y evaluación de distintas alternativas de manera rigurosa. Por ello, se sugiere diseñar e implementar un experimento aleatorio que permita evaluar la introducción de modificaciones a la hoja resumen/cotización para obtener evidencia sobre los elementos que permitirían mejorar la comunicación de esta información, y entregar a las personas mejores herramientas para tomar decisiones financieras de manera informada.

Borrador

## 10 CONCLUSIONES Y PROPUESTA DE PERFECCIONAMIENTO NORMATIVO

El presente estudio estableció como objetivo general proponer directrices para rediseñar el estado de cuenta de la tarjeta de crédito, que permita a las personas tomar decisiones informadas relacionadas al comportamiento de pago de sus deudas contraídas mediante tarjeta de crédito.

Para determinar estas directrices se utilizaron tres metodologías. Primero, se realizó una revisión de la evidencia en la literatura respecto de las mejoras prácticas en este ámbito. Segundo, se realizaron entrevistas cualitativas para evaluar el grado de comprensión del estado de cuenta actual y, luego, contrastar distintas propuestas preliminares de rediseños al estado de cuenta. Tercero, a partir de los resultados de estas dos metodologías, se diseñó e implementó un experimento aleatorio en línea que permitiera comparar el estado de cuenta actual con variantes de rediseño de esta comunicación.

La evidencia cualitativa entregó indicios de que las personas tienen dificultades importantes en la comprensión de los distintos componentes del estado de cuenta actual, tales como la información de las tasas de interés y un desconocimiento de las consecuencias de realizar distintos montos de pago. Esta metodología evidenció que la actual comunicación no facilita la comprensión de información importante, lo cual puede influir en decisiones sub-óptimas de pago y elección de tarjetas de crédito.

La revisión de la literatura de las ciencias del comportamiento permitió identificar tres áreas de acción para ayudar a las personas a comprender e internalizar mejor la información asociada al estado de cuenta de tarjetas de crédito: (i) simplificación del estado de cuenta, incluyendo explicaciones y re-estructuración de contenido, (ii) incorporación de advertencias de consecuencias de pago menores al monto total facturado y al pago mínimo, y (iii) énfasis visual a la información del monto total facturado en desmedro del pago mínimo. A partir de esta información se propusieron y evaluaron de manera experimental cuatro variantes de rediseño (tratamientos) con respecto al estado de cuenta actual (control).

Los resultados de la evaluación experimental con 1.328 participantes muestran que simplificar y explicar las distintas secciones del estado de cuenta generaron un aumento significativo en el entendimiento general y en la claridad de cada sección del estado de cuenta. Además, el incluir advertencias sobre las consecuencias de realizar distintos pagos mediante símbolos y preponderar el monto total aumentó la probabilidad de pagar el total facturado y el porcentaje de pago sobre el monto total, sobre todo en los segmentos de mujeres y personas

jóvenes. También aumentó la comprensión de las consecuencias de realizar pagos menores al total. Finalmente, la inclusión de una gráfica comparativa entre las condiciones de la tarjeta actual y el mercado generó un aumento en el porcentaje de personas que están dispuestas a cotizar otra tarjeta.

En términos prácticos, los resultados indican que de aquellas personas que podrían pagar intereses (45% de las y los participantes ingresaron un monto menor al total en la condición de control), casi un 12% aumentarían sus pagos con el rediseño que incluye símbolos de advertencias y no incluye el mínimo en la tabla resumen. Es decir, un 27% (=12/45), de las personas que hubiesen pagado intereses adicionales ya no lo hace en el marco de este estudio; ésto es más de 1 cada 4 participantes. En términos monetarios, los resultados indican que el tratamiento “Símbolo sin mínimo” aumenta el porcentaje de pago en 7 puntos porcentuales según el modelo de probabilidad lineal (\$24.402 adicionales por participante). Si bien, a partir del experimento, es posible interpretar estos resultados, no es factible extrapolar el impacto monetario en la población. Para extrapolar los resultados monetarios se debe considerar las diferencias al aplicar este estudio a decisiones actuales en *terreno*, el porcentaje de personas que paga cada tipo de intereses, y los montos respectivos. En este estudio, se utilizó una cartilla con monto total facturado levemente superior al promedio. Por sobretodo, más allá de lo que respecta a lo monetario, este estudio da cuenta de qué forma es posible mejorar el entendimiento de consecuencias y claridad de la información de los estados de cuenta.

A partir de los resultados del estudio se pueden establecer las siguientes propuestas de perfeccionamiento normativo:

1. **Simplificar y explicar secciones.** Se sugiere utilizar un lenguaje simple y directo, reemplazando terminología técnica por expresiones comprensibles por un consumidor o consumidora promedio. Por ejemplo, se sugiere utilizar términos tales como “Total a Pagar”, “Pagar hasta”, “Pago mínimo”, entre otros.
2. **Incorporar tabla resumen.** Se propone incorporar una tabla resumen de pago que sobresalga en la primera página del estado de cuenta y que entregue la información fundamental de pago (monto y fecha). Se propone además preponderar el monto total en esta tabla, dejando en forma secundaria la información del pago mínimo.
3. **Incorporar advertencias sobre consecuencias de pagos.** Se propone incorporar información que indique las consecuencias de realizar distintos montos de pago. Se

recomienda usar un formato que incluya símbolos de advertencia (triángulo con signo de exclamación en su interior) y de aprobación (una marca de chequeado), acompañados de textos auto-explicativos. Se propone como trabajo futuro evaluar si es necesario agregar la advertencia de pagar menos que el total, pero más que el mínimo.

4. **Incorporar tabla detalle.** Se sugiere concentrar en una sola tabla la información sobre los distintos costos involucrados en la facturación del mes correspondiente, y que componen el monto total de pago (incluyendo saldo anterior, intereses, impuestos, entre otros). Esta tabla puede incluir además el costo total incurrido en los últimos 12 meses por concepto de cobros por intereses rotativos, atraso o comisiones.
5. **Rediseñar información de costos por atraso.** Para mejorar la comprensión de los costos involucrados como consecuencia de distintos montos de pago, y por pagos posteriores a la fecha de vencimiento, se propone implementar un nuevo formato para la tabla que informa estos costos, agregando explicaciones sencillas de estos potenciales cobros.
6. **Incorporar información comparativa de las condiciones de la tarjeta de crédito contratada respecto del mercado.** Para ayudar a los usuarios a evaluar las condiciones de la tarjeta, se recomienda incorporar información sencilla que permita a las personas saber si su tarjeta tiene costos asociados que son competitivos con respecto a las alternativas del mercado. Es importante señalar que en este estudio se utilizó un comparador de CAE con un escenario desfavorable con respecto al mercado. Por lo tanto, es necesario examinar otras formas de comparación en forma experimental y con diversos escenarios. Un buen punto de partida es el estudio realizado por Chin y Bruine de Bruin (2019). Tal como se explicó en la Sección de la hoja resumen/cotización, es importante testear qué indicador es más fácil de comprender y qué visualización permite una comprensión más fehaciente y transparente.
7. **Preponderar la información más importante en las primeras secciones del estado de cuenta.** En particular, se sugiere priorizar la información de pago, de manera que las personas puedan, en forma informada y simple, tomar decisiones de pago. Se recomienda apoyar esta información con el diseño y diagramación del estado de cuenta en manos de personas expertas en temas gráficos. El resto del estado de

cuenta debe presentar la información en forma clara para quienes desean ver mayores detalles de gastos, cuotas y otra información relevante.

8. **Tasas de interés y CAE.** Se recomienda simplificar la tabla sobre las tasas de interés y CAE de la tarjeta de crédito, y agregar explicaciones que permitan aumentar la comprensión de estos elementos en el estado de cuenta.
9. **Incorporar glosario de términos.** Se recomienda incorporar un glosario explicativo de los términos técnicos utilizados para aumentar la comprensión de la información del estado de cuenta. Esta información se puede ubicar en la segunda página del estado de cuenta.
10. **Propuesta de rediseño del estado de cuenta.** De seguirse las recomendaciones antes planteadas, la comunicación mensual del estado de cuenta podría rediseñarse basándose en la propuesta de estado de cuenta que contenía advertencia en formato de símbolos y cuya tabla resumen resaltaba el pago total por sobre el pago mínimo. El prototipo aquí propuesto representa una alternativa, cuidadosamente estudiada y evaluada, para perfeccionar el diseño del estado de cuenta.

Estas recomendaciones son también extensibles para el rediseño de la hoja resumen/cotización. En particular, es importante simplificar la terminología y mejorar el diseño general de la hoja resumen, establecer la frecuencia de cada uno de los cobros asociados, mejorar el diseño de la información sobre las tasas de interés y CAE de manera de que sea entendible por las personas, y agregar información comparativa con otras tarjetas. También se recomienda entregar información clara respecto a las condiciones de la tarjeta, mejorando la comunicación de costos por atrasos y sus consecuencias. Finalmente, se sugiere diseñar e implementar un experimento aleatorio que permita evaluar la introducción de modificaciones a la hoja resumen/cotización. De esta manera, se podría obtener evidencia sobre los elementos que permitirían mejorar la comunicación de esta información, y que las personas puedan tomar decisiones financieras en forma informada.

Este estudio da un paso importante para rediseñar en forma concreta el estado de cuenta actual de tarjetas de crédito que reciben millones de personas en Chile, facilitando su comprensión y mejorando la toma de decisiones de pago. A partir de los resultados obtenidos, se recomienda examinar a través de un experimento aleatorio de campo el impacto en el pago

que realizan las personas y su efecto de mediano y largo plazo<sup>29</sup>. Además, se recomienda examinar el efecto de *nudges* en el proceso de pago ajustando el contenido en los mensajes que contienen los estados de cuenta (por ejemplo, vía correo electrónico), y modificando las plataformas digitales de pago, ya que éstas corresponden a un medio comúnmente utilizado al momento de pagar deudas de tarjeta de crédito. El presente estudio también entrega las bases para realizar dichos cambios.

---

<sup>29</sup> Si bien un experimento de tipo laboratorio o en línea tiene la ventaja de controlar de buena forma factores externos, también tiene como limitación que, en este caso, las decisiones de las personas no tienen consecuencias reales, ni incluye las reacciones del mercado a los cambios de estado de cuenta. Al respecto, es importante notar que la literatura previa ha encontrado consistencia en la dirección de los efectos entre estudios con datos de pagos reales y aquellos estudios con decisiones hipotéticas.

## REFERENCIAS

Adams, P., Guttman-Kenney, B., Hayes, L., Hunt, S., Laibson, D., & Stewart, N. (2018a). *The Semblance of success in nudging consumers to pay down credit card debt*. Financial Conduct Authority Occasional Paper.

Adams, P., Guttman-Kenney, B., Hayes, L., Hunt, S., Laibson, D., & Stewart, N. (2018b). *The Conflict between Consumers Intentions, Beliefs and Actions to Pay Down Credit Card Debt*. Financial Conduct Authority Occasional Paper.

Agarwal, S., Chomsisengphet, S., Mahoney, N., & Stroebel, J. (2015). Regulating Consumer Financial Products: Evidence from Credit Cards. *Quarterly Journal of Economics*, 130(1), 111-164.

Ai, C., & Norton, E. C. (2003). Interaction terms in logit and probit models. *Economics letters*, 80(1), 123-129.

Bartels, D., & Sussman, A. (2017). Anchors or Targets? An Examination of Credit Card Statements. *ACR North American Advances*.

Chin, A and Bruine de Bruin, W. (2019). Helping consumers to evaluate annual percentage rates (APR) on credit cards. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 25 (1). pp. 77-87.

Comisión para el Mercado Financiero, (2019). Informe de Endeudamiento - 2019. Recuperado de: <http://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/606/w3-article-28149.html>

Comisión para el Mercado Financiero, (2020). Informe de Tarjetas de crédito bancarias. Recuperado de: [http://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/606/articles-29982\\_recurso\\_1.xlsx](http://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/606/articles-29982_recurso_1.xlsx)

Comisión para el Mercado Financiero, (2020). Informe de Tarjetas de crédito no bancarias. Recuperado de: [http://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/606/articles -29983\\_recurso\\_1.xlsx](http://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/606/articles -29983_recurso_1.xlsx)



DellaVigna, S. (2009). Psychology and economics: Evidence from the field. *Journal of Economic Literature*, 47(2), 315-72.

DellaVigna, S., & Linos, E. (2020). RCTs to Scale: Comprehensive Evidence from Two Nudge Units. Working Paper, UC Berkeley.

Emmons, W. R., & Ricketts, L. R. (2016). The Demographics Of Loan Delinquency: Tipping Points Or Tip Of The Iceberg?.

Fernandes, D., Lynch Jr, J. G., & Netemeyer, R. G. (2014). Financial literacy, financial education, and downstream financial behaviors. *Management Science*, 60(8), 1861-1883.

Gerber, A. S., & Green, D. P. (2012). *Field experiments: Design, analysis, and interpretation*. WW Norton.

Giné, X., León, P., Negrin, J., Cortés, E. & De la Cruz, P. (2019) Simplification and Standardization of Credit Card Statements: Evidence from a Lab Experiment in Mexico.

Goldstein, N. J., Cialdini, R. B., & Griskevicius, V. (2008). A room with a viewpoint: Using social norms to motivate environmental conservation in hotels. *Journal of consumer Research*, 35(3), 472-482.

Guttman-Kenney, B., Leary, J., & Stewart, N. (2018). Weighing anchor on credit card debt. Financial Conduct Authority Occasional Paper, (43).

Hershfield, H.E. (2020). *Pennies and Dollars: Exploring Methods to Democratize Savings*. Presented at the BCFG Seminar series.

Hershfield, H. E., & Roese, N. J. (2015). Dual payoff scenario warnings on credit card statements elicit suboptimal payoff decisions. *Journal of Consumer Psychology*, 25, 15–27.

Hsee, C. K., Loewenstein, G. F., Blount, S., & Bazerman, M. H. (1999). Preference reversals between joint and separate evaluations of options: a review and theoretical analysis. *Psychological bulletin*, 125(5), 576.

John, P., & Blume, T. (2018). How best to nudge taxpayers? The impact of message simplification and descriptive social norms on payment rates in a central London local authority. *Journal of Behavioral Public Administration*, 1(1).

Kahneman, D., & Tversky A. (1979) Prospect theory: an analysis of decision under risk. *Econometrica* 47, no. 2 (1979): 263-291.

Keys, B. J., & Wang, J. (2019). Minimum payments and debt paydown in consumer credit cards. *Journal of Financial Economics*, 131(3), 528-548.

Lea, S. E., Webley, P., & Walker, C. M. (1995). Psychological factors in consumer debt: Money management, economic socialization, and credit use. *Journal of economic psychology*, 16(4), 681-701.

Loewenstein, G., Sunstein, C. R., & Golman, R. (2014). Disclosure: Psychology Changes Everything. *Annu. Rev. Econ*, 6, 391-419.

Lunn, P., McGowan, F., & Howard, N. (2018) *Do Some Financial Product Features Negatively Affect Consumer Decisions? A Review of Evidence*. Research Series Number 78

Markowitz, H. (1952) The utility of wealth. *Journal of Political Economy*, 60 (2) (1952), pp. 151-158

Mazar, N., Mochon, D, & Ariely, D. (2018) If You Are Going to Pay Within the Next 24 Hours, Press 1: Automatic Planning Prompt Reduces Credit Card Delinquency. *Journal of Consumer Psychology*, 28(3). pp. 446-476

Morgan, M. G., Fischhoff, B., Bostrom, A., & Atman, C. J. (2002). Mental models interviews. *Risk communication. A Mental Models Approach*, 63-83.

Navarro-Martinez, D., Salisbury, L. C., Lemon, K. N., Stewart, N., Matthews, W. J., & Harris, A. J. L. (2011). Minimum required payment and supplemental information disclosure effects on consumer debt repayment decisions. *Journal of Marketing Research*, 48, 60–77.

OECD (2017). *Behavioural Insights and Public Policy: Lessons from Around the World*. OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264270480-en>.

Prelec, D., Loewenstein, L. (1991). Decision making over time and under uncertainty: A common approach. *Management Science*, 37, 770-786

Retail Financiero. (2020). Compendio Estadístico. Recuperado de: <https://retailfinanciero.org/estadisticas-y-estudios/>

Robb, C. A., & Sharpe, D. L. (2009). Effect of personal financial knowledge on college students' credit card behavior. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 20(1).

Rubin, D. B. (1974). Estimating causal effects of treatments in randomized and nonrandomized studies. *Journal of educational Psychology*, 66(5), 688.

Salisbury, L. C. (2014). Minimum payment warnings and information disclosure effects on consumer debt repayment decisions. *Journal of Public Policy & Marketing*, 33(1), 49-64.

SBIF (2019). Informe de Inclusión Financiera en Chile 2019. Recuperado de: [https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/publicacion\\_12462.pdf](https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/publicacion_12462.pdf)

Schultz, P. W., Nolan, J. M., Cialdini, R. B., Goldstein, N. J., & Griskevicius, V. (2007). The constructive, destructive, and reconstructive power of social norms. *Psychological Science*, 18(5), 429-434.

Schwartz, D. (2020). *The Rise of a Nudge: A Field Experiment on Minimum and Total Credit Card Payments*. Working paper.

Seira, E., Elizondo, A., & Laguna-Müggenburg, E. (2017). Are information disclosures effective? Evidence from the credit card market. *American Economic Journal: Economic Policy*, 9(1), 277-307.

SERNAC (2020) “SERNAC propone nuevo estado de cuenta para promover portabilidad de créditos hipotecarios”. Rescatado en línea el 09 de Noviembre 2020 desde <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-58736.html>

Soll, J. B., Keeney, R. L., & Larrick, R. P. (2013). Consumer misunderstanding of credit card use, payments, and debt: Causes and solutions. *Journal of Public Policy & Marketing*, 32(1), 66-81.

Stavins, J. (2000). Credit card borrowing, delinquency, and personal bankruptcy. *New England Economic Review*, 15-30.

Stewart, N. (2009). The cost of anchoring on credit card minimum payments. *Psychological Science*, 20, 39-41.

Sunstein, C. R. (2014a). *Why nudge?: The politics of libertarian paternalism*. Yale University Press.

Sunstein, C. R. (2014b). Nudging: a very short guide. *Journal of Consumer Policy*, 37(4), 583-588.

Suresh, K. P. (2011). An overview of randomization techniques: an unbiased assessment of outcome in clinical research. *Journal of human reproductive sciences*, 4(1), 8.

Thaler, R. (1985). Mental accounting and consumer choice. *Marketing Science*, 4(3), 199-214.

Thaler, R., & Sunstein, C. (2008). *Nudge: The gentle power of choice architecture*. New Haven, Conn.: Yale.

Tversky, A., & Kahneman, D. (1974). Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. *Science*, 185(4157), 1124-1131.

Borrador

## ANEXOS

### Anexo 1: Régimen regulatorio en materia de información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias

*Marco legal.* En marzo de 2012 entró en vigencia en Chile la Ley Nro. 20.555, que introdujo a la normativa legal sobre protección del consumidor Ley N°19.496 (LPDC) entre sus principales contenidos, dotar a SERNAC de atribuciones en materia financiera y la creación de nuevas obligaciones para los proveedores de servicios o productos financieros con el objeto de dar más y mejor información a los consumidores de tales servicios y productos (arts. 17 C, 17 D y 17 G de la LPDC).

En materia de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, el Reglamento sobre información al consumidor que regula este tipo de productos (en adelante, el Reglamento)<sup>30</sup> ordena a los emisores<sup>31</sup> (en adelante también denominados “Proveedores”), de dichas tarjetas entregar tres cartillas informativas al consumidor: (i) una Cotización para aquellos consumidores que estén interesados en la contratación de una tarjeta de crédito y el emisor los haya calificado como sujeto de crédito; acompañada de una hoja resumen de los principales términos del crédito a ser entregada al tiempo de la cotización del crédito; (ii) una Hoja Resumen inicial del contrato de adhesión de tarjetas de crédito con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas; y (iii) una comunicación mensual sobre el estado de la tarjeta de crédito (en adelante, el Estado de Cuenta). Cartillas informativas análogas son aplicables en materia de créditos hipotecarios<sup>32</sup>, créditos de consumo<sup>33</sup> y otros productos financieros<sup>34</sup>.

<sup>30</sup> Reglamento sobre información al consumidor de créditos de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias (D.S. Nro. 44/2012 MINECON)

<sup>31</sup> El Reglamento sobre información al consumidor de créditos de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias define al emisor como las empresas bancarias y sociedades financieras, las cooperativas de ahorro y crédito y las demás entidades que, habitualmente, de conformidad con las leyes especiales aplicables, emite y pone en circulación una o más Tarjetas de Crédito Bancarias o Tarjetas de Crédito no Bancarias, según corresponda; celebra los contratos de afiliación con las entidades que aceptan dicho instrumento como medio de pago; y asume la responsabilidad de pagar las adquisiciones de bienes o servicios que efectúen sus titulares o usuarios en las entidades afiliadas, sin perjuicio que acuerde con el operador respectivo que la responsabilidad de pago sea asumida por este último. En este Reglamento se entenderá que el proveedor es el emisor de la Tarjeta de Crédito (art. 3 N°3).

<sup>32</sup> Reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios (D.S. Nro. 42/2012 MINECON).

<sup>33</sup> Reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo (D.S. Nro. 43/2012 MINECON).

<sup>34</sup> Título VI, de la Hoja Resumen, del Reglamento sobre el Sello SERNAC (D.S. Nro. 41/2012 MINECON).

Estas cartillas informativas deben ser entregadas al consumidor en la etapa precontractual, contractual y durante la vigencia del producto financiero. El contenido, formato y demás características relevantes de la Cotización, la Hoja Resumen, así como el contenido del Estado de Cuenta, son determinados por vía reglamentaria del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (MINECON) según lo instruye el artículo 62 LPDC; y son aplicables para cualquier tipo de tarjeta de crédito bancarias<sup>35</sup> y no bancarias<sup>36</sup>, (en adelante, ambas definidas conjuntamente como “Tarjeta de Crédito”).

*Formato y Contenido del Estado de Cuenta.* La obligación legal de comunicar información relevante sobre la tarjeta de crédito contratada con el consumidor se encuentra establecida en el artículo 17 D de la Ley de Protección de Derechos al Consumidor, el cual señala que los proveedores de productos o servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán comunicar periódicamente, y dentro del plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado. El Reglamento por su parte, establece el contenido, formato, periodicidad y medio de remisión de la Comunicación mensual que el emisor debe enviar al consumidor que haya contratado una tarjeta de crédito en el Título IV (arts. 22, 23 y 24).

El Reglamento además establece que esta comunicación no podrá incluir cualquier tipo de publicidad, promociones u ofertas en su anverso, con el fin de resguardar que la información sea clara para el consumidor (art. N°24).

*Remisión del Estado de Cuenta al consumidor.* El medio de envío del Estado de Cuenta al consumidor debe realizarse mensualmente, a través del medio físico o tecnológico, a decisión del consumidor (art. N°22 del Reglamento). Por otra parte, el emisor de la tarjeta de crédito podrá ofrecerle al consumidor que el envío de estado de cuenta se haga exclusivamente a través de medios electrónicos, en cuyo caso deberá expresar su aceptación por cualquier medio

<sup>35</sup> Tarjeta de Crédito Bancaria es aquella que se emite por una empresa bancaria o cooperativa de ahorro y crédito sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Para estos efectos, el concepto empresa bancaria comprende a las sociedades filiales de prestación de servicios financieros tratadas en la letra b) del artículo 70 del decreto con fuerza de ley N° 3 del Ministerio de Hacienda, de 1997, que contiene el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley General de Bancos, como también a las sociedades de apoyo al giro que tengan el carácter de filial de un banco, según dispone la letra b) del artículo 74 de la ley referida, y en los términos que autorice la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras conforme a sus atribuciones legales (art. 3 N°1 inciso segundo Reglamento).

<sup>36</sup> Tarjeta de Crédito no Bancaria es aquella que se emite por una entidad diversa de las anteriores, y que puede encontrarse o no sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, de conformidad con la legislación especial aplicable (art. 3 N°1 inciso tercero Reglamento).

físico o tecnológico que dé cuenta fidedigna de su voluntad (art. N°26) y el consumidor puede solicitar la misma información (estado de cuenta) en cualquier momento, en forma presencial o por cualquier medio de comunicación (físico o tecnológico), En dicho caso, en el plazo de tres días hábiles, el emisor deberá entregar la información requerida con el contenido y la presentación indicada en el artículo 22 (art. N°25 y art. 17 LPDC).

Borrador



## Anexo 2: Estados de cuenta presentados

### Anexo 2.1. Estado de cuenta actual (condición de control).

ESTADO DE CUENTA NACIONAL DE TARJETA DE CREDITO	
NOMBRE DEL TITULAR	Xxxxxx XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX
Nº DE TARJETA DE CRÉDITO	7246 9482 1452 XXXX
FECHA ESTADO DE CUENTA	25/09/2020

I. INFORMACIÓN GENERAL				
	CUPO TOTAL	CUPO UTILIZADO	CUPO DISPONIBLE	CAE PREPAGO 28,34%
CUPO TOTAL	\$3.000.000	\$1.740.061	\$1.259.939	
CUPO TOTAL AVANCE EN EFECTIVO	\$3.000.000	\$0	\$1.259.939	
	ROTATIVO	COMPRA EN CUOTAS	AVANCE EN CUOTAS	SIN SELLO SERNAC
TASA INTERES VIGENTE ANUAL	21,48%	30,36%	30,36%	
CAE	39,34%	34,39%	20,04%	
CAE se calcula sobre un supuesto de gasto mensual de UF 20 y pagadero en 12 cuotas.				DESDE   HASTA
				PERIODO FACTURADO   26/08/2020   25/09/2020
				PAGAR HASTA   10/10/2020

II. DETALLE			
1. PERIODO ANTERIOR		DESDE	HASTA
PERIODO DE FACTURACION ANTERIOR		24/07/2020	25/08/2020
SALDO ADEUDADO INICIO PERIODO ANTERIOR		\$183.659	
MONTO FACTURADO A PAGAR (PERIODO ANTERIOR)		\$221.648	
MONTO PAGADO PERIODO ANTERIOR		\$-30.000	
SALDO ADEUDADO FINAL PERIODO ANTERIOR		\$191.648	

DETALLE PERIODO ACTUAL							
LUGAR DE OPERACIÓN	FECHA OPERACIÓN	CÓDIGO REFERENCIA	DESCRIPCIÓN OPERACIÓN O COBRO	MONTO OPERACIÓN O COBRO	MONTO TOTAL A PAGAR	CARGO DEL MES	
						Nº CUOTA	VALOR CUOTA MENSUAL
<b>1.TOTAL OPERACIONES</b>							
	01/09/20	0509 00463140	MONTO CANCELADO	\$-30.000	\$-30.000	01/01	\$-30.000
<b>TOTAL PAGOS A LA CUENTA</b>							
<b>\$-30.000</b>							
SANTIAGO	25/08/20	0509 00626502	ZENIT SEGUROS GEN R00 SANTIAGO	\$40.000	\$40.000	01/01	\$40.000
SANTIAGO	25/08/20	1609 02153519	ADT SA. R00 SANTIAGO	\$6.801	\$6.801	01/01	\$6.801
<b>TOTAL PAT A LA CUENTA</b>							
<b>\$46.801</b>							
SANTIAGO	22/08/20	1409 88830212	ABASTIBLE EXPRESS E TASA INT. 2,46%	\$9.900	\$10.392	03/03	\$3.464
SANTIAGO	27/08/20	1409 88424843	COPEC TASA INT 0,00%	\$42.156	\$42.156	05/06	\$7.026
SANTIAGO	31/08/20	1409 88544048	SILVY GEORGE TASA INT. 0,00%	\$16.500	\$16.500	04/05	\$3.300
SANTIAGO	31/08/20	1409 88510252	SILVY GEORGE TASA INT. 0,00%	\$29.036	\$29.036	04/04	\$7.259
SANTIAGO	01/09/20	1409 88908684	SEÑOR DE MAICA TASA INT. 0,00%	\$13.412	\$13.412	03/04	\$3.353
SANTIAGO	01/09/20	1409 88931831	SEÑOR DE MAICA TASA INT. 0,00%	\$24.364	\$24.364	01/02	\$12.182
SANTIAGO	01/09/20	1409 88935005	ABASTIBLE EXPRESS E TASA INT. 2,49%	\$11.900	\$12.346	01/02	\$6.173
SANTIAGO	01/09/20	1409 88936627	DETALLE COMPRA TECN TASA INT. 1,67%	\$1.000.000	\$1.369.404	01/36	\$38.039
SANTIAGO	02/09/20	1409 88939458	COPEC TASA INT. 0,00%	\$69.621	\$69.621	01/03	\$23.207
<b>TOTAL COMPRAS EN CUOTAS A LA CUENTA</b>							
<b>\$104.003</b>							
<b>2.PRODUCTOS O SERVICIOS VOLUNTARIAMENTE CONTRATADOS SIN MOVIMIENTOS</b>							
<b>\$0</b>							
<b>3.CARGOS, COMISIONES, IMPUESTOS Y ABONOS</b>							
<b>\$6.151</b>							
	10/09/20	1209 00000000	IMPUESTO DECRETO LEY 3475 TASA 0,198%	\$55	\$55	01/01	\$55
	20/09/20	1609 00000000	MANTENCION OPERACION MENSUAL	\$672	\$672	01/01	\$672
	20/09/20	2009 00000000	IMPUESTO DECRETO LEY 3475 TASA 0,066%	\$653	\$653	01/01	\$653
	20/09/20	2709 00000000	INTERESES ROTATIVOS	\$3.968	\$3.968	01/01	\$3.968
	20/09/20	2709 00000000	INTERESES DE MORA	\$803	\$803	01/01	\$803

**III. INFORMACIÓN DE PAGO**

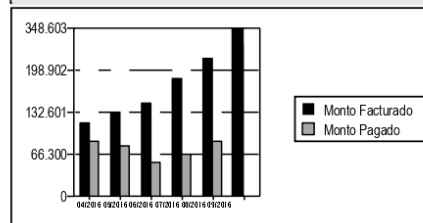
MONTO TOTAL FACTURADO A PAGAR	\$348.603
MONTO MÍNIMO A PAGAR	\$47.238
COSTO MONETARIO PREPAGO	\$1.740.061
CARGO AUTOMÁTICO	\$0

\* La liberación de Monto Mínimo a Pagar no impide que se devenguen intereses por el saldo insoluto.

VENCIMIENTO PRÓXIMOS 4 MESES				
ACTUAL	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
\$104.003	\$74.925	\$61.246	\$38.039	\$38.039

	DESDE	HASTA
PRÓXIMO PERÍODO DE FACTURACIÓN	26/09/2020	27/10/2020

**EVOLUCIÓN MONTOS FACTURADOS Y PAGADOS**



**IV. COSTOS POR ATRASO**

INTERÉS MORATORIO	26,88%	
CARGO DE COBRANZA	<b>MONTO DEUDA UF</b>	<b>%</b>
	HASTA 10 UF	9%
	EXCEDAN 10 UF Y HASTA 50 UF	6%
	EXCEDAN 50 UF	3%

SUSCRIBE TU ESTADO DE CUENTA VIA MAIL INGRESANDO A [WWW.BANCOESTADO.CL](http://WWW.BANCOESTADO.CL) OPCION TARJETA/SALDO  
HORARIO EXTENDIDO EN [SERVIESTADO](http://SERVIESTADO) PARA AVANCES EN EFECTIVO Y PAGO DE TU TARJETA DE CREDITO  
PARA AVISOS DE EXTRAVÍO, HURTO O ROBO DE SU TARJETA, LLAME AL FON0 800802020

LOS PAGOS CON RETRASO GENERARAN UN RECARGO POR CONCEPTO DE LOS GASTOS DE COBRANZA EN QUE SE INCURRA, DE ACUERDO A LO DISPUESTO EN LA LEY N° 19.496.

PAGA TODAS TUS CUENTAS CON TU TARJETA  
BANCOESTADO LLAMANDO AL 6002007000

## Anexo 2.2. Símbolos con mínimo (primera página)




SIN SELLO SERNAC

Nombre del titular Xxxxxx Xxxxxxxxxx Xxxxxxxxxx Xxxxxxxxxx  
 N° de tarjeta de crédito 7246 9482 1452 XXXX  
 Fecha estado de cuenta 25/09/2020  
 Periodo facturación 26 de Agosto de 2020 al 25 de Septiembre de 2020

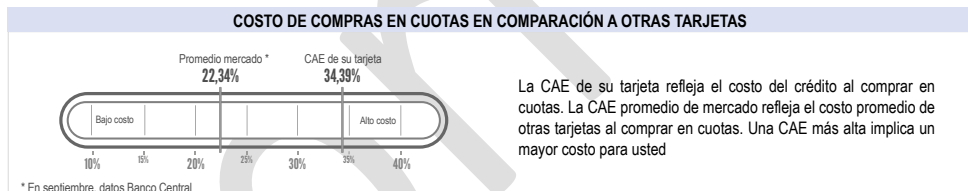
TOTAL A PAGAR	PAGO MÍNIMO	PAGAR HASTA
\$348.603	\$47.238	10 - OCT - 2020

DETALLE TOTAL A PAGAR (Montos del periodo 26-Ago a 25-Sep)		
Monto pendiente de pago del periodo anterior	+	\$191.648
Cobros por intereses adicionales (rotativos) <sup>1</sup>	+	\$3.968
Cobros por atraso <sup>1</sup>	+	\$803
Cobros por comisiones <sup>1</sup>	+	\$672
Compras en cuotas	+	\$104.003
Total Pago Automático con Tarjeta (PAT)	+	\$46.801
Productos o servicios contratados	+	\$0
Traspaso deuda internacional	+	\$0
Impuestos	+	\$708
Abonos	-	\$0
<b>TOTAL</b>	=	<b>\$348.603</b>

<sup>1</sup> En los últimos 12 meses el total de estos cobros asciende a \$19.690

¿QUÉ PASA SI PAGA...?	
	Si paga el Total (\$348.603), no pagará intereses adicionales.
	Si paga entre el Total a Pagar y el Pago Mínimo (\$47.238), pagará intereses adicionales. A menor monto de pago, pagará más intereses y su deuda tardará más tiempo en ser pagada.
	Si paga menos que el Pago Mínimo, pagará intereses adicionales, intereses de mora y podría pagar gastos de cobranza. Además, su deuda tardará más tiempo en ser pagada.

¿CUÁLES SON LOS COSTOS POR ATRASO O POR PAGAR MENOS DEL TOTAL/MÍNIMO?		
Interés Adicional	Interés de Mora	Gastos de Cobranza
Cobro adicional (o rotativo) al pagar menos que el total. Esta tasa de interés se aplica sobre el monto que no se pagó que esté sobre el mínimo.	Cobro adicional al no pagar o pagar menos que el mínimo. Esta tasa de interés se aplica sobre el monto que no se pagó.	Cobro adicional después del día 20 de atraso. Se aplica por una sola vez sobre el monto pendiente de pago.
21,48% (tasa de interés en base anual)	26,88% (tasa de interés en base anual)	1%



INFORMACIÓN GENERAL DE CUPO			
	TOTAL	UTILIZADO	DISPONIBLE
Cupo tarjeta	\$3.000.000	\$1.740.061	\$1.259.939
Cupo avance en efectivo	\$3.000.000	\$0	\$3.000.000
Para terminar con el total de su deuda anticipadamente deberá pagar:			\$1.740.061

INFORMACIÓN GENERAL DE VENCIMIENTO CUOTAS (vencimiento próximos 4 meses)			
NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
\$74.925	\$61.246	\$38.039	\$38.039
Cuotas que deberá pagar en los próximos meses si no hay compras adicionales			

¿CÓMO PAGAR?



App móvil



Sucursales



Sitio Web

Anexo 2.3. Símbolos sin mínimo (primera página)<sup>37</sup>

SIN SELLO SERNAC

Nombre del titular Xxxxxx Xxxxxxxxxx Xxxxxxxxxx Xxxxxxxxxx  
 N° de tarjeta de crédito 7246 9482 1452 XXXX  
 Fecha estado de cuenta 25/09/2020  
 Período facturación 26 de Agosto de 2020 al 25 de Septiembre de 2020

TOTAL A PAGAR	PAGAR HASTA
\$348.603	10 - OCT - 2020

El Pago Mínimo es de \$47.238. Pagar el mímimo NO exime del pago de intereses.

DETALLE TOTAL A PAGAR		
(Montos del periodo 26-Ago a 25-Sep)		
Monto pendiente de pago del período anterior	+	\$191.648
Cobros por intereses adicionales (rotativos) <sup>1</sup>	+	\$3.968
Cobros por atraso <sup>1</sup>	+	\$803
Cobros por comisiones <sup>1</sup>	+	\$672
Compras en cuotas	+	\$104.003
Total Pago Automático con Tarjeta (PAT)	+	\$46.801
Productos o servicios contratados	+	\$0
Traspaso deuda internacional	+	\$0
Impuestos	+	\$708
Abonos	-	\$0
<b>TOTAL</b>	<b>=</b>	<b>\$348.603</b>

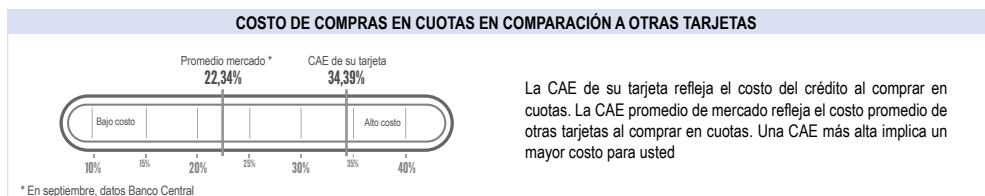
<sup>1</sup> En los últimos 12 meses el total de estos cobros asciende a \$19.690

### ¿QUÉ PASA SI PAGA...?

- Si paga el Total (\$348.603), no pagará intereses adicionales.
- Si paga entre el Total a Pagar y el Pago Mínimo (\$47.238), pagará intereses adicionales. A menor monto de pago, pagará más intereses y su deuda tardará más tiempo en ser pagada.
- Si paga menos que el Pago Mínimo, pagará intereses adicionales, intereses de mora y podría pagar gastos de cobranza. Además, su deuda tardará más tiempo en ser pagada.

### ¿CUÁLES SON LOS COSTOS POR ATRASO O POR PAGAR MENOS DEL TOTAL/MÍNIMO?

Interés Adicional	Interés de Mora	Gastos de Cobranza
Cobro adicional (o rotativo) al pagar menos que el total. Esta tasa de interés se aplica sobre el monto que no se pagó que esté sobre el mínimo.	Cobro adicional al no pagar o pagar menos que el mínimo. Esta tasa de interés se aplica sobre el monto que no se pagó.	Cobro adicional después del día 20 de atraso. Se aplica por una sola vez sobre el monto pendiente de pago.
21,48% (tasa de interés en base anual)	26,88% (tasa de interés en base anual)	1%



### INFORMACIÓN GENERAL DE CUPO

	TOTAL	UTILIZADO	DISPONIBLE
Cupo tarjeta	\$3.000.000	\$1.740.061	\$1.259.939
Cupo avance en efectivo	\$3.000.000	\$0	\$3.000.000
Para terminar con el total de su deuda anticipadamente deberá pagar:			\$1.740.061

### INFORMACIÓN GENERAL DE VENCIMIENTO CUOTAS

(vencimiento próximos 4 meses)

NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
\$74.925	\$61.246	\$38.039	\$38.039

Cuotas que deberá pagar en los próximos meses si no hay compras adicionales

¿CÓMO PAGAR? App móvil Sucursales Sitio Web

<sup>37</sup> Lamentablemente, en la gráfica aparece “mimo” en lugar de “mínimo” en la segunda frase, debajo de la tabla resumen. Sin embargo, ningún participante comentó esta palabra en las preguntas abiertas – es muy posible que no se hayan percatado, dado que se entiende el mensaje por el contexto.

Anexo 2.4. Tabla con mínimo (primera página)

SIN SELLO SERNAC

Nombre del titular Xxxxxx Xxxxxxxxxx Xxxxxxxxxx Xxxxxxxxxx  
 N° de tarjeta de crédito 7246 9482 1452 XXXX  
 Fecha estado de cuenta 25/09/2020  
 Período facturación 26 de Agosto de 2020 al 25 de Septiembre de 2020

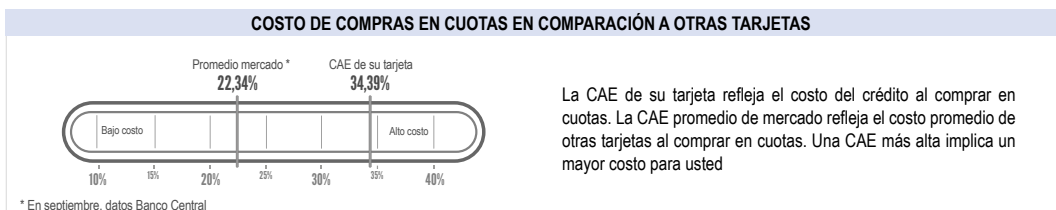
TOTAL A PAGAR	PAGO MÍNIMO	PAGAR HASTA
\$348.603	\$47.238	10 - OCT - 2020

DETALLE TOTAL A PAGAR (Montos del periodo 26-Ago a 25-Sep)		
Monto pendiente de pago del periodo anterior	+	\$191.648
Cobros por intereses adicionales (rotativos) <sup>1</sup>	+	\$3.968
Cobros por atraso <sup>1</sup>	+	\$803
Cobros por comisiones <sup>1</sup>	+	\$672
Compras en cuotas	+	\$104.003
Total Pago Automático con Tarjeta (PAT)	+	\$46.801
Productos o servicios contratados	+	\$0
Traspaso deuda internacional	+	\$0
Impuestos	+	\$708
Abonos	-	\$0
<b>TOTAL</b>	=	<b>\$348.603</b>

<sup>1</sup> En los últimos 12 meses el total de estos cobros asciende a \$19.690

¿QUÉ PASA SI PAGA...?				
	Aumenta el tiempo de pago de la deuda	Le cobrarán intereses adicionales	Le cobrarán intereses de mora	Le aplicarán gestiones y gastos de cobranza
El Total a Pagar (\$348.603)	○	○	○	○
Entre el Total a Pagar y el Pago Mínimo (\$47.238)	●	●	○	○
Menos del Pago Mínimo	●	●	●	●
	○ No aplica		● Aplica	

¿CUÁLES SON LOS COSTOS POR ATRASO O POR PAGAR MENOS DEL TOTAL/MÍNIMO?		
Interés Adicional	Interés de Mora	Gastos de Cobranza
Cobro adicional (o rotativo) al pagar menos que el total. Esta tasa de interés se aplica sobre el monto que no se pagó que esté sobre el mínimo.	Cobro adicional al no pagar o pagar menos que el mínimo. Esta tasa de interés se aplica sobre el monto que no se pagó.	Cobro adicional después del día 20 de atraso. Se aplica por una sola vez sobre el monto pendiente de pago.
21,48% (tasa de interés en base anual)	26,88% (tasa de interés en base anual)	1%



INFORMACIÓN GENERAL DE CUPO			
	TOTAL	UTILIZADO	DISPONIBLE
Cupo tarjeta	\$3.000.000	\$1.740.061	\$1.259.939
Cupo avance en efectivo	\$3.000.000	\$0	\$3.000.000
Para terminar con el total de su deuda anticipadamente deberá pagar:			\$1.740.061

INFORMACIÓN GENERAL DE VENCIMIENTO CUOTAS (vencimiento próximos 4 meses)				
NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	
\$74.925	\$61.246	\$38.039	\$38.039	
Cuotas que deberá pagar en los próximos meses si no hay compras adicionales				

¿CÓMO PAGAR?



App móvil



Sucursales



Sitio Web

Anexo 2.5. Tabla sin mínimo (primera página)

SIN SELLO SERNAC

Nombre del titular: Xxxxxx Xxxxxxxxxx Xxxxxxxxxx Xxxxxxxx  
 N° de tarjeta de crédito: 7246 9482 1452 XXXX  
 Fecha estado de cuenta: 25/09/2020  
 Período facturación: 26 de Agosto de 2020 al 25 de Septiembre de 2020

TOTAL A PAGAR	PAGAR HASTA
\$348.603	10 - OCT - 2020

El Pago Mínimo es de \$47.238. Pagar el mímimo NO exime del pago de intereses.

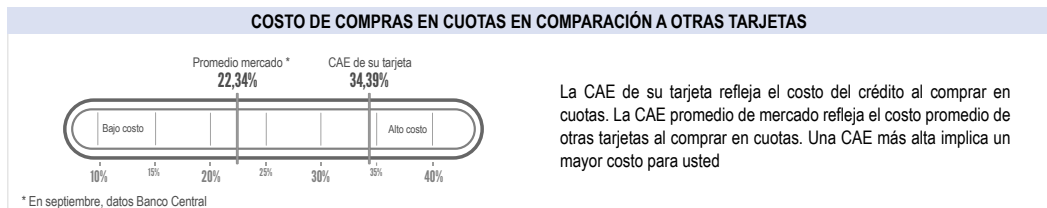
DETALLE TOTAL A PAGAR (Montos del periodo 26-Ago a 25-Sep)		
Monto pendiente de pago del periodo anterior	+	\$191.648
Cobros por intereses adicionales (rotativos) <sup>1</sup>	+	\$3.968
Cobros por atraso <sup>1</sup>	+	\$803
Cobros por comisiones <sup>1</sup>	+	\$672
Compras en cuotas	+	\$104.003
Total Pago Automático con Tarjeta (PAT)	+	\$46.801
Productos o servicios contratados	+	\$0
Traspaso deuda internacional	+	\$0
Impuestos	+	\$708
Abonos	-	\$0
<b>TOTAL</b>	=	<b>\$348.603</b>

<sup>1</sup> En los últimos 12 meses el total de estos cobros asciende a \$19.690

¿QUÉ PASA SI PAGA... ?				
	Aumenta el tiempo de pago de la deuda	Le cobrarán intereses adicionales	Le cobrarán intereses de mora	Le aplicarán gestiones y gastos de cobranza
El Total a Pagar (\$348.603)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entre el Total a Pagar y el Pago Mínimo (\$47.238)	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menos del Pago Mínimo	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

No aplica       Aplica

¿CUÁLES SON LOS COSTOS POR ATRASO O POR PAGAR MENOS DEL TOTAL/MÍNIMO?		
Interés Adicional	Interés de Mora	Gastos de Cobranza
Cobro adicional (o rotativo) al pagar menos que el total. Esta tasa de interés se aplica sobre el monto que no se pagó que esté sobre el mínimo.	Cobro adicional al no pagar o pagar menos que el mínimo. Esta tasa de interés se aplica sobre el monto que no se pagó.	Cobro adicional después del día 20 de atraso. Se aplica por una sola vez sobre el monto pendiente de pago.
21,48% (tasa de interés en base anual)	26,88% (tasa de interés en base anual)	1%



INFORMACIÓN GENERAL DE CUPO			
	TOTAL	UTILIZADO	DISPONIBLE
Cupo tarjeta	\$3.000.000	\$1.740.061	\$1.259.939
Cupo avance en efectivo	\$3.000.000	\$0	\$3.000.000
Para terminar con el total de su deuda anticipadamente deberá pagar:			\$1.740.061

INFORMACIÓN GENERAL DE VENCIMIENTO CUOTAS (vencimiento próximos 4 meses)			
NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
\$74.925	\$61.246	\$38.039	\$38.039

Cuotas que deberá pagar en los próximos meses si no hay compras adicionales

¿CÓMO PAGAR? App móvil Sucursales Sitio Web

Anexo 2.6. Segunda página del Estado de Cuenta, común para todos los tratamientos

DETALLE PERIODO ACTUAL								
Lugar de operación	Fecha operación	Código referencia	Descripción operación o cobro	Monto Operación o cobro	Monto Total a pagar	Cargo del mes		
						N° cuota	Valor cuota mensual	
<b>1.TOTAL OPERACIONES</b>							<b>\$120.804</b>	
	26-08-20	0509 00463140	Monto cancelado	\$-30.000	\$-30.000	01/01	\$-30.000	
<b>TOTAL PAGOS A LA CUENTA</b>							<b>\$-30.000</b>	
Santiago	26-08-20	0509 00626502	Zenit Seguros Gen R00 Santiago	\$40.000	\$40.000	01/01	\$40.000	
Santiago	26-08-20	1609 02153519	ADT SA. R00 Santiago	\$6.801	\$6.801	01/01	\$6.801	
<b>TOTAL PAT A LA CUENTA</b>							<b>\$46.801</b>	
Santiago	26-08-20	1409 88830212	Abastible Express E	TASA INT. 2,46%	\$9.900	\$10.392	03/03	\$3.464
Santiago	27-08-20	1409 88424843	Copec	TASA INT 0,00%	\$42.156	\$42.156	05/06	\$7.026
Santiago	31-08-20	1409 88544048	Silvy George	TASA INT. 0,00%	\$16.500	\$16.500	04/05	\$3.300
Santiago	31-08-20	1409 88510252	Silvy George	TASA INT.0,00%	\$29.036	\$29.036	04/04	\$7.259
Santiago	01-09-20	1409 88908684	Senor De Maica	TASA INT. 0,00%	\$13.412	\$13.412	03/04	\$3.353
Santiago	01-09-20	1409 88931831	Senor De Maica	TASA INT 0,00%	\$24.364	\$24.364	01/02	\$12.182
Santiago	01-09-20	1409 88935005	Abastible Express E	TASA INT. 2,49%	\$11.900	\$12.346	01/02	\$6.173
Santiago	01-09-20	1409 88936627	Detalle Compra Tecn	TASA INT. 1,67%	\$1.000.000	\$1.369.404	01/36	\$38.039
Santiago	02-09-20	1409 88939458	Copec	TASA INT. 0,00%	\$69.621	\$69.621	01/03	\$23.207
<b>TOTAL COMPRAS EN CUOTAS A LA CUENTA</b>							<b>\$104.003</b>	
<b>2.PRODUCTOS O SERVICIOS VOLUNTARIAMENTE CONTRATADOS SIN MOVIMIENTOS</b>							<b>\$0</b>	
<b>3.CARGOS, COMISIONES, IMPUESTOS Y ABONOS</b>							<b>\$6.151</b>	
	10-09-20	1209 00000000	Impuesto Decreto Ley 3475 Tasa 0,198%	\$55	\$55	01/01	\$55	
	20-09-20	1609 00000000	Mantención Operación Mensual	\$672	\$672	01/01	\$672	
	20-09-20	2009 00000000	Impuesto Decreto Ley 3475 Tasa 0,066%	\$653	\$653	01/01	\$653	
	20-09-20	2709 00000000	Intereses Rotativos	\$3.968	\$3.968	01/01	\$3.968	
	20-09-20	2709 00000000	Intereses De Mora	\$803	\$803	01/01	\$803	

TASAS DE INTERÉS Y CARGA ANUAL EQUIVALENTE (CAE) DE SU TARJETA

	MONTO ROTATIVO	COMPRA EN CUOTAS	AVANCE EN EFECTIVO EN CUOTAS	CAE Prepago
Tasa de interés anual	21,48%	30,36%	30,36%	28,34%
CAE (Carga Anual)	31,83%	34,39%	27,13%	

Estas tasas muestran cuánto le cobrarán al no pagar el total de su deuda (monto rotativo), al hacer compras en cuotas afectas a intereses y al realizar avances en efectivo. La CAE le sirve para comparar tarjetas. Por ejemplo, si usted tiene dos tarjetas, la tarjeta con la CAE más alta será menos conveniente para realizar esa operación.

En caso de prepagar su tarjeta con otro medio de financiamiento, ahorrará cuando la CAE del nuevo crédito sea menor a la CAE de prepago.

GLOSARIO

<b>CAE (Carga Anual Equivalente)</b>	Es un indicador expresado en porcentaje anual que refleja el costo del crédito, se calcula en base a un monto de 20 UF y pagadero en 12 cuotas. Esta información sirve para comparar con otras tarjetas.
<b>CAE Prepago</b>	Es un indicador expresado en forma porcentual que refleja el costo total actual de su deuda a la fecha de facturación. En caso de prepagar con otro medio de financiamiento, una CAE del nuevo crédito que sea menor a la CAE prepago de esta tarjeta será un ahorro para Ud.
<b>Comisión por Avance en Efectivo</b>	Valor que se aplica a cada transacción de giro de dinero con cargo a su Tarjeta
<b>Costo Monetario del Prepago</b>	Es el monto que se paga para extinguir anticipadamente o prepagar la Tarjeta de Crédito
<b>Gastos de Cobranza</b>	Monto que se cobra por la gestión de cobranza extrajudicial y se aplica a clientes que tienen más de 20 días de atraso en el pago de su cuenta.
<b>Impuesto al Crédito</b>	Valor del impuesto Ley de Timbres y Estampillas D.L. 3.475 de beneficio fiscal. Aplica a todas las transacciones de crédito.
<b>Interés de Mora</b>	Interés generado por atrasos en el pago de su tarjeta. El interés moratorio se calcula desde el primer día de atraso en los pagos, por tanto, en caso de que no pague en los plazos acordados, su deuda subirá por cada día de atraso.
<b>Interés Rotativo o Refundido</b>	Interés generado sobre el saldo no pagado entre el Monto Total a Pagar y el Pago Mínimo.
<b>Mantención de Operación Mensual</b>	Valor mensual destinado al pago de mantención de su tarjeta.
<b>Tasa de Interés</b>	Precio que usted debe pagar mensualmente por un préstamo. Por ejemplo, una tasa del 10%, quiere decir que le cobrarán 100 pesos por cada 1.000 pesos prestados.
<b>Tasa de Interés Avance en Efectivo en Cuotas</b>	Tasa de interés aplicable a los avances en efectivo que se hayan efectuado en cuotas en el periodo de facturación.
<b>Tasa de Interés Compra en Cuotas</b>	Tasa de interés aplicable a las compras en cuotas.
<b>Tasa de Interés Monto Rotativo</b>	Tasa de interés aplicable al saldo pendiente de pago o a la diferencia que hay entre el monto pagado y el monto facturado.

Anexo 2.7. Formato en advertencias tipo de semáforo utilizado en el piloto.

¿QUÉ PASA SI PAGA...?	
	Si paga el Total (\$348.603), no pagará intereses adicionales.
	Si paga entre el Total a Pagar y el Pago Mínimo (\$47.238), pagará intereses adicionales. A menor monto de pago, pagará más intereses y su deuda tardará más tiempo en ser pagada.
	Si paga menos que el Pago Mínimo, pagará intereses adicionales, intereses de mora y podría pagar gastos de cobranza. Además, su deuda tardará más tiempo en ser pagada.

Borrador



### Anexo 3. Protocolo del experimento

#### Página 1: Presentación

Muchas gracias por su interés en participar en esta encuesta. En esta ocasión agradeceremos conocer su opinión sobre temas relacionados al uso de tarjetas de crédito, las cuales permiten comprar cosas a través de deuda que se debe pagar posteriormente en una o más cuotas.

Estamos encuestando a un pequeño grupo, por lo que su respuesta es muy importante y ayudará a entender cómo las personas toman decisiones. Apreciamos su tiempo y dedicación al compartir su opinión. Esta encuesta tomará 14 minutos aproximadamente. Todas las respuestas son anónimas y confidenciales.

Presionando el botón “Siguiente” Ud. confirma que su participación es voluntaria y que puede terminar su participación en cualquier momento y por cualquier motivo. De antemano, muchas gracias.

[Nota al pie luego del botón de siguiente:]

Esta encuesta fue diseñada con la colaboración del Instituto de Sistemas Complejos de Ingeniería, el Servicio Nacional del Consumidor y el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Si tiene cualquier duda con respecto al estudio, por favor comunicarse a [correo de contacto]

#### Página 2: Screening

Ahora, verificaremos si Ud. es elegible para participar en esta encuesta. Por favor, responda las siguientes preguntas:

¿Cuántas tarjetas de crédito distintas usó **para pagar algo en el último año**? Sólo a modo de ejemplo, puede ver a continuación algunas tarjetas de crédito que hay en el mercado chileno.

No tengo o no he usado tarjeta de crédito

No estoy seguro/a si he usado tarjeta de crédito

Usé una sola tarjeta de crédito

Usé 2 tarjetas de crédito

Usé 3 o más tarjetas de crédito



¿Cuándo fue la última vez que Ud. usó una tarjeta de crédito para pagar algo?

Hace un mes o menos

Hace 2 meses

Hace 3 meses

Hace 4 meses

Hace más de 4 meses, pero menos de un año

Hace más de un año

No tengo o no uso tarjeta de crédito

[Filtros de salida:

- responde que más de 4 meses, hace más de un año o no tiene tarjeta, o no está seguro de tener tarjetas]

Página de Salida

Lo lamentamos, pero Ud. no puede participar en este estudio. Gracias por su interés, esperamos que pueda participar en estudios futuros. Por favor presione “Siguiente” para ser redirigido.

Página 3: Introducción

Usted es elegible para responder esta encuesta. Gracias por su interés. Por favor presione “Siguiente” para comenzar.

[salto de página]

**Imagine que usted tiene una tarjeta de crédito y que recibió hoy su estado de cuenta mensual (o también llamada cartola). En la próxima pantalla se encuentra su**

estado de cuenta, y se le harán unas preguntas. En este estado de cuenta hay información sobre compras y cobros por el uso de tarjeta de crédito.

**Por favor considere cuánto puede pagar, y considere su decisión de pago como lo haría habitualmente si ésta fuera su cuenta.**

Por favor haga click en “Siguiente” para ver su estado de cuenta de tarjeta de crédito y decidir su pago.

Página 4: Cuenta y pago (indicador de pago)

A continuación se muestra el estado de cuenta de la tarjeta de crédito. Por favor vea la información como si fuera una cuenta que acaba de recibir de su tarjeta de crédito. Más abajo responda cuánto pagaría de esta tarjeta de crédito.

Asumiendo que este es el estado de cuenta del último mes de uso de su tarjeta de crédito, ¿cuánto pagará este mes? (Ingrese solo números)

\$ \_\_\_\_\_

Una vez que haya ingresado el monto a pagar, presione “Siguiente”.

[Aquí va la cartola que es aleatorizada por 1/5]

Página 5: Monto para entender consecuencias (indicadores de consecuencias)

Las siguientes preguntas son sobre el estado de cuenta de tarjeta de crédito presentado (que se repite en esta página si quiere revisarlo nuevamente). Estas preguntas están divididas en 4 partes.

Parte 1 de 4 (4 preguntas)

[Las siguientes dos preguntas aparecerán en orden aleatorio]

Considerando la información de este estado de cuenta, ¿cuánto es el menor monto que se debería pagar si se quiere evitar el cobro de intereses de mora y posibles gastos de cobranza (aunque sí deba pagar intereses adicionales)? (Ingrese solo números)

\$ \_\_\_\_\_

No es posible saber esta información

Considerando la información de este estado de cuenta, ¿cuánto es el menor monto que se debería pagar si se quiere evitar el cobro de intereses adicionales (o rotativos)? (Ingrese solo números)

\$ \_\_\_\_\_

No es posible saber esta información

Considerando la información de este estado de cuenta, ¿cuándo se debería pagar si se quiere evitar el cobro de intereses adicionales, intereses de mora, y gastos de cobranza? (utilice formato dd/mm/aaaa)

Hasta el : \_\_\_\_\_

No es posible saber esta información

Considerando la información de este estado de cuenta, ¿cuánto ha sido el cobro total de intereses adicionales, comisiones y por atraso en los últimos 12 meses?

\$ \_\_\_\_\_

No es posible saber esta información

### Página 6: Valoración general

Parte 2 de 4

Utilizando el estado de cuenta mostrado, por favor conteste las siguientes preguntas sobre su valoración general del estado de cuenta [se repite el estado de cuenta]. Indique qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones.

[La escala que se mostrará es desde 1: “totalmente en desacuerdo” hasta 7 “totalmente de acuerdo”]

A nivel general, el estado de cuenta presenta información fácil de entender

A nivel general, el estado de cuenta presenta información que es útil

Confío en la información contenida en el estado de cuenta

### Página 7 Cotización de tarjetas

Parte 3 de 4

Considerando la información de este estado de cuenta (que se repite en esta página si quiere revisarlo nuevamente). Usted...:

Dejaría de usar esta y otras tarjetas de crédito

Dejaría de usar esta tarjeta de crédito y cotizaría otra tarjeta

Seguiría usando esta tarjeta de crédito y no cotizaría otra tarjeta

Seguiría usando esta tarjeta de crédito y además cotizaría otra tarjeta

Solicitaría más información sobre esta tarjeta

Le es indiferente

## Página 8: Claridad del estado de cuenta

Parte 4 de 4

Utilizando el estado de cuenta mostrado, por favor conteste las siguientes preguntas sobre la claridad del estado de cuenta [se repite el estado de cuenta]. Indique qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones.

[La escala que se mostrará es: “No hay información para responder”, 1: “totalmente en desacuerdo” hasta 7 “totalmente de acuerdo”]

La información de lo que sucede si usted paga el total a pagar se entiende

La información de lo que sucede si usted paga menos del total a pagar se entiende

La información de lo que sucede si usted paga menos del pago mínimo se entiende

La información de los costos por pagar atrasado o pagar menos del total/mínimo se entiende

[del siguiente set se muestran sólo dos, en forma aleatoria]

La información de los gastos que componen el total a pagar se entiende

La información del costo de compras en cuotas en comparación a otras tarjetas se entiende

La información general del cupo se entiende

La información general del vencimiento de cuotas se entiende

La información de cómo se puede pagar la tarjeta de crédito se entiende

La información del detalle de las operaciones y compras del periodo actual se entiende

La información sobre tasas de interés y CAE de su tarjeta se entiende

La información de los términos usados en el estado de cuenta (glosario) se entiende

## Página 9: Preguntas sobre el comportamiento de tarjetas de crédito

Ahora, le haremos algunas preguntas sobre Usted y **su experiencia** con pagos de tarjetas de crédito.

Considerando los últimos 12 meses, por favor responda qué tan frecuentemente usted realizó los siguientes pagos al recibir el estado de cuenta de su tarjeta de crédito (si tiene más de una tarjeta, conteste pensando en la que más usa):

[La escala que se mostrará es: 1 “Nunca”, 2 “Casi nunca”, 3 “A veces”, 4 “Casi siempre”, 5 “Siempre”.]

Pagó el total a pagar

Pagó más que el pago mínimo y menos que el total a pagar

Pagó el pago mínimo

Pagó menos que el pago mínimo en la tarjeta de crédito

Pagó \$0 (no pagó)

Se atrasó al pagar

Considerando los últimos 12 meses, por favor responda cuánto fue el total a pagar mensual de su principal tarjeta de crédito (puede elegir el rango más representativo)

Menos de \$50.000

Entre \$50.001 y \$100.000

Entre \$100.001 y \$200.000

Entre \$200.001 y \$300.000

Entre \$300.001 y \$500.000

Entre \$500.001 y \$700.000

Entre \$700.001 y \$1.000.000

Más de \$1.000.000

Considerando los últimos 12 meses, por favor responda cómo paga habitualmente su principal tarjeta de crédito (puede elegir la opción más representativa)

De forma presencial en una sucursal de su tarjeta (banco o casa comercial)

De forma presencial en Servipag, Sencillito u otro servicio de pago

De forma digital en la aplicación móvil de su banco o casa comercial

De forma digital en la página Web de su banco o casa comercial

De forma digital (aplicación o página Web) de un servicio de pago (Servipag, Sencillito, etc)

De forma automática pagando el monto total

De forma automática pagando un monto diferente al total

Otra manera (indique cuál)

#### Página 10: Preguntas de alfabetización financiera

Las siguientes preguntas sirven para medir su comprensión respecto a ciertos conceptos financieros. Responda lo mejor que pueda, y si no sabe la respuesta puede indicar que no está seguro/a.

Responda si la siguiente afirmación es verdadera o falsa: “Un préstamo al 3% de interés mensual es una mejor alternativa que un préstamo con un 20% de interés anual”:

Verdadero

Falso *[correcta]*

No estoy seguro/a

¿Cuáles de las siguientes alternativas cree usted que valdría más al cabo de 2 años?

\$100.000 recibidos hoy y luego colocados en una cuenta de ahorros a una tasa del 10% de interés compuesto anualmente *[correcta]*

\$120.000 recibidos en dos años más (a partir de hoy)

Valdrían lo mismo

No estoy seguro/a

Si usted pidiera prestado \$100.000 hoy con una tasa de interés anual del 12%, aproximadamente ¿cuánto debería pagar **en intereses** al finalizar el primer mes?

\$2.000

\$12.000

\$1.000 [correcta]

\$4.000

No estoy seguro/a

### Página 11: Preguntas sobre actitudes hacia la deuda

Considerando una escala de 1 a 7, por favor responda su nivel de acuerdo con las siguientes frases.

[Escala: 1: “totalmente en desacuerdo”, 2 “bastante en desacuerdo”, 3 “algo en desacuerdo”, 4 “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, 5 “algo de acuerdo”, 6 “bastante de acuerdo”, 7 “totalmente de acuerdo”]

Endeudarse es bueno porque permite disfrutar la vida

Es una buena idea tener algo ahora y pagarlo después

No está bien endeudarse con tarjetas de crédito

Las tarjetas de crédito son una parte esencial de la vida hoy en día

Es importante vivir sin endeudarse ni pedir prestado

### Página 12: Preguntas de caracterización

¿Cuál es su ocupación actual? (mencione la más representativa de su situación)

Empleado/a

Trabajador/a independiente

Dedicado/a a labores del hogar

Pensionado/a

Estudiante

Buscando trabajo

Desempleado/a

Otro: \_\_\_\_\_

¿Podría indicar en cuál de estos rangos se ubica su **ingreso mensual**? Considere la situación antes de la pandemia.

Menos de \$250.000

De \$250.000 a \$500.000

De \$500.001 a \$1.000.000

De \$1.000.001 a \$1.500.000

De \$1.500.001 a \$2.000.000

De \$2.000.001 a \$3.000.001

De \$3.000.001 a \$4.000.000

Más de \$4.000.000

¿La actual pandemia de COVID-19 ha afectado de alguna forma su ingreso mensual?

No, no ha cambiado

Sí, ha mejorado mucho

Sí, ha mejorado un poco

Sí, ha empeorado un poco

Sí, ha empeorado mucho

¿Cuál es el nivel educacional más alto que ha alcanzado?

Educación Básica completa

Educación Media completa

Algún estudio universitario o técnico (incompleto)

Título técnico

Título universitario

Título Magíster o Máster

Título Doctorado

Página 13: Pregunta abierta final

Ya estamos terminando. Nos gustaría saber si tiene comentarios adicionales sobre esta encuesta.

Cierre

¡Muchas gracias por participar de esta encuesta!

No olvide presionar <Enviar> para finalizar y enviar sus respuestas.



## Anexo 4. Caracterización de la muestra

	N	Prom.
<i>Frecuencia de pagar Total</i>		
Nunca o casi nunca (%)	105	7,91
A veces (%)	159	11,97
Siempre o casi siempre (%)	1064	80,12
<i>Frecuencia de pagar Mínimo</i>		
Nunca o casi nunca (%)	1015	76,43
A veces (%)	189	14,23
Siempre o casi siempre (%)	124	9,34
<i>Alfabetización Financiera</i>		
0 respuestas correctas	184	13,86
1 respuesta correcta	346	26,05
2 respuestas correctas	433	32,61
3 respuestas correctas	365	27,48
<i>Monto de Pago Mensual</i>		
Menos de \$50.000	119	8,96
Entre \$50.001 y \$100.000	253	19,05
Entre \$100.001 y \$200.000	270	20,33
Entre \$200.001 y \$300.000	196	14,76
Entre \$300.001 y \$500.000	205	15,44
Entre \$500.001 y \$700.000	88	6,63
Entre \$700.001 y \$1.000.000	90	6,78
Más de \$1.000.000	107	8,06
<i>Método de Pago</i>		
Presencial en sucursal del emisor	79	5,95
Presencial en Servipag, Sencillo u otro	17	1,28
Digital en aplicación móvil del emisor	365	27,48
Digital en página Web del emisor	640	48,19
Digital en servicio de pago	90	6,78
Automático con pago total	108	8,13
Automático con pago diferente al total	20	1,51
Otra	9	0,68
<i>Actitudes hacia la deuda (Prom.)</i>	1328	3,12

## Anexo 5. Análisis de heterogeneidad

### Análisis de heterogeneidad por género

	Porcentaje Pago	Total	Claridad general	Aplica consecuencia total	Aplica consecuencia min.	Cotiza otra tarjeta
Simb. c/min (SC)	-0,0187 (0,8348)	-0,1222 (0,3362)	0,4063*** (0,0020)	0,3255** (0,0114)	0,1980 (0,1254)	0,0223 (0,8619)
SC x mujer	0,0121 (0,8360)	0,1013 (0,2220)	-0,1345 (0,1175)	-0,0514 (0,5405)	-0,0695 (0,4101)	0,0743 (0,3749)
Simb. s/min (SS)	-0,0757 (0,3970)	-0,1536 (0,2250)	0,4278*** (0,0011)	0,4253*** (0,0009)	-0,1043 (0,4176)	0,1809 (0,1570)
SS x mujer	0,1003* (0,0861)	0,1858** (0,0248)	-0,1635* (0,0564)	-0,0766 (0,3600)	0,0649 (0,4403)	-0,0666 (0,4248)
Tabla c/min (TC)	-0,0696 (0,4351)	-0,0855 (0,4984)	0,2790** (0,0329)	0,1204 (0,3462)	0,0814 (0,5258)	0,0757 (0,5525)
TC x mujer	0,0599 (0,3105)	0,0961 (0,2508)	-0,0860 (0,3208)	0,0355 (0,6752)	0,0378 (0,6565)	0,0265 (0,7535)
Tabla s/min (TS)	-0,0653 (0,4711)	-0,0919 (0,4737)	0,1981 (0,1359)	0,1390 (0,2844)	-0,1222 (0,3487)	0,0953 (0,4616)
TS x mujer	0,0516 (0,3894)	0,1082 (0,2026)	-0,0462 (0,5994)	0,0456 (0,5957)	0,0994 (0,2496)	0,0050 (0,9532)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Base Control	0,723	0,546	0,351	0,262	0,491	0,292
R2	0,060	0,056	0,030	0,065	0,059	0,018
N	1328	1328	1328	1328	1328	1328

\* p<0,10; \*\* p<0,05; \*\*\* p<0,01

Análisis de heterogeneidad por nivel socioeconómico

	Porcentaje Pago	Total	Claridad general	Aplica consecuencia total	Aplica consecuencia min.	Cotiza otra tarjeta
Simb. con mín	0,029 (0,540)	0,061 (0,367)	0,220*** (0,002)	0,253*** (0,000)	0,043 (0,529)	0,172** (0,011)
Simb. con mín x C2	-0,041 (0,541)	-0,010 (0,916)	-0,003 (0,974)	-0,000 (0,997)	0,140 (0,144)	-0,042 (0,660)
Simb. con mín x C3	-0,086 (0,338)	-0,134 (0,292)	-0,191 (0,146)	0,000 (0,998)	-0,034 (0,793)	-0,103 (0,422)
Simb. con mín x DE	-0,064 (0,553)	-0,193 (0,207)	0,259 (0,100)	0,001 (0,993)	0,010 (0,947)	-0,087 (0,573)
Simb. sin mín	0,069 (0,152)	0,102 (0,135)	0,210*** (0,003)	0,409*** (0,000)	-0,088 (0,204)	0,168** (0,015)
Simb. sin mín x C2	0,023 (0,731)	0,061 (0,516)	-0,006 (0,952)	-0,140 (0,143)	0,154 (0,108)	-0,104 (0,272)
Simb. sin mín x C3	-0,015 (0,868)	-0,013 (0,920)	-0,179 (0,174)	-0,237* (0,066)	0,119 (0,359)	-0,181 (0,161)
Simb. sin mín x DE	-0,061 (0,569)	-0,096 (0,527)	0,132 (0,401)	-0,091 (0,553)	-0,002 (0,988)	-0,197 (0,199)
Tabla con mín	0,046 (0,342)	0,075 (0,275)	0,198*** (0,005)	0,154** (0,026)	0,100 (0,152)	0,118* (0,087)
Tabla con mín x C2	-0,048 (0,475)	-0,029 (0,761)	-0,130 (0,180)	0,042 (0,659)	0,031 (0,742)	-0,012 (0,903)
Tabla con mín x C3	-0,062 (0,514)	-0,079 (0,559)	-0,068 (0,622)	0,030 (0,825)	0,151 (0,270)	0,075 (0,578)
Tabla con mín x DE	-0,037 (0,732)	-0,033 (0,833)	0,272* (0,089)	-0,005 (0,973)	0,041 (0,792)	-0,060 (0,700)
Tabla sin mín	0,003 (0,950)	0,035 (0,614)	0,146** (0,042)	0,266*** (0,000)	0,055 (0,436)	0,128* (0,066)
Tabla sin mín x C2	0,041 (0,548)	0,078 (0,420)	-0,011 (0,909)	-0,077 (0,426)	-0,025 (0,796)	-0,033 (0,737)
Tabla sin mín x C3	0,038 (0,689)	0,061 (0,647)	-0,054 (0,695)	-0,111 (0,410)	-0,035 (0,793)	-0,127 (0,344)
Tabla sin mín x DE	-0,153 (0,161)	-0,113 (0,466)	0,047 (0,769)	-0,159 (0,309)	-0,241 (0,124)	0,047 (0,762)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Base Control	0,723	0,546	0,351	0,262	0,491	0,292
R <sup>2</sup>	0,058	0,054	0,027	0,067	0,060	0,018
N	1328	1328	1328	1328	1328	1328

\* p<0,10; \*\* p<0,05; \*\*\* p<0,01

Análisis de heterogeneidad por edad

	Porcentaje Pago	Total	Claridad general	Aplica consecuencia total	Aplica consecuencia min.	Cotiza otra tarjeta
Simb. c/min (SC)	0,078 (0,343)	0,128 (0,275)	0,413*** (0,001)	0,480*** (0,000)	0,152 (0,202)	0,019 (0,871)
SC x edad	-0,002 (0,294)	-0,002 (0,337)	-0,005* (0,078)	-0,005** (0,039)	-0,001 (0,602)	0,003 (0,310)
Simb. s/min (SS)	0,267*** (0,001)	0,445*** (0,000)	0,379*** (0,002)	0,593*** (0,000)	0,094 (0,437)	-0,030 (0,804)
SS x edad	-0,005** (0,012)	-0,008*** (0,003)	-0,004 (0,103)	-0,007** (0,013)	-0,002 (0,359)	0,003 (0,320)
Tabla c/min (TC)	0,169** (0,044)	0,219* (0,064)	0,515*** (0,000)	0,454*** (0,000)	0,200* (0,098)	0,134 (0,265)
TC x edad	-0,004* (0,051)	-0,004 (0,130)	-0,008*** (0,002)	-0,007** (0,012)	-0,002 (0,566)	-0,000 (0,857)
Tabla s/min (TS)	0,053 (0,525)	0,118 (0,316)	0,352*** (0,004)	0,529*** (0,000)	0,015 (0,899)	0,062 (0,604)
TS x edad	-0,001 (0,563)	-0,001 (0,607)	-0,005* (0,055)	-0,008*** (0,004)	0,000 (0,967)	0,001 (0,716)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Base Control	0,723	0,546	0,351	0,262	0,491	0,292
R <sup>2</sup>	0,064	0,060	0,034	0,070	0,066	0,022
N	1328	1328	1328	1328	1328	1328

\* p<0,10; \*\* p<0,05; \*\*\* p<0,01

Análisis de heterogeneidad por niveles de alfabetización financiera

	Porcentaje Pago	Total	Claridad general	Aplica consecuencia total	Aplica consecuencia min.	Cotiza otra tarjeta
Simb. c/min (SC)	-0,081* (0,093)	-0,070 (0,308)	0,046 (0,516)	0,118* (0,086)	-0,084 (0,226)	0,040 (0,565)
SC x alfab. fin.	0,044** (0,046)	0,052* (0,096)	0,094*** (0,003)	0,074** (0,018)	0,100*** (0,001)	0,052* (0,100)
Simb. s/min (SS)	0,001 (0,991)	0,019 (0,770)	0,116* (0,092)	0,095 (0,153)	-0,204*** (0,002)	0,013 (0,851)
SS x alfab. fin.	0,039* (0,062)	0,054* (0,070)	0,042 (0,166)	0,122*** (<0,001)	0,109*** (<0,001)	0,039 (0,191)
Tabla c/min (TC)	-0,053 (0,238)	-0,059 (0,352)	0,016 (0,805)	0,020 (0,747)	0,023 (0,723)	0,000 (0,997)
TC x alfab. fin.	0,040** (0,042)	0,064** (0,021)	0,082*** (0,004)	0,087*** (0,002)	0,066** (0,019)	0,066** (0,019)
Tabla s/min (TS)	-0,078* (0,086)	-0,025 (0,704)	0,013 (0,851)	0,050 (0,436)	-0,162** (0,013)	0,057 (0,385)
TS x alfab. fin.	0,052** (0,013)	0,052* (0,077)	0,073** (0,017)	0,093*** (0,002)	0,110*** (<0,001)	0,028 (0,351)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Base Control	0,723	0,546	0,351	0,262	0,491	0,292
R <sup>2</sup>	0,064	0,060	0,034	0,070	0,066	0,022
N	1328	1328	1328	1328	1328	1328

\* p<0,10; \*\* p<0,05; \*\*\* p<0,01

Análisis de heterogeneidad según frecuencia de pago total (dice pagar el total siempre)

	Porcentaje Pago	Total	Claridad general	Aplica consecuencia total	Aplica consecuencia min.	Cotiza otra tarjeta
Simb. c/min (SC)	-0,050 (0,209)	-0,039 (0,497)	0,165*** (0,008)	0,154** (0,011)	0,076 (0,216)	0,168*** (0,006)
SC x siempre	0,099* (0,072)	0,129* (0,096)	0,094 (0,272)	0,184** (0,027)	0,036 (0,667)	-0,069 (0,404)
Simb. s/min (SS)	-0,012 (0,774)	-0,006 (0,915)	0,209*** (0,001)	0,196*** (0,002)	-0,065 (0,309)	0,139** (0,030)
SS x siempre	0,124** (0,026)	0,182** (0,020)	-0,032 (0,707)	0,197** (0,019)	0,090 (0,290)	-0,096 (0,255)
Tabla c/min (TC)	-0,021 (0,595)	0,031 (0,582)	0,145** (0,018)	0,133** (0,027)	0,148** (0,014)	0,142** (0,018)
TC x siempre	0,095* (0,087)	0,071 (0,364)	0,028 (0,749)	0,075 (0,370)	-0,024 (0,778)	-0,056 (0,501)
Tabla s/min (TS)	-0,059 (0,141)	-0,021 (0,707)	0,176*** (0,005)	0,138** (0,022)	0,011 (0,856)	0,157*** (0,010)
TS x siempre	0,161*** (0,004)	0,207*** (0,009)	-0,085 (0,331)	0,133 (0,117)	0,022 (0,797)	-0,113 (0,184)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Base Control	0,723	0,546	0,351	0,262	0,491	0,292
R <sup>2</sup>	0,150	0,139	0,034	0,080	0,069	0,017
N	1328	1328	1328	1328	1328	1328

\* p<0,10; \*\* p<0,05; \*\*\* p<0,01

Análisis de heterogeneidad según frecuencia de pago mínimo (dice nunca pagar el mínimo)

	Porcentaje Pago	Total	Claridad general	Aplica consecuencia total	Aplica consecuencia min.	Cotiza otra tarjeta
Simb. c/min (SC)	-0,035 (0,420)	-0,029 (0,629)	0,151** (0,023)	0,149** (0,021)	0,044 (0,499)	0,181*** (0,005)
SC x nunca	0,059 (0,288)	0,096 (0,227)	0,108 (0,212)	0,174** (0,038)	0,085 (0,314)	-0,083 (0,323)
Simb. s/min (SS)	0,024 (0,578)	0,049 (0,425)	0,203*** (0,003)	0,161** (0,014)	-0,162** (0,014)	0,076 (0,248)
SS x nunca	0,074 (0,187)	0,107 (0,182)	-0,020 (0,819)	0,251*** (0,003)	0,251*** (0,003)	0,010 (0,908)
Tabla c/min (TC)	-0,029 (0,494)	0,000 (0,998)	0,173*** (0,007)	0,096 (0,126)	0,094 (0,136)	0,131** (0,039)
TC x nunca	0,106* (0,058)	0,127 (0,111)	-0,024 (0,781)	0,139* (0,097)	0,074 (0,380)	-0,025 (0,764)
Tabla s/min (TS)	-0,080* (0,067)	-0,050 (0,416)	0,096 (0,151)	0,131** (0,045)	-0,055 (0,404)	0,146** (0,026)
TS x nunca	0,164*** (0,004)	0,211*** (0,009)	0,068 (0,440)	0,129 (0,133)	0,131 (0,130)	-0,074 (0,392)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Base Control	0,723	0,546	0,351	0,262	0,491	0,292
R <sup>2</sup>	0,158	0,147	0,035	0,080	0,069	0,017
N	1328	1328	1328	1328	1328	1328

\* p<0,10; \*\* p<0,05; \*\*\* p<0,01

## Anexo 6. Análisis de robustez: Attrition

Resultados utilizando todas las respuestas que al menos indicaron disposición a pagar

	Total	Rotativo	Mínimo	Menos Min.	Porcentaje Pago
Simb. c/min (SC)	0,0321 (0,3817)	-0,0956*** (0,0060)	0,0733*** (0,0003)	-0,0098 (0,5600)	0,0049 (0,8518)
Simb. s/min (SS)	0,1375*** (0,0002)	-0,1239*** (0,0004)	0,0155 (0,4373)	-0,0291* (0,0824)	0,0934*** (0,0004)
Tabla c/min (TC)	0,0431 (0,2439)	-0,0850** (0,0153)	0,0533*** (0,0083)	-0,0114 (0,5014)	0,0157 (0,5563)
Tabla s/min (TS)	0,0836** (0,0245)	-0,1175*** (0,0009)	0,0397* (0,0502)	-0,0058 (0,7336)	0,0403 (0,1330)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Comparaciones (p-valores)					
SC vs. SS	0,004	0,419	0,004	0,253	0,001
SC vs. TC	0,768	0,764	0,325	0,926	0,690
SC vs. TS	0,170	0,538	0,100	0,816	0,192
SS vs. TC	0,011	0,271	0,063	0,298	0,004
SS vs. TS	0,151	0,857	0,237	0,174	0,049
TC vs. TS	0,284	0,364	0,509	0,747	0,367
Base Control	0,506	0,391	0,040	0,063	0,684
R <sup>2</sup>	0,066	0,033	0,024	0,027	0,074
N	1671	1671	1671	1671	1671

\* p<0,10; \*\* p<0,05; \*\*\* p<0,01



Resultados utilizando caso optimista (imputación igual al monto total)

	Total	Rotativo	Mínimo	Menos Min.	Porcentaje Pago
Simb. c/min (SC)	0,051 (0,162)	-0,108*** (0,002)	0,069*** (0,000)	-0,012 (0,458)	0,017 (0,507)
Simb. s/min (SS)	0,149*** (0,000)	-0,133*** (0,000)	0,014 (0,485)	-0,030* (0,063)	0,101*** (0,000)
Tabla c/min (TC)	0,075** (0,037)	-0,107*** (0,002)	0,046** (0,017)	-0,015 (0,358)	0,037 (0,152)
Tabla s/min (TS)	0,120*** (0,001)	-0,142*** (0,000)	0,032* (0,096)	-0,011 (0,492)	0,065** (0,012)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Comparaciones (p-valores)					
SC vs. SS	0,006	0,460	0,004	0,263	0,001
SC vs. TC	0,492	0,978	0,238	0,859	0,442
SC vs. TS	0,054	0,319	0,057	0,956	0,066
SS vs. TC	0,041	0,444	0,092	0,347	0,014
SS vs. TS	0,422	0,796	0,334	0,241	0,169
TC vs. TS	0,214	0,306	0,471	0,817	0,284
Base Control	0,506	0,391	0,040	0,063	0,684
R <sup>2</sup>	0,062	0,033	0,022	0,026	0,068
N	1750	1750	1750	1750	1750

\* p<0,10; \*\* p<0,05; \*\*\* p<0,01

Resultados utilizando caso pesimista (imputación igual a cola inferior del grupo control)

	Total	Rotativo	Mínimo	Menos Min.	Porcentaje Pago
Simb. c/min (SC)	0,011 (0,774)	-0,108*** (0,002)	0,069*** (0,001)	0,028 (0,194)	-0,022 (0,427)
Simb. s/min (SS)	0,118*** (0,001)	-0,133*** (0,000)	0,014 (0,492)	0,001 (0,976)	0,070** (0,011)
Tabla c/min (TC)	0,007 (0,856)	-0,107*** (0,002)	0,052*** (0,009)	0,048** (0,025)	-0,027 (0,321)
Tabla s/min (TS)	0,034 (0,348)	-0,142*** (0,000)	0,055*** (0,006)	0,052** (0,015)	-0,014 (0,603)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Comparaciones (p-valores)					
SC vs. SS	0,003	0,460	0,006	0,205	0,001
SC vs. TC	0,915	0,978	0,393	0,346	0,844
SC vs. TS	0,515	0,319	0,482	0,259	0,783
SS vs. TC	0,002	0,444	0,055	0,027	0,000
SS vs. TS	0,022	0,796	0,038	0,017	0,002
TC vs. TS	0,449	0,306	0,880	0,851	0,637
Base Control	0,463	0,359	0,037	0,058	0,684
R <sup>2</sup>	0,062	0,033	0,025	0,023	0,067
N	1750	1750	1750	1750	1750

\* p<0,10; \*\* p<0,05; \*\*\* p<0,01