



Retail Financiero pide restringir la oferta masiva de pago en cuotas con tarjetas

El presidente ejecutivo del Retail Financiero, Claudio Ortiz, arremete contra las redes de adquirencia que en asociación con los comercios están ofreciendo de manera masiva a las personas el pago en varias cuotas sin interés. Todo ello, alerta, "a espaldas de los emisores" de tarjetas, es decir, de las empresas que ofrecen tarjetas de crédito, como los bancos o los grandes retailers. Llama a las autoridades a llenar este "vacío regulatorio".

MARIANA MARUSIC Foto: MARIO TÉLLEZ



Se ha vuelto muy habitual en los comercios que aceptan pagos con tarjetas, que exista la opción para que el consumidor pueda pagar en tres o más cuotas sin interés. Antes de 2020, año en que se produjo un cambio relevante en el sistema de pagos del país, esta no era una situación que ocurriera con la masividad actual.

Es que previo a 2020, en el modelo conocido como de 3 partes, eran los emisores de tarjetas de crédito, es decir, bancos y grandes retailers, los que decidían dónde y cuándo ofrecían a sus tarjetahabientes la posibilidad de pagar en cuotas sin interés. Sin embargo, desde hace poco más de cuatro años, esa es una oferta que también comenzaron a promover de manera masiva las redes de adquirencia, como Transbank, que son los encargados de procesar los pagos con tarjeta.

"Es un tema que nos preocupa y que la autoridad debe abordar", plantea el presidente ejecutivo de la Asociación del Retail Financiero, Claudio Ortiz. A su juicio, el hecho de que las redes de adquirencia, sin el consentimiento de los emisores, puedan ofrecer el pago en cuotas, y sin interés, que son las llamadas "cuotas comercio", es "un vacío regulatorio que dejó la transición del modelo de 3 a 4 partes. Creemos que este es un tema que tiene que resolverse entre la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y el Banco Central, es un tema normativo".

En ese sentido, advierte que "el consumidor hoy día se ve al frente de cada transacción, prácticamente por default, por ofrecimientos de los adquirentes en alianza con los comercios, con cuotas sin interés en tres meses, un año, o hasta dos años. Uno va a comprar un café y en el mesón te preguntan si en una o más cuotas. Esto va a llevar al sobreendeudamiento de los chilenos en los próximos

años. Esto va a llevar a la cuotización de los chilenos en los próximos años".

¿Más allá del sobreendeudamiento, por qué decidieron levantar este tema?: "Porque esto está afectando el riesgo de las carteras (de los emisores), afecta las provisiones por créditos que ellos (adquirentes) no han otorgado, por créditos que otorgan free riders del sistema, en este caso, los operadores. Y por cada crédito que se entrega sin interés, obviamente hay un costo de oportunidad para el que trata de vender ese crédito. Ese es otro tema que nos preocupa", responde.

Ortiz lo ejemplifica así: "El que fabrica el crédito es el emisor, y es absurdo que en la vereda haya un toldo azul regalando los créditos que el emisor trata de vender. Puede llegar al extremo en que, si ese toldo azul regala todos los créditos que yo puedo vender, ¿cuáles van a ser los ingresos para ese emisor? ¿Cómo llega a fin de mes? Extremando esta situación, pone en riesgo la viabilidad de la operación del emisor, pone en riesgo la motivación de que se incorporen al mercado otros emisores, y por otro lado, esto va a llevar a un sobreendeudamiento de las personas. Si yo, ese café que debiera pagarlo en ese momento, lo empiezo a pagar en cuotas, yo como ciudadano voy a tener una sensación en el corto plazo de tener mayores ingresos. Porque todo lo voy a pagar en cuotas. Y cuando de aquí a cinco años quiera volver a pagar al contado, me va a costar muchísimo. Voy a pasar de una sensación de mayor bienestar a menor bienestar".

Y explica que esto no siempre funcionó de esta manera. Antes del paso al modelo de 4 partes, "era un mecanismo de promoción que hacían los emisores para fidelizar a sus clientes. Era una actividad promocional, una excepción que, dentro del total de transacciones, en determinados momentos del tiempo, se hacían promociones donde era el emisor, con su consentimiento, el que efectuaba esta

promoción. Hoy día se está ofreciendo a las personas pagar en cuotas comercio sin interés, a espaldas de los emisores, sin el consentimiento de los emisores, usando el riesgo de los emisores", acusa.

Agrega que, actualmente, "sin la autorización del emisor, el emisor debe igualmente pagar al comercio la cuota, aunque el tarjetahabiente no le pague al emisor. Eso produce un desequilibrio importante en el mercado. Y por ende, nuestro llamado a las autoridades es a regular el mecanismo de las cuotas comercio sin interés y sin el consentimiento del emisor. Esos dos 'sin', son muy importantes".

Asegura que "acá el daño que se está haciendo es muy grande, porque esto ya dejó de ser un mecanismo de excepción, dejó de ser un mecanismo de promoción, y está pasando a ser un mecanismo de normalidad, con el que se actúa por default".

Este llamado que hace el Retail Financiero es nuevo. Pero relacionado con este tema, ya había realizado una solicitud anterior, por un tema distinto. Es que junto con el pago en cuotas sin interés, la mayoría de las redes de adquirencia también ofrecía a los comercios un servicio denominado "adelantamiento de cuotas", que consistía en que pese a que el cliente pagaba en varias cuotas, el comercio recibía el monto total de la venta en una sola cuota. Eso, a cambio de que el comercio le pagara a la red de adquirencia una comisión por dicho adelantamiento.

Sin embargo, este año la CMF ordenó a Transbank que dejara de ofrecer el servicio de adelantamiento de cuotas, por considerar que excede el objeto autorizado a desarrollar en su calidad de sociedad de apoyo al giro bancario. Si bien eso fue ordenado a Transbank, también aplica para el resto de las redes de adquirencia.

De acuerdo a esto, desde hace ya algunos me-

ses que no se puede ofrecer el servicio de adelantamiento de cuotas para los comercios, por lo que algunos de ellos, con menores espaldas financieras, prefirieron dejar de ofrecer el pago en cuotas a sus clientes, dado que ya no es factible disponer de los fondos inmediatamente.

Pero de todas maneras, sigue existiendo una oferta masiva para que los consumidores puedan pagar en cuotas sin interés.

El presente año y los desafíos 2025

Claudio Ortiz considera que 2024 ha sido un año de transición en lo económico. Estima que ya pasó el periodo más difícil, pero ahora falta ver la velocidad con la que se podrá lograr una mejoría en la economía. Mira el futuro con cautela, dadas las cifras económicas recientes. En particular, al gremio le preocupa el comportamiento que ha tenido el empleo, específicamente en el mercado laboral informal, dado que impacta directamente en los índices de morosidad y en el acceso al crédito formal.

Además, asegura que a este panorama se suma "un estrés regulatorio" que está afectando al mundo de los medios de pago y al Retail Financiero en particular. Advierte que algunas de las nuevas regulaciones han significado mayores costos operacionales y tecnológicos para sus empresas, y manifiesta que otras están impactando seriamente en su generación de ingresos. "Esto lleva a generar como una tormenta perfecta", afirma.

¿Cuáles son esas regulaciones? Además de la oferta masiva de pago en cuotas sin consentimiento de los emisores, el ejecutivo menciona la ley de fraude con tarjetas. Al respecto, valora que el gobierno haya perfeccionado la legislación, con lo cual "cayeron considerablemente las transacciones desconocidas, y sobre todo el autofraude. Pero estamos a la espera de la reglamentación que viene a continuación de la ley. Esta ley no está en plenitud", puntualiza.



Claudio Ortiz, presidente ejecutivo del Retail Financiero.

Por otro lado, menciona que “todavía está la incertidumbre de qué va a pasar con las tasas de intercambio”. Cree que el mandato del Comité para la Fijación de Límites a las Tasas de Intercambio resulta limitado, porque asegura que son múltiples las variables que afectan el desarrollo del mercado de medios de pago, pero este organismo se concentra en solo una de ellas. “Por ejemplo, el Comité debería tener en consideración el impacto que va a tener una nueva regulación a partir de la ley Fintech, que crea los iniciadores de pago, las billeteras electrónicas. Eso gatilla el inicio del modelo de 2 partes, mientras estamos debatiendo una variable en el ámbito del modelo de 4 partes”, alerta.

También les preocupa una nueva normativa que está en consulta en la CMF, que intenta regular el pago mínimo de las tarjetas de crédito. “El informe de evaluación de impacto de la CMF evidencia una contradicción con la propuesta regulatoria sobre este tema, ya que solo el 6% de los tarjetahabientes usa esta opción de forma indefinida. Por lo tanto, por este 6% se termina afectando al 94% de los consumidores”, indica. “Esta medida va a generar rigidez hacia el consumidor. Creemos que esta medida es anticonsumidor y va a generar muy probablemente un aumento en la morosidad”, sostiene.

Ortiz enumera además otras materias que les inquietan, como las inversiones adicionales y mayores costos operacionales permanentes que a su juicio implica la implementación de la ley Fintech. Asimismo, cree que hay que reestudiar los algoritmos de cálculo de la Tasa Máxima Convencional (TMC).

Por último, menciona que están a la espera de que entre en régimen la ley de datos personales, lo cual “demandará a la industria importantes ajustes operativos y tecnológicos y será una de nuestras tareas clave para el próximo año”. ●