

# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

## Guía Explicativa

# Créditos de Consumo y Automotor

Agosto 2018



# GUÍA EXPLICATIVA DEL CRÉDITO DE CONSUMO Y AUTOMOTOR

La presente guía, tiene por objetivos, brindarle a usted, los principales conceptos asociados a créditos de consumo y automotor, entregarle información del costo total del crédito y realizar recomendaciones generales acerca del uso de este producto.

La estructura de esta guía, dice relación con los siguientes aspectos:

- I. Marco Conceptual.
- II. Proceso de Contratación.
- III. Costos del Crédito.
- IV. Consideraciones adicionales.
- V. Reclamos.
- VI. Resumen.

# I. MARCO CONCEPTUAL GUÍA DEL CRÉDITO DE CONSUMO Y AUTOMOTOR



## ¿Qué es un crédito de Consumo?

Es un préstamo de dinero que determinadas instituciones financieras otorgan, con el compromiso de que en el futuro, se devolverá en forma gradual (cuotas), con un interés adicional e incluyendo los costos incurridos para llevar a cabo la operación (gastos operacionales).

Este crédito es de libre disponibilidad, es decir, usted puede usarlo para financiar lo que quiera.

## ¿Qué es un crédito Automotor?

También es un crédito de consumo, pero no es de libre disponibilidad ya que tiene como finalidad la adquisición de un vehículo, quedando este bien como garantía prendaria hasta que pague más adelante la deuda.

Explicaremos lo que significa la garantía prendaria, cuando nos refiramos a los gastos operacionales que se pueden generar por este crédito.

## Cuatro variables de la operatoria crediticia

### Tasa de interés

Es el precio del crédito y se da a conocer al consumidor(a) en porcentaje. Al ser un porcentaje, considere que es un número dividido por cien. Por ejemplo, una tasa del 2%, quiere decir que le cobrarán 2 pesos por cada 100 pesos prestados.

### Monto del crédito

Es el dinero que efectivamente le prestan. Generar el crédito involucra pagar algunos gastos operacionales de éste y además puede implicar que decida voluntariamente contratar algún producto, tal como un seguro de desgravamen, por lo anterior el monto efectivo del crédito será mayor al que usted pidió.

### Número de cuotas (plazo)

Es el número de pagos en el que se compromete a devolver el préstamo solicitado. Por lo general, este es acordado con la entidad financiera de acuerdo a la capacidad de pago mensual.

### Valor de la cuota

Es el monto mensual que se compromete a pagar de acuerdo a una tasa de interés, monto del crédito y plazo o número de cuotas.

## ¿ Que gastos incluye el monto del crédito?

Como ya señalamos, el monto de crédito prestado por la entidad financiera puede ser mayor al que usted reciba ya que hay gastos que se generan en la gestión del crédito que son de cargo de quien lo solicita, más los costos de los productos que decida adquirir voluntariamente.

En general, los gastos del crédito y los seguros adquiridos voluntariamente se suman al monto solicitado. De esta manera, la cotización del crédito indicará un “monto líquido de crédito”, que es el que recibe y un “monto bruto de crédito”, al que se le agregan los gastos de la gestión y el valor de los productos comprados de manera voluntaria (seguros), que representan el monto de crédito que efectivamente se le otorgará. No se consideran dentro de este ítem los seguros por daños a los vehículos y el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP).

### Los gastos del crédito de consumo

- Impuesto de timbres y estampillas
- Notaría

### Los gastos del crédito automotor

- Impuesto de timbres y estampillas
- Notaría
- Prenda
- Otros

### Productos voluntariamente adquiridos

- Seguro de desgravamen
- Seguros de salud
- Seguro de cesantía
- Otros seguros

## ¿Tipos de gastos operacionales del crédito?

Relacionados al crédito de consumo



- **Impuesto de timbres y estampillas:** Es el impuesto que se debe pagar por obtener un crédito. La entidad financiera que provee el crédito solo gestiona su cobro, ya que es de beneficio fiscal. Actualmente los créditos a plazo pagan una tasa de impuesto del 0,066% sobre su monto por cada mes pactado, no pudiendo exceder el 0,8%. Por ejemplo, en un crédito por un monto bruto (monto solicitado + impuestos + gastos de notario + gastos de seguros cuando estos hayan sido solicitados) de 1 millón a 24 meses plazo, será de \$8.000
- **Notaría:** Son los gastos asociados a los trámites que se realizan ante el notario para la formalización del crédito, los costos son fijados por la notaría.

## ¿Tipos de gastos operacionales del crédito?

### Relacionados al crédito automotor

– Además de los gastos por concepto de **impuesto de timbres y estampillas y notaría**, se generan otros cobros, principalmente ligados a garantizar el pago o cobro del crédito por parte del consumidor(a).

Prenda	Inscripción del vehículo (Registro Nacional de Vehículo Motorizados) y transferencias	Gastos de administración y otros*
<p>Es un gasto que deriva de la constitución de una garantía que resguarde el cumplimiento de su deuda. El vehículo quedará prendado, es decir, garantizará el pago de la deuda en caso de que ésta no se pague.</p>	<p>Todo vehículo nuevo, debe ser inscrito en un registro nacional de vehículos motorizados, que efectúa el Registro Civil. A través de este registro, también es posible conocer las transferencias que se realicen sobre este tipo de bienes.</p>	<p>Algunas empresas señalan cobrar por gastos administrativos y otros similares.</p>

\*La publicación de la presente guía no implica en ningún caso la validación de la procedencia y monto de los cobros señalados en éste por el Servicio Nacional del Consumidor, sino que tiene por objeto únicamente dar a conocer a los consumidores los costos existentes en el mercado respecto de los productos publicados.



## Productos voluntariamente adquiridos: Seguros

Un seguro es un producto que permite protegerse ante eventos futuros, como la muerte, una enfermedad o un accidente, proteger bienes de un robo, daño u otros eventos. Es usual que el crédito (de consumo o automotor) también financie la compra de seguros tales como: desgravamen, cesantía y salud, siendo su contratación siempre voluntaria y requiere su consentimiento expreso. Siendo así, se reflejará en el monto bruto del crédito.

### Seguro de desgravamen

Cubre ante el fallecimiento del asegurado la deuda del crédito. Este seguro puede cubrirlo o protegerlo solo por fallecimiento, pero también tiene distintas coberturas de acuerdo a los adicionales que se incorporen en la póliza, como puede ser ante invalidez total y permanente 2/3.

### Seguro de cesantía

Este seguro cubre el pago de un determinado número de cuotas en la eventualidad de encontrarse sin trabajo el asegurado o con incapacidad temporal

### Seguro de salud

Las coberturas de este tipo de seguro pueden ser por hospitalización, una enfermedad grave, un accidente, etc. en cuyo caso cubre el pago de algunas cuotas o mensualidades de la deuda.

## Crédito automotor tradicional v/s inteligente

En general, respecto al crédito automotor podemos encontrar dos tipos de financiamiento en el mercado y se denominan: convencional o tradicional e inteligente o flexible.

### Tradicional o convencional

Es similar a un crédito de consumo, pero solo financia la compra de un vehículo, el que queda en prenda. Se denomina tradicional o convencional, cuando los pagos mensuales estipulados para la extinción de la deuda son iguales en todos los períodos. En general, se exige un pie mínimo y el plazo puede ir desde los 6 hasta los 60 meses.

### Inteligente o flexible

Está pensado para un consumidor que decide cambiar su vehículo con relativa frecuencia, por ejemplo, cada 2 ó 3 años. En este caso, la última cuota a pagar del crédito, representa el 50% o el 40% del valor del vehículo, permitiendo que las cuotas anteriores sean más bajas que en un crédito tradicional. En general, el pie mínimo requerido es de un 20% y el crédito se puede pactar en 24 ó 36 cuotas más un "cuotón" final (cuota 25 ó 37), que representa un Valor Futuro Mínimo Garantizado, esto es, un valor que tendrá el vehículo al llegar a la última cuota de pago.

## El crédito automotor inteligente otorga 3 opciones al cliente

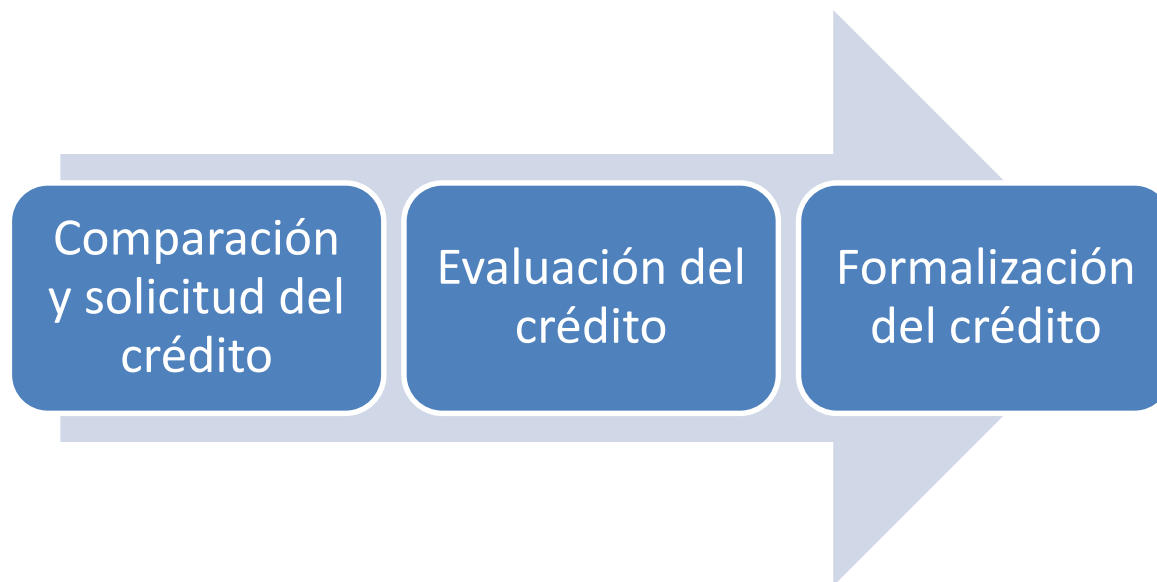
- **Quedarse con el vehículo**, pagando la cuota final o “cuotón”, lo cual puede ser con recursos propios, con financiamiento de la misma entidad que le otorgó el crédito u otra institución financiera. La tasa de interés que pacte dependerá del nivel de riesgo asociado al consumidor en el momento del refinanciamiento. Se debe considerar que esta opción implica repactar o renegociar el “cuotón”, lo que implica volver a pagar intereses sobre este monto.
- **Renovar el vehículo** accediendo a un nuevo crédito “inteligente”. En este caso el “cuotón” final se puede descontar del Valor Futuro Mínimo Garantizado (VFMG), extinguiendo la deuda. Además, y de acuerdo a la tasación del vehículo, si existiera un monto de dinero a favor del cliente (valor de tasación del vehículo mayor al VFMG), se puede destinar al pie del nuevo auto o ser entregado al consumidor.
- **Devolver el vehículo** quedando sin deuda. Si del resultado de la tasación del vehículo existe una diferencia a favor del cliente, (si el valor de tasación del vehículo por parte del concesionario es mayor al VFMG), esta se devuelve al consumidor.

## II. PROCESO DE CONTRATACIÓN DEL CRÉDITO DE CONSUMO Y/O AUTOMOTOR



## ¿CÓMO ES EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE UN CRÉDITO DE CONSUMO Y/O AUTOMOTOR ? ¿CUÁLES SON SUS ETAPAS?

En general, se pueden apreciar 3 grandes etapas en el proceso de otorgamiento de un crédito automotor, las cuales se pueden agrupar de acuerdo con el siguiente esquema:



## COMPARACIÓN Y SOLICITUD DEL CRÉDITO

- En esta etapa usted debe recopilar información para efectos de comparar y profundizar en las características del producto para tomar una decisión óptima.
- En este sentido y, teniendo en cuenta los aspectos que tienen que ver con su propia necesidad de financiamiento (monto a solicitar, ahorro o pie, monto mensual disponible para el pago de un crédito, etc), es necesario consultar en varias instituciones (al menos tres), mediante la solicitud de cotización acerca de las condiciones y características del producto, incluyendo por supuesto, el Costo Total del Crédito y sus componentes.
- En general, la **solicitud de cotización** del crédito requiere de documentación para acreditar el cumplimiento de las condiciones establecidas por la entidad financiera, por ejemplo, liquidaciones de renta, certificado de cotizaciones previsionales, estado de situación, cédula de identidad, acreditación de patrimonio y deudas del consumidor, etc. Además, en general se deben cumplir otros requisitos como edad, antigüedad laboral, buen comportamiento de pago en el sistema financiero, entre otros.
- Algunas **condiciones objetivas exigidas** por las **financieras automotrices** para el otorgamiento de crédito a los consumidores, son las siguientes:
  - Carnet de Identidad Vigente
  - Ser persona natural o jurídica con domicilio verificable en Chile
  - Edad mínima y máxima
  - Antigüedad laboral
  - Poseer capacidad de pago (renta mensual)
  - Nivel de endeudamiento acorde con la renta mensual
  - Acreditación de Pie
  - Buen comportamiento comercial (no presentar morosidades o protestos vigentes sin declarar o deudas morosas, vencidas o castigadas en el sistema financiero).
  - Acreditación de patrimonio
  - Número de cuotas máximas del crédito
  - Antigüedad máxima del vehículo.

## COMPARACIÓN Y SOLICITUD DEL CRÉDITO

- ¿Cómo elegir el mejor crédito? En primer término, debemos señalar que la elección del producto dependerá en gran medida del conocimiento de las necesidades propias de financiamiento, expectativas futuras de ingreso y eventuales riesgos que se quieran mitigar (cesantía, enfermedades, etc.).
- Por otro lado, al momento de comparar el crédito, considere productos que así lo permitan, es decir, que sean de iguales o similares características. Verifique el costo total del crédito, pero también el valor final de la cuota con todos los seguros incluidos teniendo en cuenta que éste será el monto que se deberá pagar mensualmente durante un largo período de tiempo.

## COMPARACIÓN Y SOLICITUD DEL CRÉDITO

### DERECHOS Y DEBERES:

- Una vez que se entregue una cotización al cliente, esta se debe respetar por un mínimo de 7 días hábiles.
- Los requisitos para acceder al crédito deben estar publicados al cliente, y deben ser objetivos para todos los consumidores.



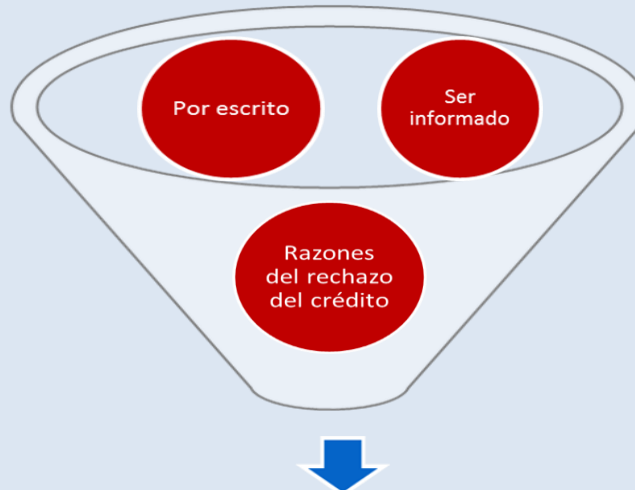


## EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

- En esta etapa, una vez tomada la decisión sobre qué producto contratar y con cuál entidad, ésta última evaluará comercialmente la solicitud por medio de los antecedentes presentados. Si la evaluación de sus antecedentes es positiva, la institución financiera aprobará la solicitud de crédito y comenzará su tramitación o la siguiente etapa de formalización del crédito.
- En el caso de las **empresas que otorgan crédito automotor (bancos y financieras automotrices)**, el tiempo promedio requerido en la evaluación de antecedentes para la aprobación del crédito es de 28 minutos y puede ir desde los 9 hasta los 60 minutos.

### DERECHOS Y DEBERES

En esta etapa se deben evaluar los antecedentes entregados por el consumidor **de un manera objetiva**. En caso de ser rechazado el crédito sólo se puede basar **en causales objetivas previamente publicadas**.



Condiciones Objetivas

## FORMALIZACIÓN DEL CRÉDITO

- Esta etapa considerara la firma de la documentación requerida por la institución financiera para la formalización del crédito, junto con los documentos para la constitución de la prenda, donde se debe firmar el contrato de prenda ante un notario público, quien finalmente solicita la inscripción del contrato en el Registro de Prendas.
- Es muy importante en esta etapa que el consumidor revise y se encuentre en conocimiento y conformidad con lo que se está firmando.

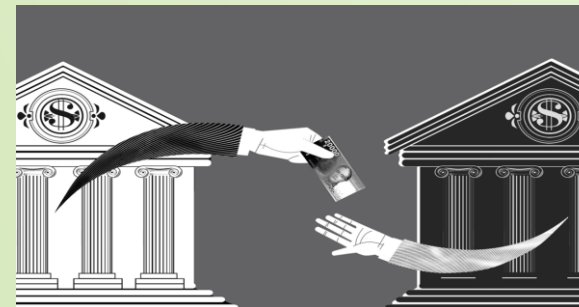
### DERECHOS Y DEBERES

- **El cliente tiene derecho a conocer la CAE y el Costo Total del Crédito.**
- **En caso de haber fiador y codeudor solidario se le debe entregar una hoja explicativa sobre la materia.**
- **Al momento de firmar el contrato del crédito, se le debe entregar al cliente una hoja de resumen.**
- **Se le debe informar al cliente, un desglose pormenorizado de los gastos del proceso.**

## Derechos de los consumidores posteriores a contratar el crédito

### DERECHOS Y DEBERES

- Con posterioridad a la formalización del crédito el cliente tiene derecho a que se le entregue información periódica.
- Los proveedores de créditos no pueden restringir el pago automático de la cuota mediante transferencia electrónica, sólo a la misma institución (PAC).
- En cualquier momento el consumidor tiene derecho a que la institución financiera le entregue una liquidación de su crédito, y el costo de su término anticipado.



## **Derechos de los consumidores posteriores a contratar el crédito**

### **El Prepago**

#### **¿Qué es?**

Consiste en el pago anticipado de la obligación crediticia, es decir, el pago total o parcial de la deuda antes del plazo convenido o acordado para ser pagada.

#### **¿Dónde se establece el prepago y cómo opera?**

El pago anticipado o prepago, se consagra en el Artículo n° 10 de la ley n° 18.010 que establece normas para las operaciones de crédito. La norma establece que para operaciones de crédito no reajustables y menores de UF 5.000, el consumidor podrá anticipar el pago aún contra la voluntad del acreedor, siempre que se pague el capital que se anticipa, los intereses pactados calculados hasta la fecha del pago efectivo, más la comisión de prepago.

## **Derechos de los consumidores posteriores a contratar el crédito**

### **El Prepago**

#### **¿Qué es la comisión de prepago?**

De acuerdo a la norma señalada, y para operaciones de crédito no reajustables (como los son normalmente los créditos de consumo automotor), la comisión de prepago es un importe a pagar al acreedor en el caso de anticipar el pago del crédito, y que no puede exceder del valor de un mes de intereses pactados calculados sobre el capital que se prepaga.

#### **¿Puedo prepagar cualquier monto?**

Sí, pero de acuerdo a lo señalado en la ley, en el caso de que el pago anticipado sea inferior al 20% del saldo de la obligación, siempre se requerirá el consentimiento del acreedor. Por lo tanto, si se trata de un prepago mayor al señalado porcentaje o se trate del pago anticipado total de la deuda, como indica la ley, el consumidor podrá prepagar aún en contra de la voluntad del acreedor.

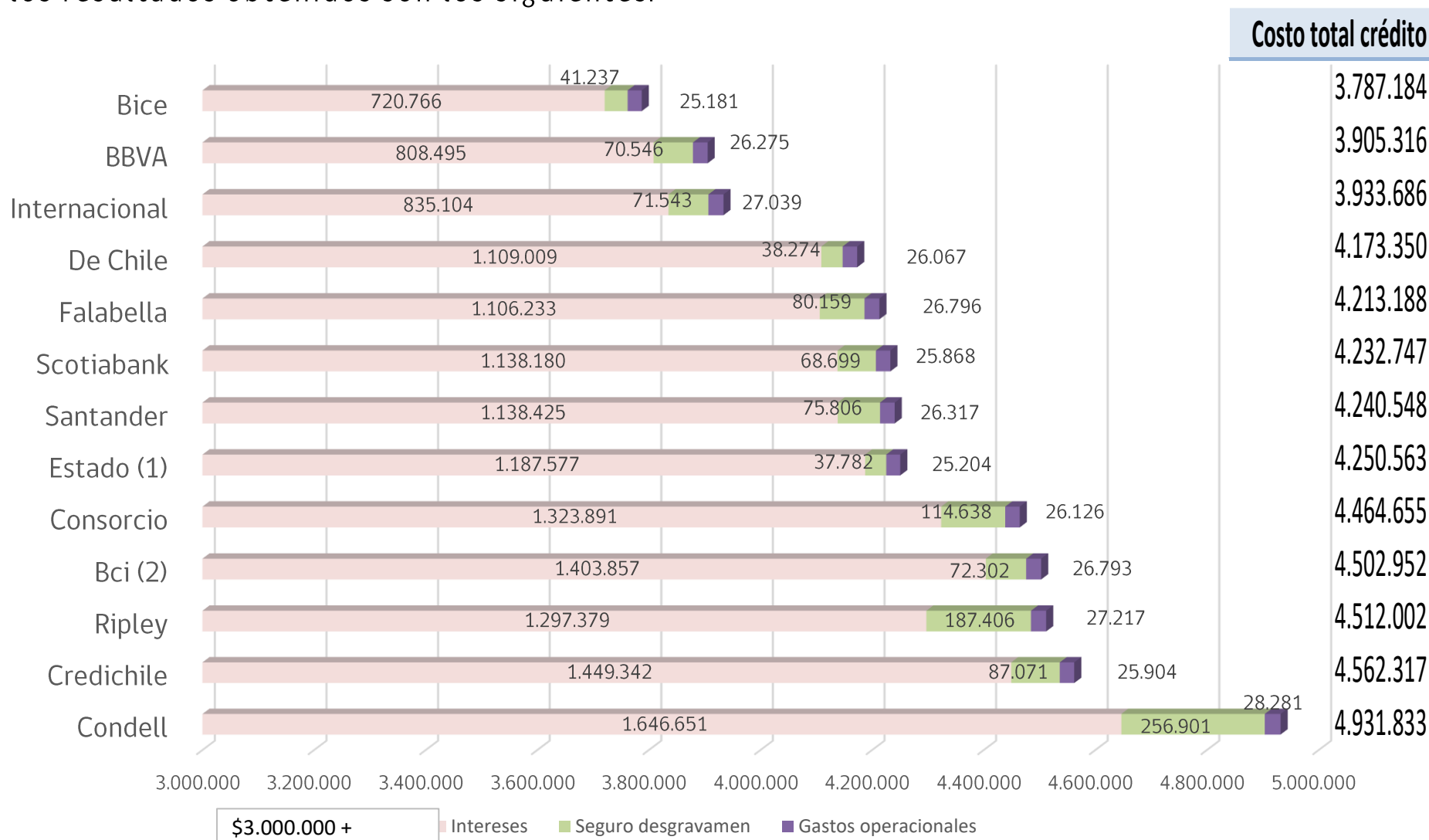
El derecho a prepagar se acuerdo a lo señalado en la ley n° 18.010 es irrenunciable.

### III. EJEMPLOS DE COSTO DE CRÉDITO DE CONSUMO Y AUTOMOTOR



## ¿CUÁL ES EL COSTO TOTAL DEL CRÉDITO DE CONSUMO POR \$3.000.000 EN LA BANCA?

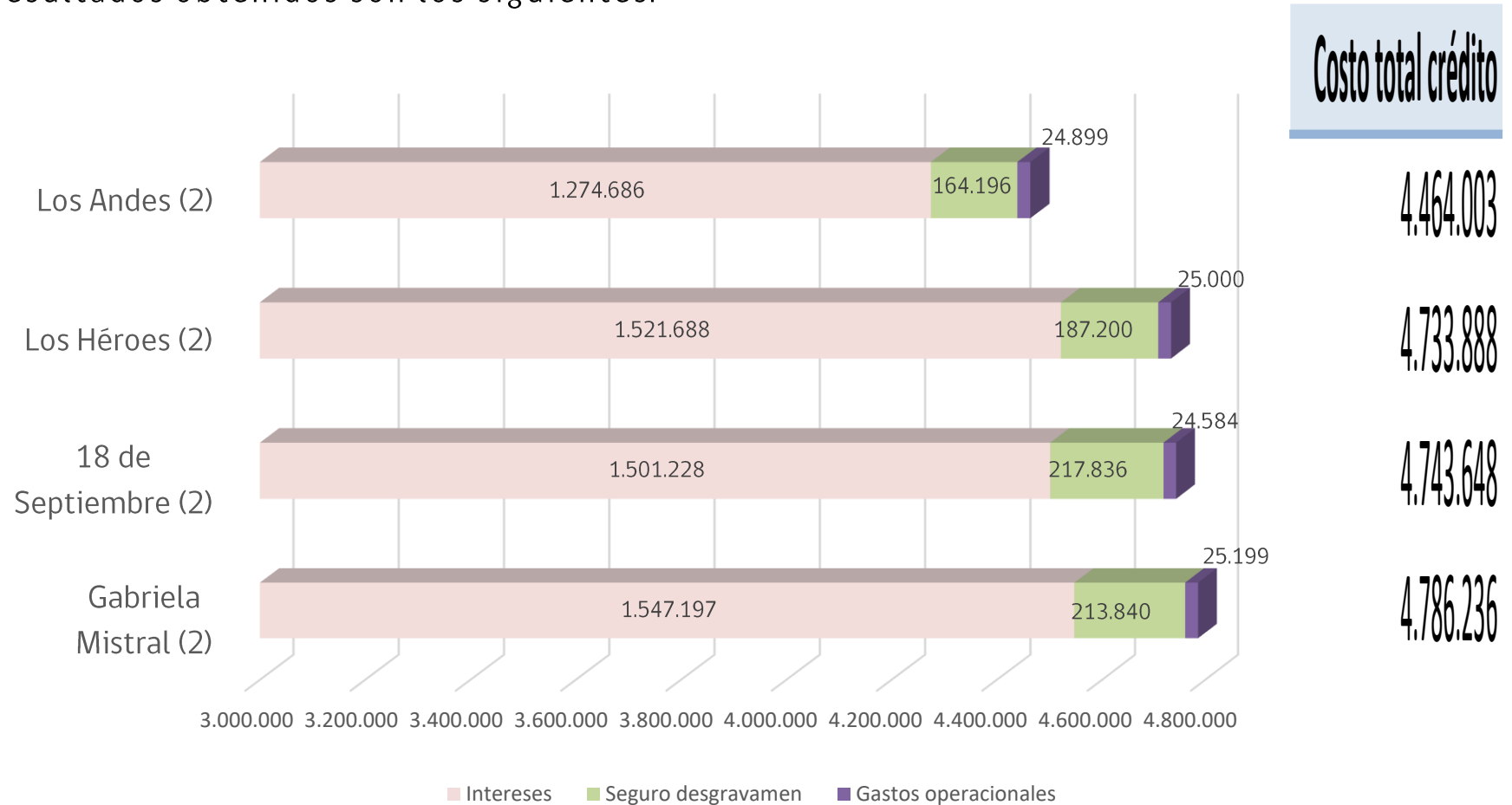
Al comparar el CTC por un monto de \$3.000.000, a 36 meses plazos, de acuerdo a la información entregada por las entidades financieras, entre el 23 de julio y el 14 de agosto, los resultados obtenidos son los siguientes:



(1) Condiciones para clientes con cuenta corriente y tarjeta de crédito. (2) Seguro de desgravamen con Invalidez Total y Permanente 2/3.

## ¿CUÁL ES EL COSTO TOTAL DEL CRÉDITO DE CONSUMO POR \$3.000.000 EN CAJAS DE COMPENSACIÓN ?

Al comparar el CTC por un monto de \$3.000.000, a 36 meses plazos, de acuerdo a la información entregada por las entidades financieras, entre el 23 de julio y el 14 de agosto, los resultados obtenidos son los siguientes:

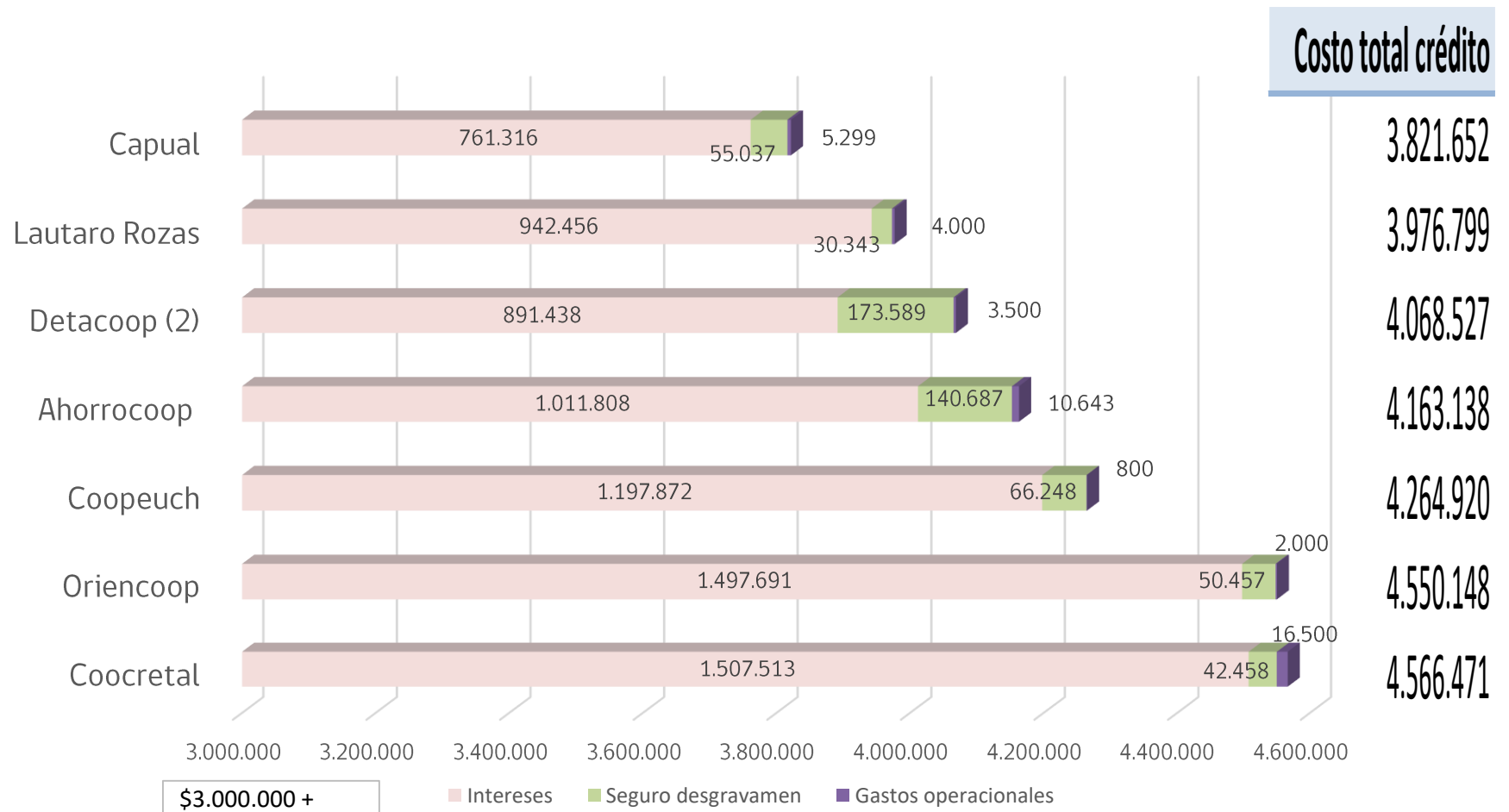


(2) Seguro de desgravamen con Invalidez Total y Permanente 2/3.



## ¿CUÁL ES EL COSTO TOTAL DEL CRÉDITO DE CONSUMO POR \$3.000.000 EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO ?

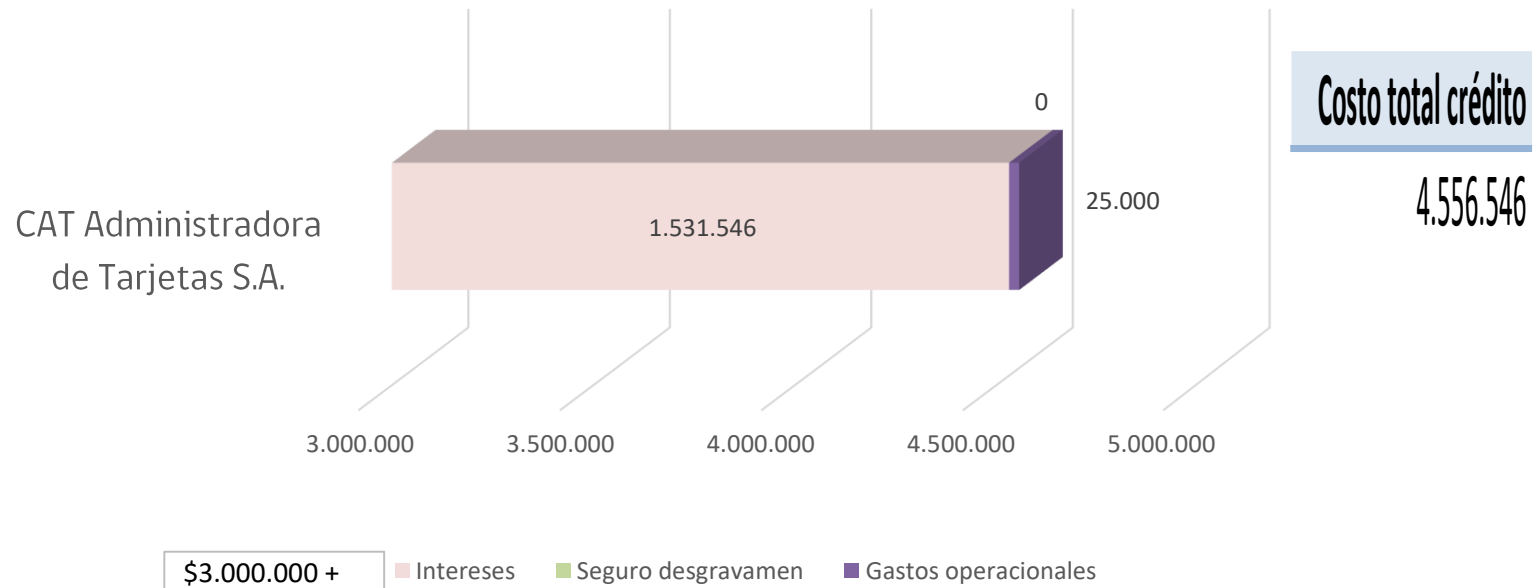
Al comparar el CTC por un monto de \$3.000.000, a 36 meses plazos, de acuerdo a la información entregada por las entidades financieras, entre el 23 de julio y el 14 de agosto, los resultados obtenidos son los siguientes:



(2) Seguro de desgravamen con Invalidez Total y Permanente 2/3.

## ¿CUÁL ES EL COSTO TOTAL DEL CRÉDITO DE CONSUMO POR \$3.000.000 EN EL RETAIL FINANCIERO?

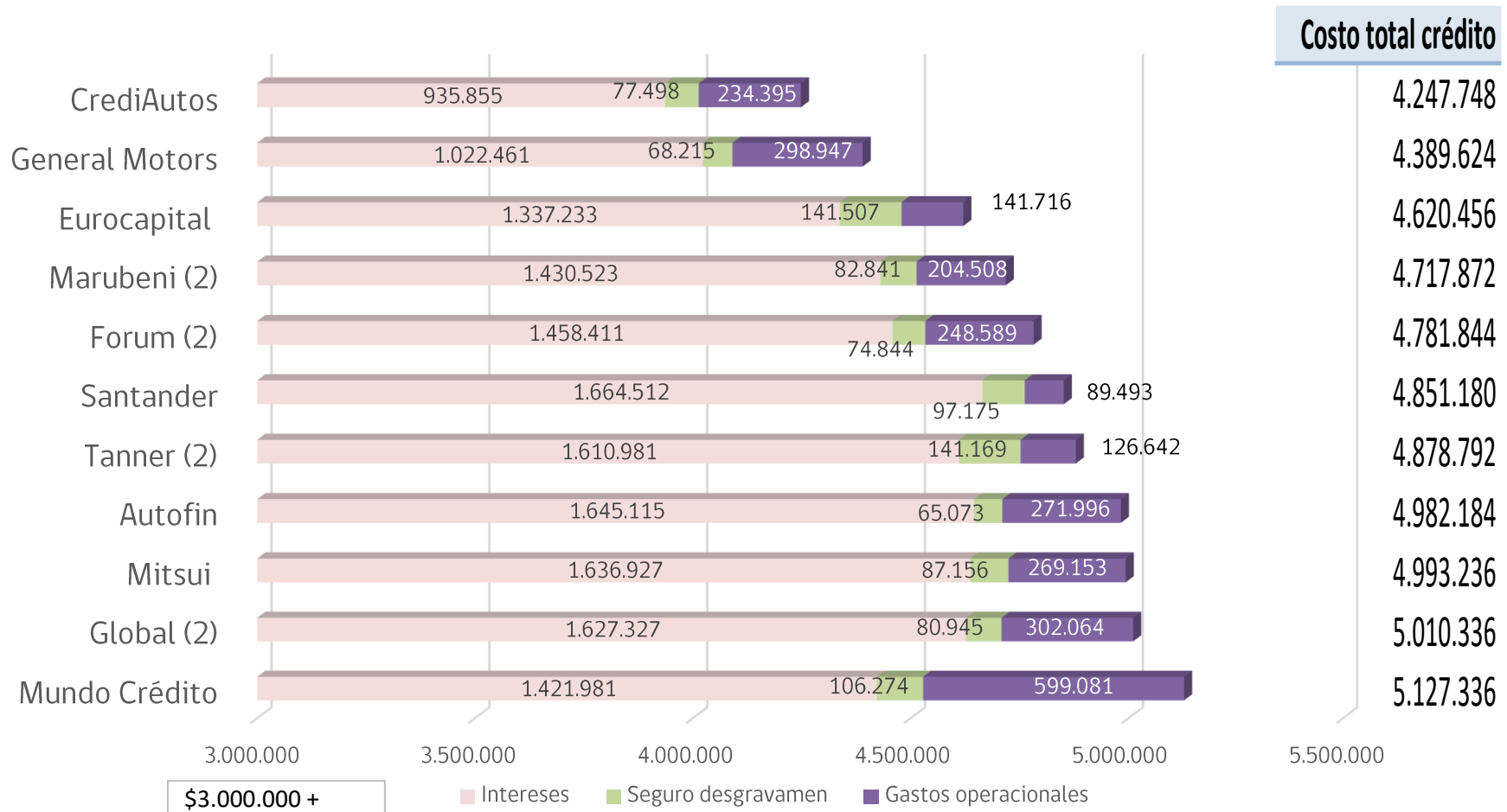
Al comparar el CTC por un monto de \$3.000.000, a 36 meses plazos, de acuerdo a la información entregada por las entidades financieras, entre el 23 de julio y el 14 de agosto, los resultados obtenidos son los siguientes:



Nota: Solo CAT Administradora de Tarjeta de crédito (Cencosud) ofrece el producto crédito de consumo.

## ¿CUÁL ES EL COSTO TOTAL DEL CRÉDITO AUTOMOTOR POR \$3.000.000 EN FINANCIERAS AUTOMOTRICES ?

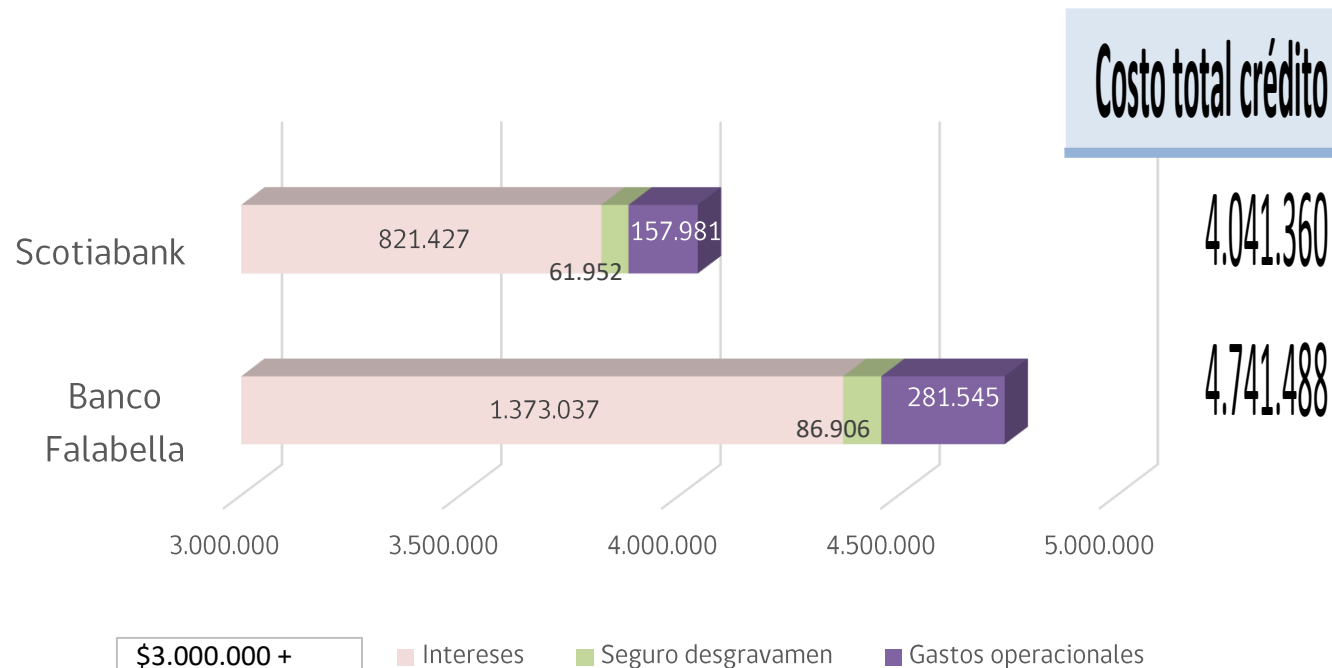
Al comparar el CTC por un monto de \$3.000.000, a 36 meses plazos, de acuerdo a la información entregada por las entidades financieras entre el 23 de julio y el 14 de agosto, los resultados obtenidos son los siguientes:



(2) Seguro de desgravamen con Invalidez Total y Permanente 2/3.

## ¿CUÁL ES EL COSTO TOTAL DEL CRÉDITO AUTOMOTOR POR \$3.000.000 EN LA BANCA?

Al comparar el CTC por un monto de \$3.000.000, a 36 meses plazos, de acuerdo a la información entregada por las entidades financieras entre el 23 de julio y el 14 de agosto, los resultados obtenidos son los siguientes:



Nota: Scotiabank y Banco Falabella ofrecen el producto crédito automotor.

## ¿CUÁL ES EL VALOR DE LOS GASTOS OPERACIONALES PARA UN CRÉDITO DE CONSUMO ?

De acuerdo con la información proporcionada por las empresas que otorgan créditos de consumo, en promedio el valor que se debe considerar y que se debe pagar al momento de la contratación de un crédito, corresponde a \$20.420 con un mínimo observado de \$800 y un máximo de \$28.281.

Banca	Gastos operacionales
Bice	\$25.181
Estado	\$25.204
Scotiabank	\$25.868
Credichile	\$25.904
De Chile	\$26.067
Consortio	\$26.126
BBVA	\$26.275
Santander	\$26.317
Bci	\$26.793
Falabella	\$26.796
Internacional	\$27.039
Ripley	\$27.217
Condell	\$28.281
Cooperativas de Ahorro y Crédito	Gastos operacionales
Coopeuch	\$800
Oriencoop	\$2.000
Detacoop	\$3.500
Lautaro Rozas	\$4.000
Capual	\$5.299
Ahorrocoop Ltda.	\$10.643
Coocretal	\$16.500
Retail Financiero	Gastos operacionales
CAT Administradora de Tarjetas S.A.	\$25.000
Caja de Compensación	Gastos operacionales
18 de Septiembre	\$24.584
Los Andes	\$24.899
Los Héroes	\$25.000
Gabriela Mistral	\$25.199

## ¿CUÁL ES EL VALOR DE LOS GASTOS OPERACIONALES PARA UN CRÉDITO DE AUTOMOTOR ?

De acuerdo con la información proporcionada por las empresas que otorgan crédito automotor, en promedio el valor que se debe considerar y que se debe pagar al momento de la contratación de un crédito, corresponde a \$248.162 con un mínimo observado de \$89.493 y un máximo de \$599.081.

Banca	Gastos operacionales
Scotiabank	\$157.981
Falabella	\$281.545
Financiera automotriz	Gastos operacionales
Santander Consumer	\$89.493
Tanner	\$126.642
Eurocapital Servicios Financieros	\$141.716
Marubeni Auto Finance	\$204.508
CrediAutos	\$234.395
Forum	\$248.589
Mitsui Auto Finance	\$269.153
Autofin	\$271.996
GM Financial	\$298.947
Global Soluciones Financieras.	\$302.064
Mundo Crédito	\$599.081

## IV. CONSIDERACIONES ADICIONALES



**Ahora, que conocemos los conceptos más importantes asociados a un crédito automotor y algunos valores referenciales, a continuación, revisaremos algunos aspectos de interés sobre este producto.**

## ¿QUÉ PASA SI NO PAGA SU CUOTA A TIEMPO?

Le recomendamos pagar siempre su deuda dentro del tiempo informado por la entidad financiera, es decir, hasta la fecha de pago de vencimiento de la cuota que le corresponde pagar. Lamentablemente, en ocasiones los deudores no pueden pagar y se atrasan. Si le ocurre esta situación, la entidad financiera le podrá cobrar por los siguientes conceptos:

### Interés por mora

Por cada día de atraso, se le cobrará un interés por mora el que no podrá exceder un techo dado que se denomina Tasa de Interés Máximo Convencional (TCM), estimado y publicado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras todos los meses.

### Gastos de cobranza

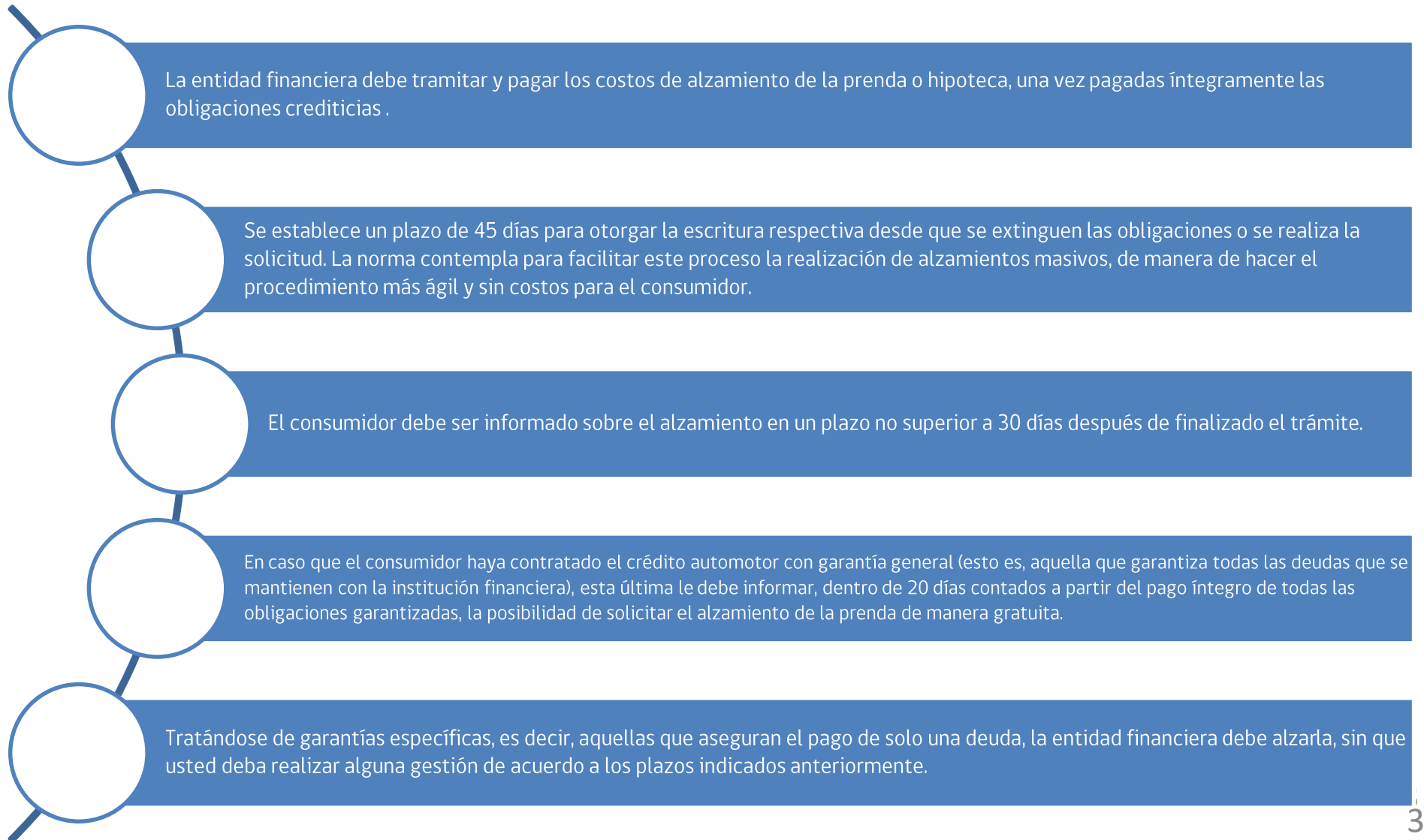
Es un cobro que se genera por concepto de gestionar el pago de un dividendo impago. Note que es una instancia de cobro extrajudicial, es decir, existe un período donde la entidad financiera gestiona por sí misma o por un tercero el pago de la deuda respectiva .



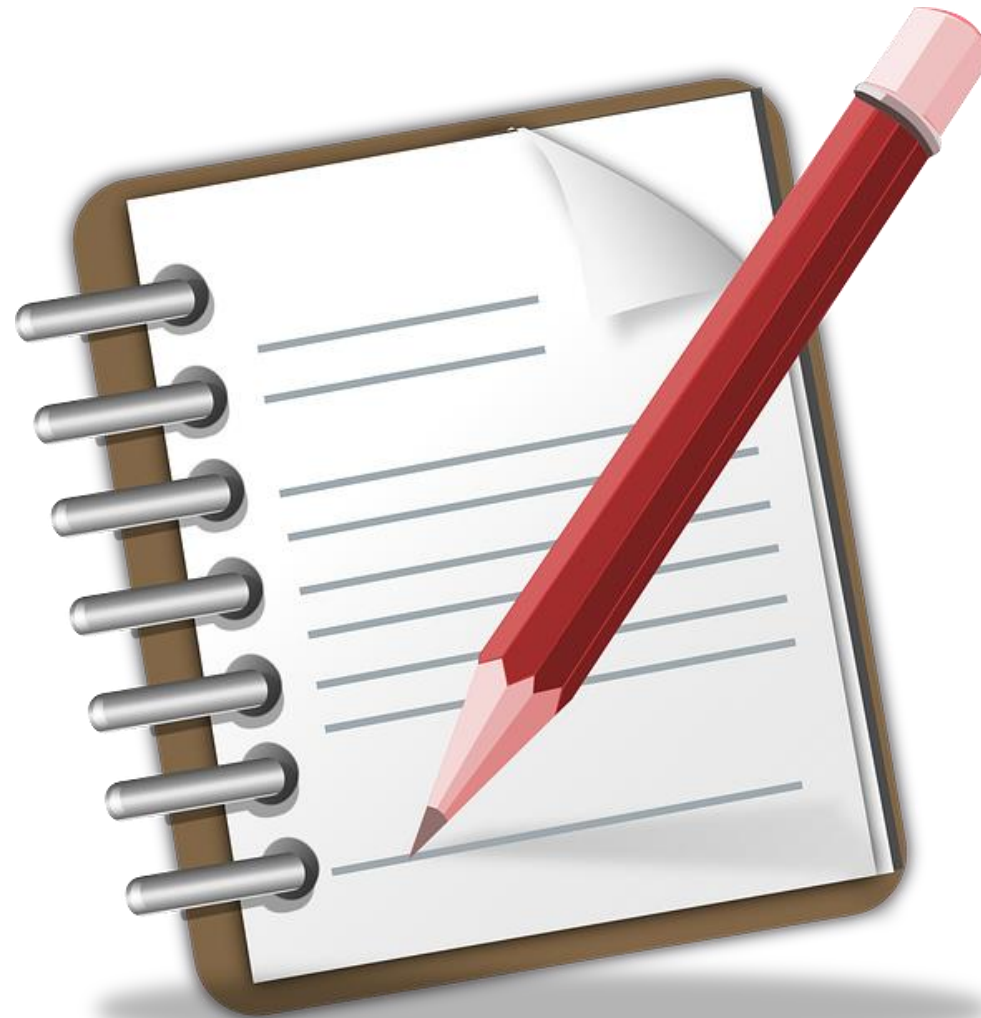
## AL TERMINAR DE PAGAR EL CRÉDITO AUTOMOTOR ¿QUÉ SE DEBE SABER PARA REALIZAR EL ALZAMIENTO DE LA PRENDA?

La **Ley N° 20.855** que entró en vigencia el 23 de enero de 2016, establece nuevos derechos para el consumidor con la finalidad de asegurar que, una vez pagadas todas las obligaciones con la entidad que otorgó el crédito, usted pueda disponer libremente del bien que dio en garantía.

Estos nuevos derechos, corresponden a:



## V. RESUMEN



# Crédito Automotor v/s Crédito de Consumo

Comparación modalidad de financiamiento		
	Crédito Automotor tradicional	Crédito Consumo
<b>Objetivo</b>	Compra de Vehículo	Libre disponibilidad
<b>Prenda</b>	Si	No
<b>Pie</b>	Exigido en la mayoría de los casos. En general, corresponde al 20% del valor del vehículo.	No
<b>Modalidad de pago</b>	Cuotas iguales durante toda la duración del crédito	Cuotas iguales durante toda la duración del crédito
<b>Final del periodo</b>	Al saldar la deuda, la entidad financiera debe alzar la prenda sobre el vehículo (LEY 20.855)	Deuda queda pagada y vehículo sin prenda
<b>Mínimo</b>	4.041.360	3.787.184
<b>Máximo</b>	5.127.336	4.931.833
<b>Costo Total del Crédito promedio (con seguro desgravamen)</b>	\$ 4.721.804	\$ 4.336.253

# Derechos del consumidor que contrata un crédito automotor

**1) Derecho a una información veraz y oportuna:** durante toda la relación de consumo, desde la publicidad, promoción, oferta y cotización del Crédito, así como durante su vigencia y al término del mismo, como también respecto de la prestación de otros productos y servicios asociados.

- Las cotizaciones son hechas a nombre del consumidor, evaluando el riesgo del solicitante. Por regla general no podrán tener una vigencia menor a 7 días hábiles a contar de su comunicación al Consumidor interesado en la contratación de un Crédito.
- Al momento de la contratación, se deben informar, no sólo las condiciones del crédito ofrecido, sino que también aquellas relativas a los productos o servicios ofrecidos conjuntamente, tales como seguros, incluyendo sus valores en caso de contratación conjunta o por separado.

# Derechos del consumidor que contrata un crédito automotor

- 2) **Derecho a la libre elección**, el consumidor puede optar libremente con que prestador de servicios financieros desea contratar.
- 3) **Derecho a que se admita el pago automático** del monto de lo adeudado con cargo a una cuenta corriente, cuenta vista o línea de crédito de una empresa bancaria distinta de la que contrató el crédito, en la medida que tengan un contrato de afiliación.
- 4) **Derecho a conocer la liquidación total del Crédito**, a su solo requerimiento, para renegociar los créditos que tuvieran contratados con dicho proveedor.
- 5) **Derecho a realizar prepagos o pagos anticipados**. Pueden convenirse libremente entre las partes. Para pagos inferiores al 20% del capital adeudado, se requiere del consentimiento del acreedor. El derecho a prepagar es irrenunciable.

## Derechos del consumidor que contrata un crédito automotor

**6) Derecho a poner término anticipado al contrato** de crédito por su sola voluntad y siempre que extinga totalmente las obligaciones con el proveedor por dicho crédito.

**7) Derecho a exigir en los contratos de adhesión y en las cotizaciones, una hoja de resumen**, esto es, una hoja inicial que contiene un resumen estandarizado de las principales cláusulas del contrato de crédito.

**8) Derecho a una oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas** estas. La regla general en este tipo de créditos es que se otorguen con una garantía prendaria de por medio, es decir, que el auto que se adquiera garantice o caucione el crédito contratado. Una vez se haya terminado de pagar el crédito, el consumidor tiene derecho a que ese bien quede liberado y pueda, por tanto, disponer libremente de él.

**9) Derecho a la reparación e indemnización en caso de incumplimiento por parte del proveedor de cualquiera de las obligaciones contraídas**. En este caso es posible denunciar el incumplimiento ante el Juzgado de Policía Local respectivo.

## Anexo

# Ranking Mercado Financiero

## Crédito Automotor

Primer semestre 2018

# Ranking Financiero

## Empresas de Crédito Automotor

### JUSTIFICACIÓN

Propender cambios de conducta de las entidades financieras que favorezca una mayor competencia entre las empresas y mejor atención para sus clientes.

### OBJETIVOS

- ✓ Identificar el volumen de reclamos levantados contra las financieras automotrices.
- ✓ Describir el comportamiento de las financieras automotrices ante los reclamos de los consumidores (lo que se obtiene a través de estadísticas de indicadores tales como «proveedor acoge», «no acoge» y «no responde»).
- ✓ Identificar las causales más frecuentes de reclamos de los consumidores contra las financieras automotrices (los principales).
- ✓ Ranquear (posicionar) a las financieras automotrices en función de los reclamos de los consumidores.



# Metodología

## Tasa de reclamos (TR)

Es la cantidad de reclamos que presenta una financiera automotriz, por cada 10.000 clientes con créditos automotor vigentes. Se calcula dividiendo el número de reclamos registrados contra una empresa de crédito automotor por su número de clientes con créditos automotores (tradicional e inteligentes) vigentes, multiplicado por 10.000.

$$TR_m = \left[ \frac{N^\circ \text{ de reclamos relacionadas a empresas de credito automotor } m}{\text{Stock de clientes con creditos automotores vigentes } n} \right] * 10.000$$

m= 1er semestre 2018.

n= julio de 2018

**Nota:** Para el presente ranking se consideraron solamente empresas con stock de créditos automotores vigentes mayores a 2.000 y que presentaron reclamos ante Sernac durante el primer semestre de 2018.

## Tasa de respuesta desfavorable (TRD)

Se calcula dividiendo el número de reclamos clasificados como «proveedor no acoge» y «proveedor no responde» en la plataforma del Sernac, por el número total de reclamos (clasificados como Proveedor Acoge, Proveedor no Acoge y Proveedor no Responde) asociados a una empresa de crédito automotor, todo ello multiplicado por 100.

$$TASA_m = \left[ \frac{N^\circ \text{ de reclamos relacionadas empresas de crédito automotor clasificados como «respuesta desfavorable» } m}{N^\circ \text{ total de reclamos relacionados a empresas de crédito automotor } m} \right] * 100$$

m= Primer semestre de 2018.

# Principales Resultados

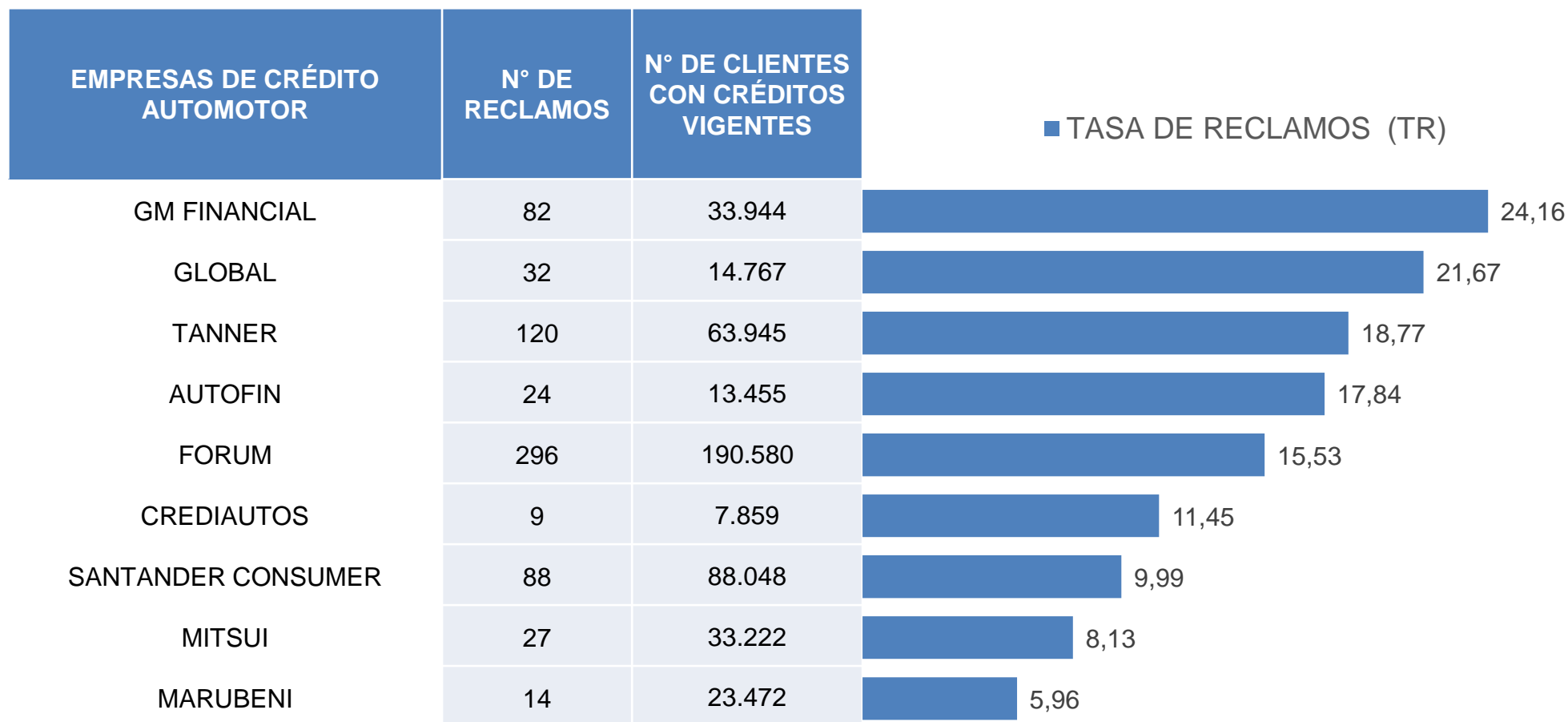


# Principales motivos de reclamos en Empresas de Crédito Automotor

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS	1er SEMESTRE 2018	
	Nº DE RECLAMOS	% DE RECLAMOS
COBRANZA QUE AFECTAN LA PRIVACIDAD FAMILIAR Y LABORAL	85	12%
NO RECONOCE DEUDA	54	8%
PRODUCEN UN DESEQUILIBRIO CONTRACTUAL EN PERJUICIO DEL CONSUMIDOR	53	8%
NEGATIVA O RETARDO EN LIBERAR GARANTIAS	53	8%
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	49	7%
COBRO DEUDA DE TERCERO NO CONOCIDO EN EL DOMICILIO	49	7%
DUPLICIDAD DE COBROS	27	4%
NEGATIVA A PAGAR SINIESTRO ASEGURADO	21	3%
INFORMA DEUDA A TERCEROS	21	3%
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	19	3%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A SERNAC	18	3%
COBRO DE DEUDA EXCESIVA	17	2%
NO INFORMA DETALLE DEL MONTO ADEUDADO (PREPAGO)	17	2%
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACION (COPIA DE CONTRATO COMPROBANTE PAGO FACTURA)	15	2%
PUBLICADO CON DEUDA PAGADA	13	2%
COBRO DE GASTOS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL EXCESIVO	13	2%
COBRO DE GASTOS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL ANTES DE 15 DIAS DEL ATRASO	12	2%
NO INFORMA LAS CONDICIONES OBJETIVA PARA ACCEDER A UN PRODUCTO	12	2%
OTROS	152	22%
<b>TOTAL</b>	<b>700</b>	<b>100%</b>

La categoría "otras causas" agrupan motivos de reclamos tales como; publicado con deuda no reconocida, retraso en la entrega de la liquidación de prepago, incumplimiento de la respuesta entregada al consumidor, etc.

# Tasa Reclamos (TR) Empresas de Crédito Automotor

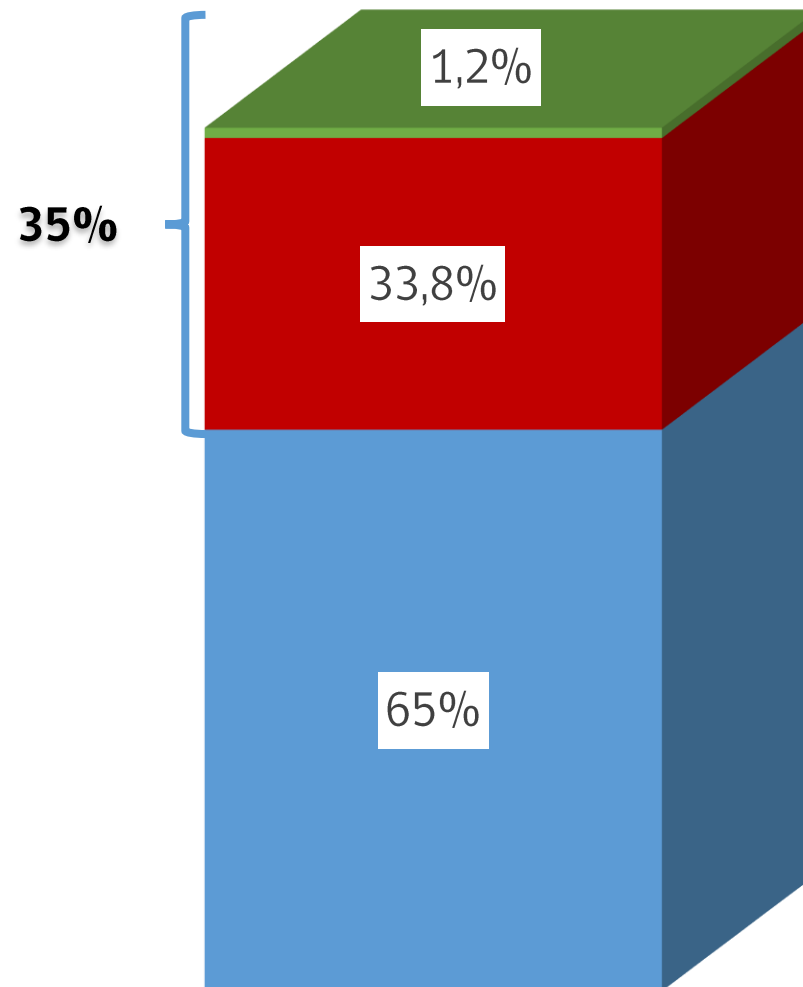


- Las tasas más altas el **1er semestre de 2018** las obtuvieron las empresas de crédito automotor **GM Financiamiento y Global, 24,16 y 21,67** respectivamente.
- En cambio, las más bajas las obtuvieron **Marubeni Credit y Mitsui Auto Finance** con **5,96 y 8,13** respectivamente.

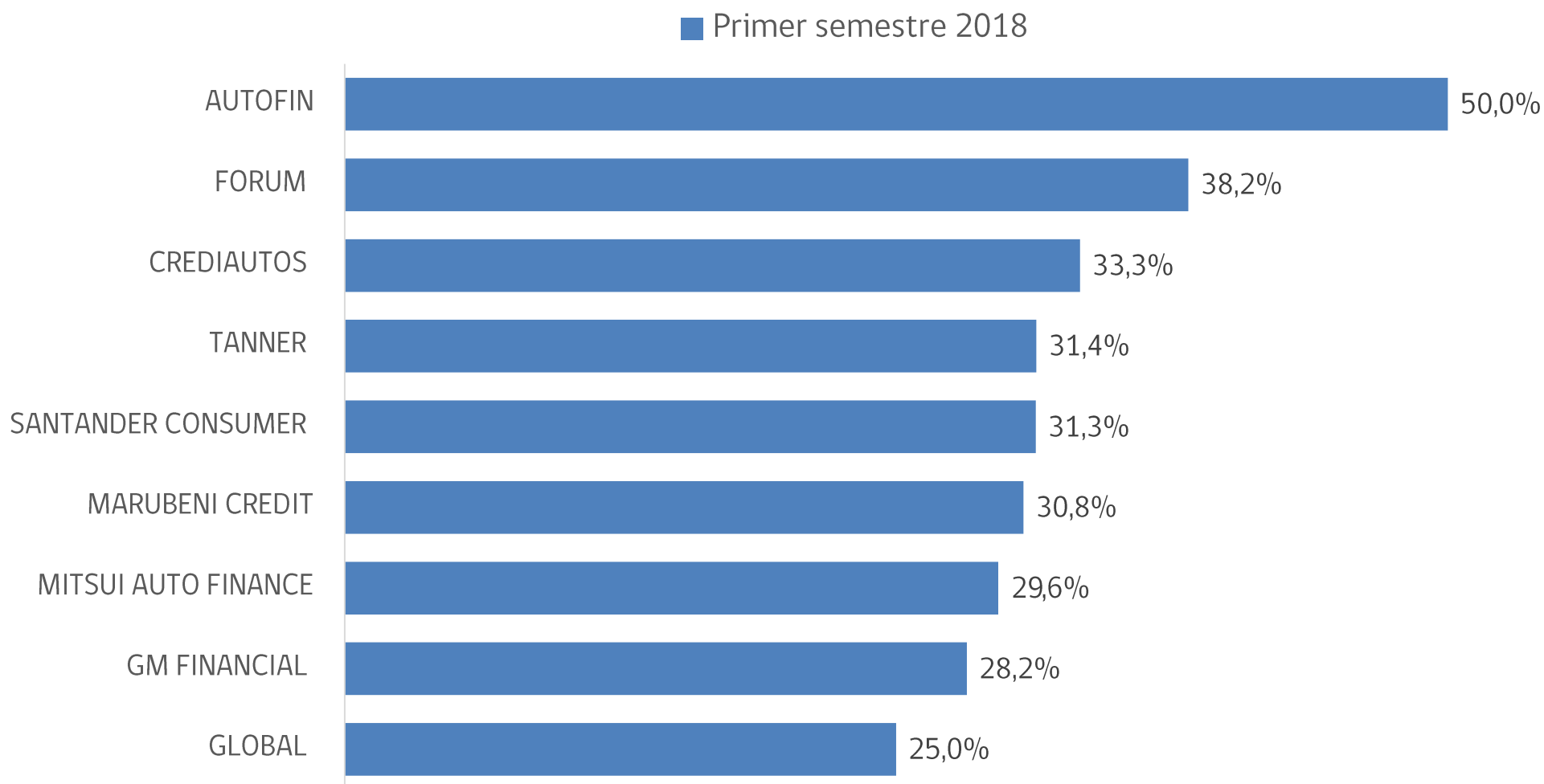
# Respuesta a reclamos financieros en las Empresas de Crédito Automotor

■ PROVEEDOR ACOGE ■ PROVEEDOR NO ACOGE ■ PROVEEDOR NO RESPONDE

La **tasa de respuesta desfavorable** del **total** de reclamos ingresados a SERNAC durante el primer semestre de 2018 en el Mercado Financiero fue de **44%**. En cambio, la tasa de **respuestas desfavorables en las empresas de crédito automotor** fue de un **35%**.



# Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) en Empresas de Crédito Automotor



## En el 1er semestre de 2018:

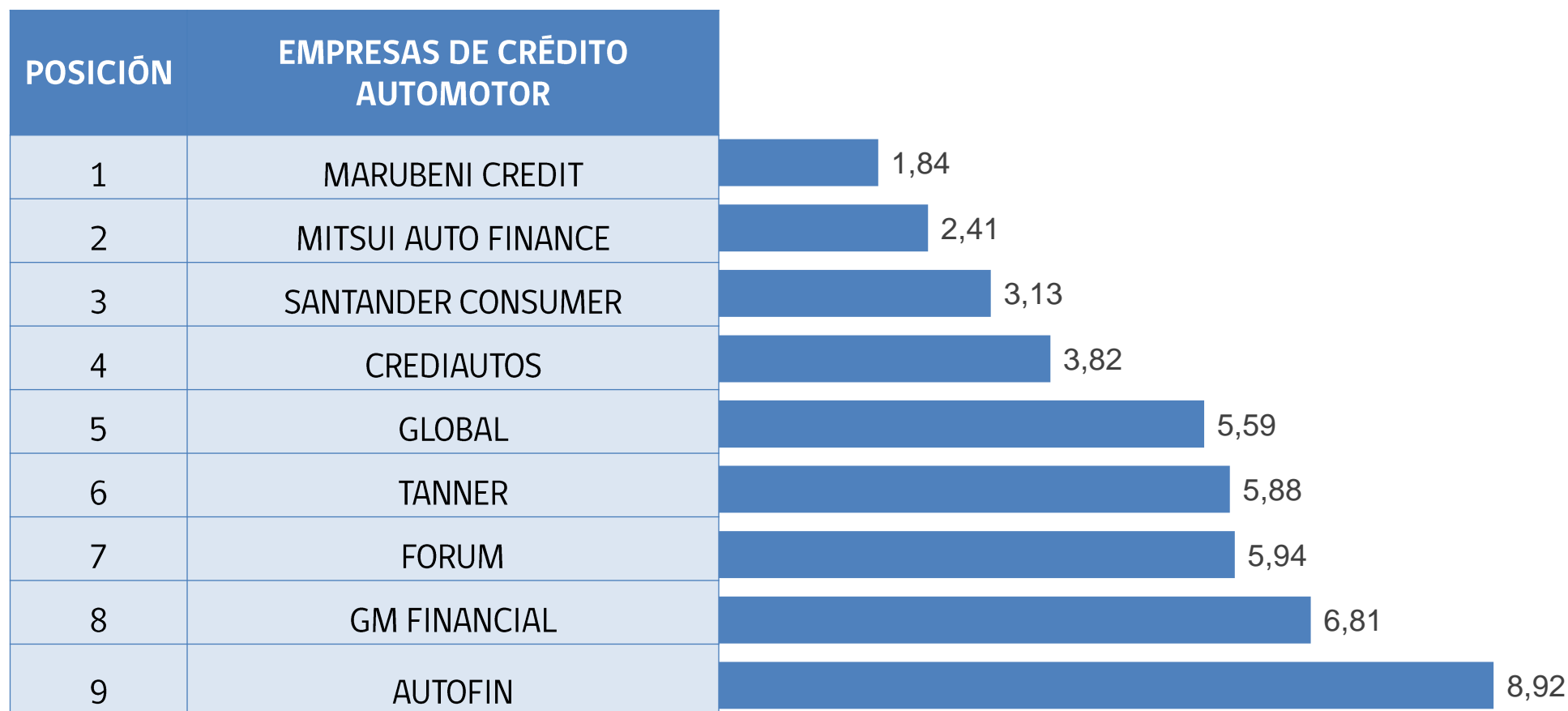
- Las tasas de respuesta desfavorable más altas se registraron en las empresas: **AutoFin (50%)**, **Forum (38,2%)** y **Crediautos (33,3%)**.
- Las tasas de respuesta desfavorable más bajas se observaron en las empresas: **Global (25%)** y **GM Financiamiento (28,2%)** y **Mitsui Auto Finance (29,6%)**.

# RANKING DE RECLAMOS EN EMPRESAS DE CRÉDITO AUTOMOTOR

PRIMER SEMESTRE DE 2018

## TR X TRD

Indicador que refleja el número de reclamos no acogidos y no respondidos por cada 10.000 clientes con créditos vigentes.



# CONCLUSIONES

## ✓ Empresas de Crédito Automotor (primer semestre 2018)

### Los 3 principales motivos de reclamos:

- "Cobranza que afectan la privacidad familiar y laboral " (12%).
- "No reconoce deuda" (8%).
- "Produce un desequilibrio contractual en perjuicio del consumidor" (8%).
- "Negativa o retardo a liberar garantías" (8%).

## ✓ Tasa de Reclamos (TR) en las empresas de crédito automotor (primer semestre 2018)

La TR **más bajas** las obtuvieron Marubeni Credit (5,96), Mitsui Auto Finance y Santander Consumer, en cambio las **más altas** se observaron en GM Financiamiento (24,16), Global (21,67) y Tanner (18,77).



# CONCLUSIONES

## ✓ Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) en las empresas de crédito automotor (al primer semestre de 2018)

El **35%** de los reclamos contra las empresas de crédito automotor **no fueron respondidos favorablemente**

Las empresas de crédito automotor que presentaron un **mayor tasa de respuesta desfavorable**, fueron Autofin con un 50%, Forum con un 38,2% y Crediautos con un 33,3%.

En cambio, las empresas que presentaron las **tasas de respuestas desfavorables más bajas** fueron; Global con un 25%, GM Financial con un 28,2% y Mitsui Auto Finance con un 29,6%

## ✓ Resultado Final (segundo semestre 2017).

**El indicador final de las empresas de crédito automotor**, que enlaza la Tasa de Reclamos (TR) con la Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD), indica que las entidades con mejor comportamiento ante los reclamos de los consumidores fueron: Marubeni Credit, Mitsui Auto Finance y Santander Consumer. Por el contrario, Autofin, GM Financial y Forum presentaron los indicadores más altos.



**CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS**