



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

GUÍA DE ALCANCE FINANCIERO EN OPERACIONES DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS

INTRODUCCIÓN

La Ley N° 20.555, se publicó el día 5 de diciembre de 2011 y entró en vigencia el día 4 de marzo de 2012, modificó la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), y permitió generar un nuevo estándar en materia de protección de los derechos de los consumidores financieros. Adicionalmente, el 31 de julio del 2012, entró en vigencia el Decreto Supremo N° 42, de 2012 del Ministerio de Economía, Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios.

Uno de los principales objetivos de la referida Ley, así como de los reglamentos que la complementan, es que exista una mayor entrega de información a los consumidores, de forma más homogénea y eficaz, reduciendo las asimetrías presentes en el mercado financiero. Cuando los consumidores están bien informados y cuentan con una variedad de opciones comparables de donde elegir, pueden tomar mejores decisiones de consumo.

La implementación de los reglamentos dictados luego de la entrada en vigencia de la ley 20.555, que contienen aspectos más específicos que deben ser aplicados, dio lugar a un proceso creciente de consultas sobre la adecuada aplicación de las nuevas disposiciones ante casos especiales, principalmente en vista a las características particulares de ciertos proveedores o por las propiedades o atributos específicos de un determinado producto o servicio financiero. En este sentido, cabe destacar que, dada la heterogeneidad de la naturaleza de proveedores de productos y servicios financieros, la normativa específica aplicable y las características propias de dichos productos y servicios, las disposiciones de los reglamentos establecen un estándar general, que debe aplicarse de manera genérica en la entrega de información a los consumidores por parte de los proveedores financieros, incluyendo un conjunto de derechos y deberes tanto para el proveedor como para el consumidor.

Es por ello que mediante el presente documento, el Servicio Nacional del Consumidor pretende abordar ciertos aspectos particularmente relevantes en materia de información financiera, abordando un listado de instrumentos o elementos sobre los cuales, frecuentemente, recaen las consultas de proveedores y otros agentes del sistema, procurando brindar una guía que permita establecer lineamientos referentes a su correcta comprensión, así como a criterios y métodos de cálculo, esto último, principalmente, frente a la obligación de informar la Carga Anual Equivalente (CAE) y los factores que inciden en ella.

De esta forma, el SERNAC ha trabajado sobre la base de los siguientes principios contemplados en la LPC:

- **Principio de Veracidad:** la información que se entrega a los consumidores debe ser veraz y oportuna. Lo anterior se encuentra reconocido en el artículo 3 inciso 1° letra b) de la LPC, en virtud del cual, en el contexto de los productos financieros, lo



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

informado debe corresponder a lo efectivamente ofrecido y cobrado. Así, si bien es razonable estimar ciertos supuestos para la entrega de información (por ejemplo, los elementos que inciden en el cálculo de la CAE), la información debe ceñirse lo más posible a lo que el consumidor pagará efectivamente.

- **Principio de Comprobabilidad:** establecido en el artículo 33 de la LPC, que, en materia financiera, se refiere a que los cobros realizados por parte del proveedor, ya sea por conceptos como el uso del instrumento, fijación de tasas o tarifas, gastos notariales, etc., deben ser susceptibles de comprobación, es decir, el proveedor debe tener la capacidad de demostrar fehacientemente todos y cada uno de los ítems de cobro, con especial énfasis en aquellos elementos que inciden en la CAE y en el Costo Total del Crédito.
- **Principio de Disponibilidad y Acceso a la Información:** La información relativa a los productos y servicios financieros debe estar disponible para los consumidores (CAE, Costo Total del Crédito, Tasa de interés, Valor Cuota y otras características u condiciones de contratación relevantes).
- **Principio de Autosuficiencia:** Cada canal o medio de información debe bastarse a sí mismo, es decir, deben ser suficientes y verídicos en cuanto a su contenido, de manera tal que ellos no carezcan de la información que por ley los proveedores están obligados a entregar a los consumidores.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1) Gastos Operacionales en Créditos Hipotecarios

El artículo 3° del reglamento de créditos hipotecarios define a la CAE, de la siguiente forma:

$$W_0 = \sum_{m=0}^M R_m (1 + i_f)^{-m}$$

Donde:

W_0 : Monto Líquido del Crédito Hipotecario recibido por el Consumidor en $m = 0$.

R_m : Pagos por amortización, intereses y todos los gastos operacionales, los seguros asociados al Crédito Hipotecario y los gastos o cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados, si los hubiere, en el periodo m .

i_f : Tasa en base anual con frecuencia de composición f .

Los gastos operacionales (GGOO) se excluyen del cálculo de la CAE cuando estos son pagados por el consumidor de forma separada del crédito hipotecario, excepto cuando dichos gastos operacionales forman parte del mismo crédito. Consecuentemente, los gastos operacionales tampoco deben incluirse en el costo total del crédito, salvo que formen parte del crédito otorgado.

Lo anterior también es válido para los gastos operacionales generados en procesos de renegociaciones hipotecarias y el cálculo de la CAE Vigente.

2) Impuesto de timbres y estampillas en créditos hipotecarios

El gravamen a los créditos hipotecarios mediante el impuesto de timbres y estampillas se excluye para efectos del cálculo de la CAE, debido a que el impuesto forma parte de los GGOO en la práctica comercial y, como se señaló en el punto anterior dichos gastos son pagados por el consumidor de forma separada al crédito de manera previa al mismo.

3) Seguro desgravamen constante / decreciente en Créditos Hipotecarios

Dentro del componente de los flujos de pago se encuentran incluidos los seguros, ya sean obligatorios o voluntariamente contratados. Procurando que los flujos estén lo más cercanos a la realidad para la confección de la CAE, de acuerdo al principio de veracidad de la información, se debe estimar la CAE en base al cobro efectivo del seguro de desgravamen, es decir, si es de tipo fijo o bien decreciente. Esto significa que en los casos en que el seguro de desgravamen aplique su cobro (y cobertura) según el saldo adeudado, (lo que eventualmente signifique un descenso en su valor) su prima mensual se calcula en base al saldo insoluto de la deuda remanente y al factor por cada institución.

Cabe destacar que el tipo de cobro aplicado por concepto de seguro debe de ser informado en la simulación y/o publicidad asociada al producto mediante una nota explicativa. De esta manera se evitarán confusiones entre el valor del dividendo con todos los gastos asociados y el costo total del crédito.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4) Cuotas morosas en CAEV de créditos hipotecarios

Para el cálculo de la CAE vigente se excluyen tanto las cuotas morosas así como los gastos asociados a dicha morosidad. Cargos como los gastos de cobranza extrajudicial, intereses moratorios y otros cargos en los que se puede incurrir a causa de retrasos en los pagos, pueden distorsionar el cálculo y la naturaleza de la CAE Vigente.

Para el cálculo de la CAEV la fecha considerada será la del último pago efectivo, y las cuotas pendientes no se consideran atrasadas.

5) Hipotecarios con pagos diferidos

Los pagos diferidos y meses de no pago reducen la Carga Anual Equivalente, mientras aumenta el costo total del crédito por el efecto de la adición de intereses. El cálculo de la CAE debe contemplar los flujos efectivos, considerando todo periodo de gracia o no pago que se pacte en la operación de crédito.

Dado que los periodos de gracia reducen la CAE, a la vez que aumenta el costo total de crédito, se hace necesario que, con el fin de procurar que los costos sean descritos de la forma más clara posible, junto con la CAE, se incorpore el Costo Total del Crédito en toda ocasión. Debe tenerse presente que, en virtud a lo dispuesto en el artículo 3 inciso 2º letra a) de la LPC, los consumidores financieros tienen derecho no sólo a conocer la CAE, sino que también a recibir la información del costo total del producto o servicio financiero.

Adicionalmente, y en concordancia con el deber de los proveedores de entregar información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios que ofrecen, contenido en el artículo 3 inciso 1º letra b) de la LPC, se debe agregar en simuladores y mensajes publicitarios, mediante una nota explicativa o similar, información acerca del hecho que un determinado crédito se ofrece bajo la modalidad de meses de no pago o periodo diferido, lo que podría afectar la CAE y el costo total del crédito. Lo mismo aplicará en aquellos casos en que sean adicionados intereses a propósito del cobro anticipado de alguna cuota o debido a la fecha de curse de un determinado crédito.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ANEXOS

Ejemplo 1: Cálculo de CAE Hipotecaria.

A continuación, se ilustrará mediante un ejemplo el cálculo de la CAE de un crédito hipotecario, teniendo a la vista la siguiente información:

| Condiciones del Crédito | |
|---|-----------------|
| Monto (UF) | 1.000 |
| Seguro de Desgravamen mensual (UF) | 0,25 |
| Seguro de incendio y sismo mensual (UF) | 0,5 |
| Tasa de interés anual | 4,00% |
| Tasa de interés mensual | 0.33% |
| Plazo (meses) | 144 |
| Resultados | |
| Dividendo sin seguros (UF) | 8,72 |
| Dividendo con seguros (UF) | 9,47 |
| Costo total del crédito (UF) | 1.363,77 |
| CAE ¹ | 5,44% |

Para el cálculo de la CAE debemos encontrar el valor i_f al descontar los flujos de egreso e igualar al monto del crédito otorgado.

$$W_0 = \sum_{m=0}^M R_m (1 + i_f)^{-m}$$

$$1.000 = \sum_{m=0}^{144} 9,47 (1 + i_f)^{-m}$$

$$1.000 = \sum_{m=0}^{144} 9,47 \frac{1}{(1 + i_f)^m}$$

$$i_f = 0,453\%$$

$$CAE = i_f * f$$

$$CAE = 0,453\% * 12$$

$$CAE = 5,44\%$$

¹ Redondeado a dos decimales.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Por lo tanto, la carga anual equivalente para la operación hipotecaria, es de **5,44%**.

Ejemplo 2: Cálculo de CAE Hipotecaria con Seguros Decrecientes

A continuación, en el siguiente ejemplo se considera un crédito hipotecario por un monto de 1.000 UF a un plazo de 12 años. Se ilustrará el cálculo de la CAE con seguro de desgravamen decreciente, teniendo a la vista la siguiente información:

| Condiciones del Crédito | |
|---|----------------|
| Monto (UF) | 1.000 |
| Seguro de desgravamen (UF) ² | 0,25 |
| Seguro de incendio y sismo (UF) | 0,5 |
| Tasa de interés anual | 4,00% |
| Tasa de interés mensual | 0,33% |
| Plazo (meses) | 144 |
| Resultados | |
| Dividendo sin seguros (UF) | 8,72 |
| Primer dividendo con seguros (UF) | 9,47 |
| Último dividendo con seguros (UF) | 9,22 |
| Costo total del crédito (UF) | 1.347,3 |
| CAE ³ | 5,24% |

Bajo estas condiciones, se consideran los flujos del periodo tomando en cuenta la prima del seguro de desgravamen en función del saldo de capital k_m . Por lo tanto, en la medida de que el saldo adeudado se va reduciendo, el monto a pagar por concepto de seguro también lo hace. Luego:

$$\begin{aligned}i_f &= 0,436\% \\CAE &= i_f * f \\CAE &= 0,436\% * 12 \\CAE &= 5,24\%\end{aligned}$$

En este caso el dividendo de UF **9,47** corresponde sólo a la cuota inicial, dado que el seguro de desgravamen, calculado bajo determinado factor, decrece en función de la amortización del capital. Así, hacia el final del periodo en el dividendo N°144 se pagarían UF **9,22**.

² Calculado bajo un factor de 0,00025 sobre el capital

³ Redondeado a 2 decimales.