



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

Noviembre - 2014



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

I. RESUMEN EJECUTIVO.

El presente estudio tiene como objetivo informar las características generales de la oferta crediticia dirigida a los consumidores/as mayores de 60 años, especificando entre otras cosas el costo asociado al crédito otorgado por las cajas de compensación, retail financiero, cooperativas de ahorro y crédito, banca y compañías de seguros, con la finalidad de apoyar a este segmento de consumidores en la toma de sus decisiones de endeudamiento y facilitar un mejor conocimiento del mercado financiero.

Para lograr lo anterior, se aplicó un cuestionario¹ dirigido a las diferentes entidades colocadoras masivas de fondos², entre el 6 y el 22 de octubre de 2014.

Los principales resultados del informe son los siguientes:

Se observó que existen 13 entidades colocadoras masivas de fondos, que declaran ofrecer algún producto y/o servicio financiero específico para pensionados adultos mayores o adultos mayores, que se diferencian por entregar tasas de interés preferencial, entre otros beneficios (Ohio, Principal, Corpvida y Metlife, Coopeuch, Detacoop, Los Andes, Los Héroes, 18 Septiembre, G. Mistral y La Araucana, Banco Consorcio y BciNova). En cambio, un 75% de las entidades encuestadas declaró no ofrecer productos y/o servicios financieros específicos para adultos mayores.

Se determinó que el **Costo Total de un Crédito (CTC)** de consumo por \$500.000 líquidos a 24 meses plazo, incluyendo seguro de desgravamen, asciende en promedio a \$705.524 y que el 47% de las instituciones financieras incluidas en el estudio, presentan un Costo Total del Crédito (CTC) más elevado que el promedio de la industria financiera (\$705.524). En esta línea, el Costo Total del Crédito más económico corresponde a BancoEstado (\$601.595), mientras que el valor más elevado lo ofrece la empresa La Polar (\$855.240). De lo anterior, se concluye que para el mismo crédito, este indicador muestra una diferencia de \$253.645 entre la alternativa más económica y la más cara. Al analizar el Costo Total del Crédito, desglosado por sub mercado, en promedio este valor, osciló entre \$640.678 (Compañías de Seguros) y \$784.453 (Retail Financiero).

La **Carga Anual Equivalente (CAE)** promedio de un crédito de consumo de \$500.000 líquidos a 24 meses plazo, considerando seguro de desgravamen, es de 35,31%. En cuanto a precios, se observó que la institución financiera que presenta la CAE más baja, y que por lo tanto resulta más conveniente y económica, corresponde al BancoEstado (18,43%). En el caso opuesto, se encuentra La Polar con una CAE de 57,95%. De lo

¹ Disponible en anexo N°1 adjunto al informe.

² Instituciones incluidas en estudio son informadas en el apartado N° 4.1 incluido en la metodología del informe.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

anterior, se concluye que para el mismo crédito, este indicador muestra una diferencia de 214% entre la alternativa más económica y la de mayor valor.

Algunas empresas del retail financiero informaron que realizan cobros extras en el otorgamiento del crédito por concepto de comisiones asociadas al avance o súper avance en efectivo desde \$1.160 hasta \$92.990 (Fashions Park, Cencosud, Corona, Hites, CMR Falabella y AbcDin).

En el sub mercado de cooperativas de ahorro y crédito, se verificó que existen cobros extras asociados al otorgamiento de un crédito de consumo. Es así, como Detacoop, indica un cobro extra en el crédito de \$18.000 por concepto de visita domiciliaria, más verificación de informes del cliente. Coocretal indica que aplica un cobro extra de \$10.000 por concepto de gastos de administración al momento de otorgar un crédito de consumo. La cooperativa Lautaro Rosas menciona un cobro extra de \$2.000 por concepto de gastos operativos, más 1% del monto del crédito con objeto de aportar a un fondo solidario de la cooperativa.

Al revisar los valores informados por las empresas, por concepto de gastos notariales, se aprecia una gran variabilidad en el precio asociado al trámite notarial. Estos cobros tienen precios que van desde \$400 hasta \$3.500 para la formalización notarial de un mismo documento.



II. ÍNDICE.

- 1. INTRODUCCIÓN.....5**
- 2. OBJETIVOS.....8**
- 3. MARCO LEGAL.....9**
- 4. METODOLOGÍA.....20**
- 5. ANEXOS.....46**
- Anexo N°1. Encuesta oferta crediticia Adultos Mayores.....46**



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

1. INTRODUCCIÓN.

Producto de la transición demográfica que ha vivido el país, han ocurrido cambios en la estructura de la población en los últimos años. La proporción de menores de 15 años ha disminuido, mientras que la proporción de personas de 15 a 59 años y mayores de 60 años ha comenzado a elevarse. El ritmo de crecimiento con el cual se ha incrementado la población adulta mayor ha sido el doble de la tasa de crecimiento nacional y la de menores de 60 años. En consecuencia, Chile está envejeciendo paulatinamente y se cree que tanto la proporción como el número absoluto de personas de 60 años y más, aumentarán sostenidamente en los próximos decenios³.

En Chile, la legislación establece que es adulto mayor toda persona mayor de sesenta años (artículo N°1 de la Ley 19.828). De acuerdo con la Encuesta CASEN (2011), la cantidad total de adultos mayores en el país corresponde a 2.638.351, lo que desglosado según género se cuantifica en 1.510.963 mujeres y 1.127.388 hombres.

Los adultos mayores conforman un segmento de consumidores que ha ido creciendo en el tiempo. En 1992, este segmento representaba el 9,8% de la población, elevándose a 11,4% el 2002⁴. Las proyecciones⁵ son que al 2025 alcance una cantidad de 3.846.562 personas (20,1% de la población total).

Por otro lado, de acuerdo con el Banco Central de Chile⁶, el país ha experimentado una gran expansión en el acceso al crédito por parte de las personas, en especial de los quintiles de ingreso más pobres. Esto se ha traducido en aumentos importantes en los niveles de endeudamiento. Las tasas de deuda sobre ingreso agregado se han incrementado en cerca de un 56%, entre el 2003 y el 2009. Uno de los elementos más importantes en este aumento del crédito corresponde, por ejemplo, a la expansión del sector no bancario, como el crédito que entregan las casas comerciales. En efecto, éstas han aumentado el acceso al crédito para un sector importante de la población sin acceso a fuentes formales de financiamiento.

Según un estudio realizado por Timeresearch para el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA)⁷, se advierte que el 33% de los adultos mayores tiene deudas con casas comerciales y/o entidades financieras, pagando mensualmente un promedio de \$30.000. El número de adultos mayores morosos en el sistema financiero⁸ se cuantifica en 334.080 personas, correspondiente al 11% del total de morosos del sistema. La mora promedio es

³ Disponible en <http://www.memoriachilena.cl/602/w3-article-93240.html>

⁴ Fuente: Senama e Ine.

⁵ Fuente: Senama, Ine-Celade, estimaciones basadas en datos del Censo 2002.

⁶ Banco Central de Chile. Agosto de 2013. Proceso de Endeudamiento y Sobre Endeudamiento de los Hogares en Chile. N° 703.

⁷ SENAMA. Marzo 2006. Estudio para determinar canasta mínima de consumo de adultos mayores que reciben pensiones asistenciales de vejez (PASIS) o pensión mínima del INP, en la Región Metropolitana.

⁸ Universidad San Sebastián 2014. Quinto informe de deuda personal.

Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

de \$1.563.954 para adultos mayores entre 60 y 69 años, y de \$1.281.739 para mayores de 70 años.

De acuerdo con el informe "Caracterización socioeconómica de adultos mayores con deuda en CCAF"⁹ del 2011, el 50,6% de los adultos mayores (de 65 años y más) tienen deudas con casas comerciales, el 12,8% tiene créditos sociales proporcionados por las cajas de compensación y el 8,6% tiene préstamos de consumo bancario.

Esta última tendencia se confirma a través de la información entregada por la encuesta de "Conocimiento y Evaluación de los Consumidores en Materias Financieras, 2014" realizada por Sernac el año 2014, donde se afirma que el 65% de las personas mayores de 60 años, tienen una deuda en tarjetas de crédito de casas comerciales. Un 29% dice tener deuda en tarjetas de crédito bancarias y un 26% en créditos de consumo.¹⁰

A continuación se adjunta información de ingresos correspondiente a adultos mayores:

Gráfico N° 1. Ingreso promedio de adultos mayores pensionados o jubilados.

APORTES PREVISIONALES Y PENSIONES PROMEDIO*RECIBIDAS POR ADULTOS MAYORES 2011
(Pesos, Noviembre 2011)

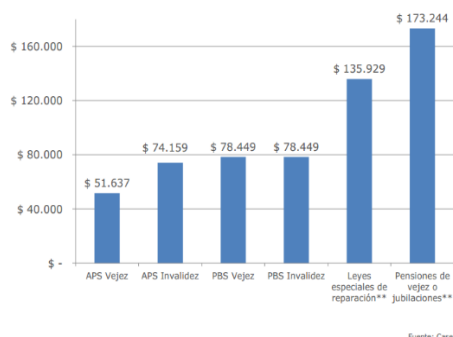
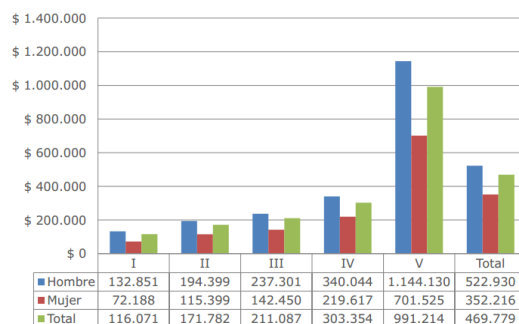


Gráfico N°2. Ingreso autónomo adulto mayor por quintil.

INGRESO DEL TRABAJO PROMEDIO*, ADULTOS MAYORES POR QUINTIL DE INGRESO AUTÓNOMO
(Pesos, Noviembre 2011)



⁹ Caracterización socioeconómica de adultos mayores con deuda en CCAF. Elaborado para la Comisión Especial del Adulto Mayor de Cámara de Diputados, en el marco de la discusión del Proyecto de Ley que limita los descuentos que pueden efectuarse por las entidades pagadoras de pensiones afiliadas a una Caja de Compensación de Asignación Familiar (CCAF), Boletín N° 7069-13, en Primer Trámite. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. 2011.

¹⁰ Encuesta en base a hombres y mujeres mayores de 18 años, residentes en la Región Metropolitana, en territorios urbanos y que en sus hogares cuenten con línea fija residencial y que cuenten o hayan contado con algunos de los productos financieros definidos en el estudio en los últimos 12 meses.



Fuente: SENAMA, a partir de datos de Encuesta Casen (2011).

De acuerdo a datos de SENAMA a partir de información proporcionada por la CASEN (2011), el ingreso autónomo promedio de los adultos mayores es de alrededor de \$469.779 mensuales, mientras que el ingreso promedio de adultos mayores pensionados o jubilados en Chile, asciende a \$173.244 mensuales.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

2. OBJETIVOS.

2.1 Objetivo general.

- Identificar las características generales de la oferta crediticia a la que tienen acceso los adultos mayores, poniendo énfasis en el costo asociado al crédito (de consumo en el caso de las cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, banca y compañías de seguros, y avances o súper avances en efectivo, en el caso del retail financiero), con la finalidad de informar y orientar a este segmento de la población y su entorno familiar, en su proceso de toma de decisiones de endeudamiento.

2.2 Objetivos específicos.

- Identificar las instituciones financieras que otorgan crédito a los adultos mayores y/o pensionados adultos mayores.
- Identificar las políticas crediticias de las instituciones financieras orientadas al adulto mayor y/o pensionado adulto mayor.
- Identificar y comparar los principales indicadores del costo crediticio que enfrentan los adultos mayores y/o pensionado adulto mayor por industria, referidos a:
 - ✓ Carga Anual Equivalente (CAE)
 - ✓ Costo Total del Crédito (CTC)
 - ✓ Tasa de interés
 - ✓ Seguros asociados al crédito.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

3. MARCO LEGAL.

La oferta crediticia para adultos mayores se ha extendido a diversos proveedores de productos y servicios financieros, por lo que la regulación existente al respecto suele enmarcarse dentro de normativas sectoriales dictadas por las respectivas entidades reguladoras y fiscalizadoras, las que deben ser analizadas en su contexto a la hora de revisar la oferta de este tipo de créditos.

Lo anterior no obsta a la plena aplicación de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N° 19.496¹¹, respecto de la venta u ofrecimiento de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero elaborado por proveedores de servicios o productos financieros.

Los derechos que garantiza la LPC a los consumidores deben tenerse siempre en consideración a la hora de contratar un crédito y los proveedores de dichos productos o servicios deben velar por su cumplimiento con especial atención cuando se trata de adultos mayores, procurando haber informado detalladamente a consumidores que presentan características de mayor vulnerabilidad. Mencionamos a continuación algunos derechos que se deben tomar en consideración al respecto:

- Exigir que le informen adecuadamente, de forma veraz y oportuna, las condiciones del crédito. Asimismo, deben respetarle lo informado en las publicidades de crédito.
- Recordar que la cotización que le entregue la institución financiera tiene una vigencia mínima de siete días. Es decir, en ese plazo no le pueden cambiar las condiciones ofrecidas, lo que le permite comparar con otras instituciones.
- Solicitar la hoja de resumen, la cual tiene un formato estándar y debe ir en la primera carilla del contrato y de las cotizaciones. Debe indicar el precio y todos los costos asociados al crédito que el consumidor está solicitando, entre otros aspectos relevantes.
- Tener presente que el Proveedor debe informar la Carga Anual Equivalente (CAE) y el Costo Total del Crédito (CTC) en toda publicidad de créditos. CAE es el Indicador expresado en forma de porcentaje, que revela el costo de un crédito en un período anual, cualquiera sea el plazo pactado para el pago de la obligación¹².
- Poner término anticipado al contrato de Crédito de Consumo por su sola voluntad y siempre que extinga totalmente las obligaciones con el Proveedor por dicho crédito.

¹¹ En adelante, LPC.

¹² Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo, Decreto Supremo N° 43 de 2012 del Ministerio de Economía.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

- Conocer las condiciones objetivas para acceder al crédito en forma previa al otorgamiento del crédito.
- Ser informado por escrito de las razones del rechazo del crédito, las que deben corresponder a condiciones objetivas.
- Se debe informar trimestralmente acerca de la evolución de su crédito, señalando cuánto ha pagado y cuánto falta por pagar.

Para efectos del otorgamiento de créditos de consumo para adultos mayores, es necesario considerar los derechos mencionados y demás normas establecidas en la LPC, como asimismo la normativa sectorial que al efecto se ha dictado, de manera complementaria, por los organismos reguladores y fiscalizadores respectivos.

A continuación se presenta una breve reseña de cada una de las categorías de proveedores considerados en este estudio.

3.1 Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.).

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar son "*corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social*"¹³, y se encuentran orgánicamente reguladas en la Ley N° 18.833.

Las Cajas de Compensación y Asignación Familiar se encuentran sometidas a la fiscalización integral de la Superintendencia de Seguridad Social y de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), para efectos de verificar el cumplimiento de la Tasa de Interés Máxima Convencional. Estos proveedores de productos y servicios financieros son uno de los principales oferentes de crédito para esta clase de consumidores.

Para solicitar créditos en una Caja de Compensación es necesario ser afiliado de la misma.

La oferta de créditos sociales en Cajas de Compensación para adultos mayores se encuentra regulada en el Decreto N° 91 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social del año 1979 y por la Circular N° 2052 de la Superintendencia de Seguridad Social, dictada el día 10 de abril de 2003.

¹³ Art. 1 de la Ley 18.833, de 1989, que establece un nuevo estatuto general para las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.), sustitutivo del actual contenido en el Decreto con Fuerza de Ley N° 42, de 1978, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

3.1.1 Beneficiarios.

Pueden ser beneficiarios de los créditos sociales todos los afiliados a las C.C.A.F., los que pueden ser:

- Trabajadores dependientes, tanto del sector privado como del sector público. Se pueden establecer períodos mínimos de afiliación a la Caja o permanencia en la empresa, lo que debe constar expresamente en lo señalado en el Reglamento Particular del Régimen de cada Caja.
- Trabajadores independientes. No se les exige un tiempo de afiliación para acceder a los créditos sociales.
- Pensionados. No se puede exigir un período de afiliación previa para la concesión de un crédito social.

3.1.2 Límite de Endeudamiento para Afiliados a Cajas de Compensación.

Para el caso de las Cajas de Compensación, el descuento máximo permitido a la remuneración, renta o pensión, líquidas, se encuentra determinado por la Circular N° 2052¹⁴, la cual señala lo siguiente:

- Exigencia de seguro de desgravamen

En el caso de los créditos sociales, el único tipo de seguro que debe encontrarse mencionado en la solicitud de crédito social es el seguro de desgravamen, el cual debe cubrir riesgos de muerte e invalidez y debe incluirse siempre en los créditos sociales.

- Límite de Endeudamiento Máximo

No podrá ser superior a 8 veces la remuneración, renta o pensión líquida para los créditos sociales, incluidos los gastos asociados al crédito, con excepción los destinados a la adquisición de vivienda y estudios para educación superior.

- Monto Máximo de la Cuota Mensual
 - a) **5%** de la remuneración, renta o pensión, líquida, del trabajador o pensionado afiliado, en el caso de remuneraciones, rentas o pensiones líquidas **inferiores o iguales a la Pensión Básica Solidaria;**
 - b) **15%** cuando la remuneración, renta o pensión, líquida del afiliado, sea **superior a la Pensión Básica Solidaria, pero inferior o igual al ingreso mínimo para fines no remuneracionales;**

¹⁴ Modificada al respecto por la Circular N° 2.824, de 2012.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

- c) **20%** cuando la remuneración, renta o pensión, líquida del afiliado, sea **superior al ingreso mínimo para fines no remuneracionales**, pero **inferior o igual al ingreso mínimo** para los trabajadores mayores de 18 años de edad y hasta 65 años y
- d) **25%** cuando la remuneración, renta o pensión, líquida del afiliado, sea **superior al valor del ingreso mínimo** para trabajadores mayores de 18 años y hasta 65 años,
- e) **30%** de la remuneración, renta o pensión líquida y en casos especiales referidos a vivienda, salud o educación, debidamente calificados por el Gerente General de la respectiva Caja.

- Límite de Descuento Global Máximo

40% de la pensión líquida en el caso de los pensionados y 50% de la remuneración o renta líquida para trabajadores, que además de crédito social tengan un crédito hipotecario.

3.2 Instituciones Bancarias.

Un Banco es *"toda sociedad anónima especial que, autorizada en la forma prescrita por esta Ley y con sujeción a la misma, se dedique a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar estos dineros y, en general, realizar toda otra operación que la ley le permita"*¹⁵.

Las Instituciones Bancarias se encuentran reguladas en la Ley General de Bancos, DFL N° 3 del Ministerio de Hacienda del año 1997.

Los Bancos se encuentran sometidos a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, quien, en conjunto con el Banco Central, ha dictado una amplia regulación en materia crediticia. Estos proveedores tienen giro exclusivo y excluyente para la intermediación financiera, pudiendo realizar actividades de depósitos y captaciones.

¹⁵ Art. 40 de la Ley General de Bancos, DFL N° 3 del Ministerio de Hacienda del año 1997, que fija texto refundido, sistematizado y concordado de la ley general de bancos y de otros cuerpos legales que se indican.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

3.2.1 Límite de Endeudamiento.

La Ley General de Bancos establece en su artículo 84 un límite de endeudamiento para el otorgamiento de créditos por parte de los Bancos. En éste se señala que no se pueden conceder créditos a una persona por más del 10% de su patrimonio efectivo.

3.3 Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Las Cooperativas son *"asociaciones que de conformidad con el principio de la ayuda mutua tienen por objeto mejorar las condiciones de vida de sus socios y presentan las siguientes características fundamentales:*

- *Los socios tienen iguales derechos y obligaciones, un solo voto por persona y su ingreso y retiro es voluntario.*
- *Deben distribuir el excedente correspondiente a operaciones con sus socios, a prorrata de aquéllas.*
- *Deben observar neutralidad política y religiosa, desarrollar actividades de educación cooperativa y procurar establecer entre ellas relaciones federativas e intercooperativas¹⁶.*

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito están sometidas a la supervisión y fiscalización del Departamento de Cooperativas del Ministerio de Economía (DECOOP)¹⁷. Sin embargo, algunas Cooperativas se encuentran sometidas a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras¹⁸, las que quedan sujetas a las disposiciones de la Ley General de Bancos y, por tanto, pueden realizar las operaciones permitidas en el artículo 86 de la Ley General de Bancos. Además, se encuentran reguladas por lo establecido en el Capítulo III.C.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central. Actualmente están sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) las siguientes Cooperativas¹⁹:

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Talagante (Coocretal)
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopeuch
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Aérea Limitada (Capual)
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Oriente Limitada (Oriencoop)

¹⁶ Art. 1° de la Ley General de Cooperativas, DFL N° 5 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción del año 2004, que fija el texto refundido, concordado y sistematizado de la ley general de cooperativas.

¹⁷ Art. 108 de la Ley General de Cooperativas.

¹⁸ De conformidad al art. 87 de la Ley General de Cooperativas, quedan sujetas a la fiscalización y control de la SBIF aquellas Cooperativas cuyo patrimonio exceda las 400.000 unidades de fomento.

¹⁹ Fuente: www.bancafacil.cl.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

- Cooperativa de Ahorro y Crédito el Detallista Limitada (Detacoop)
- Cooperativa de Ahorro y Crédito y Servicios Financieros Ahorrocoop Diego Portales Ltda. (Ahorrocoop)
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Lautaro Rosas Ltda.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios. Actualmente, existen 85 Cooperativas dedicadas al ahorro y otorgamiento de créditos²⁰ en Chile.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentran reguladas en la Ley General de Cooperativas, DFL N° 5 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción del año 2004.

3.3.1 Beneficiarios

A diferencia de los Bancos, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito los propietarios son sus socios y cada persona o socio tiene derecho a un voto, independiente de la participación que tenga en el capital. Además, en las Cooperativas es necesario ser socio y cumplir con los requisitos de los estatutos para acceder al crédito.

3.3.2 Límite de Descuento por Planilla

El artículo 54 de la Ley General de Cooperativas²¹ establece un incremento al límite establecido en el Código del Trabajo para descuentos por planilla voluntarios, pudiendo llegar en este caso hasta un 25%, cuando los descuentos adicionales sean a favor de cooperativas de consumo o de ahorro y crédito de las que el trabajador sea socio, siempre que la suma de los descuentos y de los descuentos para vivienda, no exceda del 45% de la remuneración total del trabajador.

Asimismo, señala la mencionada ley que los descuentos se deben efectuar con el sólo mérito de la autorización por escrito del socio de la cooperativa, la que debe otorgarse para cada operación, siempre que no se excedan los límites máximos.

Por último, añade que *"la persona natural o jurídica que haya efectuado los descuentos deberá entregárselos a la cooperativa respectiva, dentro de los primeros 10 días del mes siguiente a la fecha en que hayan debido pagarse las remuneraciones"*.

²⁰ Al 6 de Octubre de 2014, de acuerdo a cifras entregadas por Departamento de Cooperativas del Ministerio de Economía.

²¹ Modificado por la Ley 19.832 de 2002.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

3.4 Emisores de Tarjetas de Crédito no Bancaria (Retail Financiero).

Las tarjetas de crédito no bancarias son documentos que, respaldados por los correspondientes contratos, permiten disponer de un crédito otorgado por una institución financiera para ser usado como medio de pago en la compra de bienes o servicios en comercios que tengan habilitado este sistema²².

Los emisores de tarjetas de crédito no bancarias están sujetos a la supervisión de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en virtud de lo establecido en el Capítulo III.J.1 del Banco Central y lo señalado en la Circular N° 40 de la SBIF.

Los "avances en efectivo" se han transformado en una importante herramienta crediticia, ya que permite retirar dinero desde cajeros automáticos o sucursales de la tienda de retail, con montos pre-aprobados y riesgos previstos con anterioridad a la solicitud del crédito, por lo que son de muy fácil acceso.

3.5 Compañías de Seguros.

Actualmente, las Compañías de Seguros se encuentran facultadas para otorgar créditos a personas naturales o jurídicas para respaldar las reservas técnicas y el patrimonio de riesgo. Sin embargo, tienen un límite de entre un 1% y un 5% del total de reservas técnicas y patrimonio de riesgo para invertir en contratos de mutuo o préstamo de dinero otorgados a personas naturales o jurídicas. Tampoco se puede otorgar un crédito a una misma persona, directa o indirectamente, por una suma que exceda el 5% del límite antedicho. Con todo, este límite de concentración no podrá exceder del equivalente a 10.000 unidades de fomento.

Las Compañías de Seguros se encuentran fiscalizadas por la Superintendencia de Valores y Seguros, la que lleva un registro de ellas.

Las Compañías de Seguros se encuentran reguladas principalmente en la Ley de Seguros (DFL N° 251) y el Título VIII del Libro II del Código de Comercio sobre los Contratos de Seguros.

²² Definición obtenida de sitio web www.clientebancario.cl.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

3.6 Normas Comunes al Otorgamiento de Créditos para el Adulto Mayor

3.6.1 Descuentos por Planilla

El artículo 58 del Código del Trabajo (CT)²³ permite realizar descuentos por planillas a los trabajadores y obliga a los empleadores a deducir de las remuneraciones los montos que haya solicitado por escrito el trabajador, los que no pueden exceder del 15% de la remuneración total del trabajador.

Asimismo, la Ley N° 19.832, que modifica la Ley General de Cooperativas, en los artículos 58 y 59 establece un incremento de hasta el 25% del límite de descuentos voluntarios por planilla establecido en el inciso segundo del artículo 58 del CT cuando los descuentos adicionales sean a favor de cooperativas de consumo o de ahorro y crédito de las que el trabajador sea socio.

Por tanto, el límite para descuentos voluntarios que contempla el inciso tercero del artículo 58 del CT, que asciende al 15% de la remuneración total del trabajador, ha sido incrementado hasta el 25%, cuando los descuentos adicionales sean a favor de cooperativas de consumo o de ahorro y crédito de las que el trabajador sea socio.

Por otro lado, los descuentos por crédito social en favor de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, de conformidad a lo señalado por la Dirección del Trabajo²⁴, son de aquellos obligatorios comprendidos en el inciso 1º del artículo 58 del CT. Por tanto, al ser los descuentos antes señalados obligatorios no procede considerarlos en el tope del 45% de la remuneración total del trabajador, del inciso 4º del mismo artículo 58, que rige únicamente para el conjunto de los descuentos facultativos o permitidos de los incisos 2º y 3º de la misma disposición legal.

De todas formas, respecto de las Cajas de Compensación, los descuentos permitidos deben someterse al límite de endeudamiento establecido para los afiliados de instituciones financieras.

Las consecuencias prácticas de lo señalado por la Dirección del Trabajo, además de no considerarse dentro del límite de endeudamiento del 45% de la remuneración del trabajador antes señalado, se refieren principalmente a la obligatoriedad del empleador en

²³ Modificación introducida por Ley N° 20.540 del 06-10-2011.

²⁴ Ordenanza N°0262/004, del 17 de enero de 2012.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

realizar dicho descuento, aún sin contar con la autorización del trabajador o pensionado, ya que se trataría de un descuento obligatorio, al igual que sucede con las cotizaciones previsionales o de seguridad social, impuestos o cuotas sindicales, por ejemplo. En efecto, señala la Dirección del Trabajo al respecto que *"de esta suerte, lo que el trabajador adeude por crédito social a una Caja de Compensación debe ser deducido de su remuneración por la empleadora de acuerdo a las mismas normas de pago y cobro de las cotizaciones de seguridad social"*.

3.6.2 Impuesto de Timbres y Estampillas e Impuesto al Valor Agregado

La Ley sobre Impuestos de Timbres y Estampillas, Decreto Ley N° 3.475 del Ministerio de Hacienda, establece el cobro de esta clase de impuesto a las operaciones de crédito de dinero, gravando a los créditos de consumo con un impuesto equivalente a un *"0,033% sobre su monto por cada mes o fracción que medie entre la emisión del documento y la fecha de vencimiento del mismo, no pudiendo exceder del 0,4% la tasa que en definitiva se aplique"*²⁵.

Sin embargo, en el caso de las Cooperativas, éstas se encontrarían exentas del pago de este impuesto en virtud de una exención personal establecida en el numeral 8° del artículo 23 del mencionado Decreto, el que señala:

"Artículo 23°.- *Sólo estarán exentas de los impuestos que establece el presente decreto ley, las siguientes personas e instituciones:*

8.- Cooperativas, *de conformidad con lo establecido en el R. R. A. 20, de 1963"*.

Por su parte, el artículo 24 de la Ley sobre Impuestos de Timbres y Estampillas²⁶, establece una exención del pago del impuesto que establece esta ley respecto de los documentos que se otorguen en virtud del refinanciamiento de créditos, señalado al efecto en el número 17:

"Artículo 24°.- *Sólo estarán exentos de los impuestos que establece el presente decreto ley, los documentos que den cuenta de los siguientes actos, contratos o convenciones:*

17.- *Los documentos que se emitan o suscriban con motivo de una operación de crédito de dinero, a excepción de las líneas de crédito, concedidas por instituciones financieras constituidas o que operen en el país por el monto que se destine exclusivamente a pagar préstamos otorgados por esta clase de instituciones, en tanto dichos préstamos no*

²⁵ Artículo 1 N° 3 del Decreto Ley N° 3475 de 1980.

²⁶ En virtud de la modificación introducida por la Ley 20.130, publicada el 07.11.2006.

Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

correspondan al uso de una línea de crédito. Asimismo, para hacer efectiva esta exención, se requiere que al momento del otorgamiento del crédito que se paga, el Impuesto de Timbres y Estampillas devengado por los documentos emitidos o suscritos con ocasión del crédito original, se hubiese pagado efectivamente. Igualmente esta exención se aplicará cuando los documentos en que conste el préstamo que se paga se hubieren acogido a lo dispuesto en este número. Para que opere esta exención, tanto el crédito que se paga como el destinado a dicho pago, deberán haber sido otorgados por alguna institución financiera sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Superintendencia de Seguridad Social o Superintendencia de Valores y Seguros” (...)

De esta manera, se puede desprender del artículo citado que los documentos que se emitan o suscriban en virtud del refinanciamiento de créditos otorgado por una institución financiera constituida o que opere en el país, se encuentran exentos del pago de este impuesto, cuando dicha institución esté sometida a la fiscalización de la SBIF, la SUSESO o la SVS.

Por su parte, los intereses provenientes de operaciones de crédito de dinero se encuentran exentas de IVA en virtud de lo señalado en el artículo 12, letra E, número 10 del Decreto Ley N° 825 que regula Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios, el que señala:

"Artículo 12°- *Estarán exentos del impuesto establecido en este Título:*

E.- *Las siguientes remuneraciones y servicios:*

10) *Los intereses provenientes de operaciones e instrumentos financieros y de créditos de cualquier naturaleza, incluidas las comisiones que correspondan a avales o fianzas otorgados por instituciones financieras, con excepción de los intereses señalados en el N° 1 del artículo 15”.*

3.6.3 Tasa Máxima Convencional

De conformidad a lo señalado en la Ley 18.010²⁷, las operaciones de crédito de dinero tienen, por regla general, un límite de interés que es posible cobrar, este límite se conoce como Tasa Máxima Convencional (TMC), que corresponde a la tasa de interés máxima que los oferentes de crédito pueden cobrar en sus operaciones. Tal como señala el Banco Central, el establecimiento de una TMC, o tasa de interés límite, tiene por objeto proteger al consumidor desinformado.

²⁷ Cuya última modificación al respecto fue realizada con fecha 13 de diciembre de 2013, en virtud de la Ley 20.715 sobre Protección a Deudores de Créditos en Dinero.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

Se encuentran exceptuadas de este límite de cobro de tasa de interés las siguientes operaciones²⁸:

- a) Las que se pacten con instituciones o empresas bancarias o financieras, extranjeras o internacionales.
- b) Las que se pacten o expresen en moneda extranjera para operaciones de comercio exterior.
- c) Las operaciones que el Banco Central de Chile efectúe con las instituciones financieras.
- d) Aquellas en que el deudor sea un banco o una sociedad financiera.

Todas las demás operaciones de crédito de dinero, como son los créditos que se analizan en el presente estudio, quedan sujetas a la limitación de cobro establecida en la Ley 18.010 respecto de la Tasa Máxima Convencional. Esta se encuentra regulada en los artículos 6 bis y 6 ter de la mencionada ley y distingue si se trata de operaciones pactadas en moneda nacional no reajutable y las que sí lo son.

Asimismo, el artículo 8 de la Ley 18.010 señala la sanción para el cobro por sobre la Tasa Máxima Convencional, estableciendo al efecto que se tendrá por no escrito dicho pacto de intereses y en tal caso los intereses se reducirán al interés corriente que rija al momento de la convención o al momento en que se devenguen los respectivos intereses. Adicionalmente, la aplicación de intereses por sobre el máximo permitido se considera "usura" y se sanciona conforme a lo establecido en el artículo 472 del Código Penal.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, en la Ley 18.010 se establece un mandato en virtud del cual la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras debe publicar la tasa de interés corriente y, trimestralmente, la tasa de interés promedio ponderado. La Tasa Máxima Convencional se puede encontrar, por fecha, en las publicaciones realizadas por la mencionada Superintendencia, en su sitio web.

Las normas relativas a la aplicación de la TMC señaladas, se aplican respecto de todos los créditos informados en el presente estudio, sin perjuicio del proveedor crediticio que los ofrecieren.

²⁸ Ley 18.010, artículo 5.



4. METODOLOGÍA.

El presente estudio, busca informar sobre cuáles son las alternativas de endeudamiento que tiene un adulto mayor y bajo qué condiciones son ofertados estos productos, con el objeto de orientar al consumidor en la toma de mejores decisiones de consumo.

4.1 Instituciones consideradas en el estudio.

El alcance del presente estudio corresponde a las siguientes entidades colocadoras masivas de fondos:

- 1) Cajas de compensación y asignación familiar.
- 2) Cooperativas de ahorro y crédito (supervisadas por SBIF).
- 3) Retail financiero (Tarjetas de crédito no bancarias).
- 4) Instituciones bancarias.
- 5) Compañías de seguros.

Tabla N°1. Entidades estudiadas.

Cooperativa ²⁹	CCAF	Retail Financiero ³⁰		Banca ³¹		Compañías de Seguros	
Coocretal	La Araucana	Cruz Verde-Solventa	Hites	Banco Santander	Banco Condell	BiceVida	Chilena Consolidada
Coopeuch	Los Andes	Falabella - CMR	La Polar-Plus	Corpbanca	Banco BCI Nova	Pentavida	Principal Financial Group
Oriencoop	18 de Septiembre	París-Cencosud	ABCDIN-Cofisa	Banco Estado	Banco Ripley	Euroamericana	Corpseguros
Detacoop	Los Héroes	Líder-Presto	Fashions Park-Kimco	Banco Falabella	Banco Credichile	Metlife	Vida Security
Lautaro Rosas Ltda.	Gabriela Mistral	Ripley-CAR		Banco Consorcio	Banco del Desarrollo	Corpvida	
		Corona-Mi Solución		Banco Paris		Ohio National	

Fuente: Sernac

²⁹ Las cooperativas Capual y Ahorrocoop contestaron la encuesta fuera de plazo. Cooperarab contestó que no tiene productos crediticios.

³⁰ Tricot (Tricard) y Salcobrand (Matik Card) no realizaron las simulaciones argumentando no tener los productos solicitados.

³¹ Bancos: Internacional, Chile/Edwards, Scotiabank, Itaú, Security, Tbank, Bci, BBVA y Bice no ofrecen productos financieros al segmento de pensionados y/o adultos mayores, de acuerdo con sus políticas comerciales y perfiles establecidos en el estudio. Contestaron sólo el apartado cualitativo del estudio. Banefe no contestó la encuesta.

*No se ha recepcionado la encuesta de Caja de empleados públicos (CAEP).



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

4.2 Procedimiento.

- Revisión del marco normativo relevante.
- Aplicación de encuesta³² cualitativa y cuantitativa, en función a los perfiles (definidos en el punto 4.5.1) de consumidores objeto de estudio. Se solicitaron simulaciones a proveedores financieros de créditos sociales, créditos de consumo, avances en efectivo y súper avances en efectivo.
- Procesamiento y análisis de la información.

4.3 Tipo de investigación.

Descriptiva.

4.4 Recopilación de datos.

Los antecedentes fueron recopilados entre el 6 y el 22 de octubre de 2014.

4.5 Perfil de Consumidores utilizados en simulaciones crediticias

4.5.1 Perfil masculino adulto mayor

- Hombre de 68 años.
- Pensionado.
- Pensión líquida mensual de \$300.000.
- Buen historial de comportamiento de pago, sin morosidades.
- No posee carga financiera previa (sin créditos vigentes).
- Sin preexistencia de salud.

4.5.2 Perfil femenino adulto mayor

- Mujer de 67 años.
- Pensionada.
- Ingreso líquido mensual de \$220.000
- Buen historial de comportamiento de pago, sin morosidades.
- No posee carga financiera previa (sin créditos vigentes).
- Sin preexistencia de salud.

³² Disponible en Anexo N°1.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

A continuación se presentan los principales resultados del estudio, por tipo de proveedor.

5.1 Compañías de Seguros de Vida.

Se observó que el 40% de las compañías de seguros de vida encuestadas (Ohio, Principal, Corpvida y Metlife), mencionan tener productos específicos para el segmento de consumidores pensionados adultos mayores. El resto de las empresas, ofrecen créditos de consumo a sus pensionados de rentas vitalicias, sin importar la edad del solicitante.

En cuanto a diferencias que pudiesen existir entre los créditos de consumo ofrecidos a pensionados adultos mayores y personas menores de 60 años, se establece que no existen, dado que sólo se otorga crédito a pensionados de renta vitalicia. Lo mismo ocurre con respecto a posibles diferencias en los plazos y tasas de interés asociadas a los créditos de consumo.

Con relación a la carga financiera máxima permitida a los pensionados adultos mayores para optar a un crédito de consumo, el 100% de las compañías de seguros señaló permitir un nivel de endeudamiento mensual equivalente al 25% de la pensión líquida, consistente con lo que establece la Norma de Carácter General N° 208 de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

Sobre la política asociada a la recuperación de créditos respecto de adultos mayores, la respuesta de parte de las compañías de seguros, es que realizan el descuento de la cuota del crédito directamente de la planilla del pensionando³³.

Sobre la exigencia del seguro de desgravamen para el otorgamiento de un crédito de consumo, el 60% de las entidades encuestadas (Chilena Consolidada, Ohio, PentaVida, Euroamerica, Vida Security y Metlife), declaran no solicitarlo. El porcentaje restante de empresas, solicitan la contratación del mencionado seguro, pero ofrecen la libre elección del mismo con otra aseguradora.

Por último, el 100% de las compañías de seguros de vida encuestadas declaran no cobrar comisiones asociadas al otorgamiento de un crédito de consumo a sus pensionados.

³³ Artículo 58 del Código del Trabajo Modificación introducida por Ley N° 20.540 del 06-10-2011



Cuadro 1

Condiciones ofrecidas en un crédito de consumo por \$500.000 a 24 meses plazo, con seguro de desgravamen, perfil masculino y femenino.

Instituciones	Monto bruto crédito (\$)	Seguro desgravamen mensual (\$)	Impuesto (\$)	Gastos notariales (\$)	Tasa interés mensual (%)	Valor cuota (\$)	CAE (%)	CTC (\$)
BiceVida	507.789	1.155	2.023	800	1,75	27.253	27,25	654.072
Pentavida	521.823	739	2.087	2.000	1,89	27.247	27,22	653.918
Chilena Consolidada	508.939	760	2.085	1.000	1,64	26.799	23,76	643.176
Corpvida	510.562	545	2.022	2.000	1,70	26.529	23,61	636.696
Principal	521.360	765	s/i	3.000	1,51	25.647	20,81	615.528
Promedio					1,70	26.695	24,53	640.678

Fuente: Sernac en base a información proporcionada por las propias empresas

De acuerdo a las condiciones del crédito analizadas, incluyendo un seguro de desgravamen, el Costo Total del Crédito (CTC) y la Carga Anual Equivalente (CAE) promedios para pensionados fue de \$640.678 y 24,53%, respectivamente (Cuadro N°1).

Del análisis de la información proporcionada por las aseguradoras, se desprende que para otorgar un crédito de consumo estas entidades no discriminan por género en sus políticas de evaluación de riesgo crediticio, debido a que las tasas de interés aplicadas a hombres y mujeres son las mismas.

El Costo Total del Crédito más conveniente lo registró Principal (\$615.528) y el más alto se observó en Bicevida (\$654.072).

Con respecto al valor de la cuota, la más baja la exhibió Principal (\$25.647 mensuales), mientras la más alta, la mostró Bicevida (\$27.253 mensuales).

Al analizar los valores informados de los seguros de desgravamen asociados a un crédito de consumo, los cobros mensuales fluctuaron entre \$545 (Corpvida) y \$ 1.155 (Bicevida).

Por concepto de gastos notariales se aprecia una gran variabilidad de precios. Los cobros para la formalización notarial de un mismo documento, van desde \$800 hasta \$3.000.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

Cuadro 2

Condiciones ofrecidas en un crédito de consumo por \$500.000 a 24 meses plazo, sin seguro de desgravamen, perfil masculino y femenino.

Instituciones	Monto bruto crédito (\$)	Impuesto (\$)	Gastos notariales (\$)	Tasa interés mensual (%)	Valor cuota (\$)	CAE (%)	CTC (\$)
Metlife	502.891	1.991	900	1,85	26.338	23,07	635.003
Pentavida	504.016	2.016	2.000	1,89	26.317	23,52	631.610
Corpvida	503.996	1.996	2.000	1,70	26.173	22,05	628.152
BiceVida	507.789	2.022	800	1,75	26.093	22,62	626.234
Ohio National	502.008	2.008	no aplica	1,85	26.093	25,12	626.232
EuroAmerica	503.000	s/i	1.000	1,80	26.056	24,24	625.344
Chilena Consolidada	503.012	2.012	1.000	1,64	25.843	20,16	620.232
Vida Security	502.912	2.012	900	1,70	25.694	21,00	616.656
Principal	503.333	s/i	3.000	1,51	24.882	17,67	597.168
Promedio				1,74	25.943	22,16	622.959

Fuente: Sernac en base a información proporcionada por las propias empresas

De acuerdo a las condiciones del crédito analizadas, sin incluir un seguro de desgravamen, el Costo Total del Crédito (CTC) y la Carga Anual Equivalente (CAE) promedios, para pensionados fue de \$622.959 y 22,16%, respectivamente (Cuadro N°2).

El Costo Total del Crédito más conveniente lo registró Principal (\$597.168) y el más caro se observó en Metlife (\$635.003).

Con respecto al valor de la cuota, la más baja la ofrece Principal (\$24.882 mensuales), y las más alta Metlife (\$26.338 mensuales).

Los cobros para la formalización notarial de un mismo documento también van desde \$800 hasta \$3.000.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

5.2 Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Se verificó, que el 40% de las empresas encuestadas (Coopeuch y Detacoop), señalan ofrecer créditos de consumo con condiciones especiales para pensionados adultos mayores. Esto consiste en otorgar tasas de interés preferenciales para este segmento de la población, con respecto a los precios de pizarra que se informan a los socios en general.

Respecto a la carga financiera máxima permitida a los pensionados adultos mayores para optar a un crédito de consumo, la respuesta entregada por estas entidades fue de una relación cuota crediticia/ingreso de un 25% mensual. Esta política no difiere respecto a los socios asalariados.

En relación al plazo en el otorgamiento de créditos de consumo, las cooperativas encuestadas señalan que definen políticas distintas para asalariados y adultos mayores. Cada empresa establece una determinada política comercial al respecto.

Al preguntar sobre la política asociada a la recuperación de créditos respecto al segmento de adultos mayores, las cooperativas de ahorro y crédito, señalan que ofrecen las mismas condiciones de refinanciamiento o reprogramación de créditos de consumo para todos los segmentos de clientes.

Al consultar a las aseguradoras sobre la exigencia del seguro de desgravamen u otro, asociado al otorgamiento de un crédito de consumo, el 80% de las cooperativas encuestadas (Detacoop, Oriencoop, Coocretal y Coopeuch), mencionan que no lo exigen o es opcional la contratación de un seguro de desgravamen u otro tipo de seguro al contratar un crédito de consumo. La cooperativa Lautaro Rosas, exige la contratación de un seguro de desgravamen sólo para operaciones superiores a \$6.000.000.

Finalmente, señalar que el 60% de las cooperativas encuestadas declararon cobrar comisiones asociadas al otorgamiento de un crédito de consumo a sus socios.



Cuadro 3

Condiciones ofrecidas en un crédito de consumo por \$500.000 a 24 meses plazo, con seguro de desgravamen, perfil masculino y femenino.

Instituciones	Monto bruto crédito (\$)	Seguro desgravamen mensual (\$)	Impuesto ³⁴ (\$)	Gastos notariales (\$)	Otros (\$)	Tasa interés mensual (%)	Valor cuota (\$)	CAE (%)	CTC (\$)
Detacoop	521.500	467	no aplica	3.500	18.000	2,80	30.781	39,28	738.744
Coocretal	515.316	s/i	no aplica	1.500	10.000	2,70	29.595	36,27	710.283
Oriencoop	514.454	s/i	no aplica	1.000		2,55	29.029	34,13	696.696
Coopeuch	507.448	277	no aplica	800		2,54	28.616	32,64	686.784
Promedio						2,65	29.505	35,58	708.127

Fuente: Sernac en base a información proporcionada por las propias empresas

En promedio, el Costo Total del Crédito (CTC) y la Carga Anual Equivalente (CAE) de créditos de consumo con seguro desgravamen, para pensionados masculinos y femeninos de cooperativas de ahorro y crédito, es de \$708.127 y 35,58%, respectivamente. En esta misma línea, el Costo Total del Crédito más conveniente, lo ofrece Coopeuch (\$686.784) y el más caro, lo tiene Detacoop con un costo total de \$738.744 (Cuadro N°3).

Con respecto al valor de la cuota, la más conveniente la ofrece Coopeuch (\$28.616 mensual), en contraposición a la mensualidad ofertada por Detacoop (\$30.781 mensual).

Del análisis de la información proporcionada por las cooperativas se desprende que estas instituciones no discriminan por género en sus políticas de evaluación de riesgo crediticio, al momento de otorgar un crédito de consumo, debido a que las tasas de interés utilizadas para ambos géneros son idénticas.

Al revisar los valores informados por las empresas, por concepto de gastos notariales, se aprecia una gran variabilidad en el precio asociado al trámite notarial. Estos cobros tienen precios que van desde \$800 hasta \$3.500 para la formalización de un mismo documento.

En la categoría "Otros" (otros gastos asociadas al otorgamiento de un crédito de consumo) del cuadro precedente, se clasificaron todos aquellos valores que no estaban tipificados previamente, los que se detallan a continuación: Detacoop indica un cobro extra en el crédito de \$18.000 por concepto de visita domiciliaria, más verificación de informes del cliente. Coocretal indica que aplica un cobro extra de \$10.000 por concepto de gastos de administración, al momento de otorgar un crédito de consumo.

³⁴Exención de Impuesto de Timbre y Estampilla; La Ley sobre Impuestos de Timbres y Estampillas, Decreto Ley N° 3475, Artículo 24.



Cuadro 4

Condiciones ofrecidas en un crédito de consumo por \$500.000 a 24 meses plazo, sin seguro de desgravamen, perfil masculino y femenino.

Instituciones	Monto bruto crédito (\$)	Impuesto ³⁵ (\$)	Gastos notariales (\$)	Otros (\$)	Tasa interés mensual (%)	Valor cuota (\$)	CAE (%)	CTC (\$)
Detacoop	521.500	no aplica	3.500	18.000	2,80	30.134	39,28	723.216
Coocretal	511.500	no aplica	1.500	10.000	2,70	29.376	35,44	705.023
Oriencoop	501.000	no aplica	1.000	-	2,55	28.270	31,21	678.480
Coopeuch	500.800	no aplica	800	-	2,54	28.241	31,20	677.784
Lautaro Rosas	508.586	no aplica	1.500	7.000	1,50	25.695	21,01	616.689
Promedio					2,42	28.343	31,63	680.238

Fuente: Sernac en base a información proporcionada por las propias empresas

En promedio, el Costo Total del Crédito (CTC) y la Carga Anual Equivalente (CAE), en crédito de consumo con seguro desgravamen, para pensionados adultos mayores corresponde a \$680.238 y 31.63%, respectivamente. En esta misma línea, el Costo Total del Crédito más conveniente, lo ofrece Lautaro Rosas (\$616.689) y el más caro lo tiene Detacoop, con un costo total de \$723.216 (Cuadro N°4).

Con respecto al valor de la cuota, la más conveniente la ofrece Lautaro Rosas (\$25.695 mensual), mientras la más cara es ofertada por Detacoop (\$30.134 mensual).

Al revisar los valores informados por las empresas, por concepto de gastos notariales, se aprecia una gran variabilidad en el precio asociado al trámite notarial. Estos cobros tienen precios que van desde \$800 hasta \$3.500 para la formalización notarial de un mismo documento.

En la categoría "Otros" (otras comisiones o cargos asociados al otorgamiento de un crédito de consumo) de la tabla precedente, se clasificó todos aquellos valores que no estaban tipificados previamente, los que se detallan a continuación: Detacoop, indica un cobro extra en el crédito de \$18.000 por concepto de visita domiciliaria, más verificación de informes del cliente. Coocretal menciona que aplica un cobro extra de \$10.000 por concepto de gastos de administración al momento de otorgar un crédito de consumo. La cooperativa Lautaro Rosas señala un cobro extra de \$2.000 por concepto de gastos

³⁵ Exención de Impuesto de Timbre y Estampilla; La Ley sobre Impuestos de Timbres y Estampillas, Decreto Ley N° 3475, Artículo 24.



operativos, más 1% del monto del crédito, con objeto de aportar a un fondo solidario de la cooperativa.

5.3 Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF).

La totalidad de las Cajas de Compensación (La Araucana, 18 de Septiembre, Los Andes, Gabriela Mistral y Los Héroes) señalaron que ofrecen productos financieros especiales para pensionados adultos mayores. La principal característica que tiene este producto crediticio, es que se otorga con una tasa de interés preferencial, que debe ser menor a la ofrecida para trabajadores en el mismo monto, plazo y moneda.

Respecto a la carga financiera máxima permitida a los pensionados adultos mayores, para optar a un crédito de consumo, la totalidad de las entidades señaló establecer una carga financiera (valor cuota /ingreso mensual líquido) con tope de descuento según segmento de renta y/o pensión líquida de acuerdo a la Circular N° 2824, Título 1, letra B de la SUSESO con un máximo de 25%. Esta política no tiene diferencias con respecto a la fijada para los consumidores asalariados.

En relación a la política de plazos definidos para el otorgamiento de créditos sociales, las cajas de compensación Los Andes, Los Héroes y Gabriela Mistral, señalan que no existen diferencias entre las establecidas para el pago de la deuda entre asalariados y adultos mayores. Las cajas de compensación La Araucana y 18 de Septiembre, condicionan el plazo del crédito a la edad del pensionado, tipo de previsión o institución a la que pertenece (Compañía de seguros, Capredena o IPS). De todas formas el plazo no debe exceder los 60 meses.

Con respecto a eventuales diferencias en las tasas de interés de colocaciones de créditos sociales ofrecidas a afiliados pensionados versus afiliados activos, las cinco Cajas de Compensación que operan en el país, señalan que las tasas de interés de pensionados deben ser menores a las ofrecidas para trabajadores en el mismo monto, plazo y moneda. Circular N° 2.824.

Al preguntar sobre la política de restitución de créditos respecto de los adultos mayores, la totalidad de las cajas indica que realiza la recuperación de los dineros a través de las entidades pagadoras de la pensión respectiva. Además, todas las instituciones de seguridad social ofrecen los mismos mecanismos de refinanciamiento o reprogramación de créditos a los adultos mayores.

Sobre la voluntariedad o exigencia de la contratación del seguro de desgravamen para la obtención de un crédito social, las CCAF mencionaron que por normativa de la



Superintendencia de Seguridad Social, éste debe ser obligatorio sin distinguir entre afiliado pensionados o activos.

Por último, se constató que el 100% de las CCAF del país declararon no cobrar comisiones para el otorgamiento de un crédito de consumo a sus pensionados.

Cuadro 5

Condiciones ofrecidas en un crédito de consumo por \$500.000 a 24 meses plazo, con seguro de desgravamen, perfil masculino y femenino.

Instituciones	Monto bruto crédito (\$)	Seguro desgravamen mensual (\$)	Impuesto (\$)	Gastos notariales (\$)	Tasa interés mensual (%)	Valor cuota (\$)	CAE (%)	CTC (\$)
La Araucana	502.560	1.327	2.010	550	1,68	27.616	28,67	662.784
Los Héroes	503.012	981	2.012	1.000	1,69	27.393	25,54	657.432
G. Mistral	530.559	s/i	3.026	1.250	1,65	27.289	23,37	654.936
18 Septiembre	523.485	879	1.989	400	1,69	26.517	24,33	636.408
Los Andes	504.719	318	2.020	550	1,65	25.639	20,32	621.112
Promedio					1,67	26.891	24,45	646.534

Fuente: Sernac en base a información proporcionada por las propias empresas

En promedio, el Costo Total del Crédito (CTC) y la Carga Anual Equivalente (CAE) en créditos sociales con seguro desgravamen, para pensionados adultos mayores es de \$646.534 y 24.45%, respectivamente. En esta misma línea, el Costo Total del Crédito más conveniente, lo ofrece Caja Los Andes (\$621.112) y el más caro, lo tiene La Araucana (\$662.784) (Cuadro N°5).

De la información proporcionada en el cuadro anterior, se desprende que las CCAF no discriminan por género en sus políticas de evaluación de riesgo crediticio, al momento de otorgar un crédito de consumo, debido a que las tasas de interés utilizadas para ambos géneros son las mismas (1,67% en promedio).

Con respecto al valor de la cuota, la más conveniente la ofrece Los Andes (\$25.639 mensual), en contraposición a la mensualidad ofertada por La Araucana (\$27.616 mensual).



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

Al analizar los valores mensuales informados para seguros de desgravamen, en el caso de estar asociado al crédito de consumo, correspondiente a la cobertura del riesgo respectivo en los 2 años de duración del servicio de la deuda, con precios que van desde \$318 (Los Andes) hasta \$ 1.327 (La Araucana).

Al revisar los valores informados por las empresas, por concepto de gastos notariales, se aprecia una gran variabilidad en el precio asociado al trámite notarial. Estos cobros tienen precios que van desde \$400 (18 de Septiembre) hasta \$1.250 (Gabriela Mistral) para la formalización notarial de un mismo documento.

Cuadro 6

Condiciones ofrecidas en un crédito de consumo por \$500.000 a 24 meses plazo, sin seguro de desgravamen³⁶, perfil masculino y femenino.

Instituciones	Monto bruto crédito (\$)	Impuesto (\$)	Gastos notariales (\$)	Tasa interés (%)	Valor cuota (\$)	CAE (%)	CTC (\$)
Los Héroes	503.012	2.012	1.000	1,69	26.412	24,34	633.888
La Araucana	502.560	2.010	550	1,68	26.289	23,41	630.936
G. Mistral	504.276	3.026	1.250	1,65	26.194	23,37	628.656
Los Andes	504.769	2.019	550	1,65	25.641	20,33	621.160
18 Septiembre	502.389	1.989	400	1,69	25.638	20,78	615.312
Promedio				1,67	26.035	22,45	625.990

Fuente: Sernac en base a información proporcionada por las propias empresas

En cuanto al Costo Total del Crédito (CTC) para pensionado(a), sin incluir seguro de desgravamen, el más bajo se observó en la Caja 18 de Septiembre (\$615.312) y el más alto, se constató en Los Héroes (\$633.888) (Cuadro N°6).

De la información proporcionada en el cuadro anterior, se desprende que las CCAF no discriminan por género en sus políticas de evaluación de riesgo crediticio, al momento de otorgar un crédito de consumo, debido a que las tasas de interés utilizadas para ambos géneros son las mismas.

Con respecto al valor de la cuota, el menor valor, la ofreció la caja 18 de Septiembre (\$25.638 mensual), en contraposición, el mayor precio lo ofertó Los Héroes (\$26.412 mensual).

³⁶ Este escenario es posible sólo por los créditos universales que otorgan las C.C.A.F.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

Por concepto de gastos notariales, se aprecia una gran variabilidad de precios. Los cobros para la formalización notarial de un mismo documento van desde \$400 (18 de Septiembre) hasta \$1.250 (Gabriela Mistral).

5.4 Retail Financiero.

Al consultar a las empresas de retail financiero sobre la oferta de productos crediticios, específicamente dirigidos a los adultos mayores, el 100% de las empresas respondieron que no poseen productos financieros diseñados especialmente para este segmento en cuestión.

Con respecto al nivel de endeudamiento máximo permitido a los adultos mayores, cada empresa lo define de acuerdo a sus propias políticas comerciales.

En relación a los plazos fijados para el pago de los créditos ofrecidos a adultos mayores, versus adultos menores de 60 años, el 100% de las empresas encuestadas respondió que no existen diferencias en las políticas de plazos vinculados a la variable edad.

Con respecto a diferencias en las tasas de interés de avances en efectivo o súper avances ofrecidas a adultos mayores y asalariados menores de 60 años, el 92% de las empresas encuestadas informó que éstas son iguales para ambos tipos de clientes. La Polar no informó su política comercial en este aspecto.

Sobre la política de recuperación de créditos, el 100% de las empresas encuestadas, responden que no existen diferencias en la aplicación de procedimientos de cobranza a adultos mayores y personas asalariadas menores de 60 años.

Ante la interrogante sobre la existencia de alternativas de refinanciamiento de créditos para los consumidores objeto de estudio, el 100% de las empresas encuestadas, respondió disponer de alternativas de reprogramación para el segmento y sin diferenciar por edad entre sus clientes.

Con respecto al seguro de desgravamen, el 100% de las empresas encuestadas mencionó que tal seguro es voluntario y por lo tanto, no se exige como condición para el otorgamiento de un avance o súper avance en efectivo.

Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

Cuadro 7

Condiciones ofrecidas en un avance/súper avance en efectivo por \$500.000 a 24 meses plazo, con seguro desgravamen, perfil masculino y femenino.

Instituciones	Monto bruto crédito (\$)	Seguro desgravamen mensual (\$)	Impuesto (\$)	Gastos notariales (\$)	Cargos por avance/súper avance ³⁷ (\$)	Tasa interés mensual (%)	Valor cuota (\$)	CAE (%)	CTC (\$)
La Polar ³⁸	577.300	s/i	2.300	-	-	3,41	35.635	57,95	855.240
Presto ³⁹	527.144	1.000	3.144	-	-	3,41	34.189	48,71	823.680
Fashions Park ⁴⁰	516.481	677	s/i	-	3.718	3,41	30.808	49,08	790.680
Cruz verde ⁴¹	518.311	1.010	2.073	1.000	-	3,41	31.972	55,62	767.336
AbcDin ⁴²	517.495	646	1.980	-	41.672	1,88	26.090	32,28	685.327
Promedio						3,10	31.739	48,73	784.453

Fuente: Sernac en base a información proporcionada por las propias empresas

De acuerdo a las condiciones del avance o súper avance en efectivo analizadas, incluyendo seguro de desgravamen, el Costo Total del Crédito (CTC) y la Carga Anual Equivalente (CAE) promedios, para pensionados fue de \$784.453 y 48,73%, respectivamente (Cuadro N°7).

El Costo Total del Crédito más bajo lo registró AbcDin (\$685.327) y el más alto, se constató en La Polar (\$855.240).

Fashions Park, Cruz Verde, La Polar y Presto, cobran una tasa equivalente a la tasa máxima convencional (TMC) en sus operaciones de avances en efectivo o súper avance. En el caso de AbcDin, el proveedor informa una tasa de interés mensual de un 1,88% por un avance de \$500.000 a 24 meses, pero por el mismo monto a 12 y 36 meses cobra una tasa de interés de un 3,40% mensual.

Con respecto al valor de la cuota, el menor valor lo ofreció AbcDin (\$26.090 mensual) y el mayor precio fue ofertado por La Polar (\$35.635 mensual).

³⁷ Cargo total por avance o súper avance en efectivo, que se carga por evento o fraccionable por cuota.

³⁸ Avance en efectivo

³⁹ Súper avance en efectivo, el avance en efectivo posee una comisión (\$ 1.225) pero no se entrega simulación con seguro desgravamen.

⁴⁰ Súper avance en efectivo

⁴¹ Crédito de Consumo

⁴² Avance en efectivo/Súper Avance en efectivo

Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

Al analizar los valores informados de seguros de desgravamen, asociados a avance en efectivo y/o súper avance para plazos de 24 meses, los precios mensuales van desde los \$646 (AbcDin) hasta los \$1.010 (Cruz verde).

Cuadro 8

Condiciones ofrecidas en un avance en efectivo por \$500.000 a 24 meses plazo, sin seguro de desgravamen, perfil masculino y femenino.

Instituciones	Monto bruto crédito (\$)	Impuesto (\$)	Gastos notariales (\$)	Cargo por avance/ súper avance ⁴³ (\$)	Tasa interés mensual (%)	Valor cuota (\$)	CAE (%)	CTC (\$)
Hites ⁴⁴	500.000	2.000	-	92.990	3,41	34.594	55,33	835.257
Presto ⁴⁵	503.000	3.000	-	-	3,41	32.623	43,89	785.952
Fashions Park ⁴⁶	516.481	s/i	-	3.718	3,41	30.808	47,57	782.554
Corona ⁴⁷	S/I	s/i	-	10.173	3,41	31.256	43,00	753.133
Cruz verde ⁴⁸	518.311	2.012	1.000	-	3,41	31.029	50,53	744.687
La Polar ⁴⁹	502.000	2.000	-	-	3,41	30.987	41,32	743.688
Ripley Car ⁵⁰	500.000	2.000	-	-	3,39	30.778	41,12	740.667
Cencosud ⁵¹	S/I	s/i	-	1.160	3,31	30.518	40,41	735.592
CMR Falabella ⁵²	502.000	2.000	-	1.160	3,05	29.683	37,29	715.552
AbcDin ⁵³	501.980	1.980	-	41.672	1,88	26.090	29,52	669.812
Promedio					3,21	30.837	43,00	750.689

Fuente: Sernac en base a información proporcionada por las propias empresas

De acuerdo a las condiciones del avance en efectivo y/o súper avance, sin seguro de desgravamen, el Costo Total del Crédito (CTC) y la Carga Anual Equivalente (CAE) promedios, para pensionados adultos mayores fue de \$750.689 y 43%, respectivamente (Cuadro N°8).

⁴³ Cargo total por avance o súper avance en efectivo, que se carga por evento o fraccionable por cuota.

⁴⁴ Súper avance en efectivo

⁴⁵ Súper avance en efectivo

⁴⁶ Súper avance en efectivo

⁴⁷ Avance en efectivo

⁴⁸ Crédito de consumo

⁴⁹ Avance en efectivo

⁵⁰ Súper avance en efectivo

⁵¹ Avance en efectivo

⁵² Avance en efectivo

⁵³ Avance en efectivo/ Súper avance en efectivo



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

El Costo Total del Crédito más bajo lo registró AbcDin (\$669.812) y el más alto se constató en Hites, (\$835.257).

De la información proporcionada en los cuadros anteriores, se desprende que las empresas de retail financiero, no discriminan por género en sus tarifas de avances o súper avances en efectivo.

Las entidades Fashions Park, Cruz Verde, Corona, Hites, La Polar y Presto, cobran una tasa equivalente a la TMC en sus operaciones de avance en efectivo y/o súper avance. En el caso de AbcDin, el proveedor informa una tasa de interés mensual de un 1,88% por un avance de \$500.000 a 24 meses, pero por el mismo monto a 12 y 36 meses cobra una tasa de interés de un 3,40% mensual. CMR Falabella también cobra tasas de interés diferenciadas por el plazo del Súper Avance en efectivo.

Con respecto a los cobros clasificados como "Cargos por avance/súper avance", las empresas encuestadas, específicamente: Fashions Park, Cencosud, Corona, Hites, CMR Falabella y AbcDin, dieron cuenta de comisiones de avances o súper avances en efectivo que fluctuaron entre \$1.160 y \$92.990.

Con respecto al valor de la cuota, la más baja la ofrece AbcDin (\$26.090 mensual) y la más alta la ofertó Hites (\$34.594 mensual).

5.5 Instituciones Bancarias⁵⁴.

Al consultar a las instituciones bancarias, acerca de la oferta de productos financieros destinada específicamente al segmento de adultos mayores, la mayor parte de éstas (90% de las entidades encuestadas) señalaron establecer sus planes comerciales sin distinción de grupo etario. Quienes mencionaron salir de esa norma, fueron el Banco Consorcio, que ofrece créditos de consumo a pensionados de rentas vitalicias de la Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros, y BciNova, que ofrece créditos de consumo a pensionados mayores de 50 años.

Con respecto al nivel de endeudamiento máximo permitido a los adultos mayores, cada banco lo define de acuerdo a sus propias políticas comerciales, y el tope que se acepte dependerá de la evaluación de riesgo que se haga de cada cliente. De acuerdo a los antecedentes recogidos, la mayor parte de las entidades bancarias (95% de la muestra), establece una política de endeudamiento común, sin diferenciación por rango etario. Banco Bice, no se pronuncia en este tema.

⁵⁴ De acuerdo con sus políticas comerciales, los bancos: Internacional, Chile/Edwards, Itaú, Security, Tbank, Bci y Bice, no entregan productos financieros al segmento de pensionados adultos mayores.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

En relación a los plazos fijados para el pago de los créditos ofrecidos a adultos mayores versus adultos menores de 60 años, el 84% de las instituciones bancarias, señalan establecer las mismas condiciones de plazos a sus clientes, sin hacer distinciones por edad. En los casos de BciNova, Tbank y Bci, se fija una edad límite para el otorgamiento del plazo máximo del crédito.

Con respecto a eventuales diferencias en las tasas de interés de créditos de consumo, ofrecidas a adultos mayores versus asalariados menores de 60 años, la mayor parte de los bancos encuestados (95%) señaló que éstos son iguales para ambos tipos de clientes, no existiendo diferencias. Sólo en el caso de BciNova, se define un plan de tasas preferenciales para adultos mayores.

Sobre la política de recuperación de créditos aplicada a sus clientes, la totalidad de los bancos encuestados (19 instituciones), indicó no hacer distinciones por grupo etario. Entre las acciones que se implementan para la recuperación de créditos están: Gestiones de cobranza telefónica, publicación en el boletín comercial y visitas domiciliarias.

En relación a la exigencia de la contratación de un seguro de desgravamen al contratar un crédito de consumo, la mayor parte de las entidades encuestadas (79%) indicó la voluntariedad de su adquisición. BBVA señaló que lo exige a partir de los 60 años e Itaú lo exige independientemente de la edad. Ambas instituciones permiten la libre contratación del seguro con otras entidades. Los bancos Bice y Security, no dejan claro su proceder en este tema.

Finalmente, el 95% de las instituciones bancarias (18 de 19 entidades), no cobran comisiones por la contratación de un crédito de consumo a los adultos mayores. El Banco Bice no se pronuncia sobre el particular.



Cuadro 9

Condiciones ofrecidas en un crédito de consumo por \$500.000 a 24 meses plazo, con seguro de desgravamen, perfil masculino y femenino.

Instituciones	Monto bruto crédito (\$)	Seguro desgravamen (\$)	Impuesto (\$)	Gastos notariales (\$)	Tasa interés (%)	Valor cuota (\$)	CAE (%)	CTC (\$)
Banco Santander	524.472	s/i	2.073	800	3,40	33.052	48,92	793.242
Bci Nova	544.694	1.738	2.179	800	3,06	32.670	46,21	784.080
Banco Desarrollo	524.890	816	2.099	2.000	3,40	32.549	46,21	781.176
Banco Ripley	530.750	s/i	2.012	1.000	3,28	32.292	46,2	775.008
Banco Credichile	525.503	s/i	2.012	888	3,20	31.843	44,58	764.227
Banco París	524.143	s/i	s/i	1.500	3,05	31.246	41,87	749.904
Banco Condell	537.116	s/i	s/i	1.500	2,62	30.633	40,13	735.192
Banco Falabella	515.559	s/i	s/i	2.000	2,78	29.773	36,68	714.539
Banco Consorcio	503.012	0	2.012	1.000	1,99	26.826	24,85	643.811
Corpbanca	507.935	s/i	s/i	2.500	1,73	26.338	23,58	632.122
Banco Estado ⁵⁵	506.680	s/i	2.011	700	1,40	25.067	18,43	601.595
Promedio					2,72	30.208	37,97	724.991

Fuente: Sernac en base a información proporcionada por las propias empresas

De acuerdo a las condiciones del crédito analizadas, incluyendo seguro de desgravamen, el Costo Total del Crédito (CTC) y la Carga Anual Equivalente (CAE) promedios, para pensionados adultos mayores fue de \$724.991 y 37,97%, respectivamente (Cuadro N°9).

La tasa de interés promedio ofrecida al segmento de pensionados adultos mayores, por las instituciones bancarias, corresponde a 2,72% mensual.

Con respecto al valor de la cuota, el valor más bajo ofrecido a pensionados fue constatado en el BancoEstado (\$25.067 mensuales) y el más alto, fue detectado en el Banco Santander (\$33.052 mensual).

⁵⁵ Banco Estado no realiza distinción en el precio de un crédito por género, pero de acuerdo al perfil femenino definido en la encuesta, esta institución menciona que la renta mínima para solicitar un crédito es de \$ 300.00.

Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

Al revisar los valores informados por las empresas por concepto de gastos notariales (para la formalización de un mismo documento), se aprecia una gran variabilidad, exhibiendo cobros que van desde \$700 (Banco Estado) hasta \$2.500 (Corpbanca).

Cuadro 10

Condiciones ofrecidas en un crédito de consumo por \$500.000 a 24 meses plazo, sin seguro de desgravamen, perfil masculino y femenino.

Instituciones	Monto bruto crédito (\$)	Impuesto (\$)	Gastos notariales (\$)	Tasa interés (%)	Valor cuota (\$)	CAE (%)	CTC (\$)
Banco Desarrollo	504.020	2.020	2.000	3,40	31.255	41,63	750.120
Banco Santander	502.791	1.991	800	3,40	31.195	42,17	748.669
Banco Ripley	503.012	2.012	1.000	3,28	30.605	40,04	734.520
Banco Credichile	502.900	2.012	888	3,20	30.473	39,55	731.362
Bci Nova	502.811	2.011	800	3,06	30.158	37,31	723.792
Banco París	503.514	s/i	1.500	3,05	30.017	37,37	720.408
Banco Condell	503.514	s/i	1.500	2,62	28.648	32,66	687.552
Banco Estado ⁵⁶	502.711	2.011	700	2,34	27.726	29,10	665.409
Banco Consorcio	503.012	2.012	1.000	1,99	26.826	24,85	643.811
Corpbanca	504.518	s/i	2.500	1,73	25.947	21,99	622.729
Banco Falabella	504.016	s/i	2.000	1,57	25.434	19,63	610.495
Promedio				2,69	28.935	33,30	694.442

Fuente: Sernac en base a información proporcionada por las propias empresas

De acuerdo a las condiciones del crédito analizadas, sin incluir un seguro de desgravamen, el Costo Total del Crédito (CTC) y la Carga Anual Equivalente (CAE) promedios, para pensionados adultos mayores, fue de \$694.442 y 33,30%, respectivamente (Cuadro N°10).

La tasa de interés promedio ofrecida al segmento de pensionados adultos mayores, por las instituciones bancarias, corresponde a 2,69% mensual.

⁵⁶ Banco Estado no realiza distinción en el precio de un crédito por género, pero de acuerdo al perfil femenino definido en la encuesta, esta institución menciona que la renta mínima para solicitar un crédito es de \$ 300.00.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

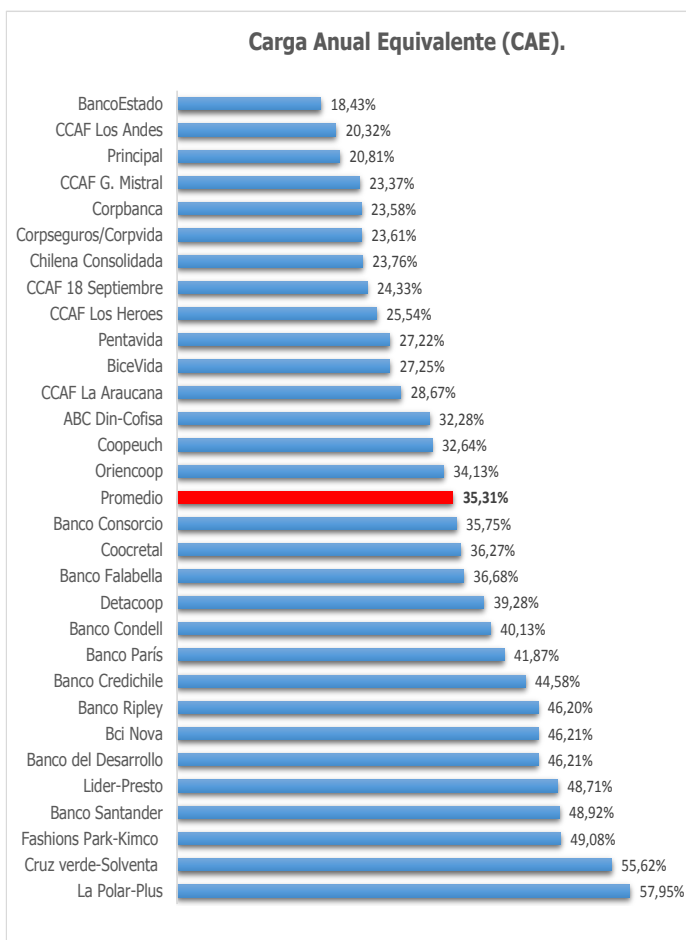
Con respecto al valor de la cuota, el valor inferior ofrecido a pensionados fue registrado por Banco Falabella (\$25.434 mensual) y el valor superior, fue constatado en Banco Desarrollo (\$31.255).

Al revisar los valores informados por las empresas, por concepto de gastos notariales (para la formalización de un mismo documento), se aprecia una gran variabilidad en el precio informado, exhibiendo cobros que van desde \$700 (Banco Estado) hasta \$2.500 (Corpbanca).

Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

5.6 Información comparada, Carga Anual Equivalente (CAE) para el consumidor adulto mayor.

Gráfico N° 1. Carga Anual Equivalente (CAE)⁵⁷



Para un crédito por \$500.000 líquido a 24 meses plazo, que considera la contratación de un seguro de desgravamen, la Carga Anual Equivalente promedio respecto de todas las instituciones encuestadas, fue de 35,31%.

La institución que mostró la CAE más baja, correspondió a BancoEstado (18,43%). En el caso opuesto se encontró a La Polar, con una CAE de 57,95%. En consecuencia, este indicador muestra una diferencia de hasta 214% entre el menor y mayor valor.

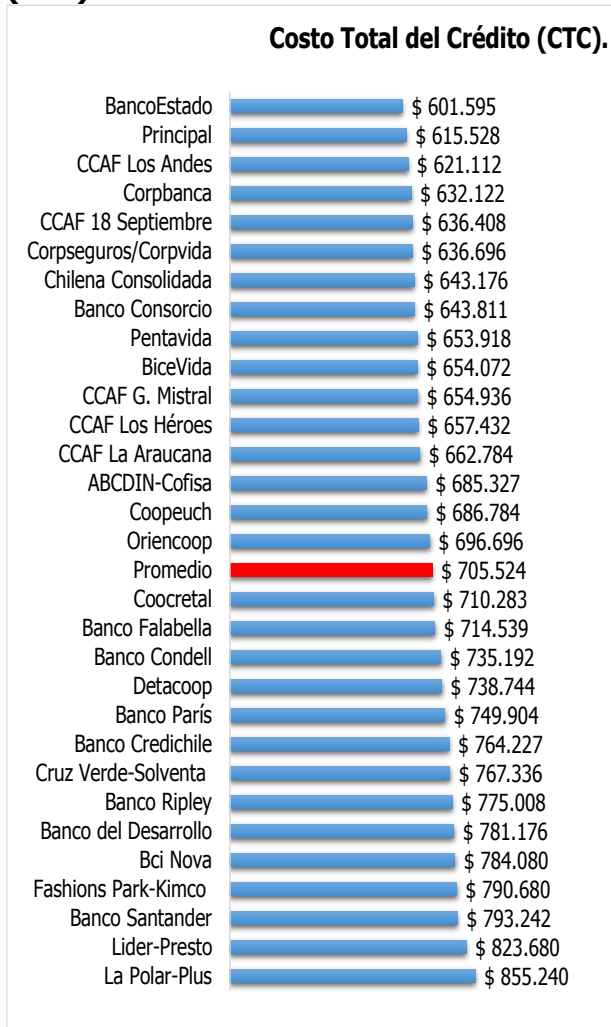
Fuente: Sernac en base a información proporcionada por las propias empresas

⁵⁷ Comparativo de CAE, considera las instituciones financieras que informaron simulaciones con seguro de desgravamen. Considera perfil pensionado adulto mayor masculino.

Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

5.7 Información comparada, Costo Total del Crédito (CTC) para el consumidor adulto mayor.

Gráfico N° 2. Costo Total del Crédito (CTC)⁵⁸.



Para un crédito por \$500.000 líquido a 24 meses plazo, que considera la contratación de un seguro de desgravamen, el costo total promedio del crédito, ascendió a \$705.524.

El CTC menor lo exhibió BancoEstado (\$601.595), mientras que el mayor lo ostentó La Polar (\$855.240). Luego, este indicador mostró una diferencia de hasta \$253.645 respecto del valor inferior.

Fuente: Sernac en base a información proporcionada por las propias empresas

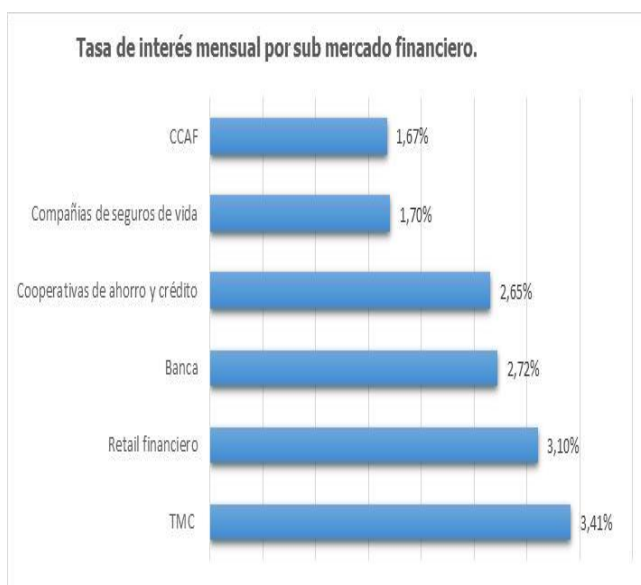
⁵⁸ Comparativo de CAE, considera las instituciones financieras que informaron simulaciones con seguro de desgravamen. Considera perfil pensionado adulto mayor masculino

Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

5.8 Tasas de interés promedio por sub mercado financiero.

A continuación se presentan los valores correspondientes a las tasas de interés promedio ofrecidas a adultos mayores, clasificadas por sub mercado financiero y comparadas con la TMC⁵⁹ vigente a la fecha de elaboración del estudio para operaciones menores a 50 UF, informada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Grafico N° 3. Tasa de interés mensual promedio para créditos incluyendo seguro desgravamen⁶⁰, por sub- mercado financiero.



Para créditos por \$500.000 a 24 meses plazo, el promedio de la tasa de interés ofrecidos en cada sub mercado financiero, osciló entre 1.67% (CCAF) y 3,1% mensual (Retail financiero).

Cabe destacar que en promedio todos los sub mercados financieros presentaron tasas por debajo de la TMC⁶¹ (3,41% mensual, vigente a la fecha del estudio).

Fuente: Sernac en base a información proporcionada por las propias empresas

⁵⁹ Para operaciones nacionales, no reajustables, menores a UF 50 y de 90 días o más.

⁶⁰ Tasa de interés promedio por sub-mercado, considera la inclusión del seguro de desgravamen en el otorgamiento de crédito por \$500.000 a 24 meses plazo, tanto para perfil masculino y femenino.

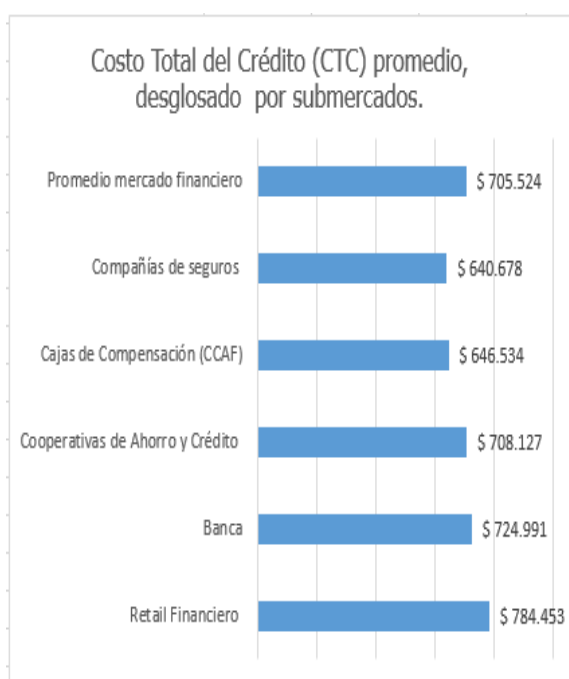
⁶¹ Para operaciones nacionales, no reajustables, menores a UF 50 y de 90 días o más.

Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

5.9 Costo Total del Crédito (CTC), desglosado por sub mercado.

A continuación, se presentan los valores correspondientes a Costo Total del Crédito (CTC), ofrecidos a adultos mayores, desglosado por sub mercado financiero.

Grafico N°4. Costo Total del Crédito⁶², desglosado por sub mercado.



Para créditos por \$500.000 a 24 meses plazo incluyendo seguro desgravamen, en promedio de Costo Total del Crédito, en cada sub mercado financiero, osciló entre \$640.678 (Compañías de Seguros) y \$784.453 (Retail financiero).

Fuente: Sernac en base a información proporcionada por las propias empresas

⁶² Comparativo de CTC, considera las instituciones financieras que informaron simulaciones con seguro de desgravamen. Considera perfil pensionado adulto mayor masculino.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

5.10 Oferta de productos crediticios específicamente dirigidos al segmento de pensionados adultos mayores, clasificado por sub mercado financiero.

La oferta crediticia específica para el segmento de pensionados adultos mayores es:

Tipo institución	Nombre empresa financiera	Tipo de crédito	Beneficios	Requisitos
Compañías de seguros de vida	Ohio, Principal, Corpvida y Metlife	Crédito consumo	Descuento por planilla, tasa preferencial	Pensionado renta vitalicia
Cooperativas de ahorro y crédito	Coopeuch y Detacoop	Crédito consumo	Tasa preferencial	Pensionado o mayor de 60 años
CCAF	Los Andes, Los Héroes, 18 Septiembre, G. Mistral y La araucana	Crédito social	Descuento por planilla, tasa preferencial	Pensionado o jubilado
Banca	Banco Consorcio, BciNova	Crédito consumo	Descuento por planilla, tasa preferencial	Pensionado o mayor de 50 años (BciNova)

Fuente: Sernac en base a información proporcionada por las propias empresas

Existen 13 instituciones financieras, que declararon ofrecer algún producto crediticio específico para pensionados y/o adultos mayores, que se diferencian por entregar beneficios de tasa de interés preferencial, entre otros a los adultos mayores.

Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

6. CONCLUSIONES

Se observó, que existen 13 entidades colocadoras masivas de fondos, con respecto al total de empresas incluidas en este estudio, que declaran ofrecer algún producto y/o servicio financiero específico para pensionados adultos mayores o adultos mayores, que se diferencian por entregar tasa de interés preferencial, entre otros beneficios (Ohio, Principal, Corpvida y Metlife, Coopeuch y Detacoop, Los Andes, Los Héroes, 18 Septiembre, G. Mistral, La Araucana, Banco Consorcio y BciNova). En cambio, un 75% de las entidades encuestadas declaró no ofrecer productos y/o servicios financieros específicos para adultos mayores. La regla general es que este segmento debe cumplir con los mismos requisitos que solicitan a cualquier persona para acceder a un crédito.

Se determinó que el **Costo Total de un Crédito** (CTC) de consumo por \$500.000 líquidos en 24 cuotas, incluyendo seguro de desgravamen, asciende en promedio a \$705.524 y que el 47% de las instituciones financieras incluidas en el estudio, presentan un Costo Total del Crédito (CTC) más elevado que el promedio de la industria financiera. En esta línea, el Costo Total del Crédito más económico corresponde a BancoEstado (\$601.595), mientras que el valor más elevado lo ofrece la empresa La Polar (\$855.240). De lo anterior, se concluye que para el mismo crédito, este indicador muestra una diferencia de \$253.645 entre la alternativa más económica y la más cara. Al analizar el Costo Total del Crédito, desglosado por sub mercado, en promedio este valor, osciló entre \$640.678 (Compañías de Seguros) y \$784.453 (Retail Financiero).

La **Carga Anual Equivalente** (CAE) promedio de un crédito de consumo de \$500.000 líquidos en 24 cuotas, considerando seguro de desgravamen, es de 35.31%. Siguiendo esta línea, el 50% de las empresas, presentan una CAE superior al promedio calculado en el estudio (Banco Consorcio, Coocretal, Banco Falabella, Detacoop, Banco Condell, Banco París, Credichile, Banco Ripley, BciNova, Banco del Desarrollo, Líder, Banco Santander, Fashions Park, Cruz Verde y La Polar). En cuanto a precios, se observó que la institución financiera que presenta la CAE más baja (18.43%) corresponde al BancoEstado. En el caso opuesto, se encuentra La Polar con una CAE de 57.95%. De lo anterior, se concluye que para el mismo crédito, este indicador muestra una diferencia de 214% entre la alternativa más económica y la de mayor valor.

Además algunas instituciones financieras informaron que realizan cobros extras en el otorgamiento del crédito por concepto de comisiones asociadas al avance o súper avance en efectivo desde \$1.160 hasta \$92.990 (Fashions Park, Cencosud, Corona, Hites, CMR Falabella y AbcDin)⁶³.

⁶³ Cargo total por avance o súper avance en efectivo, que se carga por evento o fraccionable por cuota



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

En el sub mercado de cooperativas de ahorro y crédito, se verificó que existen cobros extras asociados al otorgamiento de un crédito de consumo. Es así, como Detacoop, indica un cobro extra en el crédito de \$18.000 por concepto de visita domiciliaria, más verificación de informes del cliente. Coocretal menciona que aplica un cobro extra de \$10.000 por concepto de gastos de administración al momento de otorgar un crédito de consumo. La cooperativa Lautaro Rosas señala un cobro extra de \$2.000 por concepto de gastos operativos, más 1% del monto del crédito con objeto de aportar a un fondo solidario de la cooperativa.

Al revisar los valores informados por las empresas, por concepto de gastos notariales, se aprecia una gran variabilidad en el precio asociado al trámite notarial. Estos cobros tienen precios que van desde \$400 hasta \$3.500 para la formalización notarial de un mismo documento.

El presente Estudio se sustenta con la información, respecto del otorgamiento de créditos a adultos mayores, entregado al efecto por las respectivas instituciones financieras. Su publicación no implica en ningún caso la validación de los cobros señalados en éste por el Servicio Nacional del Consumidor, sino que tienen por objeto únicamente dar a conocer a los consumidores los costos existentes en el mercado respecto de los productos publicados.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

7. ANEXOS

Anexo N°1. Encuesta oferta crediticia Adultos Mayores.

INFORMACIÓN IMPORTANTE: La presente encuesta tiene por objetivo obtener información respecto a la existencia de oferta crediticia dirigida al público adulto mayor (personas mayores de 60 años), en particular al segmento de los adultos mayores pensionados. En la primera parte, se consultará respecto a la existencia o no de oferta de productos específicos para el adulto mayor y sus características, y en la segunda parte, se solicitarán simulaciones de créditos para personas adultas mayores pensionadas, en función de perfiles masculinos y femeninos predefinidos, ambos con y sin seguros asociados. La información que se entregue deberá ser la vigente al día martes 7 de octubre.

Antecedentes Empresa:

Antecedentes	
Nombre Entidad:	
Rol Único Tributario:	
Fecha:	
Fono:	
Dirección:	

PRIMERA PARTE: Cuestionario.

A continuación, se presenta un listado de preguntas asociadas a la existencia de productos a los que los adultos mayores tengan acceso o que sean dirigidos específicamente a ellos. Favor contestar en el recuadro dispuesto para ello. De ser necesario más espacio para contestar, adjuntar respuesta en hoja separada, por pregunta, indicando el número de ella.

Información importante: Si la institución es un banco, compañía de seguros o cooperativa de ahorro y crédito, contestar sobre créditos de consumo; en el caso de retail, contestar por avance efectivo/súper avance y en caso de cajas de compensación, contestar sobre crédito social.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

Preguntas	
1.- ¿Cuáles son los requisitos o condiciones que un consumidor general debe cumplir para ser sujeto de crédito? (renta, patrimonio, tramos de edad, entre otros).	
2. ¿Ofrece su empresa productos y/o servicios financieros específicos a adultos mayores (personas mayores de 60 años)? Señale condiciones de acceso y características del producto. En caso negativo, señalar las razones.	
3. En caso de que la respuesta anterior sea negativa ¿Qué condiciones o requisitos debe cumplir un adulto mayor para ser sujeto de crédito?	
4. De existir, ¿cuáles son las diferencias en estas condiciones o requisitos con personas de ingreso autónomo menores de 60 años? Por ejemplo: ingresos mensuales, situación comercial, situación patrimonial, antigüedad laboral, tipo de contrato, entre otros.	
5. ¿Cuál es el nivel máximo (monto, porcentaje de los ingresos como carga financiera, entre otros) de endeudamiento que permite otorgar su empresa a los adultos mayores? ¿Existen diferencias con personas de ingreso autónomo menores de 60 años? Detallar.	
6. ¿Existe alguna diferencia en el plazo o periodo de pago del crédito, al que puede optar un adulto mayor, con respecto a una persona de ingreso autónomo menor de 60 años? Detallar.	
7. ¿Existe alguna diferencia con respecto a la tasa de interés ofrecida en operaciones de crédito a adultos mayores, con respecto a personas de ingreso autónomo menores de 60 años? Detallar.	



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

<p>8. ¿Cuál es la política asociada a la recuperación de créditos respecto de adultos mayores? ¿Existe alguna diferencia con respecto a personas de ingreso autónomo menores de 60 años? Detallar.</p>	
<p>9. ¿Su empresa ofrece alternativas de refinanciamiento o reprogramación de créditos a los adultos mayores? Detallar. ¿Existe alguna diferencia con respecto a personas de ingreso autónomo menores de 60 años? Detallar.</p>	
<p>10. ¿Su empresa exige algún seguro de desgravamen u otro al consumidor adulto mayor, al momento de la contratación del crédito? Detallar.</p> <p>¿Existe alguna diferencia con respecto a personas de ingreso autónomo menores de 60 años? Detallar.</p>	
<p>11. ¿Existe alguna comisión asociada al otorgamiento del crédito para adultos mayores? Detallar.</p> <p>¿Existe alguna diferencia con respecto a personas de ingreso autónomo menores de 60 años? Detallar.</p>	



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

SEGUNDA PARTE: Simulaciones de créditos según perfil propuesto.

Antecedentes del crédito a simular:

- Si la institución es banco, compañía de seguros o cooperativa de ahorro y crédito, realizar simulaciones en base a perfiles predefinidos sólo sobre créditos de consumo. En caso de ofrecer productos destinados al público general y además productos especiales para el adulto mayor, simular ambos productos.
- En el caso específico de instituciones de retail, operadores sólo de tarjeta de crédito, realizar simulación por avance efectivo o súper avance según corresponda. En caso de ofrecer productos destinados al público general y además productos especiales para el adulto mayor, simular ambos productos.
- Las cajas de compensación, deben realizar simulaciones sobre operaciones de crédito social. En caso de ofrecer productos generales y además productos especiales para el adulto mayor, simular ambos productos.
- Monto a simular: \$500.000 líquido.
- Plazo: 12, 24, 36, 48 y 60 meses.
- Sin meses de gracia o meses de no pago.
- Primer vencimiento a los 30 días.
- Asuma meses de 30 días.
- En el caso de ofrecer seguros, realizar las simulaciones sin y con seguros, y en este último caso incorporar el seguro como parte del monto financiado.

a) Perfil Consumidor Masculino.

Perfil Consumidor Masculino:

- Hombre de 68 años.
- Pensionado.
- Pensión líquida mensual de \$300.000.
- Buen historial de comportamiento de pago, sin morosidades.
- No posee carga financiera previa (sin créditos vigentes).
- Sin preexistencia de salud.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

1. Resultados Simulación (Sin incluir seguros).

Seleccione tipo de crédito (marque con una X)		
Crédito de consumo	Avance en efectivo/Súper avance	Crédito Social
Producto especial para el adulto mayor:	SI	NO

Gastos operacionales asociados al Crédito de consumo, social o avance en efectivo (sin seguros).		No	Si	Monto (\$)
1.1	Gastos Notariales.			
1.2	Impuestos (DL 3475).			
1.3	Comisión (indique nombre).			
1.4	Otros (indique).			

Resumen (Indicar precios de lista sin seguro).						
1.5	Plazo (meses)	12 meses	24 meses	36 meses	48 meses	60 meses
1.6	Tasa de interés mensual (%)					
1.7	Valor Cuota (\$)					
1.8	Costo Total Crédito (\$)					
1.9	CAE (Carga Anual Equivalente)					
1.10	Monto Bruto del Crédito ⁶⁴ (\$)					
1.11	Monto Liquidado del Crédito (\$)	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000

⁶⁴ Monto Solicitado + Impuestos + Gastos de Notaría + Gastos de Seguros. Sólo si corresponde.



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

2. Resultados Simulación (Incluyendo seguros).

Seleccione tipo de crédito (marque con una X)		
Crédito de consumo	Avance efectivo/Súper avance	en Crédito Social
Producto especial para el adulto mayor:	SI	NO

Gastos operacionales asociados al Crédito de consumo, social o avance en efectivo (con seguro desgravamen).	No	Si	Monto (\$)
2.1 Gastos Notariales.			
2.2 Impuestos (DL 3475).			
2.3 Comisión (indique nombre).			
2.4 Seguro desgravamen (detallar)			
2.5 Otros (indique).			



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

Resumen (Indicar precios de lista con seguros).						
2.6	Plazo (meses)	12 meses	24 meses	36 meses	48 meses	60 meses
2.7	Tasa de interés mensual (%)					
2.8	Valor Cuota (\$)					
2.9	Costo Total Crédito (\$)					
2.10	CAE (Carga Anual Equivalente)					
2.11	Monto Bruto del Crédito ⁶⁵ (\$)					
2.12	Monto Líquido del Crédito (\$)	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000

b) Perfil Consumidor Femenino:

Perfil Consumidor Femenino:

- Mujer de 67 años.
- Pensionada.
- Ingreso líquido mensual de \$220.000
- Buen historial de comportamiento de pago, sin morosidades.
- No posee carga financiera previa (sin créditos vigentes).
- Sin preexistencia de salud.

⁶⁵ Monto Solicitado + Impuestos + Gastos de Notaría + Gastos de Seguros. Sólo si corresponde.

	<h2>Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores</h2>
---	--

3. Resultados Simulación (Sin incluir seguros).

Seleccione tipo de crédito (marque con una X)		
Crédito de consumo	Avance en efectivo/Súper avance	Crédito Social
Producto especial para el adulto mayor:	SI	NO

Gastos operacionales asociados al Crédito de consumo, social o avance en efectivo (sin seguro).		NO	SI	Monto (\$)
3.1	Gastos Notariales.			
3.2	Impuestos (DL 3475).			
3.3	Comisión (indique nombre).			
3.4	Otros (indique).			

Resumen (Indicar precios de lista sin seguro).						
3.5	Plazo (meses)	12 meses	24 meses	36 meses	48 meses	60 meses
3.6	Tasa de interés mensual (%)					
3.7	Valor Cuota o dividendo (\$)					
3.8	Costo Total Crédito (\$)					
3.9	CAE (Carga Anual Equivalente)					
3.10	Monto Bruto del Crédito ⁶⁶ (\$)					
3.11	Monto Liquidado del Crédito (\$)	\$500.000	\$500.000	\$500.000	\$500.000	\$500.000

⁶⁶ Monto Solicitado + Impuestos + Gastos de Notaría + Gastos de Seguros. Sólo si corresponde.

	<h2>Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores</h2>
---	--

5. Resultados Simulación (Incluyendo seguros).

Seleccione tipo de crédito (marque con una X)		
Crédito de consumo	Avance efectivo/Súper avance	en Crédito Social
Producto especial para el adulto mayor:	SI	NO

Gastos operacionales asociados al Crédito de consumo, social o avance en efectivo (con seguros).		No	Si	Monto (\$)
4.1	Gastos Notariales.			
4.2	Impuestos (DL 3475).			
4.3	Comisión (indique nombre).			
4.4	Seguro desgravamen (detallar)			
4.5	Otros (indique).			



Estudio: Oferta Crediticia para los Adultos Mayores

Resumen (Indicar precios de lista con seguro desgravamen).						
4.6	Plazo (meses)	12 meses	24 meses	36 meses	48 meses	60 meses
4.7	Tasa de interés mensual (%)					
4.8	Valor Cuota (\$)					
4.9	Costo Total Crédito (\$)					
4.10	CAE (Carga Anual Equivalente)					
4.11	Monto Bruto del Crédito ⁶⁷ (\$)					
4.12	Monto Líquido del Crédito (\$)	\$500.000	\$500.000	\$500.000	\$500.000	\$500.000

Nombre Gerente General Empresa o Representante legal:

pp. Firma y Timbre

Declaro bajo juramento que la información contenida en la presente encuesta es verídica y representa la realidad de la oferta crediticia de la empresa.

Nota: Se solicita completar todos los campos requeridos de la presente encuesta, para ser considerada como válidamente contestada.

⁶⁷ Monto Solicitado + Impuestos + Gastos de Notaría + Gastos de Seguros. Sólo si corresponde.