



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

Versión: 1.0

Estado: Vigente

Página 1 de 41

BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

Boletín N°9/2015. Oferta de Créditos de Consumo para los Adultos Mayores

Septiembre – 2015



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

I. RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio tiene como objetivo informar las características generales de la oferta de créditos de consumo dirigida a los consumidores/as mayores de 60 años, especificando entre otras cosas, el costo asociado del 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 realizar este estudio descriptivo, el Servicio Nacional del Consumidor realizó una encuesta que contiene un cuestionario con preguntas semiestructuradas sobre oferta de créditos de consumo para el segmento de adultos mayores, seguido de simulaciones de crédito de consumo por un monto de \$500.000 y finalmente un apartado con preguntas sobre endeudamiento de este segmento. El cuestionario se aplicó a diferentes entidades financieras, entre el 3 y el 25 de agosto de 2015¹. Los principales resultados del informe son los siguientes:

Se observó, que existen 19 instituciones financieras y colocadoras masivas de fondos, con respecto al total de empresas incluidas en este estudio (69 empresas), que declaran ofrecer algún producto y/o servicio financiero específico para pensionados adultos mayores o adultos mayores, diferenciándose por entregar tasa de interés preferencial, entre otros beneficios².

Se determinó que el **Costo Total de un Crédito** (CTC) por \$500.000 líquidos en 24 cuotas, incluyendo seguro de desgravamen, asciende en promedio a \$687.832 y que el 41% 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 bajo corresponde a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Capual (\$612.563), mientras que el valor más elevado lo ofrece la empresa Hites (\$809.238). De lo anterior, se concluye que para el mismo crédito, este indicador muestra una diferencia de \$196.675 entre la alternativa más barata y la más costosa.

Para créditos por \$500.000 a 24 meses plazo incluyendo seguro desgravamen, el Costo Total del Crédito promedio según cada tipo de proveedor, osciló entre \$645.847 (Compañías de Seguros) y \$741.301 (Retail financiero). En este sentido, es importante precisar que a un adulto mayor pensionado le conviene cursar un crédito de consumo o social tanto en una compañía de seguros como en una caja de compensación, e incluso en una cooperativa de ahorro y crédito, esto por sobre las alternativas que ofrecen en promedio la banca y el retail financiero (avances en efectivo o súper avances en tarjetas de crédito no bancarias). Por ejemplo, si un pensionado adulto mayor³ contrata un crédito por \$500.000 en 24 cuotas en una compañía de seguros de vida, se puede ahorrar en promedio hasta \$95.454, al compararlo con las alternativas ofrecidas por el retail financiero.

La **Carga Anual Equivalente** (CAE) promedio de un crédito por \$500.000 líquidos en 24 cuotas, considerando seguro de desgravamen, es de 31,96%. Siguiendo esta línea, el 44% de las empresas,

¹ Instituciones incluidas en estudio son informadas en el apartado N° 4.1 incluido en la metodología del informe.

² Dentro de estas empresas, se consideran las CCAF y compañías de seguros de vida, que ofrecen crédito social y crédito de consumo por su condición de pensionados de renta vitalicia, por sobre la variable edad, favoreciendo el otorgamiento de créditos a este segmento etario de la población del país.

³ Supone que el pensionado adulto mayor es afiliado y tiene una renta vitalicia con una Compañía de Seguros.



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

Versión: 1.0

Estado: Vigente

Página 3 de 41

BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

presentan una CAE superior al promedio calculado en el estudio. Se observó que para el mismo crédito, este indicador muestra una diferencia de 172,9% entre la alternativa más económica y la de mayor valor.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

II. ÍNDICE

Ítem		Pág.
Introducción	5
Marco Teórico	5
Objetivos	17
Metodología	18
Presentación de Resultados	20
Conclusiones	40



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe, muestra una aproximación a la oferta existente de productos y servicios financieros (especialmente créditos de consumo), ofrecidos por instituciones bancarias y no bancarias a los adultos mayores del país. Para ello, es de interés revisar ciertos estudios, investigaciones y estadísticas existentes, asociadas a este tema en particular.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 El Adulto mayor en Chile

Nuestro país, al igual que países más desarrollados, está viviendo una etapa avanzada de transición al envejecimiento demográfico de su población. Este proceso, se caracteriza por el aumento del número de personas que tienen 60 años o más. Su relevancia se debe a que este proceso tiene impactos múltiples en la sociedad, no sólo en los ámbitos de educación y salud, sino también en la economía y en la composición de la fuerza de trabajo⁴. Debido a lo anterior, 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 decenios⁵.

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 CASEN⁶ (2013), la cantidad total de adultos mayores en el país corresponde a 2.885.157. La distribución de los mismos, desglosados por región, corresponde a:

Tabla N°1
Distribución de adultos mayores por región.

Región	2006		2009		2011		2013	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
I. Tarapacá	32.300	11,9	28.795	9,9	40.512	13,4	38.428	12,2
II. Antofagasta	61.076	11,8	71.149	13,2	66.976	12,1	62.499	11,1
III. Atacama	24.894	9,4	25.756	9,5	42.797	15,6	37.371	13,5
IV. Coquimbo	94.858	14,2	108.982	15,6	109.318	15,2	115.456	15,6
V. Valparaíso	230.266	13,9	267.514	15,7	329.857	18,8	328.332	18,3
VI. O Higgins	116.841	13,9	142.537	16,5	137.382	15,6	146.948	16,3
VII. Maule	130.637	13,6	149.359	15,1	162.005	16,2	190.931	18,7
VIII. Biobío	273.411	14,0	291.825	14,7	314.013	15,6	348.361	17,0
IX. La Araucanía	126.610	13,8	146.221	15,6	165.659	17,4	172.212	17,8
X. Los Lagos	99.590	12,9	117.570	14,8	127.827	15,5	146.564	17,4
XI. Aysén	10.066	11,1	12.021	12,8	12.890	13,0	14.580	14,4
XII. Magallanes	21.578	14,9	20.242	13,8	28.940	19,2	25.087	16,7
Metropolitana	801.353	12,2	1.031.093	15,3	1.011.238	14,7	1.160.894	16,5
XIV. Los Ríos	51.983	14,4	52.398	14,4	63.615	17,3	72.428	19,7
XV. Arica y Parinacota	24.915	13,8	20.771	11,6	25.322	14,4	25.066	14,6
Total	2.100.378	13,0	2.486.233	15,0	2.638.351	15,6	2.885.157	16,7

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social, Encuesta CASEN 2013.

⁴ INE, 2007. Boletín informativo adulto mayor

⁵ Disponible en <http://www.memoriachilena.cl/602/w3-article-93240.html>

⁶ Ministerio de Desarrollo Social (2013). Encuesta de caracterización social y económica. Adultos Mayores. Síntesis y resultados.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

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 2002⁷. Las proyecciones⁸ son que al 2025 alcance una cantidad de 3.846.562 personas (20,1% de la población total).

2.2 Ingresos monetarios del adulto mayor

De acuerdo con la caracterización realizada a los adultos mayores en la Tercera Encuesta de Calidad de Vida en la Vejez (2013)⁹, realizada en conjunto entre el Programa Adulto Mayor de la Pontificia Universidad Católica de Chile, el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) y Caja de Compensación Los Andes, en donde se aplicó un muestreo simple, con un tamaño de muestra de 2.682 casos, siendo representativa de alrededor de un 86% de la población total del país y con un error muestral de un 1,9%, la caracterización de su situación laboral y nivel de deuda, es la siguiente:

Al consultar a los adultos mayores si recibió ingresos en el último mes, la respuesta más frecuente es que estas personas reciben mayoritariamente ingresos por pensión de vejez, invalidez o renta vitalicia; en segundo lugar, responden que poseen ingresos por trabajo o negocio y en tercer lugar, declaran recibir pensiones o subsidios estatales.

Con respecto al monto en dinero recibido por jubilación, pensión de vejez o pensión de invalidez, el 2,7% de los encuestados declara recibir un ingreso de menos de \$50 mil; el 60,7% de los encuestados declara recibir un ingreso entre el rango de 50 - 150 mil pesos, el 24,3% de los encuestados informa un ingreso de entre 150 - 250 mil pesos; el 9,1% de los encuestados menciona recibir un ingreso de entre 250 - 500 mil pesos, y solo el 3,2% del total, recibe un ingreso superior a los 500 mil pesos.

En esta misma encuesta, al preguntar si el dinero que tiene le alcanza para satisfacer sus necesidades, el 17,2% respondió que le alcanza holgadamente, el 58,1% declara que le alcanza justo, y finalmente el 24,7% responde que definitivamente sus ingresos no le alcanzan para cubrir sus necesidades.

De acuerdo con el Ministerio de Desarrollo Social, a través de la encuesta CASEN 2011 y 2013, es posible identificar el ingreso promedio de los adultos mayores activos (trabajadores con ingresos permanentes) y los pensionados (jubilados), desglosado por quintil, los resultados informados son los siguientes:

⁷ Fuente: Senama e Ine.

⁸ Fuente: Senama, Ine-Celade, estimaciones basadas en datos del Censo 2002.

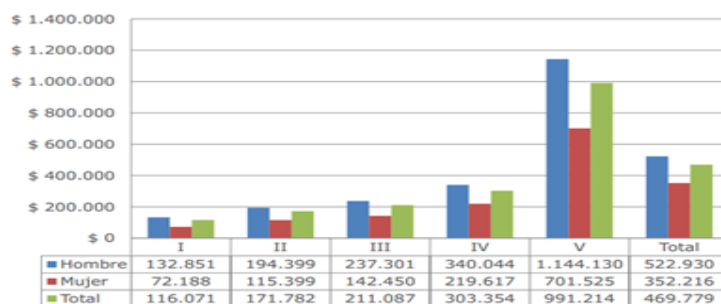
⁹ Caja los Andes, SENAMA y Pontificia Universidad Católica de Chile. 2013. Chile y sus mayores. Resultados de la tercera encuesta nacional calidad de vida en la vejez.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

Gráfico N°1.
Ingreso autónomo adulto mayor por quintil¹⁰.

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



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social. Casen 2011

Tabla N°2.
Ingreso promedio de adultos mayores pensionados o jubilados

Quintil autónomo nacional	Ingresos Contributivos			TOTAL
	Jubilación o pensión de vejez	Montepío o pensión de viudez	Otro tipo de pensión	
I	118.530	103.379	56.676	116.109
II	134.047	120.560	104.488	132.390
III	156.368	136.459	133.764	156.092
IV	202.440	170.310	173.776	205.269
V	364.819	276.476	320.106	377.443
Total	201.671	163.011	177.117	201.221

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social. Casen 2013.

¹⁰ Ingreso del Trabajo Promedio corresponde a la remuneración promedio recibida por los Adultos Mayores ocupados en su ocupación principal. Considera, únicamente, la remuneración directa de la ocupación principal.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

2.3 Endeudamiento de los adultos mayores en Chile

El Banco Central de Chile¹¹, señala que la literatura internacional no es abundante en lo relacionado a endeudamiento y sobre endeudamiento, y menciona que existen diversos autores que han tratado de recopilar una revisión a la literatura conceptual sobre endeudamiento. Dentro de ellos se destacan los trabajos de Disney, Bridges y Gathergood (2008), y Anderloni y Vardone (2008). Los primeros indican que pueden distinguirse medidas objetivas y subjetivas. Las medidas objetivas de sobre endeudamiento clasifican a un hogar como sobre endeudado si: (i) los individuos gastan más del 25% de sus ingresos mensuales brutos en reembolsos de deuda (sin incluir la deuda hipotecaria); (ii) los Individuos gastan más del 50% de su ingreso bruto mensual en reembolso de deudas, (incluyendo deuda hipotecaria); (iii) las personas tienen 4 o más compromisos de crédito; (iv) las personas están en mora en un compromiso de crédito (incluyendo deuda hipotecaria).

Según el Banco Central de Chile¹², 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.

De acuerdo con la encuesta de Conocimiento y Evaluación de los Consumidores en Materias Financieras (Sernac, 2014), donde se afirma que el 65% de los adultos mayores, 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.¹³

Según la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras¹⁴, en su informe de Endeudamiento de los Clientes Bancarios, cuya muestra contempló a 3.748.259 deudores en el sistema financiero, el número de deudores adultos mayores, con respecto a las clases etarias de los intervalos de 60-65, 65-70 y >70 años, corresponde al 13,8% con respecto al porcentaje total de deudores en el sistema. La deuda total de este segmento, corresponde al 6,9% con respecto del total del sistema financiero.

La deuda promedio va desde 3,2 millones para los adultos mayores de 70 años, hasta los 8,9 millones para las personas que pertenecen a la clase etaria de entre 60 y 65 años. El apalancamiento de la deuda, va desde 4,3 hasta 9,4 veces la renta promedio.

¹¹ Banco Central de Chile, 2013. Documentos de trabajo. Proceso de sobre endeudamiento y endeudamiento de los Hogares de Chile.

¹² Banco Central de Chile. Agosto de 2013. Proceso de Endeudamiento y Sobre Endeudamiento de los Hogares en Chile. N° 703.

¹³ 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.

¹⁴ SBIF, 2014. Informe de endeudamiento de clientes bancarios.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

Se advierte que, la clase etaria compuesta por las personas mayores de 70 años, presenta el segundo mayor porcentaje de deuda impaga (8,5%), por detrás de los menores de veinticinco años (8,6%).

Tabla N°3.
Morosidad de clientes bancarios, desglosado por edad.

Edad (años)	N° de deudores (% del total)	Total deuda (% del total)	Deuda impaga (% del total)	Deuda promedio (MM\$)	Apalancamiento (veces)
<25	3.8	1.1	8.6	3.7	8.7
25-30	11.5	8.2	4.7	9.2	16.9
30-35	14.3	17.3	3.6	15.5	22.6
35-40	13.8	19.4	3.7	18.0	22.3
40-45	12.9	16.9	4.0	16.7	19.5
45-50	11.9	13.1	4.4	14.1	16.3
50-55	10.2	10.2	4.5	12.7	14.1
55-60	7.9	7.0	4.3	11.3	11.9
60-65	5.6	3.9	4.8	8.9	9.4
65-70	4.0	1.9	5.8	6.1	7.2
>70	4.2	1.1	8.5	3.2	4.3

Fuente: SBIF, 2014

2.4 Comportamiento de pago de clientes bancarios

De acuerdo con el informe de SBIF (2014), los adultos mayores de 70 años son el segundo grupo etario con mayor porcentaje de deudas impagas, en los tramos: menores a 90 días (0,8%) y de 90 días a 1 año (1,8%) y además posee el mayor nivel de deuda impaga a más de un año (5,9%). En esta misma línea, este subgrupo (>70), contiene el segundo menor porcentaje de deuda al día (91,5%), con respecto a otros tramos de edad.

Tabla N°4.
Comportamiento de pago de clientes bancarios, desglosado por edad.
(Porcentaje de la deuda total, junio 2014)

Edad (años)	% deuda al día	% deuda impaga a menos de 90 días	% deuda impaga de 90 días a 1 año	% deuda impaga a más de un año
<25	91,4%	1,2%	3,4%	4,1%
25-30	95,3%	0,6%	1,7%	2,4%
30-35	96,4%	0,4%	1,2%	2,0%
35-40	96,3%	0,4%	1,1%	2,2%
40-45	96,0%	0,4%	1,1%	2,5%
45-50	95,6%	0,4%	1,2%	2,8%
50-55	95,5%	0,5%	1,2%	2,9%
55-60	95,7%	0,5%	1,1%	2,8%
60-65	95,2%	0,5%	1,2%	3,2%
65-70	94,2%	0,6%	1,2%	4,0%
>70	91,5%	0,8%	1,8%	5,9%
Total	95,8%	0,5%	1,2%	2,6%



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

Fuente: SBIF, 2014

De acuerdo con el séptimo Informe de Deuda Morosa realizado por la Universidad San Sebastián (USS) en colaboración con la empresa Equifax¹⁵, se determinó que el número de personas morosas en el sistema financiero para el segmento de adultos mayores, aumentó desde 164.317 en el año 2012, hasta 399.415 en marzo de 2015.

Tabla N°5.
Comportamiento de pago de clientes bancarios, desglosado por edad.

Tramo edad (años)	Número Morosos AM marzo 2012	Número Morosos AM marzo 2013	Número Morosos AM marzo 2014	Número morosos AM Marzo 2015
60-69 (años)	113.822	165.327	218.434	262.870
% variación anual		45%	32%	20%
70 y más (años)	50.495	76.569	109.066	136.545
% variación anual		52%	42%	25%
Total	164.317	241.896	327.500	399.415

Fuente: USS - Equifax, 2015

Según el mismo informe, la morosidad de los adultos mayores que reciben una Pensión Básica Solidaria del Estado¹⁶ (PBS), ya sea por vejez (PBSV) o invalidez (PBSI), corresponde en promedio a \$898.233, y equivale a 10,4 veces la PBS. De lo anterior, se desprende la necesidad de realizar campañas de información y educación financiera a este segmento de la población, con la finalidad de minimizar el riesgo de sobre endeudamiento y morosidades.

2.5 Educación financiera para el adulto mayor

En materia de educación financiera, Chile ha suscrito compromisos con diversas organizaciones internacionales, entre las que se encuentran la OCDE, el Banco Mundial y el G-20. Con este último foro de cooperación, se realizó la suscripción de la Declaración sobre Inclusión Financiera del G-20 en el año 2012, donde nuestro país se comprometió a participar de un programa de aprendizaje recíproco, que tiene por finalidad el desarrollo de estrategias nacionales para contar con sistemas financieros más incluyentes y la implementación de instancias intergubernamentales para la coordinación¹⁷.


En esta línea, Sernac ha implementado un programa de educación financiera¹⁸ abierto a distintos grupos, que permite abordar esta problemática y orientarlos. El programa de Educación Financiera tiene como uno de sus propósitos, estar más cercano a los problemas del adulto mayor, y en ese sentido, la misión de SERNAC es apoyarlos con la entrega de herramientas que les permita a los adultos mayores, convertirse en consumidores responsables a la hora de adquirir un crédito, exigiendo toda la información, evitando el endeudamiento y aumentando su capacidad de ahorro.

¹⁵ Disponible en <http://www.uss.cl/economia-y-negocios/estudio-de-ingenieria-comercial-de-la-uss-y-equifax-revela-dramatico-endeudamiento-de-adultos-mayores/>

¹⁶ Monto de la pensión básica solidaria utilizada en informe de morosidad (\$85.964).

¹⁷ Disponible en <http://www.latercera.com/noticia/negocios/2014/03/655-568469-9-gobierno-anuncia-creacion-del-consejo-nacional-de-inclusion-financiera.shtml>

¹⁸ <http://www.sernac.cl/sernac-metropolitano-imparte-taller-de-educacion-financiera-a-adultos-mayores/>

	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 11 de 41
	BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.		

Los talleres, charlas o las actividades impartidas por Sernac, buscan que los consumidores actúen con propiedad en el mundo financiero del que son parte y que desarrollen elementos esenciales para el buen manejo de la obtención de créditos, como también conceptos claves relacionados en materia financiera, como las tasas de interés, el significado de la Carga Anual Equivalente (CAE) y el Costo Total del Crédito (CTC).

Lo anterior, se hace indispensable tal como lo demuestra el estudio: Comportamiento y Conocimiento de las Personas Mayores en Materia de Educación financiera¹⁹ (Sernac, 2015), donde Un 56% de las personas mayores no conoce lo que es un producto financiero y sólo un 44% manifestó que sí. Además, el desconocimiento se acentúa en el segmento socioeconómico más bajo. Sobre el conocimiento de conceptos financieros un 79,9% de los encuestados dio una respuesta errada sobre endeudamiento y un 75,1% respondió incorrectamente sobre inflación. Mientras que un 75,6% dio una respuesta correcta sobre ahorro, entre otros temas de relevancia en materia financiera.

2.6 Legislación en cuanto a endeudamiento del adulto mayor

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° 19.496²⁰, 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.

¹⁹ Disponible en: <http://www.sernac.cl/sernac-presento-estudio-sobre-el-comportamiento-y-conocimiento-de-las-personas-mayores-en-materia-de/>

²⁰ En adelante, LPC.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

- 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 obligación²¹.
- 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.
- 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.
- Durante la vigencia del Crédito de Consumo, el Consumidor tiene derecho a solicitar en cualquier momento información del producto contratado. El Proveedor tiene la obligación de entregar dicha información dentro del plazo de 3 días hábiles.
- Se debe informar trimestralmente acerca de la evolución de su crédito, señalando cuánto ha pagado y cuánto falta por pagar.
- Durante la Ejecución del Contrato de Crédito de Consumo, el consumidor tiene derecho a ser informado de los cobros ya realizados y que se le informe de cualquier cambio en las modalidades y procedimientos de cobranza informadas al contratar el Crédito, las que en **ningún caso podrán ser más gravosas ni onerosas para el consumidor.**
- Derecho a conocer la liquidación total del Crédito de Consumo, a su solo requerimiento para renegociar los créditos que tuvieron contratados con dicho proveedor.
- Derecho a una oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas, con cargo al Proveedor del crédito.

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.

2.7 Reseña por categoría de proveedor

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

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

²¹ Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo, Decreto Supremo N° 43 de 2012 del Ministerio de Economía.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

Las Cajas de Compensación y de Asignación Familiar son *corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social*²², y que 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° 2.052 de la Superintendencia de Seguridad Social, dictada el día 10 de abril de 2003.

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° 2.052²³, 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 remuneraciones;
- 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,

²² Artículo 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.

²³ Modificada al respecto por la Circular N° 2.824, de 2012.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

- 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

El límite de descuento, corresponde a un 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.

2.7.2 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"²⁴.

Las Instituciones Bancarias se encuentran reguladas en la Ley General de Bancos y el 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.

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.

2.7.3 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.*

²⁴ 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.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

- *Deben observar neutralidad política y religiosa, desarrollar actividades de educación cooperativa y procurar establecer entre ellas relaciones federativas e intercooperativas*²⁵.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito están sometidas a la supervisión y fiscalización del Departamento de Cooperativas del Ministerio de Economía (DECOOP)²⁶. Sin embargo, algunas Cooperativas se encuentran sometidas a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras²⁷, 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.

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 créditos²⁸ 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.

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.

El artículo 54 de la Ley General de Cooperativas²⁹ 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 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.

2.7.4 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 sistema³⁰.

²⁵ 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.

²⁶ Art. 108 de la Ley General de Cooperativas.

²⁷ 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.

²⁸ Al 6 de Octubre de 2014, de acuerdo a cifras entregadas por Departamento de Cooperativas del Ministerio de Economía.

²⁹ Modificado por la Ley 19.832 de 2002.

³⁰ Definición obtenida de sitio web www.clientebancario.cl.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

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”, uno de los servicios propios de las tarjetas de créditos, 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.

2.7.5 Compañías de Seguros

Actualmente, las Compañías de Seguros se encuentran facultadas para otorgar créditos a personas naturales o jurídicas. 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.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

- Identificar las características generales de la oferta de créditos de consumo a la que tienen acceso los adultos mayores, poniendo énfasis en el costo total asociado al crédito (crédito social en el caso de las cajas de compensación; crédito de consumo en 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.

3.2 Objetivos específicos

- Identificar las instituciones financieras que otorgan crédito y servicios financieros a los adultos mayores y/o pensionados adultos mayores.
- 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.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

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 financieras y colocadoras masivas de fondos:

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

Tabla N°6.
Entidades encuestadas.

Cooperativas de Ahorro y Crédito	CCAF	Retail Financiero		Instituciones Bancarias			Compañías de Seguros de Vida		
Coocretal	La Araucana	Tricot-Tricard	Cruz Verde-Solventa	Banco Bice	Banco Itaú	Banco Santander	Bicevida	Vida Security	Bnp Paribas
Coopeuch	Los Andes	Mi solución-Corona	CMR Falabella	Banco Edwards	Banco Consorcio	Banco Security	Pentavida	Ohio National	Itaú seguros de Vida
Capual	18 de Septiembre	Salco Brand-Maticard	Cencosud-CAT	Banco de Chile	Banco París	Banco BBVA	Euroamerica	Vida Cámara	Zurich Santander
Oriencoop	Los Héroes	Unimarc-Smu Corp	Presto-Líder	Banco BCI	Banco BCI Nova	Banco Corpbanca	Metlife	Mapfre	Banchile Seguros de vida
Detacoop	Gabriela Mistral	La Polar-Plus	CAR Ripley	Banco Estado	Banco Ripley	Banco Scotiabank	Corpvida	Chilena Consolidada	Magallanes
Ahorrocoop		Abc Din-Cofisa		Banco Falabella	Banco Condell	Banco Tbank	Principal Financial Group	Colmena	BBVA Seguros
Lautaro Rosas Ltda.		Fashions Park-Kimco		Banco Internacional	Banco del Desarrollo		Corpseguros	Sura	
		Hites-Inversiones y tarjetas		Banco Credichile	Banco Banefe		Ace Seguros	BCI Seguros de Vida	

Fuente: Sernac



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

4.2 Procedimiento.

- Revisión de la literatura atinente y del marco normativo relevante.
- Aplicación de encuesta semiestructurada, cualitativa y cuantitativa. Se solicitó simulaciones crediticias a proveedores de créditos sociales, créditos de consumo, avances en efectivo y súper avances en efectivo.
- Procesamiento y análisis de la información.
- Elaboración de informe.

4.3 Tipo de investigación.

Descriptiva.

4.4 Recopilación de datos.

Los antecedentes fueron recopilados entre el 3 y el 25 de agosto de 2015.

4.5 Perfil de Consumidores utilizados en simulaciones crediticias

4.5.1 Perfil adulto mayor, trabajador activo con ingresos permanentes


- Hombre de 66 años.
- Ingreso líquido³¹ 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 adulto mayor pensionado

- Hombre de 66 años.
- Pensionado.
- Pensión líquida³² mensual de \$300.000.
- Buen historial de comportamiento de pago, sin morosidades.
- No posee carga financiera previa (sin créditos vigentes).
- Sin preexistencia de salud.

³¹ Ingresos monetarios utilizados en los perfiles, corresponden a los mismos determinados en este estudio en su versión del año 2014. Lo anterior de acuerdo a información proporcionada por SUSESO y para fines de comparación estadística.

³² Ingresos monetarios utilizados en los perfiles, corresponden a los mismos determinados en este estudio en su versión del año 2014. Lo anterior de acuerdo a información proporcionada por SUSESO y para fines de comparación estadística.

	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 20 de 41
	BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.		

5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

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

5.1 Oferta de productos y servicios financieros específicamente dirigidos al segmento de pensionados adultos mayores

La oferta específica al segmento de adultos mayores, es la siguiente:

Tabla N°7.

Productos financieros para adultos mayores

En resumen, las características de la oferta crediticia específica para adultos mayores, es la siguiente:

Tipo Institución	Cooperativas de Ahorro y Crédito					Compañía de Seguros de Vida							Cajas de Compensación y Asignación Familiar					Retail Financiero		Banca			
	Capual	Coopeuch	Detacoop	Corpseguros	Corpvida	Euroamerica	Metlife	Bice Vida	Chilena Consolidada	Ohio	Principal	Penta Vida	Vida Security	18 de Septiembre	La Araucana	Gabriela Mistral	Los Andes	Los Héroes	Corona	Fashions Park	Banco Consorcio	Banco BciNova	
Nombre institución																							
Empresa ofrece productos y/o servicios financieros específicos a adultos mayores	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	si	no	si	si	si	si	si	si	si	no	si	si	
Créditos de consumo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	si	si	si	si	si	si			si	si	
Créditos hipotecarios																	si						
Tarjeta de crédito																			si	si			
Cuenta corriente																							
Línea de crédito en cuenta corriente																							
Cuenta vista/chequera electrónica			si					si														si	
Instrumentos de inversión/Fondos mutuos/Depósitos a plazo	si		si																				
Libreta de ahorro	si		si																				
Otros	si																						

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



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

Tabla N°8
Características de la oferta crediticia específica para adultos mayores

Tipo institución	Nombre empresa financiera	Tipo de crédito	Beneficios	Requisitos
Compañías de seguros de vida ³³	Corpseguros, Principal, Corpvida, Metlife, Bicevida, Euroamerica, Chilena Consolidada, Vida Security.	Crédito de consumo para pensionados.	Descuento por planilla, tasa preferencial.	Pensionado renta vitalicia.
Cooperativas de ahorro y crédito CCAF ³⁴	Capual, Coopeuch y Detacoop.	Crédito de consumo.	Tasa preferencial.	Pensionado o mayor de 60 años.
Banca	Los Andes, Los Héroes, 18 Septiembre, G. Mistral y La Araucana.	Crédito social para pensionados.	Descuento por planilla, tasa preferencial.	Pensionado o jubilado.
Banca	BciNova, Consorcio.	Crédito consumo.	Descuento por planilla, tasa preferencial.	Pensionado o mayor de 50 años (BciNova).
Corona	Corona	Tarjeta de Crédito	-	Pensionado de 45 a 73 años.

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

Existen 19 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.

³³ Las Compañías de Seguros de Vida entregan créditos de consumo para sus pensionados de renta vitalicia, sin diferenciar por edad. Dentro de esa política comercial, clasifican adultos mayores.

³⁴ Las CCAF, entregan productos financieros a pensionados sin diferenciar por edad. Dentro de esa política comercial, clasifican los adultos mayores.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

5.2 Compañías de Seguros de Vida.

Se observó que el 80% de las compañías de seguros de vida³⁵ que contestaron la encuesta, mencionaron ofrecer productos y/o servicios financieros específicos para adultos mayores (Corpseguros, Principal, Corpvida, Metlife, Euroamerica, Bicevida, Chilena Consolidada y Vida Security). El resto de las empresas (Ohio y Pentavida), mencionan ofrecer 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 estas instituciones 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 pensionado³⁶.

Sobre la exigencia del seguro de desgravamen para el otorgamiento de un crédito de consumo, el 50% de las entidades encuestadas (Euroamerica, Ohio, PentaVida, 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. La edad máxima para contratar este seguro, fluctúa en el rango de 79 y 89 años (no exigen límite de edad, las compañías: Euroamerica, Metlife, Bicevida, Ohio y Vida security).

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.

³⁵ Las compañías de seguros ofrecen créditos de consumo a sus pensionados con rentas vitalicias, en virtud del DL N° 3.500 y la Norma de Carácter General N° 208 de SVS, sin distinción de la edad del solicitante.

³⁶ Artículo 58 del Código del Trabajo Modificación introducida por Ley N° 20.540 del 06-10-2011



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

Tabla N° 9.
Condiciones ofrecidas en un crédito de consumo por \$500.000 a 24 meses plazo

Compañía de Seguros	Bice Vida	Chilena Consolidada	Corpseguros	Corpvida	Pentavida	Principal	Zurich Santander	Promedio
Gastos Notariales (\$)	800	4.000	2.000	2.000	2.000	3.000	3.000	2.360
Impuestos (\$)	2.030	2.095	2.036	2.036	2.074	s/i	2.047	2.049
Tasa de interés mensual (%)	1,64%	1,55%	1,85%	1,85%	1,89%	1,63%	1,96%	1,77%
Valor Cuota Mensual, con seguro de desgravamen (\$)	27.039	26.295	27.236	27.236	27.218	26.259	27.088	26.910
Costo Total Crédito (\$)	648.946	631.080	653.664	653.664	653.247	630.216	650.112	645.847
CAE (Carga Anual Equivalente, %)	26,40%	23,28%	25,51%	25,51%	27,11%	23,29%	26,60%	25,39%
Monto Bruto del Crédito (\$)	509.947	524.454	510.562	510.562	521.281	503.000	512.943	513.250
Costo anual del seguro de desgravamen (\$)	13.979	9.180	6.540	6.540	8.598	18.360	7.913	10.159

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 \$645.847 y 25,39%, respectivamente.

El Costo Total del Crédito más conveniente lo registró Principal (\$630.216) y el más alto se observó en Corpseguros y Corpvida (\$653.664). Los valores observados de la CAE, se identificaron en el rango comprendido entre 23,28% y 27,11%.

Con respecto al valor de la cuota, la más baja la exhibió Principal (\$26.259 mensuales), mientras la más alta, la mostró Corpseguros y Corpvida (\$27.236 mensuales).

Al analizar los valores informados de los seguros de desgravamen asociados a un crédito de consumo, los cobros mensuales fluctuaron entre \$6.540 (Corpvida y Corpseguros) y \$ 18.360 (Principal).

Por concepto de gastos notariales se aprecia variabilidad en los precios. Los cobros para la formalización notarial de un mismo documento, van desde \$800 hasta \$4.000.

5.3 Cooperativas de Ahorro y Crédito

Se observó, que el 43% de las empresas encuestadas (3 de 7 empresas), señalaron ofrecer productos y/o servicios financieros específicos para adultos mayores³⁷. Generalmente, la oferta consiste en un crédito de consumo, que tiene como principales características una tasa de interés preferencial, descuento por planilla y mayor plazo (hasta 72 meses) en el pago del crédito.

³⁷ Coopeuch ofrece el Crédito Tercera Edad; Detacoop ofrece el Crédito Tasa Preferencial Adultos Mayores; Capual no individualiza el nombre de algún producto crediticio en particular.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

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 con ingresos permanentes.

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

Se identificó que el 83% de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (5 de 6 cooperativas), que respondieron la encuesta, no exigen un seguro de desgravamen u otro, como requisito para otorgar el crédito de consumo (Detacoop exige seguro de desgravamen³⁸). La edad máxima para la contratación de este seguro fluctúa entre los 84 y 89 años.

Finalmente, señalar que todas las cooperativas³⁹ encuestadas declararon no cobrar comisiones asociadas al otorgamiento de un crédito de consumo a sus socios.

Tabla N°10.
Condiciones ofrecidas en un crédito de consumo por \$500.000 a 24 meses plazo

Nombre Cooperativa de Ahorro y Crédito ⁴⁰	Coocretal	Detacoop	Oriencoop	Capual	Coopeuch	Promedio
Gastos Notariales (\$)	1.500	3.500	1.000	4.906	800	2.052
Tasa de interés mensual (%)	2,50%	1,70%	2,92%	1,49%	1,76%	2,07%
Valor Cuota Mensual, con seguro de desgravamen (\$)	29.119	27.244	30.396	25.524	27.177	27.892
Costo Total Crédito (\$)	698.863	653.856	729.504	612.563	652.248	669.407
CAE (Carga Anual Equivalente, %)	34,47%	22,42%	39,27%	18,88%	23,04%	27,62%
Monto Bruto del Crédito (\$)	518.692	532.331	514.454	510.593	509.243	517.063
Costo anual del seguro de desgravamen (\$)	5.192	10.831	13.454	5.687	4.222	7.877

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 de cooperativas de ahorro y crédito, es de \$669.407 y 27,62%, respectivamente. En esta misma línea, el Costo Total del Crédito más conveniente, lo ofrece Capual (\$612.563) y el más caro, lo tiene Oriencoop con un costo total de \$729.504.

³⁸ Este estudio no tiene por objetivo evaluar la legalidad o pertinencia de la aplicación de algún seguro o cargo.

³⁹ Ahorrocop no contestó la encuesta señalando no tener productos o servicios para Adultos mayores.

⁴⁰ La cooperativa Lautaro Rosas, no entregó simulación crediticia con seguro de desgravamen para el perfil de pensionado.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

Con respecto al valor de la cuota, la más conveniente la ofrece Capual (\$25.524 mensual), en contraposición a la mensualidad ofertada por Oriencoop (\$30.396 mensual). Los valores observados de la CAE, se identificaron en el rango comprendido entre 18,88% y 39,27%.

Al revisar los valores informados por las empresas, por concepto de gastos notariales, se aprecian diferencias en los precios asociados al trámite notarial. Estos cobros tienen valores que van desde \$800 hasta \$4.906 para la formalización de un mismo documento.

5.4 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 mayores⁴¹. La principal característica que tiene este producto crediticio, es que se otorga con una tasa de interés preferencial, con mayor flexibilidad en cuanto a plazos 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 social, 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° 2.052⁴², Título 1, letra B de la SUSESO con un máximo de 25% (tope de 5% en caso de las personas con Pensión Básica Solidaria) y el monto máximo en dinero, asociado al crédito social, no puede exceder de la sumatoria de ocho rentas líquidas del afiliado.

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 trabajadores activos y pensionados adultos mayores. De todas formas, el plazo del crédito no puede exceder de 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, de acuerdo con la Circular N° 2.824 de SUSESO.

Sobre la voluntariedad o exigencia de la contratación del seguro de desgravamen para la obtención de un crédito social para pensionados, las CCAF mencionaron que por normativa de la Superintendencia de Seguridad Social, éste debe ser obligatorio sin distinguir entre afiliado pensionados o activos (CCAF 18 de Septiembre, señaló no exigir este seguro⁴³).

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 pensionados⁴⁴.

⁴¹ Las CCAF ofrecen crédito social para pensionados y trabajadores activos, sin distinguir por edad.

⁴² Modificación introducida por la Circular N°2.824, de 2012, de la Superintendencia de Seguridad Social.

⁴³ Esto debido a que existe la alternativa de ofrecer créditos universales, sin seguros de desgravamen.

⁴⁴ Establecido por norma de la Superintendencia de Seguridad Social (C. N°2.052, y sus modificaciones).



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

Tabla N°11.
Condiciones ofrecidas en un crédito social por \$500.000 a 24 meses plazo.

Nombre CCAF	Gabriela Mistral	Los Andes	Los Héroes	Caja 18	La Araucana	Promedio
Gastos Notariales.	1.250	700	800	500	550	875
Impuestos (DL 3475).	3.026	2.052	2.011	1.990	2.010	2.508
Tasa de interés mensual (%)	1,65%	1,60%	1,77%	1,96%	1,77%	1,75%
Valor Cuota Mensual, con seguro de desgravamen (\$)	27.416	26.532	27.522	27.743	28.175	27.478
Costo Total Crédito (\$)	657.984	636.769	660.528	665.832	676.200	659.463
CAE (Carga Anual Equivalente, %)	23,94%	21,10%	26,00%	29,17%	30,85%	26,21%
Monto Bruto del Crédito (\$)	530.559	517.704	502.811	502.490	502.560	511.225
Costo anual del seguro de desgravamen (\$)	26.283	4.620	23.520	15.557	15.924	17.181

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 \$659.463 y 26,21%, respectivamente. En esta misma línea, el Costo Total del Crédito más conveniente, lo ofrece Caja Los Andes (\$636.769) y el más caro, lo tiene La Araucana (\$676.200). Los valores observados de la CAE, se identificaron en el rango comprendido entre 21,10% y 30,85%.

Con respecto al valor de la cuota, la más conveniente la ofrece Los Andes (\$26.532 mensual), en contraposición a la mensualidad ofertada por La Araucana (\$28.175 mensual).

Al analizar los valores mensuales informados para seguros de desgravamen, en el caso de estar asociado al crédito social, correspondiente a la cobertura del riesgo respectivo en los 2 años de duración del servicio de la deuda, con precios que van desde \$4.620 (Los Andes) hasta \$ 26.283 (Gabriela mistral).

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 \$500 (18 de Septiembre) hasta \$1.250 (Gabriela Mistral) para la formalización notarial de un mismo documento.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

5.5 Retail Financiero⁴⁵

Al consultar a las empresas de retail financiero sobre la oferta de productos crediticios, específicamente dirigidos a los adultos mayores, Corona es la única empresa que ofrece productos financieros diseñados especialmente para este segmento.

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 respondieron 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 otros segmentos, todas las empresas encuestadas informaron que éstas son iguales para todo tipo de clientes.

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. Además, se observó que la edad máxima para la contratación de este seguro osciló entre los 70 y 84 años.

⁴⁵ Presto-Lider, Tricot -Tricard y AbcDin, contestaron por oficio no tener productos o servicios financieros específicos para Adulto mayor. Por lo tanto, no contestaron la encuesta.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

Tabla N°12.
Condiciones ofrecidas en un avance/súper avance en efectivo por \$500.000 a 24 meses plazo.

Nombre Retail Financiero (Operador Tarjeta de Crédito) ⁴⁶	CMR Falabella	Mi Solución Corona	Hites	Fashions Park	La Polar	Cruz Verde Solventa	Unimarc SMU Corp	Salco Brand Maticard	Promedio
Gastos Notariales (\$)	s/i	s/i	s/i	s/i	s/i	1.000	s/i	s/i	1.000
Impuestos (\$)	1.980	1.980	2.000	2.070	2.000	2.042	2.120	s/i	2.027
Comisiones (\$)	s/i	10.537	94.990	3.264	s/i	0	s/i	2.130	22.184
Tasa de interés mensual (%)	3,01%	3,05%	3,05%	3,05%	3,05%	3,05%	2,78%	3,05%	3,01%
Valor Cuota Mensual, con seguro de desgravamen (\$)	29.556	31.869	29.677	29.683	30.933	30.906	30.561	29.683	30.540
Costo Total Crédito (\$)	711.324	764.856	809.238	712.391	740.874	741.744	733.464	716.521	741.302
CAE (Carga Anual Equivalente, %)	36,60%	44,67%	51,52%	38,88%	40,98%	41,15%	40,34%	40,87%	41,88%
Monto Bruto del Crédito (\$)	500.000	501.980	500.000	517.500	502.000	520.594	530.054	504.130	509.532
Costo anual del seguro de desgravamen (\$)	s/i	19.570	0	8.436	24.618	8.760	27.934	0	13.965

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 \$741.302 y 41,88%, respectivamente.

El Costo Total del Crédito más bajo lo registró CMR Falabella (\$711.324) y el más alto, se constató en Hites (\$809.238). Los valores observados de la CAE, se identificaron en el rango comprendido entre 36,60% y 51,52%.

Con respecto al valor de la cuota, el menor valor lo ofreció Falabella (\$29.556 mensual) y el mayor precio fue ofertado por Corona (\$31.869 mensual).

5.6 Instituciones Bancarias⁴⁷

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 (91% de las entidades encuestadas) señalaron establecer sus planes comerciales sin distinción de grupo etario. Quienes mencionaron salir de esa norma, fueron el Banco Consorcio⁴⁸, que ofrece créditos de consumo a

⁴⁶ Cencosud y Ripley no entregaron simulaciones crediticias con seguro de desgravamen. Presto-Líder, Tricot-Tricard y AbcDin, contestaron por oficio no tener productos o servicios financieros específicos para Adulto mayor. Por lo tanto, no entregaron simulaciones crediticias.

⁴⁷ De acuerdo con sus políticas comerciales, los bancos: Bice, Chile, Edwards, Internacional; París, Santander, Security, BBVA, Scotiabank, Desarrollo y Credichile, contestaron por oficio que no entregan productos financieros al segmento de pensionados adultos mayores. Los bancos: BCI, Tbank e Itaú contestaron a través de oficio, no tener productos financieros para adultos mayores, pero contestaron aparatado cuantitativo de la encuesta.

⁴⁸ Banco Consorcio ofrece crédito de consumo a pensionados de rentas vitalicias.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

pensionados de rentas vitalicias de la Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros, y BciNova⁴⁹, 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, establece una política de endeudamiento común, sin diferenciación por rango etario.

En relación a los plazos fijados para el pago de los créditos ofrecidos a adultos mayores las instituciones bancarias que contestaron la encuesta, informaron que este varía desde 48 a 72 meses y que no existen diferencias por clase etaria.

Con respecto a eventuales diferencias en las tasas de interés de créditos de consumo, ofrecidas a adultos mayores con respecto a otros segmentos, la mayor parte de los bancos que respondieron la encuesta, señaló que éstas, son iguales para todo tipo de clientes, no existiendo diferencias. Sólo en el caso de Banco Consorcio⁵⁰, se define un plan de tasas preferenciales para adultos mayores.

Se identificó que el 100% de las instituciones bancarias que contestaron la encuesta, no exigen un seguro de desgravamen u otro, como requisito para otorgar el crédito de consumo. De acuerdo a lo informado por las instituciones bancarias, la edad máxima para la contratación del seguro de desgravamen, fluctúa entre los 60 y 83 años.

Finalmente, todas de las instituciones bancarias que respondieron la encuesta, señalaron que no cobran comisiones por la contratación de un crédito de consumo a los adultos mayores.

Tabla N°13.
Condiciones ofrecidas en un crédito de consumo por \$500.000 a 24 meses plazo.

Nombre Banco ⁵¹	Banco Falabella	Banco Ripley	Banco Banefe	Banco BCI Nova	Banco Condell	Banco Estado	Banco Consorcio	Promedio
Gastos Notariales.	2.000	\$1.500	1.500	500	2.500	700	1.000	1.367
Impuestos (DL 3475).	s/i	2.088	1.919	2.203	s/i	2.035	s/i	2.061
Tasa de interés mensual (%)	2,09%	3,04%	2,20%	2,99%	2,77%	1,74%	1,96%	2,40%
Valor Cuota Mensual, con seguro de desgravamen (\$)	27.551	31.675	28.615	32.803	31.230	26.209	26.707	29.256
Costo Total Crédito (\$)	661.210	760.200	686.766	787.272	749.520	629.017	640.966	702.136
CAE (Carga Anual Equivalente, %)	28,00%	43,97%	32,54%	46,60%	42,20%	23,09%	24,60%	34,43%
Monto Bruto del Crédito (\$)	514.028	531.280	538.982	550.853	539.470	508.826	503.012	526.636
Costo anual del seguro de desgravamen (\$)	4.986	13.827	17.674	48.150	34.812	3.046	0	17.499

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

⁴⁹ BCI Nova ofrece crédito de consumo Años Dorados, al segmento de Adultos mayores.

⁵⁰ Las tasas de interés para el producto Créditos de Consumo a Pensionados son más baja en comparación a los otros segmentos. Para los Pensionados, la tasa máxima, es de un 1.96%.

⁵¹ Simulaciones crediticias en base a perfil de pensionado adulto mayor. Los bancos: Falabella, Ripley, Banefe, Condell y Estado, no distinguen por edad en el costo de un crédito de consumo.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

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 \$702.136 y 34,43%, respectivamente.

El Costo Total del Crédito más bajo lo registró el Banco Estado (\$629.017) y el más alto, se constató en Banco BCi Nova (\$787.272). Los valores observados de la CAE, se identificaron en el rango comprendido entre 23,09% y 46,60%.

Con respecto al valor de la cuota, el valor más bajo ofrecido a pensionados fue observado en el Banco Estado (\$26.209 mensuales) y el más alto, fue detectado en el BCI Nova (\$32.803 mensual).

La tasa de interés⁵² promedio ofrecida al segmento de pensionados adultos mayores, por las instituciones bancarias, corresponde a 2,40% mensual.

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 \$500 (Banco BCI Nova) hasta \$2.500 (Banco Condell).

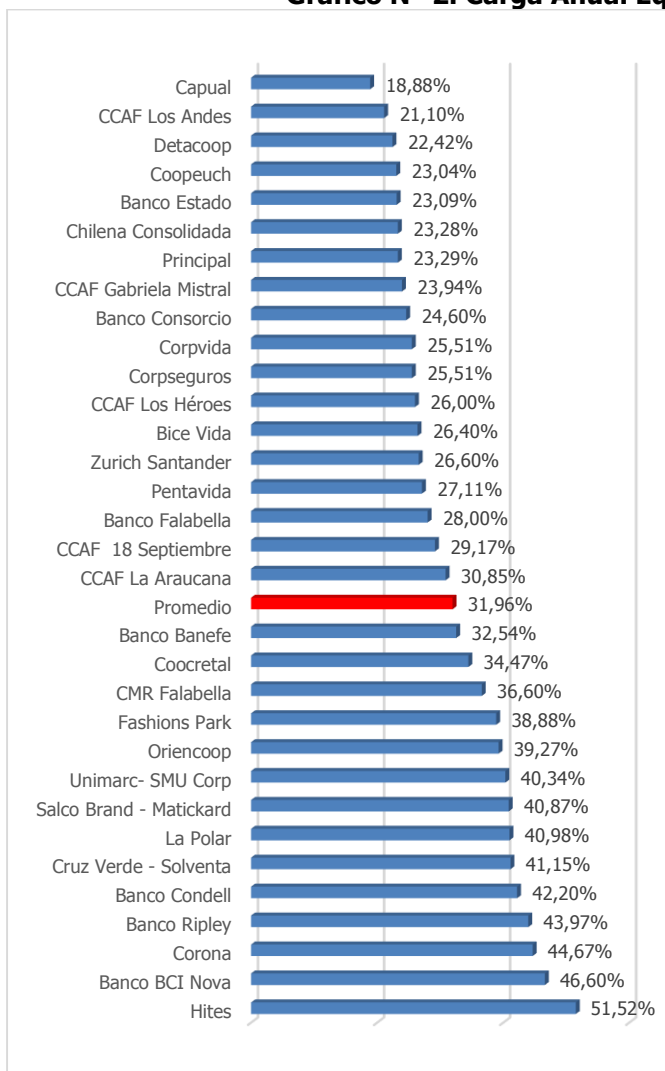
⁵² Tasa de interés promedio ofrecida por la banca de acuerdo con las políticas comerciales de cada institución.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

5.7 Información comparada, Carga Anual Equivalente (CAE, %)

Gráfico N° 2. Carga Anual Equivalente (CAE)⁵³



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 31,96%.

La institución que mostró la CAE más baja, correspondió a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Capual (18,88%). En el caso opuesto se encontró a Hites, con una CAE de 51,52%. En consecuencia, este indicador muestra una diferencia relativa de hasta 172.9% entre el menor y el mayor porcentaje.

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

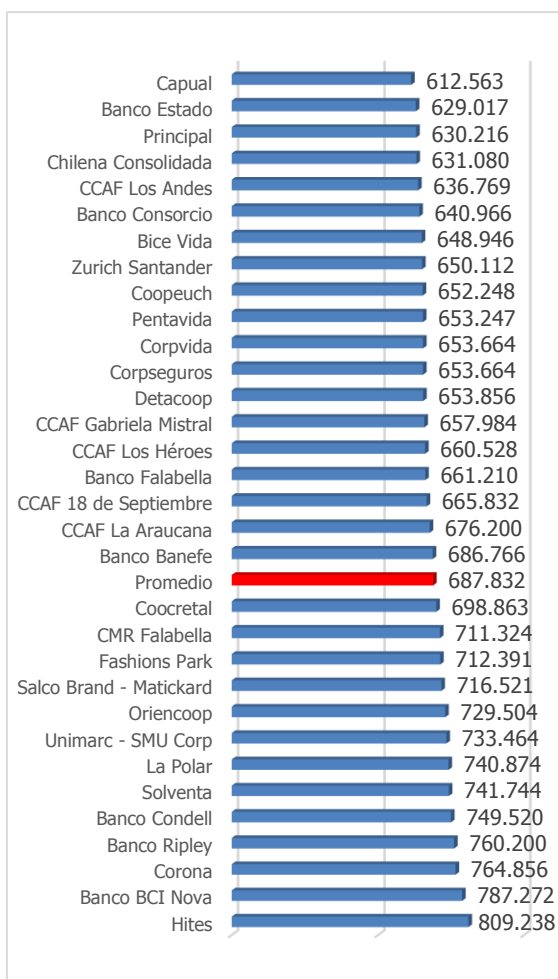
⁵³ Comparativo de CAE, considera las instituciones financieras que informaron simulaciones crediticias con seguro de desgravamen para el perfil pensionado adulto mayor.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

5.8 Información comparada, Costo Total del Crédito (CTC) de simulación crediticia, perfil pensionado adulto mayor

Gráfico N° 3.
Costo Total del Crédito (CTC)⁵⁴



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 \$687.832. El CTC menor lo exhibió Capual (\$612.563), mientras que el mayor lo ostentó Hites (\$809.238). Luego, este indicador mostró una diferencia absoluta de hasta \$196.675 respecto del valor inferior.

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

⁵⁴ Comparativo de CTC, considera las instituciones financieras que informaron simulaciones con seguro de desgravamen. Considera perfil pensionado adulto mayor masculino.



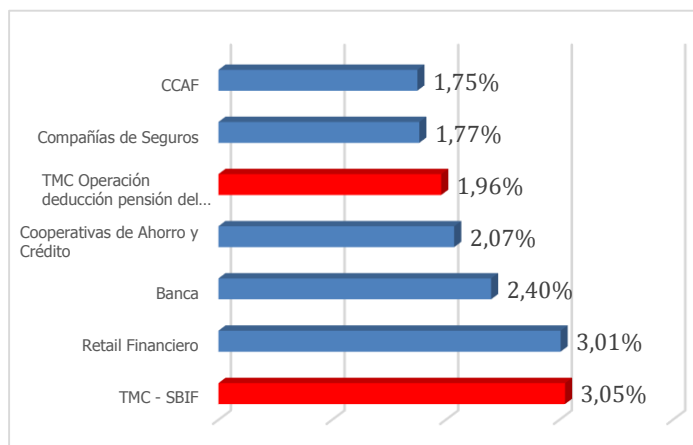
BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

5.9 Tasas de interés promedio por tipo de proveedor

A continuación, se presentan los valores correspondientes a las tasas de interés promedio ofrecidas a adultos mayores, clasificadas por sub mercado financiero o tipo de proveedor y comparadas con la TMC⁵⁵ vigente a la fecha de elaboración del estudio para operaciones menores a 50 UF, informada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Gráfico N°4.

Tasa de interés mensual promedio para créditos incluyendo seguro desgravamen⁵⁶, 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 1,75% (CCAF) y 3,01% mensual (Retail financiero).

Cabe destacar que en promedio todos los sub mercados financieros presentaron tasas por debajo de la TMC⁵⁷ (3,05% mensual, vigente a la fecha del estudio).

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

⁵⁵ Para operaciones nacionales, no reajustables, menores a UF 50 y de 90 días o más.

⁵⁶ 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.

⁵⁷ Para operaciones nacionales, no reajustables, menores a UF 50 y de 90 días o más.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

5.10 Variación del Costo Total del Crédito

La variación del Costo Total del Crédito (CTC) contenido en las simulaciones por 500.000 pesos líquidos, desglosados por nombre de empresas para los años 2014 y 2015, es la siguiente:

Tabla N°14.
Variación CTC periodo 2014-2015

Institución	CTC 2014 (\$)	CTC 2015 (\$)	Diferencia absoluta	Diferencia relativa (%)
La Polar	855.240	740.874	-114.366	-13,37
Hites	835.257	809.238	-26.019	-3,12
Fashions Park	790.680	712.391	-78.289	-9,90
Banco Bci Nova	784.080	787.272	3.192	0,41
Banco Ripley	775.008	760.200	-14.808	-1,91
Solventa	767.336	741.744	-25.592	-3,34
Corona	753.133	764.856	11.723	1,56
Detacoop	738.744	653.856	-84.888	-11,49
Banco Condell	735.192	749.520	14.328	1,95
Banco Falabella	714.552	661.210	-53.342	-7,47
CMR Falabella	714.392	711.324	-3.068	-0,43
Banco Consorcio	710.760	640.966	-69.794	-9,82
Coocretal	710.283	698.863	-11.420	-1,61
Oriencoop	696.696	729.504	32.808	4,71
Coopeuch	686.784	652.248	-34.536	-5,03
La Araucana	662.784	676.200	13.416	2,02
Los Héroes	657.432	660.528	3.096	0,47
Gabriela Mistral	654.936	657.984	3.048	0,47
Bice Vida	654.072	648.946	-5.126	-0,78
Pentavida	653.918	653.247	-671	-0,10
Chilena Consolidada	643.176	631.080	-12.096	-1,88
Corpvida	636.696	653.664	16.968	2,67
Corpseguros	636.696	653.664	16.968	2,67
18 de Septiembre	636.408	665.832	29.424	4,62
Los Andes	621.112	636.769	15.657	2,52
Principal	615.528	630.216	14.688	2,39
Banco Estado	601.608	629.017	27.409	4,56
Promedio			-12.270	-1,45

Fuente: Sernac, a partir de información proporcionado por las empresa encuestadas.

En resumen, se identificó un descenso en el Costo Total del Crédito promedio (CTC), observado para la comparación de este indicador entre los años 2014 y 2015, y que corresponde a \$12.270 menos en el año 2015 con respecto al 2014, lo que se traduce en una baja en términos relativos que equivale a -1,45%.

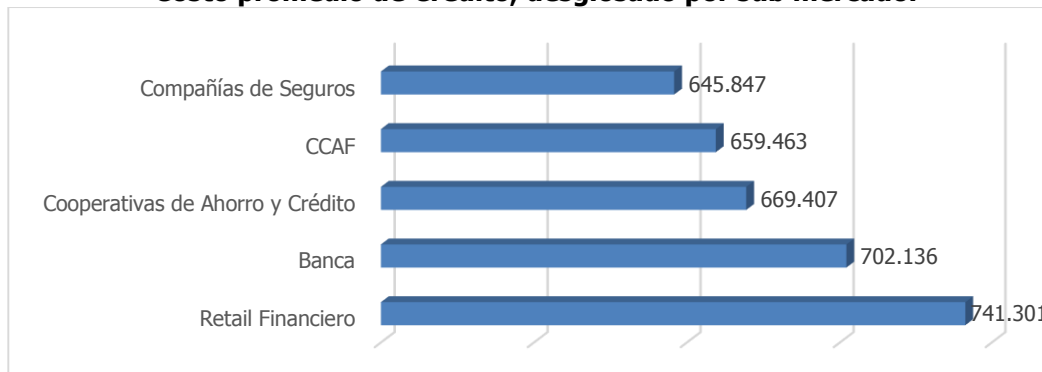


BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

5.11 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.


Gráfico N°5.
Costo promedio de Crédito, desglosado por sub mercado.



Fuente: Sernac

Para créditos por \$500.000 a 24 meses plazo incluyendo seguro desgravamen, el Costo Total del Crédito promedio en cada sub mercado financiero, osciló entre \$645.847 (Compañías de Seguros) y \$741.301 (Retail financiero). En este sentido, es importante precisar que a un adulto mayor pensionado, le conviene cursar un crédito de consumo o social, en una compañía de seguros, en una caja de compensación e incluso en una cooperativa de ahorro y crédito, por sobre las alternativas que ofrecen en promedio la banca y el retail financiero (avances en efectivo súper avances en tarjetas de crédito no bancarias). Por ejemplo si un pensionado adulto mayor⁵⁸ contrata un crédito por 500.000 en 24 cuotas en una compañía de seguros, se puede ahorrar en promedio hasta \$95.454, al elegir su crédito en este tipo de instituciones financieras con respecto al retail financiero.

⁵⁸ Supone que el pensionado adulto mayor es afiliado y tiene una renta vitalicia con una Compañía de Seguros.

	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 36 de 41
	BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.		

5.12 Endeudamiento del Adulto Mayor

El endeudamiento de los adultos mayores en Chile, con respecto a créditos de consumo, corresponde a:

5.12.1 Endeudamiento del adulto mayor, en avances en efectivo o súper avance en tarjetas de crédito no bancarias (retail financiero)⁵⁹

De acuerdo con la encuesta de oferta de créditos de consumo y/o avances en efectivos para adultos mayores, aplicada recientemente por Sernac, el número de clientes adultos mayores que tienen un avance en efectivo o súper avance con una tarjeta de crédito no bancaria (Retail financiero), se cuantificó en 422.065, con una deuda promedio equivalente a \$616.003. El porcentaje de morosidad (sobre 30 días) corresponde al 15.3% de la cartera total.

5.12.2 Endeudamiento del adulto mayor en créditos de consumo en instituciones bancarias⁶⁰

El número de clientes adultos mayores que tienen un crédito de consumo en una institución bancaria, se cuantificó en 156.918, con una deuda promedio equivalente a \$5.145.426. El porcentaje de morosidad (sobre 30 días) corresponde al 2,8% de la cartera total.

5.12.3 Endeudamiento del adulto mayor (AM) en créditos de consumo en Compañías de Seguros de Vida⁶¹

El número de clientes adultos mayores que tienen un crédito de consumo en compañía de seguros de vida, corresponde a 106.538 consumidores, con una deuda promedio equivalente a \$922.678 y un porcentaje de morosidad (sobre 30 días) equivalente al 0,3% de la cartera total.

5.12.4 Endeudamiento del adulto mayor (AM) en créditos de consumo en Cooperativas de Ahorro y Crédito⁶²

El número de clientes adultos mayores que tienen un crédito de consumo en Cooperativas de Ahorro y Crédito, corresponde a 52.869 consumidores, con una deuda promedio equivalente a \$1.421.542 y un porcentaje de morosidad (sobre 30 días) equivalente al 5,9% de la cartera total.

⁵⁹ En base a información proporcionada por las empresas: Salco Brand-Maticard, Presto- Líder, Unimarc SMU Corp, Cruz Verde-Solventa, La Polar, Hites, Corona, CMR Falabella, CAT-Cencosud, CAR Ripley

⁶⁰ En base a información proporcionada por los bancos: Bice, Consorcio, Falabella, Ripley, Banefe, BCI, BCI Nova, Tbank, Estado, Condell y Corpbanca.

⁶¹ En base a información proporcionada por las compañías: Bice Vida, Chilena Consolidada, Corpseguros, Corpvida, Metlife, Ohio, Pentavida, Principal, Vida Security y Euroamerica.

⁶² En base a información proporcionada por las cooperativas: Coocretal, Detacoop, Oriencoop, Coopeuch y Capual.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

5.12.5 Endeudamiento del adulto mayor en créditos sociales en Cajas de Compensación y Asignación Familiar⁶³

El número de clientes adultos mayores que tienen un crédito social en una Caja de Compensación y Asignación Familiar, corresponde a 294.447 consumidores, con una deuda promedio equivalente a \$618.328 y un porcentaje de morosidad (sobre 30 días) equivalente al 6,3% de la cartera total.

5.13 Beneficio de reprogramación consagrado en las circulares N° 3.093 y N° 3.105 de la superintendencia de seguridad social

Con el objeto de generar las condiciones necesarias para que las Cajas de Compensación de Asignación Familiar puedan otorgar una solución al problema de sobreendeudamiento que se produjo con los créditos sociales concedidos a pensionados antes del mes de Junio de 2012, la Superintendencia de Seguridad Social, SUSESO, en uso de sus facultades, ha dictado las circulares N° 3.093 y N° 3.105, que regulan el marco de solución al endeudamiento de pensionados con pensión básica solidaria (PBS) o con otra pensión de igual o inferior monto.

Esta solución consiste en un beneficio que permite a los pensionados, afiliados o no, que reciben una Pensión Básica Solidaria, así como también para otros beneficiarios con pensiones iguales o inferiores al monto señalado, y/o a pensionados que se encuentran en graves condiciones socioeconómicas y de salud, a reprogramar los créditos sociales que hayan obtenido con alguna Caja de Compensación y de Asignación Familiar, siempre que ellos hayan sido otorgados con anterioridad al 30 de junio de 2012, rebajando la cuota mensual de su crédito para que esta no supere el 15% de su pensión, ni los 60 meses de plazo, eliminando además, el cobro de intereses. Todo lo que exceda de los límites antes señalados será condonado, incluyendo eventualmente, capital adeudado en la medida que con los 60 meses no se alcance a pagar toda la deuda.

Es importante precisar, que al ser un beneficio, no es obligatorio para el pensionado, depende de su sola voluntad aceptarlo o no, por tanto, se puede optar entre seguir pagando la deuda en las condiciones actuales o aceptar la reprogramación (el beneficio). Por lo anterior, este beneficio supone siempre el consentimiento del pensionado deudor y en ningún caso puede estar asociado a la contratación de otro producto o servicio financiero.

5.13.1 Ejemplos de la aplicación del Beneficio de Reprogramación

Para un consumidor, que recibe la Pensión Básica Solidaria⁶⁴ (PBS) por \$89.764 que tiene un crédito social en alguna CCAF por un monto de \$750.000 líquido, a 72 meses plazo, a una tasa de interés mensual de 1,90% y que a la fecha ha cancelado 38 cuotas de su crédito social, al acogerse a este beneficio, podría tener un ahorro por concepto de intereses de **\$175.170** al reprogramar su crédito, para quedar pagando 36 cuotas⁶⁵ por un valor de 13.270 pesos mensuales.

⁶³ En base a información proporcionada por las CCAF: Gabriela Mistral, La Araucana, los Andes y 18 de septiembre.

⁶⁴ Valor de la Pensión Básica Solidaria, disponible en: <http://www.ips.gob.cl/pensiones-y-tramites-96642/121-montos-de-pensiones-minimas-y-basicas-solidarias>

⁶⁵ Ejemplo supone un valor cuota de la reprogramación con una carga financiera de 14,78% con respecto a al monto en dinero de la PBS.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

Tabla N°15.
Ejemplo reprogramación crediticia

Condición crediticia actual		Condición crediticia con reprogramación	
Renta acreditada (\$)	89.764	Nuevo Monto reprogramado (\$)	477.710
Crédito (\$)	750.000	Nueva tasa de interés (%)	0%
Plazo crédito (meses)	72	Nuevo valor cuota (\$)	13.270
Valor cuota (\$)	19.202	Nuevo costo total crédito reprogramado (\$)	477.710
Tasa de interés (%)	1,90%	Nuevo plazo reprogramación crédito (meses)	36
Cuotas pagadas (meses)	38	Ahorro por interés (\$)	175.170
Cuotas por pagar (meses)	34		
Capital total por pagar (\$)	477.710		

Fuente: Sernac

Como segundo ejemplo, para un pensionado que recibe una Pensión Básica Solidaria (PBS) de \$89.764 líquidos mensuales, que tiene un crédito social por \$750.000 líquido a 72 meses plazo, a una tasa de interés mensual de 1.90% y que a la fecha ha cancelado 60 cuotas de su crédito social, al acogerse a este beneficio, podría tener un ahorro por concepto de intereses de **\$26.104** al reprogramar su crédito de acuerdo a los beneficios de las circulares de SUSESO, para quedar pagando finalmente 16 cuotas⁶⁶ por un valor de \$12.770 pesos mensuales, con un costo final del crédito de \$204.324.

Tabla N°16.
Ejemplo reprogramación crediticia

Condición crediticia actual		Condición crediticia con reprogramación	
Renta acreditada (\$)	89.764	Nuevo monto reprogramado (\$)	204.324
Crédito (\$)	750.000	Nueva tasa de interés (%)	0%
Plazo crédito (meses)	72	Nuevo valor cuota (\$)	12.770
Valor cuota (\$)	19.202	Nuevo costo total crédito reprogramado (\$)	204.324
Tasa de interés (%)	1,90%	Nuevo plazo reprogramación crédito (meses)	16
Cuotas pagadas (meses)	60	Ahorro por interés (\$)	26.104
Cuotas por pagar (meses)	12		
Capital total por pagar (\$)	204.324		

Fuente: Sernac

⁶⁶ Ejemplo supone un valor cuota de la reprogramación con una carga financiera de 14,23% con respecto a al monto en dinero de la PBS.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

5.13.2 Número de reprogramaciones de créditos sociales (Circulares N° 3.093 y N° 3.105)

De acuerdo con cuadro adjunto, existe un total de 26.841 consumidores que podrían acogerse al beneficio de reprogramación de créditos sociales, estipulados en las circulares N° 3.093 y N° 3.105. El número de consumidores que se han acogido a este beneficio, corresponde a 122 pensionados, lo que corresponde a 0,45% del total. El plazo promedio de las reprogramaciones es de 34 meses, el valor promedio de las cuotas corresponde a \$11.021 y el monto promedio de las deudas repactadas corresponde a \$499.477.

Tabla N°17.
Estadísticas beneficios Circulares SUSESO

	Los Héroes	Los Andes	La Araucana ⁶⁷	Gabriela Mistral	Caja 18	Total	Promedio
Número potencial de consumidores que se podrían acoger a los nuevos beneficios de Circulares N°3.093 y 3.095 SUSESO ⁶⁸	19.269	1.246	3.100	1.151	2.075	26.841	-
Número de consumidores con el beneficio	75	29	0	12	6	122	-
Porcentaje pensionados acogidos al beneficio (% de la cartera total)	0,39%	2,33%	0,00%	1,04%	0,29%	0,45%	-
Plazo promedio de la repactación	20	41	-	28	47	-	34
Valor cuota promedio deudas repactada	12.084	11.412	-	11.130	9.456	-	11.021
Monto promedio de las deudas repactadas	549.285	453.905	-	514.048	480.671	-	499.477

Fuente: A partir de información entregadas por las CCAF.

⁶⁷ La CCAF La Araucana contestó que la información requerida se encuentra "En proceso de notificación vía carta certificada, primer llamado por avisos en plataformas no surtió efectos".

⁶⁸ Superintendencia de Seguridad Social.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

6. CONCLUSIONES

Se observó, que existen 19 instituciones financieras y colocadoras masivas de fondos, con respecto al total de empresas incluidas en este estudio (69 empresas), 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. Dentro de estas empresas, se consideran las CCAF y compañías de seguros de vida, que ofrecen crédito social y crédito de consumo por su condición de pensionados, más allá de la edad, favoreciendo el acceso al endeudamiento a este segmento etario de la población del país.

Por otro lado, un 73% de las entidades encuestadas declararon 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) por \$500.000 líquidos en 24 cuotas, incluyendo seguro de desgravamen, asciende en promedio a \$687.832 y que el 41% 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 barato corresponde a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Capual (\$612.563), mientras que el valor más elevado lo ofrece la empresa Hites (\$809.238). De lo anterior, se concluye que para el mismo crédito, este indicador muestra una diferencia de \$196.675 entre la alternativa más económica y la más cara.

Para créditos por \$500.000 a 24 meses plazo incluyendo seguro desgravamen, el Costo Total del Crédito promedio en cada sub mercado financiero, osciló entre \$645.847 (Compañías de Seguros) y \$741.301 (Retail financiero). En este sentido, es importante precisar que a un adulto mayor pensionado, le conviene cursar un crédito de consumo o social, en una compañía de seguros, en una caja de compensación e incluso en una cooperativa de ahorro y crédito, por sobre las alternativas que ofrecen en promedio la banca y el retail financiero (avances en efectivo o súper avances en tarjetas de crédito no bancarias). Por ejemplo si un pensionado adulto mayor⁶⁹ contrata un crédito por 500.000 en 24 cuotas en una compañía de seguros, se puede ahorrar en promedio hasta \$95.454, al elegir su crédito en este tipo de instituciones financieras con respecto al retail financiero.

⁶⁹ Supone que el pensionado adulto mayor es afiliado y tiene una renta vitalicia con una Compañía de Seguros.



BOLETÍN N°9/2015. Oferta de créditos de consumo para los adultos mayores.

Se comparó el Costo Total del Crédito (CTC), observado en las simulaciones crediticias informadas en las encuestas de los años 2014 y 2015 y se identificó un descenso promedio de \$12.270 en este indicador, lo que se traduce en una baja en términos relativos de -1,45%, con respecto del valor determinado en el año anterior (2014).

La **Carga Anual Equivalente** (CAE) promedio de un crédito de consumo de \$500.000 líquidos en 24 cuotas, considerando seguro de desgravamen, es de 31,96%. Siguiendo esta línea, el 44% de las empresas, presentan una CAE superior al promedio calculado en el estudio. En cuanto a precios, se observó que la institución financiera que presenta la CAE más baja, corresponde a la cooperativa Capual (18,88%). En el caso opuesto, se encuentra el retail Hites con una CAE de 51,52%. De lo anterior, se concluye que para el mismo crédito, este indicador muestra una diferencia de 172,9% entre la alternativa más económica y la de mayor valor.

Se observó que el segmento de adultos mayores de 60 años tiene un elevado nivel de endeudamiento, desagregado entre las distintas instituciones financieras y colocadoras masivas de fondos analizadas en este estudio. De esta forma, de acuerdo con la información proporcionada por las mismas empresas, la deuda promedio de un adulto mayor en el retail financiero, corresponde a \$422.065, \$5.145.426 en la banca, \$922.678 en las compañías de seguros, \$1.421.542 en las cooperativas de ahorro y crédito y finalmente \$618.328 en las CCAF. Lo anterior, permite concluir que es indispensable fomentar y perseverar en los esfuerzos de informar y educar financieramente a este grupo de personas, con el fin ayudarlos a enfrentar de mejor manera sus decisiones de consumo financiero.

Con la finalidad de aliviar al grupo de adultos mayores más vulnerables con respecto a su carga financiera mensual, la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), realizó una serie de gestiones con el objetivo de ayudar a enfrentar a los pensionados adultos mayores, a enfrentar el servicio de la deuda de sus créditos sociales adquiridos con anterioridad al mes de junio de 2012, a través de reprogramaciones de los créditos, que incluyen entre otros aspectos, la condonación de intereses insolutos. Con respecto a lo anterior, se observó que tan solo 122 personas han utilizado este beneficio, con respecto de un total de 26.841 (0,45%) consumidores que potencialmente podrían hacer uso del mismo.

Finalmente, se hace presente, que este informe se sustenta con la información, respecto del otorgamiento de créditos a adultos mayores, entregado 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 disponibles.