



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**Respuestas a los Comentarios de la Versión
Preliminar del Estudio de la Comunicación
Trimestral del Estado del Crédito Hipotecario en
las decisiones financieras del consumidor**

Subdirección de Consumo Financiero
Coordinación de Economía del Comportamiento
SERNAC

Santiago, septiembre de 2020



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	3
II. SOBRE MODIFICACIONES AL PROTOTIPO	3
III. SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN	10
IV. CONCLUSIONES	10



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

I. INTRODUCCIÓN

Este documento expone y da respuesta a las observaciones recibidas sobre el informe preliminar del "Estudio de la Comunicación Trimestral del Estado del Crédito Hipotecario en las decisiones financieras del consumidor", las que han sido consideradas para elaborar el informe final del referido estudio. Las observaciones y comentarios recibidos han sido sistematizados y unificados para su procesamiento y respuesta. El documento se divide entre observaciones y propuestas relativas a modificaciones del prototipo de Comunicación Trimestral del Estado del Crédito Hipotecario, y aquellas relativas a la implementación de una reforma regulatoria que incorpore dicho prototipo.

II. SOBRE MODIFICACIONES AL PROTOTIPO

Este apartado incluye las preguntas y comentarios recibidas en la consulta pública en relación a modificaciones al prototipo de Comunicación Trimestral presentado en el estudio. Los comentarios son tratados de acuerdo con las secciones en que se organiza dicho documento.

Observación Actor	Respuesta SERNAC
1. Sección introductoria	
Se sugiere incorporar una frase que invite al consumidor a revisar un "glosario de términos" que se podría agregar al final de la cartilla, para una mejor comprensión de la información contenida en ella.	Sugerencia acogida. La sección III del informe hace presente que la norma vigente no exige la incorporación de un glosario de términos en la Comunicación Trimestral. En consecuencia, la sección VI del informe, al formular propuestas de reforma normativa, sugiere incorporar un glosario en la sección final de la Comunicación Trimestral.
En el resumen de la deuda vigente se sugiere incorporar el número de cuotas pagadas a la fecha del informe, de la forma establecida en el reglamento vigente (ej: Número de cuota: 91/96), para facilitar la comprensión del consumidor.	Sugerencia acogida. Se incorpora el número de dividendos pagados a la subsección de "Resumen de su deuda vigente".
Se sugiere eliminar la fecha de inicio del contrato. Este ítem puede confundir, porque induce a considerar que los dividendos se pagan desde la	Sugerencia acogida. Se incorpora la "fecha inicio del crédito", la cual corresponderá a la fecha de entrega o desembolso del crédito.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

fecha de la escritura, y no desde la entrega o desembolso del crédito.	
En el resumen de la deuda vigente se sugiere incorporar la fecha en que corresponde un cambio de tasa (si aplica en caso de tasa variable), dado que es información relevante para el consumidor.	Sugerencia acogida. Se incorporará la fecha en que corresponda un cambio de tasa para los casos en que la tasa de interés sea mixta o variable. Este cambio no se visualiza en el prototipo, ya que el ejemplo utilizado es con tasa fija. Sin embargo, la sección VI, sobre propuestas regulatorias, sugerirá su inclusión en la regulación correspondiente.
2. Sección "Estado de su crédito en comparación a otros consumidores del país"	
<p>Esta sección podría generar confusión de cara al cliente, ya que el termómetro y el cálculo del ahorro no considera el plazo asociado al crédito o el perfil de riesgo del cliente.</p> <p>Según se informa en la propuesta en consulta, para la confección del prototipo, y como buena práctica comparada, se ha recomendado utilizar el APR (<i>annual percentage rate</i>) de la cartilla propuesta por la Reserva Federal de los EE.UU. en 2009; sin embargo, a diferencia de esa cartilla, el prototipo no contiene mayor información sobre la tasa de interés que correspondería al crédito ("su tasa de interés") y sobre aquella que correspondería al "promedio del mercado" que serviría de referencia para la comparación que se pretende mostrar a los consumidores.</p> <p>En este sentido, se propone <i>especificar claramente la fuente de información</i> con la cual se elaborará dicho promedio e <i>informar claramente a los</i></p>	<p>Sugerencia acogida.</p> <p>La sección IV.5 del Informe expone los criterios seguidos para, en el contexto experimental, usar la tasa de interés promedio ponderada del mercado como punto de referencia para estimular la cotización. Efectivamente buenas prácticas comparadas recomiendan utilizar el APR o similar como instrumento comparador, y consideran, por ejemplo, el perfil (o score) de riesgo del deudor al tiempo de construir el indicador promedio del mercado. Sin embargo, al no contar con datos públicos análogos, el estudio experimental utilizó la tasa promedio ponderada de mercado entregada por el Banco Central, la cual está disponible de manera mensual para los consumidores y la industria.</p> <p>Se comparte que es recomendable, de cara a un cambio regulatorio, estudiar el impacto del uso de la tasa promedio como indicador, atendida la dispersión de tasas ofertadas en el mercado, según</p>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

<p><i>consumidores que dicha tasa es meramente referencial, por cuanto: (i) para su determinación no se han considerado créditos con idénticas características al contratado por el cliente, en cuando al monto, plazo, tipo de tasa de interés, garantías, etc.; (ii) tampoco considera la evaluación de riesgo crediticio particular del cliente; y (iii) se ha determinado en base a información con un desfase que podría no considerar las fluctuaciones del mercado.</i></p>	<p>critérios tales como el monto del crédito, su plazo y riesgo.</p> <p>Se trata de una determinación relevante, pues el punto de referencia que se utilice en el termómetro debería servir al consumidor para comparar tanto su crédito vigente, como las ofertas de portabilidad que reciba. Por lo tanto, dicho punto de referencia no debería llevar a la construcción de expectativas que no estén basadas en escenarios probables de cara las condiciones del consumidor.</p> <p>Para ello, en el contexto de un experimento de campo a implementar en 2020, SERNAC evaluará, junto a académicos, el impacto de la modificación de los parámetros del termómetro.</p>
<p>Favor aclarar en el "Ahorro" indicado en la cartilla, si el monto es neto de seguros o si los incluye, puesto que el monto de las primas de los seguros cambia en función de la valorización de la garantía, de las amortizaciones de la deuda, entre otros factores.</p>	<p>Clarificación. La sección IV. 5 precisa que para este cálculo se consideró la disminución de un punto porcentual en la tasa de interés, ceteris paribus. En otras palabras, el cálculo considera las condiciones del crédito actual sólo con la modificación de tasa de interés manteniendo todas las otras características constantes.</p> <p>Sobre el particular, se agrega que considerando la dispersión en las tasas, según el monto del crédito y el perfil de riesgo del deudor, cabe advertir que definir con precisión si el ahorro potencial debe calcularse conforme a una reducción de menos o más de 1pp requiere un estudio econométrico que excede el alcance de este estudio –lo que es recomendado como antecedentes para un cambio regulatorio.</p>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

	<p>Para ello, en el contexto de un experimento de campo a implementar en 2020, SERNAC evaluará, junto a académicos, el impacto de la modificación de los parámetros del indicador ahorro.</p>
<p>La comparación será eficiente siempre y cuando el consumidor busque condiciones equivalentes entre dos créditos, lo que no siempre es así. Los consumidores no sólo buscan mejor tasa, muchas veces piden refinanciar con un monto adicional o cambio de plazos, lo que hace cambiar las condiciones del crédito (ej: crédito deja de ser para vivienda y pasa a ser para fines generales), o los nuevos seguros son más caros o tiene coberturas diferentes al original.</p>	<p>Aclaración. Se comparte la apreciación de que los consumidores no sólo buscan mejores tasas de interés por su efecto en el costo total del crédito, y que este es uno entre otros factores para considerar al momento de contratar o refinanciar un crédito. Sin embargo, visto que la literatura sobre comportamiento es perentoria en destacar el impacto de entregar información saliente sobre las pérdidas/ganancias monetarias a la hora de motivar decisiones, se optó por destacar el efecto en el costo total del crédito, en vez de eventuales efectos en plazo u otros factores.</p>
<p>Se sugiere incorporar el ahorro mensual pues es un factor muy relevante para la decisión de los consumidores que están sujetos a distintos niveles de carga financiera.</p>	<p>Aclaración. Se comparte la apreciación, pero se estimó que la presentación del ahorro en el costo total del crédito tendría un impacto mayor como agente de cambio de comportamiento. Efectivamente el pago mensual es muy importante para el consumidor. Sin embargo, existe el riesgo que el "monto de reducción mensual" –y no la suma de estos- sirva como único punto de referencia de la decisión del consumidor, al contrastarlos con los gastos operacionales –los cuales pueden ser muy superiores al ahorro de un mes en particular. De esta manera, se podría incluir un punto de referencia al consumidor donde, visualmente, el beneficio de cambiarse es menor a los costos del esfuerzo que conlleva, a pesar de que el cambio en el costo total del crédito sea significativo.</p>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3. Sección "Información para comparar las condiciones de su crédito"	
<p>Respecto al cuadro que recomienda que "un CTC y/o CAE más bajo es un ahorro para Ud. considerando igual monto e igual plazo del crédito", consideramos pertinente añadir a la glosa la frase "con la misma cobertura de riesgo", ya que no sólo habría que considerar el monto y el plazo del mismo.</p>	<p>Sugerencia acogida. Se actualiza el contenido del cuadro a: "un CTC y/o CAE más bajo es un ahorro para Ud. considerando igual monto, plazo y características del crédito".</p>
<p>Se propone incluir las condiciones de prepago del crédito establecidas en el reglamento vigente: plazo de aviso para pago anticipado (en caso de existir) y el cargo por el pago anticipado o prepago.</p>	<p>No se comparte apreciación. La referencia al costo del prepago se encuentra contemplado en el nuevo rediseño de la comunicación trimestral. Se detectó que la "comisión" de prepago es un término con bajo nivel de comprensión por los participantes del estudio. En consecuencia, se optó incorporarlo en la sección "Paso a paso para comparar y buscar mejores ofertas de crédito", específicamente dentro del monto por el cual se sugiere al consumidor simular una oferta crediticia. En esa sección, y con un asterisco, se informa que ese monto corresponde a la suma del "Monto Adeudado" y el cobro o "cargo por prepago" del crédito que la institución financiera puede cobrar conforme a la Ley N°18.010.</p>
<p>Se propone indicar en la Comunicación que la información de seguros es meramente referencial.</p>	<p>Se acoge parcialmente el comentario. Se incluye la siguiente nota en la sección: "Los valores son referenciales a la fecha de emisión". Esta nota aplica para toda la información de la cartilla y no se hace una referencia específica a los seguros.</p>
<p>Se propone indicar que los montos informados son variables, y que se han</p>	<p>Se comparte apreciación. El documento señala el valor de la UF, a fin de que sea</p>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

calculado teniendo como referencia el valor de la unidad de fomento de la fecha que se indica en la cartilla.	visible para el consumidor. Adicionalmente, se incorporará al prototipo un mensaje general que advierta que los montos informados son referenciales a la fecha de emisión del documento.
4. Sección "Cobros por atraso"	
Se debería informar en dicho cuadro sólo los cobros por atraso (interés moratorio y cobranza), ya que la mención del próximo dividendo podría generar confusión de cara al cliente, ya que no corresponde a un cobro por atraso.	No se comparte la apreciación. El objetivo de incorporar una mención al valor del próximo dividendo es incorporar en una sola suma la totalidad de las consecuencias del atraso en la carga financiera del deudor. Sin embargo, se clarificará que dicha sección sólo muestra un escenario hipotético, en caso de no pago, diferenciando claramente la información hipotética en la sección superior, respecto del estado de dividendos efectivamente atrasados del deudor –en la sección inmediatamente inferior.
En la sección de "cobros por atraso", las notas en asterisco son erróneas. El interés moratorio no se aplica después de 20 días, sino desde la fecha del respectivo vencimiento.	Sugerencia acogida. Se especifica de mejor manera que dicho asterisco corresponde sólo a los gastos de cobranza.
Incluir en el asterisco el gasto de cobranza como porcentaje.	No se comparte la apreciación. Los porcentajes fijados por el legislador en el artículo 37 de la Ley de Protección al Consumidor corresponden a límites máximos, de los gastos de cobranza que podrán ser traspasados al deudor. Con todo, el glosario incluirá una definición de gastos de cobranza, por lo que ahí se podrán especificar los máximos legales.
Aclarar si el Historial de Dividendos Atrasados se acota al periodo trimestral, o si corresponde a	Sugerencia acogida. Se modifica el título del cuadro para aclarar que esta información se acota a los dividendos no



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

información desde la fecha en que el crédito es otorgado.	pagados a la fecha de emisión del informativo. Adicionalmente, se incluye una frase introductoria a la tabla para facilitar su comprensión.
5. Sección "Información sobre la garantía de su crédito"	
Incorporar el caso en que hay garantía específica y, además, general.	El documento muestra un ejemplo de un deudor hipotecario con garantía específica, sin embargo, el formato no limita la referencia al tipo de garantía que el proveedor pueda hacer. Por esta razón, el prototipo actual incorpora tanto la definición de garantía específica como de garantía general.
6. Sección "Seguros asociados a su crédito hipotecario"	
Informar que el costo mensual de los seguros es variable, toda vez que la base asegurable cambia con motivo de amortizaciones de deuda, retasaciones, cambios en las pólizas colectivas en el marco de las licitaciones previstas en la normativa vigente, etc.	No se comparte la apreciación. De conformidad al reglamento vigente, esta sección incluye el valor mensual de los seguros asociados al crédito. Por otro lado, este comentario se estima subsanado con la incorporación de una nota en la primera página que informa que los valores del informativo son referenciales a la fecha de emisión de este.
La información de seguros de desgravamen debería indicar cuantas personas están aseguradas (cuando se complementa renta, se aseguran los dos). Dicha información se diluye a medida que las entidades licitan los seguros y, finalmente, es difícil saber cuántas personas están aseguradas y que compañías podrían tener el seguro contratado.	No se comparte apreciación. La incorporación del número de la póliza permite que el consumidor pueda requerir información más detallada sobre su seguro con su empresa aseguradora y/o en el portal de la CMF. Incluir más información de la ya dispuesta podría recargar el contenido de la sección, lo cual atenta contra el objetivo conductual de la nueva cartilla.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

III. SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN

Este apartado incluye las preguntas y comentarios recibidas en la consulta pública en la relación a sugerencias sobre la implementación del nuevo prototipo del rediseño de la Comunicación Trimestral presentado en el estudio.

Observación Actor	Respuesta SERNAC
<p>Cualquier modificación a la cartola trimestral requerirá desarrollos de sistemas, y actualmente los equipos técnicos de la industria financiera están totalmente abocados a la implementación de la ley de portabilidad. Introducir nuevos requerimientos de formularios, introduce riesgos de no poder implementar en tiempo y forma lo solicitado en materia de portabilidad.</p> <p>Por lo anterior, se solicita postergar en 90 días la entrada en vigor de esta propuesta.</p>	<p>Sugerencia acogida. Se sugerirá contemplar un tiempo prudente para la implementación del nuevo diseño.</p>

IV. CONCLUSIONES

Los comentarios acogidos han sido incorporados en el informe final del estudio sobre el rediseño de la Comunicación Trimestral del Crédito Hipotecario. Este informe puede ser encontrado en la página web del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).