

Santiago, 3 de septiembre de 2018

Señor
Mario Farren Risopatrón
Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras
Presente

Ref.: Simulaciones de Banco Santander con información incompleta y errónea

Estimado señor:

Me permito escribirle una tercera carta abierta¹, como ciudadano, con el fin de aportar a mejorar la competencia en la industria que usted regula en su función como Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras.

Tras el análisis de varios meses del ranking de tasas (de costo final) que publica el sitio web www.mimejortasa.cl, del cual soy fundador, nos hemos dado cuenta de una situación que afecta la información que se entrega al público, impidiendo una correcta comparación de los créditos y que, eventualmente, pudiese incidir en tomar decisiones equivocadas, afectando directamente el bolsillo de los consumidores.

Caso Banco Santander: simulaciones no incluyen todos los gastos; CAE mal calculado

En las simulaciones obtenidas el 17 de agosto desde la página web de Banco Santander, en el caso de créditos de UF 3.000, 20% de pie, a 20 y a 25 años, y de UF 6.000, 20% de pie, a 20 y a 25 años, los gastos operacionales informados **NO incluyen el gasto del Conservador de Bienes Raíces** (ni siquiera una estimación). **La información mostrada al cliente que simula un crédito no es sólo incompleta, sino que, además, errónea: la Carga Anual Equivalente (CAE) no lo considera en su cálculo.**

¹ Será publicada en nuestra página web, tal como se hizo con las dos anteriores.

En concreto:

- Para la simulación de un crédito de UF 3.000, 20% de pie, a 20 años:
 - Los gastos operaciones informados al cliente incluyen tasación, estudios de títulos, gastos notariales, borrador escritura e impuesto del crédito; no incluyen gastos por inscripción en el Conservador de Bienes Raíces, a pesar de que el mismo banco, pero en otro lugar de su sitio web, informa de manera referencial que este gasto es aproximadamente un 0,8% del valor de la propiedad, que en este caso serían UF 24 más, es decir, unos \$650.000 adicionales, constituyendo en este caso simulado, el gasto mayor.
 - La CAE informada de 3,78% NO considera ningún gasto operacional.

Datos de tu Simulación

Valor Propiedad	UF 3.000	(Pesos: \$81.714.000)	Tasa Fija (%)	3,27 %
Aporte Contado o Pie (UF)	UF 600	(Pesos: \$16.342.800)	Tipo de Propiedad	Casa
Total Crédito	UF 2.400	(Pesos: \$65.371.200)	Estado de Propiedad	Nueva
Plazo	20 años		Región	Región Metropolitana
Porcentaje de Financiamiento	80%			

Cuadro de Dividendos

Dividendos	Años	Tasa Fija (%)	Seguros		Total Dividendo	
			Desgravamen	Incendio / Sismo		
Simulación	20	3,27%	UF 0,2904	UF 0,3352	\$388.495	UF 14,2628
Opción 1	15	3,04%	UF 0,2904	UF 0,3352	\$469.750	UF 17,2458
Opción 2	25	3,43%	UF 0,2904	UF 0,3352	\$341.863	UF 12,5508

Gastos Operacionales

Tasación de la Propiedad	\$62.103
Estudios de Títulos	\$95.333
Gastos Notariales	\$95.333
Borrador Escritura	\$74.904
Impuesto al Mutuo	\$522.978

Indicadores de la Simulación

Carga Anual Equivalente (CAE)	3,78%
Costo Final del Crédito (CFC)	\$93.239.073

- Para la simulación de un crédito de UF 3.000, 20% de pie, a 25 años:
 - Los gastos operaciones informados al cliente tampoco incluyen gastos por inscripción en el Conservador de Bienes Raíces, a pesar de que el mismo banco, pero en otro lugar de su sitio web, informa de manera referencial que este gasto es aproximadamente un 0,8% del valor de la propiedad, que en este caso serían UF 24 más, es decir, unos \$650.000 adicionales, constituyendo en este caso simulado, el gasto mayor.
 - La CAE informada de 3,91% NO considera ningún gasto operacional.

Valor Propiedad	UF 3.000	(Pesos: \$81.714.000)	Tasa Fija (%)	3,43 %
Aporte Contado o Pie (UF)	UF 600	(Pesos: \$16.342.800)	Tipo de Propiedad	Casa
Total Crédito	UF 2.400	(Pesos: \$65.371.200)	Estado de Propiedad	Nueva
Plazo	25 años		Región	Región Metropolitana
Porcentaje de Financiamiento	80%			

Cuadro de Dividendos

Dividendos	Años	Tasa Fija (%)	Seguros		Total Dividendo	
			Desgravamen	Incendio / Sismo		
Simulación	25	3,43%	UF 0,2904	UF 0,3352	\$341.863	UF 12,5508
Opción 1	20	3,27%	UF 0,2904	UF 0,3352	\$388.495	UF 14,2628
Opción 2	30	3,53%	UF 0,2904	UF 0,3352	\$311.688	UF 11,443

Gastos Operacionales

Tasación de la Propiedad	\$62.103
Estudios de Títulos	\$95.333
Gastos Notariales	\$95.333
Borrador Escritura	\$74.904
Impuesto al Mutuo	\$522.978

Indicadores de la Simulación

Carga Anual Equivalente (CAE)	3,91%
Costo Final del Crédito (CFC)	\$102.559.189

- Para la simulación de un crédito de UF 6.000, 20% de pie, a 20 años:
 - Los gastos operaciones informados tampoco incluyen gastos por inscripción en el Conservador de Bienes Raíces, a pesar de que el mismo banco, pero en otro lugar de su sitio web, informa de manera referencial que este gasto es aproximadamente un 0,8% del valor de la propiedad, que en este caso serían UF 48 más, es decir, unos \$1.300.000 adicionales, constituyendo en este caso simulado, el gasto mayor.
 - La CAE informada de 3,78% NO considera ningún gasto operacional.

Datos de tu Simulación

Valor Propiedad	UF 6.000	(Pesos: \$163.428.000)	Tasa Fija (%)	3,27 %
Aporte Contado o Pie (UF)	UF 1.200	(Pesos: \$32.685.600)	Tipo de Propiedad	Casa
Total Crédito	UF 4.800	(Pesos: \$130.742.400)	Estado de Propiedad	Nueva
Plazo	20 años		Región	Región Metropolitana
Porcentaje de Financiamiento	80%			

Cuadro de Dividendos

Dividendos	Años	Tasa Fija (%)	Seguros		Total Dividendo	
			Desgravamen	Incendio / Sismo		
Simulación	20	3,27%	UF 0,5808	UF 0,6705	\$776.986	UF 28,5254
Opción 1	15	3,04%	UF 0,5808	UF 0,6705	\$939.496	UF 34,4916
Opción 2	25	3,43%	UF 0,5808	UF 0,6705	\$683.722	UF 25,1014

Gastos Operacionales

Tasación de la Propiedad	\$78.445
Estudios de Títulos	\$95.333
Gastos Notariales	\$95.333
Borrador Escritura	\$74.904
Impuesto al Mutuo	\$1.045.955

Indicadores de la Simulación

Carga Anual Equivalente (CAE)	3,78%
Costo Final del Crédito (CFC)	\$186.476.838

- Para la simulación de un crédito de UF 6.000, 20% de pie, a 25 años:
 - Los gastos operaciones informados tampoco incluyen gastos por inscripción en el Conservador de Bienes Raíces, a pesar de que el mismo banco, pero en otro lugar de su sitio web, informa de manera referencial que este gasto es aproximadamente un 0,8% del valor de la propiedad, que en este caso serían UF 48 más, es decir, unos \$1.300.000 adicionales, constituyendo en este caso simulado, el gasto mayor.
 - La CAE informada de 3,91% NO considera ningún gasto operacional.

Datos de tu Simulación

Valor Propiedad	UF 6.000	<i>(Pesos: \$163.428.000)</i>	Tasa Fija (%)	3,43 %
Aporte Contado o Pie (UF)	UF 1.200	<i>(Pesos: \$32.685.600)</i>	Tipo de Propiedad	Casa
Total Crédito	UF 4.800	<i>(Pesos: \$130.742.400)</i>	Estado de Propiedad	Nueva
Plazo	25 años		Región	Región Metropolitana
Porcentaje de Financiamiento	80%			

Cuadro de Dividendos

Dividendos	Años	Tasa Fija (%)	Seguros		Total Dividendo	
			Desgravamen	Incendio / Sismo		
Simulación	25	3,43%	UF 0,5808	UF 0,6705	\$683.722	UF 25,1014
Opción 1	20	3,27%	UF 0,5808	UF 0,6705	\$776.986	UF 28,5254
Opción 2	30	3,53%	UF 0,5808	UF 0,6705	\$623.375	UF 22,8859

Gastos Operacionales

Tasación de la Propiedad	\$78.445
Estudios de Títulos	\$95.333
Gastos Notariales	\$95.333
Borrador Escritura	\$74.904
Impuesto al Mutuo	\$1.045.955

Indicadores de la Simulación

Carga Anual Equivalente (CAE)	3,91%
Costo Final del Crédito (CFC)	\$205.116.743

- Como se ha señalado, las simulaciones no contienen el principal gasto operacional inicial, a pesar de que en forma general, pero en otro lugar de su página web, el banco expresa que este arancel forma parte de los gastos operacionales y que como referencia es aproximadamente un 0,8% del valor de la propiedad.

https://www.santander.cl/hipotecario/hipotecario_costos_condiciones.asp

ITEM	VALORES	DETALLE
TASACIÓN DE LA PROPIEDAD	UF 2,28 para propiedades hasta UF 5.000 UF 2,88 para propiedades entre UF 5.001 y 10.000 UF 3,34 para propiedades entre UF 10.001 y 25.000 UF 3,82 para propiedades sobre UF 25.001	La Tasación de la propiedad es realizada por el Banco con el objeto de conocer el valor del bien y el de los seguros asociados.
ESTUDIOS DE TÍTULO	UF 3,5	Es el análisis que efectúa un abogado de los antecedentes legales del inmueble que se esta hipotecando.
BORRADOR ESCRITURA	UF 2,75	Es el valor por la escrituración de la propiedad.
GASTOS NOTARIALES (*)	UF 3,5	Arancel cobrado por el Notario Interviniente.
IMPUESTO AL MUTUO (*)	0,8% del crédito para op. sin DFL 2 0,2% del crédito con DFL2	Este valor es definido por ley. Para las propiedades DFL2 (dentro de los 2 primeros años de la recepción final) rige el 0,2% y para el resto de los inmuebles este impuesto será de 0,8%. El beneficio DFL2 solo aplica para las dos primeras viviendas.
CONSERVADOR BIENES RAICES	Arancel aproximado de 0,8% del valor propiedad. Puede variar según ciudad y comuna.	Es el valor cobrado por la inscripción de la propiedad en el CBR, el arancel aproximado es referencial al precio de venta del inmueble adquirido, y es fijado por cada Conservador.

(*) Deben ser cancelados en Notaría al momento de firmar la escritura.

Cuerpo legal:

- La Ley 20.555, Art. 1 señala que son derechos del consumidor de productos o servicios financieros, entre otros: “Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente”.
- Ley 20.555, Art. 17 G: los proveedores de créditos deberán “informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice por cualquier medio masivo o individual”.
- Ley 20.555, Art. 17 L: “los proveedores de servicios o productos financieros que entreguen la información que se exige en esta ley de manera que induzca a error al consumidor o mediante publicidad engañosa, sin la cual no se hubiere contratado el servicio o producto, serán sancionados con las multas previstas en el artículo 24 en sus respectivos casos, sin perjuicio de las indemnizaciones que pueda determinar el juez competente de acuerdo a la presente ley”.

- El Decreto 43 emitido por el Ministerio de Economía, que aprueba el reglamento sobre la información al consumidor de créditos de consumo, establece las siguientes definiciones, entre otras:
 - Gastos o cargos propios del crédito: todas aquellas obligaciones en dinero, derivadas de la contratación de un crédito de consumo, que no correspondan a tasa de interés ni a capital y que deban pagarse por el consumidor. Tendrán este carácter los impuestos y gastos notariales, además de los que sean definidos como tales por una disposición legal o reglamentaria.
 - Monto bruto del crédito: corresponde al monto líquido del crédito más los gastos o cargos propios del crédito y gastos por servicios contratados en forma voluntaria.
 - Carga Anual Equivalente (CAE): indicador expresado en forma de porcentaje que revela el costo de un crédito en un período anual, cualquiera sea el plazo pactado. El CAE incluye el capital, tasa de interés, plazo, todos los gastos propios del crédito y los gastos o cargos por servicios voluntariamente contratados.

Conclusión:

- Simulaciones incompletas que perjudican directamente al cliente, dificultando su labor de comparar y lo inducen a error.
- CAE informado está errado.

Petición concreta

A la luz de los antecedentes aportados, respetuosamente le solicito a usted, en su calidad de Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, lo siguiente:

- Se instruya a Banco Santander para que modifique a la brevedad su página web en lo relativo a informar TODOS los gastos operacionales del crédito en sus simulaciones.
- Se instruya a Banco Santander para que corrija el cálculo de la Carga Anual Equivalente (CAE) de las simulaciones.
- Se cursen las multas y sanciones que correspondan.

Esperando haber contribuido, le saluda cordialmente,