

Santiago, 28 de septiembre de 2018

Señor  
Mario Farren Risopatrón  
Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras  
Presente

**Ref.: Solicita se oficie a Banco Estado para que corrija información en simulaciones de créditos hipotecarios y se analicen sanciones correspondientes**

Estimado señor:

El 27 de junio de este año le envié una primera carta denunciando que en las simulaciones de créditos hipotecarios en la página web del Banco Estado no informan los gastos operacionales y, por lo tanto, el costo final del crédito y la Carga Anual Equivalente (CAE) no están correctamente calculados. Dicho "error" perjudica directamente al cliente, dificultando su labor de comparar y creyendo éste que el costo final es un determinado valor cuando NO lo es. Más grave aún, si consideramos el segmento objetivo al cual se enfoca este banco.

Pues bien, después de tres meses, el estado de la presentación N° 10714 es "en proceso". Con todo, el error permanece y los afectados siguen siendo los consumidores.

En la presente carta<sup>1</sup> expongo un nuevo caso que afecta a la misma institución. En simulaciones de créditos hipotecarios de fecha 24 de septiembre de 2018, Banco Estado presenta un error en el cálculo del dividendo en pesos.

En concreto:

- En simulación de 3.000 UF, 20% de pie (80% de crédito) a distintos plazos:
  - Dividendo con seguros a 20 años es UF 14,0726.
  - Dividendo con seguros a 20 años en pesos es \$345.571, lo que NO es correcto.
  - La misma simulación informa erradamente que la UF del 24.09.2018 es \$24.556,28.
  - El valor correcto de la UF el 24.09.2018 es \$27.346,52 (fuente: Banco Central).
  - El monto correcto del Dividendo con seguros a 20 años en pesos debería ser \$384.837.
  - Es decir, en este caso se informó erradamente al público un dividendo menor en \$39.266.

---

1 Será publicada en [www.mimejortasa.cl](http://www.mimejortasa.cl).

Años Plazo	8	12	15	20	25	30
Tasa Anual %	3,30	3,40	3,50	3,10	3,30	3,35
Dividendo sin seguro en UF	28,4255	20,2613	17,0925	13,3787	11,6970	10,5104
Dividendo sin seguro en \$	698.026	497.543	419.729	328.531	287.235	258.097
Dividendo con seguro en UF	29,1194	20,9552	17,7864	14,0726	12,3909	11,2043
<b>Dividendo con seguro en \$</b>	<b>715.065</b>	<b>514.583</b>	<b>436.768</b>	<b>345.571</b>	<b>304.274</b>	<b>275.137</b>
Costo final del crédito (UF)	2.795,4669	3.017,5541	3.201,5563	3.377,4230	3.717,2709	4.033,5649
Carga Anual Equivalente (CAE)	3,89	3,96	4,03	3,63	3,80	3,82

Nota: Los valores presentados en UF se han aproximado a 4 decimales.

Valor UF: 24.556,28 al 24/09/2018

- En simulación de 6.000 UF, 20% de pie (80% de crédito) a distintos plazos:
  - Dividendo con seguros a 20 años es UF 27,8880.
  - Dividendo con seguros a 20 años en pesos es \$684.826, lo que NO es correcto.
  - La misma simulación informa erradamente que la UF del 24.09.2018 es \$24.556,28.
  - El valor correcto de la UF el 24.09.2018 es \$27.346,52 (fuente: Banco Central).
  - El monto correcto del Dividendo con seguros a 20 años en pesos debería ser \$762.640.
  - Es decir, en este caso se informó erradamente al público un dividendo menor en \$77.814.

Años Plazo	8	12	15	20	25	30
Tasa Anual %	2,50	2,90	3,10	2,99	3,15	3,35
Dividendo sin seguro en UF	55,1577	39,4240	33,2792	26,5002	23,0262	21,0209
Dividendo sin seguro en \$	1.354.469	968.107	817.214	650.746	565.438	516.195
Dividendo con seguro en UF	56,5455	40,8118	34,6670	27,8880	24,4140	22,4087
<b>Dividendo con seguro en \$</b>	<b>1.388.548</b>	<b>1.002.187</b>	<b>851.293</b>	<b>684.826</b>	<b>599.517</b>	<b>550.274</b>
Costo final del crédito (UF)	5.428,3718	5.876,9025	6.240,0632	6.693,1200	7.324,1985	8.067,1298
Carga Anual Equivalente (CAE)	3,12	3,48	3,65	3,52	3,65	3,82

Nota: Los valores presentados en UF se han aproximado a 4 decimales.

Valor UF: 24.556,28 al 24/09/2018

Está clara la gravedad de estos “errores” (lo que se suma a lo denunciado en carta de 27 de junio, que, reitero, sigue sin solución), vulnerando los derechos de los consumidores a obtener información fidedigna del crédito cotizado.

**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”. Como se señaló en la primera carta, al no informar Banco Estado los gastos operacionales, la carga anual equivalente está errada.
- 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”.

**Conclusión:** simulaciones incompletas y erradas que perjudican directamente al cliente, dificultando su labor de comparar y lo inducen a error.

- CAE informado está errado.
- Dividendo en pesos mal calculado.

**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 Estado que corrija a la brevedad las faltas señaladas:
  - Que informe los gastos operacionales (denunciado hace tres meses).
  - Que corrija el cálculo de la Carga Anual Equivalente (CAE) de las simulaciones (denunciado hace tres meses).
  - Que corrija el monto de la UF y el cálculo del dividendo en pesos.
- Se cursen las multas y sanciones que correspondan.

Esperando haber contribuido, le saluda cordialmente,

Equipo Mimejortasa.cl