

Santiago, 30 de octubre de 2018

Señor
Mario Farren Risopatrón
Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras
Presente

Ref.: Insuficiente respuesta de SBIF y Banco Estado

Estimado señor:

El día 27 de junio de 2018 le envié una carta¹ a usted informando que las simulaciones de créditos hipotecarios de la página web de Banco Estado no están informando los gastos operacionales del crédito y, en consecuencia, tanto el Costo Total del Crédito como la Carga Anual Equivalente (CAE) están erradas. En dicha ocasión, solicité que se oficiara a Banco Estado de esta situación y se le instruyera corregir en el más breve plazo el problema, en específico, informar los gastos operacionales y que la CAE incluyese estos gastos en su cálculo.

El día 19 de octubre, casi cuatro meses después, he recibido respuesta por parte del Jefe de Depto. de Atención al Público de su Superintendencia, en donde se adjunta la carta que el Banco Estado envió a la SBIF con fecha 24 de agosto.

En relación a ambas respuestas, le escribo una nueva carta² con algunas observaciones que estimo importantes:

1. Respecto a la inclusión de los gastos operacionales en la CAE y en el Costo Total del Crédito, Banco Estado dice que su cálculo -que reconoce no incluir los gastos operacionales- es “correcto y se encuentra ajustado a la norma”. Dado que este punto es de tal relevancia conceptual, que excede el ámbito de este banco en particular, ya que es transversal y además está envuelta la normativa, a futuro escribiré una carta tratando específicamente este tema. Sin embargo, planteo aquí la siguiente pregunta: ¿Cómo podría estar correcto un cálculo del costo TOTAL de un crédito si deja afuera gastos que el cliente debe pagar de su bolsillo –que son varios cientos de miles de pesos-, y que se originan producto del otorgamiento del crédito?
2. Sobre no informar los gastos operacionales en su simulador hipotecario, Banco Estado reconoce que actualmente se encuentra “trabajando en ésta y otras mejoras (...) las cuales estarán disponibles para los usuarios durante el primer semestre del 2019”. Esta respuesta es inaceptable, toda vez que se están vulnerando los derechos de los consumidores a tener información fidedigna y completa de un crédito, y perjudican al consumidor a la hora de comparar y tomar la mejor decisión de financiamiento. Por otra parte, el plazo que da el banco es excesivo y demasiado amplio para solucionar un problema que no es complejo, ni técnico ni conceptualmente. Sorprende que la SBIF se quede satisfecha con dicha respuesta.

1 Se le asignó número de presentación 10.714.

2 Esta carta será publicada en www.mimejortasa.cl

3. A su vez, la respuesta de la SBIF también es insatisfactoria: después de señalar el cuerpo legal que contiene la CAE, me remite al SERNAC como la institución competente para obtener mayor información al respecto. Finalmente se queda “tranquila” señalándome que, en todo caso, la SBIF posee un simulador de créditos hipotecarios (sitio web www.clientebancario.cl), en el que sí está considerada información relativa a gastos operacionales. El problema planteado -de no mostrar toda la información al cliente-, es de tal magnitud que, aunque sea ámbito del SERNAC, también lo es de la SBIF, toda vez que tiene relación con las entidades que ella regula. De hecho, la propia SBIF señala en su página web que “es una institución pública cuyo mandato es supervisar a los bancos e instituciones financieras en resguardo de los depositantes y del interés público”. Es preocupante que la SBIF estime que si un banco no muestra toda la información a sus clientes no es de su competencia, ya que existe normativa expresa al respecto, que no está siendo supervisada. ¿O se trata de un problema menor?

Esperando haber contribuido, le saluda cordialmente,

Equipo Mimejortasa.cl