

Señor:

Alex Villalobos R.

Director de Asistencia al Cliente Bancario

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Presente:

Ref. su carta 113015 (07/08/2018)

Santiago, 13 de Agosto de 2018

De nuestra consideración:

Con relación a la carta que le dirigiera a ese organismo don Ivan Rojas Bravo, Rut: 14.496.714-3, informamos a ustedes lo siguiente:

- En cuanto a la tasa informada en el simulador web en la página del Banco Security, podemos informar que se trató de un lamentable error, ya que en los simuladores disponibles en el sitio web, la tasa para el producto “Crédito Universal” no estaba actualizada. Es importante destacar que este error sólo afectó las simulaciones de este producto.
- En relación al error que se indica anteriormente, en cuanto recibimos información de este reportaje, se revisó y se corrigió, modificándose de inmediato la tasa para el “crédito universal” al proveedor del servicio (Asicom)
- Banco Security, no ha otorgado a clientes producto hipotecario “Crédito Universal”, por lo que no procede efectuar cálculos ni devolución de sumas cobradas en exceso.
- Como mecanismo de control y mitigación del riesgo de simular un crédito con una tasa superior a la tasa máxima convencional (TMC), se definió un protocolo de revisión y actualización de simuladores.
- Finalmente, Banco Security tiene implementado controles en área gestión hipotecaria, operaciones hipotecarias y reportes normativos que impiden que una operación exceda TMC.
- Permítanos expresarle nuestras más sinceras disculpas, por los contratiempos ocasionados y agradecemos su comprensión por las posibles molestias derivadas de los mismos.

Quedando a vuestra disposición para aclarar cualquier duda sobre esta materia, saluda atentamente a usted,

Matías Cristi Cisternas

Subgerente Calidad y Transparencia
Banco Security