

Santiago, 29 de abril de 2019

Señor
Mario Farren Risopatrón
Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras
Presente

Ref.: Simulaciones de Banco Estado con información incompleta

Estimado señor:

Como es de su conocimiento a través de cinco cartas anteriores enviadas, hace algún tiempo el sitio web www.mimejortasa.cl, del cual soy fundador, en pro de contribuir a la transparencia de los mercados y fomentar su competencia, publica un *ranking* con el costo final para el cliente de un determinado crédito hipotecario, en base a la información pública que los bancos publicitan en sus respectivas páginas web.

En el desarrollo de nuestras actividades profesionales nos hemos dado cuenta de una serie de situaciones, irregulares algunas, que ciertamente perjudican al consumidor a la hora de tomar la mejor decisión de financiamiento. Y, con el fin de hacer más eficiente la labor de informar los problemas que detectamos y, lo más importante, implementar la solución y hacerle seguimiento, hemos comunicado a usted cada tema específico en una carta abierta que posteriormente publicamos en nuestra página web.

Es así como el día 27 de junio de 2018 señalamos que las simulaciones de créditos hipotecarios de la página web de BancoEstado NO informaban los gastos operacionales del crédito (gastos notariales, impuesto, inscripción en conservador de bienes raíces, etc.); ni siquiera una estimación de ellos. Dicha situación fue corregida: ahora sí se informan los gastos operacionales. Sin embargo, debemos destacar que la información está incompleta: no se informa el impuesto de timbres y estampillas, conocido como impuesto del crédito, uno de los principales desembolsos de los gastos operacionales.

Así por ejemplo, la simulación de fecha 23.04.2019, de un crédito para una vivienda de UF 3.000, 20% de pie, a 25 años (uno de los ejemplos que tomamos para nuestro *ranking*), BancoEstado informó gastos operacionales por un total de UF29,85, sin incluir UF19,2 (aprox. \$530.000) correspondiente al impuesto del crédito. ¿Irrelevante? Para este ejemplo, los gastos operacionales promedio son UF46 (unos \$1.270.000), y BancoEstado subestimó sus gastos en \$530.000.

Años Plazo	8	12	15	20	25	30
Tasa Anual %	2,90	2,95	3,10	3,20	3,45	3,60
Dividendo sin seguro en UF	28,0010	19,7666	16,6396	13,4961	11,8823	10,8333
Seguro Colectivo Desgravamen (UF)	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000
Seguro Colectivo Incendio Sismo (UF)	0,3906	0,3906	0,3906	0,3906	0,3906	0,3906
Dividendo + Seguros en UF	28,6916	20,4572	17,3302	14,1867	12,5729	11,5239
Dividendo + Seguros en \$	792.747	565.233	478.834	391.979	347.389	318.406
Costo final del crédito (UF)	2.754,3894	2.945,8420	3.119,4376	3.404,8145	3.771,8733	4.148,6134
Carga Anual Equivalente (CAE)	3,51	3,53	3,65	3,72	3,93	4,05

Gastos operacionales	
Conservador de Bienes Raíces	18 UF
Escrituración	4,3 UF
Estudio de Títulos	3,5 UF
Gastos Notariales	1,3 UF
Servicio de Inscripción CBR	0 UF
Tasación	2,75 UF

Nota: Los valores presentados en UF se han aproximado a 4 decimales.
Valor UF: 27.629,99 al 23/04/2019

Por su parte, en la simulación de fecha 23.04.2019, para un crédito de una vivienda de UF 6.000, 20% de pie, a 25 años (otro de los ejemplos que tomamos para nuestro *ranking*), BancoEstado informó los mismos UF 29,85 de gastos operacionales, sin incluir en este caso UF38,4 (aprox. \$1.060.000) correspondiente al impuesto del crédito. ¿Irrelevante? Para este ejemplo, los gastos operacionales promedio son UF76 (unos \$2.100.000), y BancoEstado subestimó sus gastos en \$1.060.000.

Años Plazo	8	12	15	20	25	30
Tasa Anual %	2,85	2,90	3,05	3,15	3,28	3,40
Dividendo sin seguro en UF	55,8961	39,4240	33,1668	26,8747	23,3448	21,1493
Seguro Colectivo Desgravamen (UF)	0,6000	0,6000	0,6000	0,6000	0,6000	0,6000
Seguro Colectivo Incendio Sismo (UF)	0,7812	0,7812	0,7812	0,7812	0,7812	0,7812
Dividendo + Seguros en UF	57,2773	40,8052	34,5480	28,2559	24,7260	22,5305
Dividendo + Seguros en \$	1.582.572	1.127.448	954.561	780.710	683.179	622.518
Costo final del crédito (UF)	5.498,6223	5.875,9521	6.218,6395	6.781,4155	7.417,8006	8.110,9858
Carga Anual Equivalente (CAE)	3,46	3,48	3,60	3,67	3,77	3,86

Gastos operacionales	
Conservador de Bienes Raíces	18 UF
Escrituración	4,3 UF
Estudio de Títulos	3,5 UF
Gastos Notariales	1,3 UF
Servicio de Inscripción CBR	0 UF
Tasación	2,75 UF

Nota: Los valores presentados en UF se han aproximado a 4 decimales.
Valor UF: 27.629,99 al 23/04/2019

Por lo tanto, la información que está entregando BancoEstado en sus simulaciones de créditos hipotecarios es (aún) insuficiente y errónea. Dicho error perjudica directamente al cliente, dificultando su labor de comparar y creyendo éste que lo que tendrá que desembolsar es un determinado valor cuando NO lo es, llevándose una ingrata sorpresa después. Más grave aún, si consideramos el segmento objetivo al cual se enfoca este banco.

Cuerpo legal:

- 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.

Petición concreta

A la luz de los antecedentes aportados, respetuosamente le solicito a usted, en su calidad de Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, se oficie a BancoEstado para que modifique a la brevedad su página web en lo relativo a informar TODOS los gastos operacionales del crédito en sus simulaciones, y se cursen las multas y sanciones que correspondan.

Esperando haber contribuido, le saluda cordialmente,

Iván Rojas B.
irojasbravo@gmail.com