

Comentarios Indicación Nuevo Art. 17 N Préstamo Responsable y Deber de Asistencia

Lucas del Villar Montt
Director Nacional SERNAC
25 Junio 2019

SERNAC valora y comparte los objetivos de la iniciativa, pues fortalece la protección del consumidor financiero

La propuesta colabora en mitigar diversos problemas sobre los que el SERNAC ha venido trabajando hace años en materia de consumo financiero:

1. **EDUCACIÓN:** Brechas en conocimientos y habilidades financieras
2. **INFORMACIÓN:** Asimetrías de información en operaciones de crédito
3. **PROTECCIÓN:** Problemas de conducta de mercado que impactan en el endeudamiento de los consumidores más vulnerables

ANTECEDENTES

SERNAC organiza su trabajo en consumo financiero en 3 focos:

Pilar I: EDUCACIÓN

Pilar II: INFORMACIÓN

Pilar III: PROTECCIÓN

En Chile existe una brecha relevante en materia de conocimientos y habilidades financieras.

Table IV.1 Snapshot of performance in financial literacy

	Mean score statistically significantly above the OECD average	Mean score not statistically significantly different from the OECD average	Mean score statistically significantly below the OECD average
	Mean score in PISA 2018	"Share of low achievers (below Level 2)"	"Share of top performers (Level 5)"
	Mean score	%	%
OECD average	505	14.7	10.5
Estonia	547	5.3	19.0
Finland	537	9.9	19.9
Canadian provinces	532	8.8	16.7
Poland	520	9.5	11.8
Australia	511	15.6	14.1
United States	506	16.0	12.4
Portugal	505	14.0	8.3
Latvia	501	10.6	6.1
Lithuania	498	14.2	7.7
Russia	495	14.4	6.3
Spain	492	15.0	5.7
Slovak Republic	481	21.2	7.2
Italy	476	20.9	4.5
Chile	451	30.2	3.0
Serbia	444	33.2	2.5
Bulgaria	432	38.5	2.4
Brazil	420	43.6	1.9
Peru	411	46.4	1.4
Georgia	403	49.8	0.7
Indonesia	388	57.4	0.3

*OECD. Pisa, 2018

ANTECEDENTES

SERNAC organiza su trabajo en consumo financiero en 3 focos:

Pilar I: EDUCACIÓN

Pilar II: INFORMACIÓN

Pilar III: PROTECCIÓN

Programa de Educación Financiera de SERNAC

2015-2018

Transferencia de conocimientos financieros

457.924 Beneficiarios
(escolares, jóvenes y adultos mayores)

2019-2021

Foco en transferencia de habilidades financieras o intervención escalable en HF en las escuelas.

30.537 estudiantes en 219 escuelas (IVE>75)

Objetivo: Escalabilidad



ANTECEDENTES

SERNAC organiza su trabajo en consumo financiero en 3 focos:

Pilar I: EDUCACIÓN

Pilar II: INFORMACIÓN

Pilar III: PROTECCIÓN

Programa de Rediseño de Información Financiera

2012: Costo Total del Crédito y CAE

Comunicación Trimestral Crédito Hipotecario

SELLO SERNAC (si aplica)
CAEV: XX%

Nombre Titular
Fecha

I. Producto principal
Plazo del Crédito Pendiente (meses)
Número de Cuota
Saldo del Crédito
Valor de Dividendo
Fecha del Próximo Pago
Costo Total del Prepago
Carga Anual Equivalente Vigente (CAEV)
Garantías Vigentes

II. Historial
Número de Dividendos Pagados
Número de Dividendos Vencidos no Pagados
Monto Vencido no Pagado
Detalle:
Monto Cargado por Atrazos
Cuota 1
Cuota 5

Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito

Nombre del Titular
Nº de la tarjeta de crédito
Fecha de vencimiento

III. INFORMACIÓN GENERAL
Seguro xxx
Costo mensual
Costo total
Cobertura
Nombre proveedor
Tasa INTERÉS VIGENTE
CAE

IV. Condiciones
Carga Prepago
Plazo de Anillo

V. Costos por Interés Moratorio
Gastos de Cobranza

VI. Evolución Montos Facturados y Pagados

Informativo Trimestral del Crédito Hipotecario SELLO SERNAC

Descubra aquí si puede mejorar su crédito hipotecario

Estimado(a) Sr(a).

Fecha: XX-XX-XXXX

RESUMEN DE SU DEUDA VIGENTE

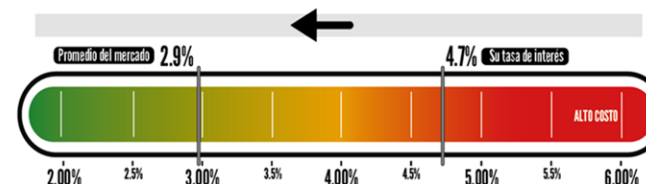
Valor próximo dividendo	\$153.702	(5,5 UF)
Fecha pago próximo dividendo	31-12-2019	
Monto adeudado	\$23.784.810	(852,7 UF)
Dividendos pendientes y plazo	257	(21 años y 4 meses)
Fecha de inicio del contrato	01-11-2015	
Tipo de tasa de interés	Fija	

*Valor U.F. = \$27.892,17

Esta comunicación contiene información actualizada sobre su crédito hipotecario. Ella ha sido diseñada por el Ministerio de Economía y SERNAC, y es enviada a Ud. en cumplimiento de la Ley N° 19.496.

Con ella Ud. podrá comparar las condiciones de su crédito y buscar mejores ofertas.

ESTADO DE SU CRÉDITO EN COMPARACIÓN A OTROS CONSUMIDORES DEL PAÍS



Si Ud. reduce su tasa de interés actual de 4,7% a 3,7%, el ahorro final en su crédito actual será:

Ahorro: \$2.830.747

INFORMACIÓN PARA COMPARAR LAS CONDICIONES DE SU CRÉDITO

Monto adeudado	Costo del crédito	CTC (Costo Total del Crédito por pagar)
\$23.784.810	\$15.716.778	\$39.501.588
Es el monto prestado pendiente por pagar.	Es la suma de: Intereses: \$13.742.997 Seguro: \$1.973.781 Comisiones: \$0	Será el monto pagado al término de su crédito.
	La CAE vigente es un indicador que refleja el costo del crédito y le sirve para comparar con otras alternativas.	CAE vigente (Carga Anual Equivalente vigente) 5,04%



Un CTC y/o CAE más bajo es un ahorro para Ud., considerando igual monto e igual plazo del crédito.

ANTECEDENTES

SERNAC organiza su trabajo en consumo financiero en 3 focos:

Pilar I: EDUCACIÓN

Pilar II: INFORMACIÓN

Pilar III: PROTECCIÓN

Tabla N°1. Compensaciones a consumidores financieros (mediaciones, avenimientos y sentencias) y multas a beneficio fiscal en consumo financiero, años 2012-2019

AÑO	CONSUMIDORES	MONTO INDEMNIZACIONES (\$)	MONTO MULTAS (\$)	TOTAL
2012-2019	1.632.387	57.752.750.512	218.961.488	57.971.712.000
2018	143.414	19.898.834.337	23.273.187	19.922.107.524
2019	915.925	15.915.107.321	10.420.830	15.925.528.151

Tabla 2. Impacto económico en consumo financiero como ratio del presupuesto SERNAC

ITEM	MONTO (\$)	RATIO
Beneficios acciones financieras 2012-2019	\$57.971.712.000	5,2
Presupuesto SERNAC 2019	\$11.138.757.000	

Casos destacados:

- 1. Caso Cencosud CAT
- 2. Caso Banco de Chile
- 3. Caso Santander
- 4. Caso Línea de Sobregiro Pactado (8)

ANTECEDENTES NORMATIVOS DE LA INDICACIÓN

ANTECEDENTES NORMATIVOS

La Ley N° 20.555
incorporó a la LPDC
nuevos derechos del
consumidor
financiero y
obligaciones de los
proveedores.

- ❑ La LPDC establece, entre otros, el derecho a:
 - a) “Recibir la información del costo total del producto o servicio”.
 - b) “Ser informado por escrito de las **razones del rechazo a la contratación del servicio financiero**, las que deberán fundarse en condiciones objetivas”.
 - c) “Conocer las **condiciones objetivas** que el proveedor establece previa y públicamente **para acceder al crédito**”.
- ❑ MINECON dictará los reglamentos para regular las disposiciones de esta ley. Tratándose de materias regidas por leyes especiales, el reglamento correspondiente llevará, además, la firma del ministro del respectivo sector (art. 62).

ANTECEDENTES NORMATIVOS

Reglamentos sobre Información al Consumidor Financiero:

- a) Créditos hipotecarios
- b) Créditos de consumo
- c) Tarjetas de crédito

(D.S. Nro. 42, 43, 44, de 2012
MINECON)

- ❑ Reglamentos establecen un listado de condiciones objetivas para el rechazo del crédito. Entre ellas:
 1. **Relación de endeudamiento excesiva en relación con el patrimonio y los ingresos mensuales del Consumidor determinada en la política de riesgos del Emisor;**
 2. **Excesiva carga financiera o de endeudamiento del Consumidor determinada en la política de riesgos del Emisor;**
 3. **Inexistencia o insuficiencia de patrimonio o de ingresos mensuales del Consumidor para pagar el Cupo Total de la Tarjeta de Crédito solicitado;**
 4. **Incumplimiento del nivel mínimo de aprobación previsto en los análisis de riesgo establecidos por el Emisor;**

ANTECEDENTES NORMATIVOS

Reglamentos sobre Información al Consumidor Financiero:

- a) Créditos hipotecarios
- b) Créditos de consumo
- c) Tarjetas de crédito

(D.S. Nro. 42, 43, 44, de 2012
MINECON)

BRECHAS REGULATORIAS:

- ☐ Los reglamentos **regulan la atribución del proveedor para rechazar la contratación de un crédito. Sin embargo, no se contempla el deber de ponderar esos elementos** –aunque ello este contemplado en la regulación sectorial.
- ☐ Se reconoce el **derecho a requerir las razones del rechazo** a la contratación. **Sin embargo, no se obliga a informar activamente al consumidor dichas razones.**

Propuesta de articulado MINECON para el artículo 17 N basada en indicación H. Senador Elizalde.

“Artículo 17 N.- Previo a la celebración de una operación de crédito de dinero, los proveedores **deberán analizar la solvencia económica** del consumidor para poder cumplir las obligaciones que de ella se originen, sobre la base de información suficiente obtenida a través de medios adecuados a tal fin, **debiendo informarle el resultado de dicho análisis**. Asimismo, el **proveedor deberá asistir al consumidor entregándole información específica** de la operación de que se trate.

Los proveedores que incumplan lo dispuesto en el inciso anterior, serán **sancionados** en conformidad a lo dispuesto en el artículo **17 K**.

Un **reglamento** suscrito por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo determinará la forma y condiciones que deberán observarse para dar cumplimiento a las obligaciones precedentes.”

Modificación al artículo 17K, que se modificó recientemente por la Ley de Portabilidad Financiera:

“Artículo 17 K.- El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17 J, *en el artículo 17 M, **17 N** y en los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas*, será sancionado con una multa de hasta mil quinientas unidades tributarias mensuales.”

SERNAC valora y comparte los objetivos de la iniciativa, pues fortalece la protección del consumidor financiero

NUEVAS REGLAS DE CONDUCTA

1. Deber de analizar la solvencia económica

- Minimiza el riesgo de préstamos predatorios
- Limita el sobreendeudamiento

2. Obligación de informar al consumidor los resultados del análisis de solvencia

- Permite al consumidor comprender la decisión del proveedor financiero
- Limita la discriminación

3. Deber de asistencia

- Fortalece la obligación del proveedor de entregar información clara y transparente sobre condiciones específicas del crédito –más allá de la sola entrega de la hoja de cotización.
- Se condice con el deber de trato justo y respetuoso al consumidor.

SERNAC valora y comparte los objetivos de la iniciativa, pues fortalece la protección del consumidor financiero

OBSERVACIONES A LAS REGLAS DE CONDUCTA

- ❑ **Se valora la transversalidad del ámbito de aplicación de la norma** (Bancos, Retail Financiero, Cooperativas, Crédito Automotriz, CCAF, Mutuarias)
- ❑ Se sugiere seguir la técnica regulatoria de los Reglamentos vigentes. De esta forma, **el análisis de solvencia debe realizarse conforme a la política de riesgo del proveedor –y, en consecuencia, conforme a las normas específicas sobre gestión de riesgo aplicables fijadas por la regulación sectorial** que corresponda.
 - Esto evitaría la redundancia normativa (v.gr. entidades bajo supervisión CMF)

SERNAC valora y comparte los objetivos de la iniciativa, pues fortalece la protección del consumidor financiero

OBSERVACIONES A LAS REGLAS DE CONDUCTA

- ❑ La supervisión de SERNAC se concentraría en (1) la real ejecución del análisis de solvencia; y (2) el cumplimiento del deber de informar al consumidor el resultado del análisis de solvencia.
 - La corrección técnica de la evaluación de la solvencia debería ser objeto de supervisión del regulador prudencial.
- ❑ Las **sanciones fijadas son proporcionales** al resto de las sanciones en consumo financiero por incumplimiento de deberes de información (art. 17 K)

