

19 de abril de 2011

# Presentación a H. Comisión de Economía de la Cámara de Diputados



Superintendencia  
de Bancos  
e Instituciones  
Financieras  
Chile



Superintendencia  
de Bancos  
e Instituciones  
Financieras  
Chile

# Índice

- 1.- Antecedentes generales sobre dictación de normas.
- 2.- Análisis comparado de los cambios regulatorios.
- 3.- Conclusiones.

## Antecedentes Generales

Objetivo de la circular fue **regular de mejor manera aspectos sensibles de la relación banco-cliente**, de modo de corregir asimetrías detectadas en esa relación.

**Plena implementación de la norma** requería de monitoreo constante de la aplicación para detectar imperfecciones.

El consenso de la teoría y práctica internacional señala que previo a dictar una norma, es difícil tener certeza respecto de sus consecuencias.

Luego del 22.09.10, la SBIF se percató con propiedad de problemas operativos y de implementación de las normas, lo que junto a la recepción de comentarios de la ABIF hizo necesario evaluar la necesidad de perfeccionar las normas.



## Dictación de las normas

# Antecedentes Generales

**Histórica y tradicionalmente**, la SBIF consulta con sus fiscalizados respecto de aspectos normativos.

La consulta directa entre fiscalizador y fiscalizado es una **práctica validada** en Chile y en el mundo, porque:

Es **necesaria técnicamente** para desempeñar eficientemente las labores de regulación.

Constituye una **buena práctica internacional**.

Es una disposición de nuestro **ordenamiento jurídico** (Derecho a Petición y Deber de Respuesta).



## Dictación de las normas

# Antecedentes Generales

## Necesidad Técnica

La necesidad técnica se funda en que información valiosa se encuentra al interior de los fiscalizados.

Por ende, el fiscalizador debe establecer las comunicaciones que le permitan extraer dicha información, esencial para dictar las normas pertinentes.



## Antecedentes Generales

### Buena Práctica Internacional

El informe publicado por  
el FMI en julio de 2009

“Governance Practices at Financial Regulatory  
and Supervisory Agencies”

(“Prácticas gubernamentales de las Agencias  
Regulatorias y Fiscalizadoras de la actividad  
financiera”)

que incluyó a 140 supervisores  
de 103 diferentes países, **informa que:**

*“Sobre el 90 % de todas las agencias  
respondieron que siempre o usualmente  
consultan a las entidades supervisadas  
y/u otras partes interesadas sobre  
asuntos relacionados con la formulación  
de reglas de política pública y  
regulaciones.”*



Superintendencia  
de Bancos  
e Instituciones  
Financieras  
Chile

## Antecedentes Generales

### Buena Práctica Internacional

En **Estados Unidos**, por ejemplo, el “[Memorandum for the heads of executive departments and agencies and of independent regulatory agencies](#)”, emitido por la Oficina Ejecutiva del **Presidente Obama** en febrero de 2011, y referido a “**Improving Regulation and Regulatory Review**” (mejorar la regulación y la revisión regulatoria).

## Antecedentes Generales

### Buena Práctica Internacional

**“Esta instrucción busca aumentar la participación en el proceso regulatorio**, permitiendo a las partes interesadas reaccionar y beneficiarse de argumentos e información de otros durante el proceso de construcción de la regulación. Esto permite adoptar mejores decisiones regulatorias y con más información”.

**“La institución deberá periódicamente revisar sus regulaciones** significativas vigentes para determinar si alguna de esas regulaciones deber ser modificada, expandida, simplificada o derogada de manera de hacer que el programa de la agencia reguladora sea más efectivo o menos gravoso para lograr los objetivos regulatorios”.

**“Previo a que una regulación ha sido probada, es difícil tener la certeza de sus consecuencias**, incluidos sus costos y beneficios. Durante el proceso de análisis retrospectivo, los principios enunciados siguen siendo plenamente aplicables, y deberían ayudar a orientar el pensamiento de la agencia”.



# Antecedentes Generales

## Derecho y Deber

**La Constitución Política de la República reconoce a todas las personas, en el art. 19 N° 14:**

”El derecho de presentar peticiones a la autoridad, sobre cualquier asunto de interés público o privado, sin otra limitación que la de proceder en términos respetuosos y convenientes”.

***Por su parte, el artículo 24 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre señala:***

“Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a cualquier autoridad competente, ya sea por motivos de interés general, ya sea interés particular, y el de obtener pronta resolución”.

**Deber de Respuesta**

El correlativo del Derecho a Petición es el deber de respuesta por parte de la autoridad.

Este derecho se encuentra muy bien analizado en el informe preparado por la Biblioteca del Congreso Nacional en mayo de 2003, titulado [“El derecho de petición en la Constitución de 1980, y en la legislación de España, Estados Unidos y Francia.](#)



## En Chile

**La práctica de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras en Chile ha considerado desde sus inicios la consulta a los entes fiscalizados.**

**A modo de ejemplo**, queda a disposición de la H. Comisión un **conjunto de sugerencias realizadas por la ABIF a la SBIF** con fecha 23.11.2009 en el tema de provisiones y que fueron respondidas formalmente por la SBIF a la ABIF con fecha 11.12.2009.

De ellas:

1 Fue acogida.

3 No fueron acogidas.

2 Fueron acogidas parcialmente.

# Análisis de los Cambios Regulatorios

En el período transcurrido entre...

**Dictación de  
las circulares  
3.505 y 3.506**

**(22.09.2010)**

**la ABIF formuló**

**23 observaciones, sugerencias  
y/o comentarios a las  
circulares.**

**Dictación de  
las circulares  
3.513 y 3.514**

**(15.11.2010)**

**De ellas:**

**5**

**Acogidas**

**13**

**No acogidas**

**5**

**Acogidas  
parcialmente  
sujetas a nuevas  
condiciones  
regulatorias.**

## Conclusiones

**Las comunicaciones  
recibidas por la SBIF**

... corresponden a la inquietud legítima de sus fiscalizados y constituye una correspondencia normal.

**Como es tradición de  
la SBIF**

... se analizaron los cambios regulatorios con total independencia, buena fe y con el fin de nivelar la “cancha” entre el cliente y el banco. En dicho proceso la SBIF intervino apegado a su mandato legal y atendiendo sólo aquellas observaciones que permitieron corregir y mejorar la regulación dictada previamente.

**Atendido el interés  
de la H. Comisión  
sobre el punto**

... la Superintendencia ha desplegado sus mejores esfuerzos por reconstruir la historia del diálogo que precedió a la dictación de esas circulares.

19 de abril de 2011

# Presentación a H. Comisión de Economía de la Cámara de Diputados



Superintendencia  
de Bancos  
e Instituciones  
Financieras  
Chile

# ANEXOS



Superintendencia  
de Bancos  
e Instituciones  
Financieras  
Chile

[Ver](#) Modificación, suspensión y/o bloqueo de los servicios .

[Ver](#) Condicionamiento de intereses y comisiones a la mantención de otros productos.

[Ver](#) Consentimiento Explícito del Cliente.

[Ver](#) Consentimiento: Casos de silencio o negativa del cliente.

[Ver](#) Plazos de Adecuación.

- [Ver](#) Contratos de Hipoteca con cláusula de garantía general celebrados antes de la dictación de las nuevas disposiciones.
- [Ver](#) Tasas de interés en líneas de crédito en cuenta corriente y tarjetas de crédito.
- [Ver](#) Aplicación de la Ley de Protección del Consumidor a la Banca.
- [Ver](#) Hipoteca General en Nuevos Créditos Hipotecarios.
- [Ver](#) Disposiciones de cumplimiento inmediato (llamadas “Cláusulas Abusivas”).
- [Ver](#) Exención de toda responsabilidad.
- [Ver](#) Mandatos conferidos para contratar o renovar pólizas de seguros.
- [Ver](#) Liberación de la obligación de rendir cuenta.
- [Ver](#) Grado de responsabilidad o graduación de la culpa.
- [Ver](#) Aplicación de la Normativa para el Flujo y el Stock de los contratos de líneas de créditos y de tarjetas de crédito.
- [Ver](#) Aplicación de la rebaja en la tasa de interés.
- [Ver](#) Recomendación de abstención de aplicar cambios en la tasa de interés.
- [Ver](#) Plazo para gestionar la suscripción por los clientes de un nuevo pacto de intereses sobre tasa variable determinada por un tercero en Contratos de Líneas de Crédito o Sobregiro.



## Materias **Acogidas parcialmente**

[Ver](#) Cambio en comisiones pactadas.

[Ver](#) Tasa de Interés en Créditos Hipotecarios.

[Ver](#) Aumentos de cupos en Líneas de Crédito y Tarjetas de Crédito.

[Ver](#) Consentimiento del Cliente.

[Ver](#) Venta Conjunta en Créditos Hipotecarios.



Superintendencia  
de Bancos  
e Instituciones  
Financieras  
Chile

acogidas

# Materias acogidas

## Modificación, suspensión y/o bloqueo de los servicios

### Planteamiento ABIF

Se prohíbe determinar, cambiar y/o ampliar en cualquier momento y sin aviso previo los servicios del contrato, es decir, efectuar modificación unilateral de los contratos a su sólo arbitrio, como también las que le autoricen suspender o bloquear temporalmente los productos financieros contratados.

Se requiere confirmar que es posible proceder a la suspensión de los servicios en el caso de eventuales existencia de fraudes, caso fortuito u otras circunstancias graves que tenga por objeto proteger el interés de los clientes o evitar fraudes.

Es igualmente posible que el Banco modifique las modalidades de uso de los servicios en la medida que ello amplíe las funcionalidades o en general genere para el cliente un mejor aprovechamiento del producto o tenga por objeto mejorar la calidad del servicio, sin que importe un mayor costo para el cliente.

Asimismo, debiera ser posible que el Banco pueda suspender una facilidad crediticia (línea de crédito en cuenta corriente o tarjeta de crédito) si el cliente se encuentra en mora en el pago de dicha facilidad o ha incurrido en otros hechos objetivos que se encuentren claramente establecidos en el respectivo contrato.

### Norma SBIF

#### Se acoge.

En materia de cambio de servicios que otorga el contrato la norma agregó lo siguiente:

“Esto es sin perjuicio de la posibilidad de modificar las modalidades de uso de los servicios, en la medida que ello amplíe las funcionalidades o, en general, genere para el cliente un mejor aprovechamiento del producto o tenga por objeto mejorar la calidad del servicio, sin que importe un mayor costo para el usuario”.

“Del mismo modo, no son razonables aquellas cláusulas que autorizan al banco a suspender o bloquear temporalmente los productos financieros contratados, sin que medie caso fortuito ni circunstancias graves en que el objeto es proteger el interés de los clientes o evitar fraudes, o sin que existan razones para suspender una facilidad crediticia en caso de mora o frente a otros hechos objetivos”.

Todos estos cambios van en directo beneficio del consumidor.

# Materias acogidas

## Condicionamiento de intereses y comisiones a la mantención de otros productos

### Planteamiento ABIF

En ningún caso los intereses y comisiones que se cobren podrán quedar condicionados a la mantención de otros productos o servicios contratados por el cliente.

En primer lugar, se debiera modificar esta norma pues se prohíbe una conducta que es jurídicamente lícita, la “venta conjunta” de productos, puesto que ella no se encuentra prohibida por la Ley de Protección al Consumidor o la normativa de protección de la libre competencia. En ese sentido, lo que consideramos se debe normar es: (i) los requisitos de transparencia que deben acompañar a este tipo de ofertas, de modo que el cliente conozca perfectamente las distintas alternativas y los costos asociados a sus decisiones actuales y futuras; y (ii) la prohibición para el banco de condicionar la compra sólo a la “venta conjunta”, es decir, el cliente siempre debería tener la posibilidad de comprar dicho paquete de productos o cada uno de ellos en forma individual.

En segundo término, se debe aclarar que las normas que se dicten en esta materia sólo deben aplicar a los nuevos contratos celebrados con los clientes, dado que las estipulaciones contractuales en esta materia siempre han sido perfectamente lícitas.

Cabe destacar que esta normativa no obstaría para que los bancos puedan ofrecer y otorgar conjuntos de productos (productos empaquetados) como por ejemplo el denominado Kit de Productos (i. cuenta corriente, ii. línea de crédito en cuenta corriente, iii. tarjeta de débito y cajero automático y iv. tarjeta de crédito) en que la comisión de este conjunto es global para el total de los productos. Este costo global es distinto y regularmente inferior a la sumatoria del monto de la comisión unitaria de cada uno de los productos. En ese sentido, el Banco podrá ofrecer siempre la alternativa del producto unitario, a una tasa/comisión que será mayor a que si fuere una venta conjunta.

En el evento de que el Banco cierre uno o más de los productos que integran el conjunto, el monto íntegro de la comisión se mantendrá. En el evento de ser el cliente que cierre uno o más de los productos que integran el paquete, el Banco podrá tener la facultad de optar entre mantener la comisión o aplicar a los productos que no hubiese cerrado la tarificación separada y unitaria correspondiente vigente.

Los bancos pueden tener tarifas diferenciadas en todos sus productos, incluso en el caso de los créditos hipotecarios se puede hacer un descuento en la tasa de interés a un cliente que paga a través de un PAC o por tener además otros productos. Lo anterior siempre y cuando también ofrezca un crédito hipotecario sin condicionarlo a tomar otro producto, sólo que en ese caso la tasa de interés será mayor.

### Norma SBIF

#### Se acoge.

La venta conjunta de productos bancarios siempre ha estado permitida. La norma de septiembre estableció en el capítulo 1-20, lo siguiente:

“En ningún caso los intereses y comisiones que se cobren podrán quedar condicionados a la mantención de otros productos o servicios contratados por el cliente.”

El capítulo 1-20 es general y no particular a los créditos hipotecarios, materia que siempre estuvo en el foco de la SBIF, por ser un producto de largo plazo que hace que los clientes tiendan a permanecer por largo tiempo en la misma institución bancaria. En noviembre, la SBIF modificó la norma.

La venta conjunta de productos con descuento de precios representa una opción que puede ser beneficiosa para el consumidor, por lo que debe considerarse. Lo que resulta de preocupación para la SBIF son las condiciones de amarre de productos de largo plazo, como son los créditos hipotecarios.

# Materias acogidas

## Consentimiento Explícito del Cliente

### Planteamiento ABIF

La Circular 3506 introduce algunas modificaciones a distintos capítulos de la Normativa SBIF que debe aclararse en particular lo relativo a la modificación de contratos de cuentas corrientes, líneas de crédito y tarjetas de crédito, que dan a entender que dichos contratos no podrían modificarse sin el consentimiento explícito del cliente.

**Al respecto ¿Qué entendemos por consentimiento explícito del cliente?** Si lo que se entiende es que ninguno de los mencionados contratos puede modificarse sin aprobación por escrito del cliente o por los medios que consten en el contrato en el caso del aumento de sobregiro, en la práctica puede ocurrir que jamás podremos efectuar cambios que incidan en modificaciones de precios o costos.

Dado lo anterior, se analizará redacción o planteamiento jurídico alternativo, que recoja lo señalado por nuestro Código Civil que se denomina como consentimiento tácito, esto es, un acto que supone necesaria e inequívocamente su voluntad.

### Norma SBIF

#### Se acoge.

La SBIF mantiene la exigencia de consentimiento para los clientes para los aumentos de comisiones y líneas, sin que necesariamente dicho consentimiento deba tener el carácter de explícito.

Una definición precisa de consentimiento explícito no es evidente. Si el consentimiento explícito del cliente requiere de su presencia física, puede ser operativamente muy costoso para los clientes operar de ese modo. El banco buscará la forma de traspasar los costos aumentando en el corto o mediano plazo, lo que termina perjudicando al cliente. A nivel internacional, se opera principalmente por medio de consentimiento sin apellidos.

### Planteamiento ABIF

La SBIF, en el ejercicio de su facultad legal de dictar normas de rango reglamentario, ha resuelto introducir una modificación sustancial en el sistema de fijación y modificación de comisiones en ciertos contratos bancarios de tracto sucesivo, reemplazando un sistema que consideraba que los Bancos podían modificar las tarifas informando suficientemente a los clientes con una anticipación de 2 meses, por un nuevo mecanismo que establece como requisito que el cliente otorgue su consentimiento.

Esta modificación incidirá en las condiciones contractuales convenidas con anterioridad a su dictación, y en consecuencia generará un impacto relevante en la equivalencia de las contraprestaciones, pues el Banco convino en un determinado producto y sus condiciones específicas (plazo y tarifa por ejemplo) en el entendido que en lo sucesivo estaría habilitado para modificarlas sin el consentimiento del cliente, lo que era refrendado o autorizado por la norma dictada al efecto por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Los bancos se verán privados de la facultad de aumentar las tarifas mediante una simple información por las nuevas disposiciones reglamentarias.

Por ello, y como una forma de permitir a las partes restablecer dicha equivalencia, estimamos que la nueva norma debería considerar la facultad para ambas partes de optar unilateralmente por poner término al contrato. Si el cliente no desea aceptar el nuevo tarifado puede ponerle término al contrato en cualquier momento y sin expresión de causa, en tanto el banco no podría hacerlo mientras no expire el plazo del contrato.

Consideramos que, si se estima que la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras puede cambiar el mecanismo de incremento de las comisiones afectando las condiciones contractuales convenidas antes de su dictación que se ajustaban a las normas anteriores dictadas por esa Superintendencia, al privar a una de las partes – el Banco- de la facultad de modificar unilateralmente las tarifas, igualmente y con igual razón podría dictar una norma de orden público que contemple el derecho del banco de poner término al contrato en el evento que el cliente no aceptare las nuevas condiciones tarifarias, aunque dicha circunstancia no se encuentre expresamente pactada en el contrato. Si la autoridad en virtud de la nueva norma afecta un contrato vigente, precisamente en uso de esas mismas atribuciones, puede permitir que ambas partes puedan poner término anticipado a la relación contractual.

Conforme a lo anterior, solicitamos al señor Superintendente se incluya el siguiente párrafo en cada lugar que se refiera al nuevo sistema de comisiones:

“Si el cliente manifestare su rechazo al nuevo sistema tarifario, las partes tendrán la facultad de poner término al respectivo contrato. Si fuere el banco el que ejerciere este derecho, la terminación se producirá una vez transcurridos dos meses contados desde que se comunique al cliente dicha decisión. Igualmente si el cliente no manifestara su consentimiento en forma expresa o bien no hiciera uso del respectivo producto en el plazo de .....meses contados desde la comunicación del aumento tarifario, las partes tendrán el derecho de poner término al contrato”.

### Norma SBIF

#### Se acoge.

El planteamiento de la ABIF fue acogido con algunas variaciones. Existen similitudes en la redacción, pero también algunas diferencias. Se incluyó el siguiente párrafo en el Capítulo 1-20 (intereses y comisiones):

“En todo caso, si el cliente manifestare su rechazo al nuevo sistema tarifario, las partes tendrán la facultad de poner término al respectivo contrato. Si fuere el banco el que ejerciere ese derecho, la terminación se producirá una vez transcurridos dos meses contados desde la fecha que se comunique al cliente la decisión de cierre. Igualmente, si el cliente no manifestara su consentimiento en forma expresa y no hiciera uso del respectivo producto en el plazo de al menos dos meses contados desde la fecha de inicio del nuevo sistema tarifario, las partes tendrán derecho de poner término al contrato.” Se incluyó el siguiente párrafo en los Capítulos 2-6 (depósitos a la vista) y 8-3 (tarjetas de crédito):

“Si el cliente manifestare su rechazo al nuevo sistema tarifario, las partes tendrán la facultad de poner término al respectivo contrato. Si fuere el banco el que ejerciere ese derecho, la terminación se producirá una vez transcurridos dos meses contados desde la fecha que se comunique al cliente la decisión de cierre. Igualmente, si el cliente no manifestara su consentimiento en forma expresa y no hiciera uso del respectivo producto en el plazo de al menos dos meses contados desde la fecha de inicio del nuevo sistema tarifario, las partes tendrán derecho de poner término al contrato.”

Estos cambios permiten que el consumidor ejerza su soberanía para rechazar aumentos tarifarios en productos bancarios, para poder proceder a cerrar sus productos con el banco en cuestión y poder con posterioridad cambiarse a un banco que ofrece mejores condiciones.

No hubo modificaciones en este ámbito al capítulo 2-2 (cuentas corrientes).

# Materias acogidas

## Plazos de adecuación

### Planteamiento ABIF

En los casos de líneas de créditos, los plazos de adecuación a las nuevas normas serían de 60 días para el flujo y, para el stock, a medida que se vayan venciendo los plazos contractuales, lo que en ningún caso excedería de un año.

### Norma SBIF

#### Se acoge.

Lo que en definitiva se estableció en las normas fue lo siguiente, acogiendo el planteamiento de la ABIF:

En el Capítulo 8-1, referente a líneas de crédito se estableció lo siguiente:

“Las tasas de interés para los créditos que se originan por el uso de las líneas de crédito o márgenes de sobregiro, deberán corresponder a tasas variables basadas en una tasa o índice de tasa informada por el Banco Central de Chile, esta Superintendencia u otra entidad o servicio de información ampliamente reconocido.”

“Las instrucciones contenidas en el primer párrafo del N° 4 precedente, sobre el uso de las tasas de interés variables, regirán para los contratos que se suscriban a partir del 17 de enero de 2011. En todo caso, todos los contratos que no consideren tales normas, deberán ser renovados antes del 15 de noviembre de 2011, ajustándose a ellas.”

## Bloqueo, suspensión y mayores servicios

### Comentario

- 1) Las normas de septiembre no eran claras en permitir la suspensión de los servicios en casos fortuitos, de fraude u otras circunstancias graves que tengan por objeto proteger a los clientes.
- 2) Tampoco permitían cambiar las modalidades de uso de los servicios en la medida que se genere un mejor aprovechamiento del producto, mejore la calidad del servicio, sin que impliquen aumentos de ningún costo para los usuarios.
- 3) Tampoco se normaba sobre las razones objetivas para suspender una facilidad crediticia.

### Razones de modificación

Se permite la suspensión de los servicios en casos fortuitos, de fraude u otras circunstancias graves que tengan por objeto proteger a los clientes, modificar las modalidades de uso de los servicios en la medida que genere un mejor aprovechamiento del producto, mejore la calidad del servicio, sin que impliquen aumentos de ningún costo para los usuarios y suspender una facilidad crediticia sólo por razones objetivas.

### Beneficios al cliente

Mejores servicios, mayores resguardos ante fraudes y razones objetivas para suspender línea.





## Condicionamiento de Intereses

### { Comentario }

Originalmente no se permitía la venta conjunta de productos de corto plazo con descuento en comisiones y tasa de interés, imposibilitando al cliente la posibilidad de adquirir paquetes de productos bancarios de corto plazo con descuentos en sus precios.

En créditos de consumo, no se presenta situación de condicionamiento de tasas de interés por:

- Muy alto riesgo respecto de hipotecarios
- No genera relaciones de largo plazo
- Costos de administración de la cartera de consumo son más elevados.

Si el banco genera estrategias en este ámbito implica un deterioro en la calidad de gestión de riesgos, lo que tiene como contrapartida mayor fiscalización y mayores exigencia de provisiones por la SBIF

### { Razones de modificación }

Permitir la venta conjunta de productos bancarios de corto plazo con descuento de precios.

### { Beneficios al cliente }

- 1) ahorro en precios.
- 2) ahorro en tiempo de contratar varios productos con un mismo oferente.



## Ventas Conjuntas de Créditos Hipotecarios

### Comentario

Prohibición de poder ofrecer descuentos en la tasa de interés del crédito hipotecario al mantener otros productos bancarios.

### Razones de modificación

Se establecen condiciones regulatorias precisas para condicionar la tasa de interés de los créditos hipotecarios a la venta de un único producto de pago.

#### Estas procuran:

- proteger y beneficiar a los clientes;
- que el cliente tenga la opción de escoger y acceder a servicios que le reporten beneficios reales;
- que el cliente pueda escoger informadamente entre las ofertas que se le presenten.

**La Superintendencia estableció que se deberá indicar con toda claridad lo siguiente:**

- Tasa de interés de hipotecario sin producto asociado
- Tasa de interés con descuento por producto asociado
- Valor de la comisión de mantención fija del producto vinculado
- Monto del ahorro por opción de producto conjunto, en términos mensuales



## Ventas Conjuntas de Créditos Hipotecarios

### Beneficios al cliente

- 1) una opción de financiamiento hipotecario más barata ( dividendo + comisión menor que dividendo de crédito sólo).
- 2) comisión fija de la cuenta de pago.
- 3) total transparencia de costos.
- 4) mayores alternativas para elegir financiamiento hipotecario y para que el cliente obtenga beneficios.
- 5) ahorro de tiempo por pago automático de los dividendos.
- 6) evitar olvidos costosos de cumplir con las obligaciones en tiempo y forma.

De acuerdo a la información recabada por la Dirección de Atención al Cliente Bancario, existe una entidad bancaria que lo tiene incorporado en sus contratos. Sin embargo, existen otras instituciones que aplican el descuento de tasa de interés, pero sin considerarlo en los contratos.

Por otra parte, revisadas las presentaciones recibidas por la Superintendencia a contar del 15.11.2010, la Dirección de Atención al Cliente Bancario no encontró ningún caso en que un cliente esté reclamando respecto de las condiciones o procedimientos para la venta conjunta de créditos hipotecarios.

Evidencia parcial recogida de algunos ejemplos muestra que para créditos entre UF 3000 y UF 4000, la rebaja que puede obtener el cliente es en torno a UF 2,5 mensual en el dividendo más la comisión.



## Garantía General en Hipotecarios

Las normas establecen (circulares N° 3.505 y N° 3.513) que cualquier garantía adicional a la específica del crédito hipotecario, debe ser siempre opcional para el cliente y en caso de ser requerida contar siempre con la expresa solicitud del deudor.

### **Beneficios al cliente**

- 1) Elección voluntaria de dicha cláusula.
- 2) Habiendo rechazado la cláusula de garantía general y pagado completamente su crédito hipotecario, el cliente puede alzar su hipoteca independiente de la existencia de otros créditos con el mismo banco.

## Consentimiento

### { Comentario }

El consentimiento explícito que consideraba las normas originales para efectos de modificar comisiones y aumentar los cupos en líneas y tarjetas de crédito requiere de la firma presencial de los clientes. Ello genera una serie de inconvenientes a los clientes:

- 1) limita las opciones que tiene el cliente para entregar su consentimiento.
- 2) genera importantes costos operativos y de tiempo para realizar este tipo de trámites.
- 3) se evitan aglomeraciones y mala atención en las sucursales.
- 4) evita problemas de fuerza mayor para clientes que no pueden concurrir físicamente a las sucursales.
- 5) le entrega una facilidad al cliente de seguir funcionando con sus instrumentos de pago sin la necesidad de realizar trámites burocráticos.

## Consentimiento

### **Razones de modificación**

Se mantuvo la exigencia de contar con el consentimiento de los clientes para que los bancos puedan proceder a aumentar las tarifas de los productos y/o los cupos de las líneas de crédito, pero sin exigir que este sea “explícito”.

Además la norma establece que ante un rechazo de la tarifa, el cliente puede cerrar el producto y cambiarse de banco en un período de 4 meses.



## Consentimiento: casos de silencio o negativa del cliente

El siguiente cuadro muestra el nivel de masividad de los productos involucrados, lo que evidencia lo costoso y la potencial generación de cuellos de botella de un proceso que involucre la presencia física de los clientes en las sucursales bancarias.

Información a Diciembre 2010	
Nro Tarjetas de Débito	11.374.443
Nro Tarjetas de Cajeros Automáticos	2.593.911
Nro Tarjetas de Crédito	4.887.405
Nro Cuentas Corrientes (1)	2.664.035
Nro Cuentas Vista	11.017.849
Nro Cuentas de Ahorro (2)	17.132.827
Nro Líneas de Crédito Comercial (3)	96.462
Nro Líneas de Crédito Consumo (3)	1.359.769

Fuente: Dirección de Estudios de la SBIF

(1) Información a Febrero 2011.

(2) Incluye ahorro para la vivienda.

(3) Corresponde al número de deudores que poseen líneas de crédito y no al número de líneas.



## Consentimiento: casos de silencio o negativa del cliente

Ahora el hecho de que luego de 4 meses el cliente no se pronuncie y no use el producto que es de uso habitual en su vida, evita que el banco aplique comisiones a clientes pasivos que tienen un producto en desuso, lo que lógicamente protege al consumidor.

En definitiva más protección para los clientes.

	Número de Transacciones Promedio mensual 2010	Número de Transacciones Promedio mensual por Tarjeta con operaciones efectivas 2010
En Cajeros Automático	33.386.855	5,8
Con Tarjetas de Débito	15.313.312	4,1
Con Tarjetas de Crédito	7.622.152	4,6



## Consentimiento: casos de silencio o negativa del cliente

Una revisión realizada por la Dirección de Estudios de la SBIF de la experiencia internacional sobre el tema para EE UU, Canadá; Reino Unido; Holanda; Dinamarca; México; España y Colombia, arroja las siguientes conclusiones generales:

Respecto de los **cambios en la matriz de cobro de comisiones**, la regulación internacional mayoritariamente incorpora la condición de informar con anterioridad de la medida (vía cartolas, carta o publicaciones) y la necesidad de contar con la aceptación (consentimiento) de las nuevas condiciones por parte del cliente. También se observa en esta revisión internacional, que mayoritariamente no se establece explícitamente los mecanismos de aceptación, por lo general se asume que basta el uso del servicio o producto para entender que se está de acuerdo con las nuevas tarifas. Dentro de los países donde se observa esta práctica se encuentran USA, España, México; Dinamarca, Colombia y Canadá.

*Para el caso de los **cambios en las líneas de crédito asociadas**, la generalidad de los casos observados considera utilizar el mecanismo de aceptación por uso como muestra de consentimiento, pero existen excepciones como España donde el cliente debe expresar su consentimiento explícitamente, incluso a distancia (firma digital), para estos efectos.*

En conclusión, el sólo hecho de **utilizar** los productos y servicios es la herramienta más común que manejan las instituciones financieras en el mundo para asumir que el cliente está de acuerdo con las modificaciones propuestas al contrato y se acepta como prueba del consentimiento en las nuevas condiciones contractuales.



## Tasas de interés de la líneas

### { Comentario }

Necesidad de aumentar la transparencia con que se calculan las tasas de interés de las líneas de crédito.

### { Razones de modificación }

Las normas establecen que la tasa de interés base de las líneas de crédito sobre las que se calculan los pagos de interés provenga de una fuente fidedigna y que esta sea, objetiva, transparente, independiente y verificable para el cliente.

Además, la norma dispuso que el uso de las tasas de interés variables, entren a regir para los nuevos contratos que se suscriban a partir del 17 de enero de 2011 y que a más tardar el 15 de noviembre de 2011 todos los contratos vigentes de líneas de crédito consideren tales normas.


### { Beneficios al cliente }

Mayor transparencia en la determinación de las tasas de interés de las líneas de crédito.

## Governance Practices at Financial Regulatory and Supervisory Agencies

### C. Rulemaking and Appeals of Agency Decisions

Over 90 percent of all agencies responded that they *always or usually* consulted supervised entities and/or other interested parties on issues related to the formulation of policy rules and regulations. In response to a question as to whether this was required “under legislation, regulation, or MOU” the majority of those who answered indicated that it was a legislative requirement.



18

...ing its policy objectives, and significant actions taken in carrying out its mandate. Supervisors also use these reports as an opportunity to report back views on developments in the regulated sector.

...that are used most commonly by financial sector supervisory bodies to assess performance are annual reports and annual audited financial statements. Many agencies also hold quarterly meetings with their president or chairman, and some agencies also hold quarterly meetings with a minister. Most other supervisors reported to have annual meetings with a minister.

**B. Financial Statements**

Most agencies prepare their financial statements following national accounting standards (29 percent), international financial reporting standards (IFRS) (35 percent), or government accounting standards applicable to government agencies. Twenty three percent of agencies reported to have quarterly meetings with a minister. The use of IFRS is most prevalent among agencies in countries in the Middle East and Africa.

**C. Rulemaking and Appeals of Agency Decisions**

Over 90 percent of all agencies responded that they *always or usually* consult supervised entities and/or other interested parties on issues related to the formulation of policy rules and regulations, or MOU. The majority of those who answered indicated that it was a legislative requirement.

The ability of parties to appeal the decisions or consulting of financial sector supervisors is well established in legislation, with both the bank and non-bank law in several jurisdictions. Agencies report clearly defined processes that call for agency consultation, administrative review, or full judicial review. The survey distinguished between appeals by the industry or agency (consulting and appeals by individual institutions of supervisory action).

In the event that the regulated industry does not agree with the agency's decision or thinking they have the ability to appeal. Almost two thirds of the agencies have internal review processes that allow for review of an appeal by the governing body and 44 percent have processes in place whereby an administrative case will review an agency decision that is appealed by the industry. Judicial reviews are least common in low-income countries.

In the case where an individual financial institution appeals a supervisory enforcement decision, agencies indicate that these decisions will be reviewed by the agency (66 percent), an administrative court (19 percent), and a civil court (11 percent). The use of administrative courts is more common in Europe and North America than elsewhere.



### Governance Practices at Financial Regulatory and Supervisory Agencies

Steven Seelig and Alicia Novoa



Superintendencia  
de Bancos  
e Instituciones  
Financieras  
Chile

## Memorandum for the heads of executive departments and agencies and of independent regulatory agencies



ADMINISTRATOR  
OFFICE OF  
INFORMATION AND  
REGULATORY  
AFFAIRS

EXECUTIVE OFFICE OF THE PRESIDENT  
OFFICE OF MANAGEMENT AND BUDGET  
WASHINGTON, D.C. 20503

February 2, 2011

M-11-10

MEMORANDUM FOR THE HEADS OF EXECUTIVE DEPARTMENTS AND AGENCIES,  
AND OF INDEPENDENT REGULATORY AGENCIES

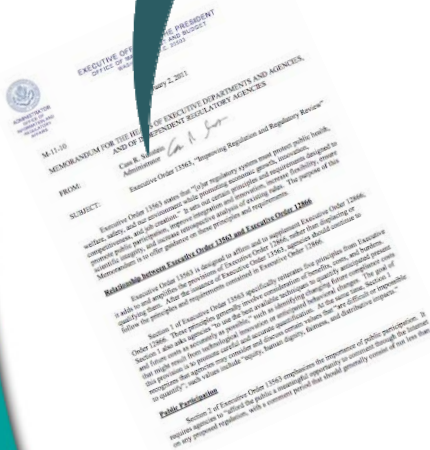
FROM:

Cass R. Sunstein  
Administrator

SUBJECT:

Executive Order 13563, "Improving Regulation and Regulatory Review"

Executive Order 13563 states that "[o]ur regulatory system must protect public health, welfare, safety, and our environment while promoting economic growth, innovation, competitiveness, and job creation." It sets out certain principles and requirements designed to promote public participation, improve integration and innovation, increase flexibility, ensure scientific integrity, and increase retrospective analysis of existing rules. The purpose of this Memorandum is to offer guidance on these principles and requirements.





Superintendencia  
de Bancos  
e Instituciones  
Financieras  
Chile

**No** acogidas

# Materias **No** acogidas

Contratos de Hipoteca con cláusula de garantía general celebrados antes de la dictación de las nuevas disposiciones.

## Planteamiento ABIF

Las hipotecas válidamente constituidas con anterioridad, no son alteradas por las nuevas disposiciones, por consiguiente, las hipotecas generales constituidas caucionan efectivamente todas las obligaciones presentes o futuras del deudor garantizado.

## Norma SBIF

### **No** acogida

Se mantiene lo originalmente normado por la SBIF en la circular 3505.

“En ningún caso los bancos podrán condicionar el otorgamiento del crédito a la constitución de una hipoteca que sirva de garantía general a los demás productos financieros que el deudor contrate con la entidad, ni pactar en el mutuo otras hipotecas que no sea la que cauciona el crédito que se contrata, salvo expresa solicitud del deudor”.

### Planteamiento ABIF

El primero de los tres nuevos principios normativos establece que cualquier cambio en la tasa de interés a lo largo del tiempo, deberá obedecer a la sola aplicación de una tasa variable pactada. Dicha tasa debe basarse en una tasa o índice de tasa informada por el Banco Central de Chile u otra entidad o servicio de información ampliamente reconocido.

En relación a los contratos existentes (stock) se solicita se aclare que esta norma no aplicaría por cuanto no se encuentra pactada una tasa variable en los términos previstos en la nueva normativa, por lo que la utilización de estos productos continuará devengando la tasa de interés convenida en los contratos y/o pagarés. Una aplicación distinta a la solicitada conlleva graves dificultades en la cobranza judicial, en caso de no pago del producto.

En relación a los nuevos contratos (flujo) de tarjetas de crédito se solicita se aclare que esta norma no aplicaría a este producto. Cabe destacar que los sistemas que utiliza el principal operador del mercado de tarjetas bancarias, son los mismos que se utilizan en mercados más desarrollados como EE.UU., y no están adaptados para fijar la tasa variable de la manera indicada en la normativa

Por último, la aplicación de una nueva modalidad de tasa para líneas de crédito en nuevos contratos requiere de ajustes de sistemas, por lo que se solicita de un plazo de 120 días para el inicio de la aplicación de esta norma. Este mismo plazo debiera ser aplicable a todas las modificaciones en los contratos que sean consecuencia de adecuaciones a tasas de interés o comisiones.

### Norma SBIF

#### No acogida

Dado que resulta aplicable sólo a las líneas de crédito se eliminó en el Capítulo 1-20 el tratamiento general de intereses variables:

“Cualquier cambio en la tasa de interés a lo largo del tiempo, deberá obedecer a la sola aplicación de una tasa variable pactada. Dicha tasa debe basarse en una tasa o índice de tasa informada por el Banco Central de Chile u otra entidad o servicio de información ampliamente reconocido, en consideración a lo dispuesto en el N° 3 del artículo 438 del Código de Procedimiento Civil.”

En créditos rotativos de tarjetas, la tasa de interés no opera como tasa variable, sino como una nueva tasa de interés cada vez que vence el crédito rotativo, razón por la cual desde un principio esta materia no estuvo contemplada en el capítulo correspondiente a tarjetas de crédito (Capítulo 8-3).

En el Capítulo 8-1, referente a líneas de crédito se agregó lo siguiente:

“Las tasas de interés para los créditos que se originan por el uso de las líneas de crédito o márgenes de sobregiro, deberán corresponder a tasas variables basadas en una tasa o índice de tasa informada por el Banco Central de Chile, esta Superintendencia u otra entidad o servicio de información ampliamente reconocido.”

“Las instrucciones contenidas en el primer párrafo del N° 4 precedente, sobre el uso de las tasas de interés variables, regirán para los contratos que se suscriban a partir del 17 de enero de 2011. En todo caso, todos los contratos que no consideren tales normas, deberán ser renovados antes del 15 de noviembre de 2011, ajustándose a ellas.”

En el caso de líneas de crédito, la operatoria con tasa de interés variable se aplica para el flujo y el stock, con 2 meses de plazo para que la norma opere sobre los flujos y hasta un año para que opere sobre el stock.

No se aceptó el planteamiento de la ABIF.



# Materias **No** acogidas

Aplicación de la Ley de Protección del Consumidor a la Banca.

## Planteamiento ABIF

Se debe precisar que esta normativa resulta plenamente aplicable a la Banca, salvo en aquellas materias en que se haya dictado normativa especial por parte de la SBIF o el BCCh.

## Norma SBIF

**No** acogida



# Materias **No** acogidas

## Hipoteca General en Nuevos Créditos Hipotecarios.

### Planteamiento ABIF

Todo crédito hipotecario debe tener una hipoteca específica para garantizar su cumplimiento. No será posible pactar una hipoteca con cláusula de garantía general, salvo que el cliente lo solicite previamente. Esto puede hacer variar el modelo de riesgo de crédito de los bancos, que consideran la garantía general para otorgar otros productos (créditos de consumo u otras colocaciones). Adicionalmente, el cliente deberá incurrir en un costo adicional con la constitución a posteriori de una hipoteca de garantía general si le es requerida, lo que producto de la normativa le generará un detrimento.

### Norma SBIF

#### **No** acogida

Se mantiene lo originalmente normado por la SBIF.

“En ningún caso los bancos podrán condicionar el otorgamiento del crédito a la constitución de una hipoteca que sirva de garantía general a los demás productos financieros que el deudor contrate con la entidad, ni pactar en el mutuo otras hipotecas que no sea la que cauciona el crédito que se contrata, salvo expresa solicitud del deudor”.

# Materias **No** acogidas

Disposiciones de cumplimiento inmediato  
(llamadas “Cláusulas Abusivas”)

## Planteamiento ABIF

Los Bancos deberían adecuar sus contratos a las disposiciones relacionadas a las materias que se indican. Las cláusulas contenidas en contratos ya celebrados que no se ajusten a estas disposiciones, no serán aplicadas.

No obstante lo anterior, se requeriría de un plazo para adecuar los contratos que se están usando en la actualidad.

## Norma SBIF

### **No** acogida

La norma no entrega un plazo para adecuarse al cumplimiento de las disposiciones referidas.

# Materias **No** acogidas

Exención de toda responsabilidad

## Planteamiento ABIF

No es posible eximirse de toda responsabilidad por errores o fallas en procesos o sistemas, en el procesamiento y operaciones que se realicen en las cuentas corrientes, tarjetas de crédito y otras en que puedan obedecer a causas imputables a los Bancos. Se excluye la fuerza mayor.

## Norma SBIF

**No** acogida

No hubo modificaciones.

# Materias **No** acogidas

Mandatos conferidos para contratar o renovar pólizas de seguros

## Planteamiento ABIF

No es posible que el Banco se exima de toda responsabilidad por el incumplimiento del encargo.

### Comentario:

El Mandato será en consecuencia obligatorio para el Banco. El Banco debe ejercer el mandato e informar al cliente acerca de su resultado.

## Norma SBIF

**No** acogida

No hubo modificaciones.

# Materias **No** acogidas

Liberación de la obligación de rendir cuenta

## Planteamiento ABIF

Se prohíbe la inclusión de cláusulas que eximan al banco mandatario de la obligación de rendir cuentas.

Se permite que se convenga que será suficiente rendición, la entrega de comprobantes o documentos generados en la respectiva operación.

## Norma SBIF

**No** acogida

No hubo modificaciones.



# Materias **No** acogidas

Grado de responsabilidad o graduación de la culpa

## Planteamiento ABIF

Los Bancos deben responder de culpa leve. Sólo es posible responder de culpa grave en gestiones que interesan solamente al mandante y sin remuneración para el banco.

## Norma SBIF

**No** acogida

No hubo modificaciones.

# Materias **No** acogidas

## Aplicación de la Normativa para el Flujo y el Stock de los contratos de líneas de créditos y de tarjetas de crédito

### Planteamiento ABIF

En el stock de líneas de sobregiro y Tarjetas de Crédito no es jurídicamente posible aplicar a los clientes una determinada modalidad de tasa de interés (tasa variable informada por una autoridad) que no se encuentra pactada.

Consideramos de la mayor relevancia que la normativa señale expresamente que estas disposiciones, para el caso de las tarjetas de crédito y líneas de sobregiro, rigen para el flujo de las operaciones que se produzcan a partir de la fecha que específicamente disponga la norma a fin de adecuar los procesos necesarios al efecto.

En este sentido, dada la complejidad de implementar nuevos sistemas operativos por parte de los bancos, que reconozcan las modificaciones señaladas, se solicita un plazo de 120 días desde la fecha que establezca la Superintendencia conforme a lo antes indicado.

En relación al stock de los contratos de tarjetas de crédito nos parece que la autoridad podría instruir a los Bancos, que ante reposiciones de tarjetas de crédito, por haberse extraviado, inutilizado o por haber vencido, deberían redocumentar el pacto de intereses ajustándolo a la nueva norma.

Dadas las diferentes características del tamaño de las carteras de las instituciones financieras, en lo que a líneas de sobregiro se refiere, se propone que la normativa establezca que en un plazo determinado, cada institución presente un plan de ajuste del stock, el que deberá ser aprobado por la SBIF.

Con respecto a los distintos tipos de créditos asociados al uso de la Tarjeta de Crédito, sería conveniente aclarar que: (i) en el caso del crédito "revolving" la tasa de interés aplicable para dicho crédito será aquella establecida al inicio de la relación contractual o que se modifique de tiempo en tiempo, de acuerdo a la normativa; y (ii) con respecto a los créditos "compra en cuotas" o "avance en efectivo", ellos podrán ser anunciados en la cartola mensual anticipada o aceptados previamente a que el cliente utilice la facilidad crediticia.

### Norma SBIF

#### No acogida

- 1) La ABIF plantea que la nueva norma sobre tasas de interés para tarjetas de crédito y líneas de crédito sólo debe aplicarse al flujo. La norma estableció que se aplica al flujo y al stock en el caso de las líneas de crédito.
- 2) La ABIF solicita un plazo de 120 días para implementar estos cambios en los flujos. La norma SBIF entregó un plazo de 60 días.
- 3) Para que las líneas de sobregiro se ajustaran a la norma, la ABIF planteó que cada institución presentara un plan de ajuste del stock, previa aprobación de la SBIF. La SBIF no acogió este punto y estableció un plazo de hasta un año para adecuar todo el stock.
- 4) En el caso de los créditos en tarjetas de crédito, todas sus modalidades son a tasa fija preanunciadas para distintos plazos dependiendo de la modalidad crediticia que se trate, por lo que no corresponde aplicar una tasa variable.

# Materias **No** acogidas

## Aplicación de la rebaja en la tasa de interés

### Planteamiento ABIF

Agregar al punto 3 de la minuta, que la rebaja de la tasa de interés en los créditos hipotecarios y/o de educación superior de largo plazo, sólo será aplicable, tanto en el flujo como en el stock, cuando el pago de dividendos y/o cuotas se encuentre asociado a algún producto que permita disminuir los costos transaccionales (Pat, Pac, autorización de cargo en cuenta corriente o cuenta vista, etc.). Si dicho sistema de pago del dividendo termina por una causa imputable al cliente, el Banco podrá elevar la tasa, del crédito hipotecario y/o de educación superior, a la originalmente pactada sin rebaja alguna.

### Norma SBIF

#### **No** acogida

Para la rebaja de la tasa de interés del crédito hipotecario, la norma contempla los siguientes requisitos:

- i) que se trate de un solo producto y que éste sea utilizado para el pago automático del crédito, como es el caso de una cuenta corriente bancaria, una cuenta a la vista o una tarjeta de crédito;
- ii) que la comisión para ese producto sea fija durante todo el periodo del crédito;
- iii) que el cambio en la tasa aplicada, o la eliminación del descuento, no proceda cuando el cierre del producto obedezca a causas imputables al banco;
- iv) que las condiciones de tasa de interés y comisiones sean debidamente informadas, con antelación al otorgamiento de la respectiva escritura de mutuo, a los clientes interesados en contratar los créditos.

La norma no se pronuncia respecto de su aplicación sobre el flujo o sobre el stock. La norma permite el descuento en la tasa de interés del crédito hipotecario en la medida que exista un pago automático pero no sobre la base de autorizaciones de cargo de cuentas como lo plantea la ABIF. La ABIF plantea que si dicho sistema de pago del dividendo termina por una causa imputable al cliente, el Banco podrá elevar la tasa del crédito hipotecario a la originalmente pactada sin rebaja alguna. La norma SBIF plantea el tema anterior de un modo diferente. En efecto, la norma establece que el cambio en la tasa aplicada, o la eliminación del descuento, no procede cuando el cierre del producto obedezca a causas imputables al banco.



# Materias **No** acogidas

Recomendación de abstención de aplicar cambios en la tasa de interés.

## Planteamiento ABIF

Estimamos que debiese eliminarse del borrador que modifica la Circular 3.505 y de cualquier posterior modificación el siguiente párrafo:

*“Finalmente, sin perjuicio del derecho que le asiste al Banco en los contratos celebrados con anterioridad a la presente, esta Superintendencia recomienda abstenerse de la aplicación de su facultad de cambiar la tasa pactada en la respectiva escritura pública en los eventos contemplados en ella, ya que además de las consideraciones que se han formulado en aras de las buenas prácticas de contratación, se crea un factor de incertidumbre en el título ejecutivo en que consta el mutuo, respecto de la tasa de interés aplicable.”*, por estimarse que, en casos de cobranzas judiciales, sea invocada como excepción o de motivo a la presentación de algún tipo de incidente, por parte de los deudores, dificultando e incluso impidiendo los procesos de cobro.

## Norma SBIF

### No acogida

Este punto nunca fue considerado en las normas de la SBIF ni del 22 de septiembre, ni del 15 de noviembre de 2010. Esto pudo haber sido considerado en alguna versión de borrador de circular.

# Materias **No** acogidas

Plazo para gestionar la suscripción por los clientes de un nuevo pacto de intereses sobre tasa variable determinada por un tercero en Contratos de Líneas de Crédito o Sobregiro.

## Planteamiento ABIF

Las instituciones bancarias deberán instar porque los clientes suscriban un nuevo pacto de intereses con tasa variable fijada por un tercero en un plazo de tres años. Para estos efectos, los bancos deberán informar a sus clientes acerca de la circunstancia que se encuentra a su disposición el nuevo contrato de línea de crédito o sobregiro en cuenta corriente para ser suscrito, el que deberá ajustarse a las nuevas normas.

Asimismo, los bancos anualmente informarán a la SBIF el estado de avance del proceso. Respecto de aquellos clientes que finalmente no suscriban la nueva documentación, no obstante haber sido informados en los términos indicados, regirán los actuales contratos hasta que aquellos concurren a firmar los nuevos instrumentos.

## Norma SBIF

### **No** acogida

Este planteamiento fue totalmente descartado. Lo que en definitiva se estableció en las normas fue lo siguiente:

En el Capítulo 8-1, referente a líneas de crédito se estableció lo siguiente:

“Las tasas de interés para los créditos que se originan por el uso de las líneas de crédito o márgenes de sobregiro, deberán corresponder a tasas variables basadas en una tasa o índice de tasa informada por el Banco Central de Chile, esta Superintendencia u otra entidad o servicio de información ampliamente reconocido.”

“Las instrucciones contenidas en el primer párrafo del N° 4 precedente, sobre el uso de las tasas de interés variables, regirán para los contratos que se suscriban a partir del 17 de enero de 2011. En todo caso, todos los contratos que no consideren tales normas, deberán ser renovados antes del 15 de noviembre de 2011, ajustándose a ellas.”



## Ley de protección al consumidor

### Comentario

Incertidumbre ¿a quién recurre para su solución frente a un problema: Sernac o Sbif?. El banco preferirá trasladarlo a la Sbif dado que se expone a menos riesgos (acciones de clase) y solucionarlo de manera casuística.

### Razones de modificación

la norma permite que ambas entidades reguladoras enfrenten al banco, cada una en su ámbito. Se maximiza la protección al consumidor.

### Ejemplo

Un cobro indebido de comisiones. La Sbif lo abordará mediante la atención de reclamos y el Sernac evaluará si es recurrente o específico para decidir sobre acciones de clase.

## Disposiciones de cumplimiento inmediato (llamadas “Cláusulas Abusivas”)

### Comentario

**Incertidumbre**, el cliente no sabe si la cláusula es abusiva o no. El banco prefiere segmentar a los clientes y decide a quienes le mantiene la cláusula y a quienes no.

### Razones de modificación

Todas las cláusulas consideradas abusivas rigen de inmediato, estén o no en los contratos.

### Ejemplo

Al no quedar liberado el banco de su responsabilidad por uso malicioso de una tarjeta, deberá examinar en detalle el incidente a fin de precisar si es o no uso malicioso, lo cual favorece al cliente.

## Flujo y el Stock de los contratos de líneas de créditos y de tarjetas de crédito.

### Comentario

**Incertidumbre** y/o **desconocimiento** de la regla que le es aplicable por tratamiento diferente del flujo y el *stock* de contratos. Los bancos preferirán darse tiempo para tratar de recuperar la situación para no verse afectados o minimizar su impacto. Además, se dificulta su fiscalización

### Razones de modificación

No aceptar la propuesta puesto que ello obliga al banco a no verse expuesto a acciones sancionatorias tanto de la Sbif como del Sernac. El cliente maximiza su protección y se fortalece la capacidad de fiscalización.

### Ejemplo

Dos clientes iguales se encuentran sometidos a distintos regímenes de tasas de interés y están en desventaja frente al banco para reclamarle

## Recomendación de abstención de aplicar cambios en la tasa de interés

### Comentario

Los bancos argumentan que pueden perder fuerza en cobros judiciales, aumentando el riesgo de las operaciones crediticias.

Este tema no formó parte de la circular N° 3.505. Por ello la circular N° 3.513 no lo aborda. No obstante, su incorporación acarrearía mayores costos para el cliente ya que aumentaría el riesgo de las operaciones y, por lo tanto, los costos de intermediación financiera para los deudores.

# Acogidas Parcialmente



Superintendencia  
de Bancos  
e Instituciones  
Financieras  
Chile

# Materias acogidas parcialmente

## Cambio en comisiones pactadas

### Planteamiento ABIF

Cualquier cambio en las comisiones pactadas que implique un aumento de éstas, deberá contar siempre con consentimiento explícito del cliente.

Se solicita revisar estas disposiciones, proponiendo al efecto que el plan de comisiones tenga una vigencia de un año, y que los Bancos tengan la posibilidad de informar a sus clientes año a año calendario a todos sus clientes el plan que regirá para el año calendario siguiente. Si el cliente manifiesta expresamente que no acepta el plan de comisiones nuevo, el Banco podrá proceder al cierre del producto.

La actual redacción podría interpretarse en la práctica como un congelamiento de las comisiones, lo que sería muy complejo para el desarrollo de la industria.

### Norma SBIF

#### Acogida parcialmente

La norma no consideró la proposición de que el plan de comisiones tenga una vigencia de un año.

Si se consideró en la norma: “En todo caso, si el cliente manifestare su rechazo al nuevo sistema tarifario, las partes tendrán la facultad de poner término al respectivo contrato.”

En este caso no sólo el banco tiene la facultad de poner término al respectivo contrato sino también el cliente.

Por lo tanto la norma vigente difiere de lo planteado por la ABIF.



# Materias acogidas parcialmente

## Tasa de Interés en Créditos Hipotecarios

### Planteamiento ABIF

En los créditos hipotecarios de largo plazo la tasa de interés convenida no puede estar condicionada a la mantención de una cuenta corriente u otro producto.

Lo que la SBIF quiere evitar es que “por diferentes razones (cierre de la cuenta por parte del Banco, alza de comisiones que el cliente no acepte u otras) se ponga término al producto o servicio y se eleve la tasa de interés de largo plazo”. Dado que el asociar una cuenta corriente a un crédito hipotecario de largo plazo es de recíproco interés tanto para el cliente (menor tasa de interés, menores comisiones, facilidad de pago del dividendo, etc.) y del Banco (menor riesgo crediticio, menores costos operacionales, bancarización de clientes, etc.), se debiera mantener esta alternativa comercial, en que se pactan dos tasas, una para el paquete de productos y otra para el crédito en forma separada, pero sujeto a restricciones: (i) que sólo se pueda asociar el crédito hipotecario a la cuenta corriente o cuenta vista; (ii) que el Banco no pueda modificar las comisiones que cobra por la cuenta corriente o cuenta vista, salvo con consentimiento expreso del cliente; (iii) que el Banco no pueda cerrar la cuenta corriente, salvo por causa imputable al cliente, pues en caso contrario no afectará la tasa de interés originalmente establecida.

En cualquier caso, se debe aclarar que las normas que se dicten en esta materia sólo deben aplicar a los nuevos contratos celebrados con los clientes, dado que las estipulaciones contractuales en esta materia siempre han sido perfectamente lícitas.

### Norma SBIF

#### Acogida parcialmente

**La norma definitiva mantiene explícitamente la siguiente prevención:**

“este Organismo mira también con preocupación que en los créditos hipotecarios de largo plazo la tasa de interés convenida esté condicionada a la mantención de una cuenta corriente u otro producto, toda vez que, por diferentes razones (cierre de la cuenta por parte del banco, alza de comisiones que el cliente no acepte u otras) se puede poner término al producto o servicio elevando la tasa de un crédito a largo plazo”.

Sin embargo, la circular 3505 establecía que los bancos debían abstenerse de hacer uso de la cláusula anterior.

**La circular 3513 estableció que:**

“Al respecto se dispone que en adelante, para pactar una tasa de interés de un crédito hipotecario condicionado a la mantención de otro producto, o bien un descuento en el cobro de intereses con esa condición, deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- i) que se trate de un solo producto y que éste sea utilizado para el pago automático del crédito, como es el caso de una cuenta corriente bancaria, una cuenta a la vista o una tarjeta de crédito como medio de pago;
- ii) que la comisión para ese producto sea fija durante todo el período del crédito;
- iii) que el cambio en la tasa aplicada, o la eliminación del descuento, no proceda cuando el cierre del producto obedezca a causas imputables al banco;
- iv) que las condiciones de tasa de interés y comisiones sean debidamente informadas, con antelación al otorgamiento de la respectiva escritura de mutuo, a los clientes interesados en contratar los créditos.

En la norma definitiva, los requisitos para pactar una tasa de interés de un crédito hipotecario condicionada a la mantención de otro producto son bien distintos de los planteamientos realizados por la ABIF. Las principales diferencias son: 1) que se trate de un solo producto asociado con el objeto de ser usado para pago automático de cuenta; 2) la norma considera además la tarjeta de crédito como medio de pago; 3) la norma no permite que las comisiones del producto de pago puedan modificarse con el consentimiento del cliente; 4) no se prohíbe el cierre de cuenta, pero se indica que la tasa de interés del crédito hipotecario no procede cuando el cierre del producto obedece a causas imputables al banco; 5) las condiciones de tasa de interés y comisiones deben ser debidamente informadas, con antelación al otorgamiento de la respectiva escritura de mutuo, a los clientes interesados en contratar los créditos.

# Materias acogidas parcialmente

## Aumentos de cupos en Líneas de Crédito y Tarjetas de Crédito

### Planteamiento ABIF

Todo aumento requiere consentimiento explícito del cliente. Ello no debiera ser obstáculo para que en los contratos se pueda acordar modalidades futuras de modificación de los cupos, por ejemplo:

(i) de acuerdo a la variación anual del IPC u otro índice públicamente conocido; o

(ii) en un porcentaje máximo (por ejemplo, hasta en un 20%) en función del comportamiento comercial positivo del cliente, lo que deberá ser previamente comunicado por el Banco al cliente.

### Norma SBIF

#### Acogida parcialmente

En el capítulo 8-1 referente a líneas de crédito, se sustituyó el siguiente párrafo original:

“Cualquier aumento posterior al monto máximo de sobregiro concedido, deberá contar con el consentimiento explícito del cliente. Las condiciones pactadas deberán considerar los medios a través del cual se podrá manifestar el referido consentimiento, bajo condiciones de seguridad necesarias para la identificación inequívoca del cliente.”

por el siguiente párrafo:

“Cualquier aumento posterior al monto máximo de sobregiro concedido, deberá contar con el consentimiento del cliente, sin perjuicio de los incrementos que correspondan a la aplicación de modalidades de aumento previamente acordadas con éste.”

La norma permite incrementos de montos máximos de sobregiros que correspondan a modalidades previamente acordadas entre el banco y el cliente. La norma no contempla lo sugerido por la ABIF en cuanto a acordar modalidades futuras de modificación de los cupos. La norma tampoco especificó los casos planteados por la ABIF.

# Materias acogidas parcialmente

## Consentimiento del Cliente

### Planteamiento ABIF

Se establece que los clientes deben otorgar su consentimiento expreso para realizar modificaciones de contratos, tasas de interés, alzas de tarifas, cupos, etc.

El cliente debe ser oportunamente informado de alzas de tarifas con el fin que libre e informadamente adopte una decisión de perseverar en la mantención del producto o cerrarlo.

Sin embargo, en términos prácticos es inviable lograr que masivamente el cliente otorgue su consentimiento expreso aceptando el cambio de tarifas. Si no manifiesta su voluntad o bien rechaza el incremento informado, ¿se debe proceder a terminar el servicio? Esto implicará mayores costos que beneficios a los clientes generándoles inconvenientes y malestar.

Adicionalmente en tarjetas de créditos y en cuentas de depósitos a la vista las actuales disposiciones exigen que en el contrato se expresen las causales que permiten al Banco ponerle término, y a esta fecha, si no todos, gran parte del stock de contratos no establecen como causal de terminación la circunstancia que el cliente no acepte un cambio de tarifa, por lo que la terminación por esa causal es inviable.

Consideramos muy relevante que la normativa haga hincapié en lograr informar al cliente de forma adecuada y oportuna, para que este pueda manifestar libremente su voluntad.

### Norma SBIF

#### Acogida parcialmente

En el tema tarifario la norma establece lo siguiente:

“Cualquier aumento de las comisiones deberá contar con el consentimiento del cliente para ser aplicado. En todo caso, si el cliente manifestare su rechazo al nuevo sistema tarifario, las partes tendrán la facultad de poner término al respectivo contrato. Si fuere el banco el que ejerciere ese derecho, la terminación se producirá una vez transcurridos dos meses contados desde la fecha que se comunique al cliente la decisión de cierre. Igualmente, si el cliente no manifestara su consentimiento en forma expresa y no hiciera uso del respectivo producto en el plazo de al menos dos meses contados desde la fecha de inicio del nuevo sistema tarifario, las partes tendrán derecho de poner término al contrato.”

En cuanto a los cupos de las líneas, la norma establece lo siguiente:

“Cualquier aumento posterior al monto máximo de sobregiro concedido, deberá contar con el consentimiento del cliente, sin perjuicio de los incrementos que correspondan a la aplicación de modalidades de aumento previamente acordadas con éste.”



# Materias acogidas parcialmente

## Consentimiento del Cliente

### Planteamiento ABIF

Por ello, estimamos que se debiera eliminar la circunstancia exigida por la circular 3.506 de requerirse el consentimiento expreso del cliente. El derecho de elección en los actos de consumo masivo implica ejercer la facultad de aceptar el cambio de tarifas o bien rechazarlo cerrando el producto respectivo, pudiendo abrirlo en otra institución financiera. En ese sentido se debe precisar que es válido el aviso previo de cambio de condiciones (comisiones, tasa de interés, cupos, etc.).

Para garantizar la adecuada protección al cliente bancario, se sugiere el siguiente procedimiento:

- a) Informar al cliente de las modificaciones, con 2 meses de anticipación.
- b) Otorgar un período adicional de 2 meses desde que se modificó la tarifa o cupo del producto, en el cual el cliente pueda solicitar cerrar el producto debiendo en tal caso reintegrar el margen correspondiente al alza de las comisiones cobradas en esos 2 meses.
- c) Las tarifas podrán modificarse cada 6 meses tal como lo establece actualmente la normativa.

Con estos resguardos el cliente mantendría inalterados sus derechos y adicionalmente accedería a un período más largo de tiempo para poder pronunciarse acerca de las modificaciones contractuales (en total, el período alcanzaría 4 meses)

### Norma SBIF

#### Acogida parcialmente

- 1) La norma acoge la idea de la ABIF de informar al cliente sobre las modificaciones, con 2 meses de anticipación.
- 2) La norma rechaza el planteamiento de la ABIF de sólo entregar un aviso previo al cliente y mantiene la exigencia de consentimiento del cliente.
- 3) La norma acoge la idea de otorgar un período adicional de 2 meses desde la entrada en vigencia de las nuevas condiciones sólo para las tarifas no para los cupos de líneas de crédito.
- 4) A diferencia de la ABIF, la norma permite que el banco o el cliente tengan la facultad de cerrar el producto sólo ante casos de desacuerdos en el aumento tarifario, no en el caso de aumentos de cupos.
- 5) La norma no explicita el tema del reintegro tarifario planteado por la ABIF.
- 6) La norma no consideró el período planteado por la ABIF de 6 meses para modificar tarifas.

# Materias acogidas parcialmente

## Venta Conjunta en Créditos Hipotecarios

### Planteamiento ABIF

Existen situaciones objetivas que hacen aconsejable que los bancos puedan ofrecer ventas conjuntas con tarifas preferenciales.

Dichas situaciones objetivas son las siguientes:

i) Costos operacionales: Los costos operacionales por un pago de dividendo por cargo en cuenta corriente son ostensiblemente más bajo que el efectuado en la sucursal con cuponera, representando adicionalmente una mayor comodidad para el cliente.

i) Riesgo: El hecho que los dividendos del crédito hipotecario se paguen a través del cargo en cuenta corriente, en la práctica ha demostrado que disminuye el riesgo en relación a aquellos créditos hipotecarios cuyo dividendo se deben pagar por una vía distinta al cargo en cuenta y por lo tal al ser más riesgoso es razonable un cobro mayor que compense dicho mayor riesgo.

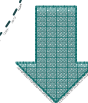
En efecto, asociar una cuenta corriente o vista a un crédito hipotecario de largo plazo es un acuerdo de interés recíproco: para el cliente (menor tasa de interés, menores comisiones, facilidad de pago del dividendo, etc.) y para el banco (menor riesgo crediticio debido a costo de la mayor mora y provisiones asociadas, menores costos operacionales, bancarización de clientes, etc.) Sin perjuicio de lo anterior, la referida venta conjunta permite una mayor competencia en atención a los clientes pueden acceder a tasas más bajas, lo que permite una mayor movilidad de los clientes entre los distintos bancos.

### Norma SBIF

#### Acogida parcialmente

La norma acogió parcialmente la propuesta de la ABIF de permitir como una excepción a la regla general las ventas conjuntas de créditos hipotecarios con descuento en sus tasas de interés, pero con una serie de restricciones adicionales a las planteadas por la ABIF, a saber:

i) que se trate de un solo producto y que éste sea utilizado para el pago automático del crédito, como es el caso de una cuenta corriente bancaria, una cuenta a la vista o una tarjeta de crédito;



# Materias acogidas parcialmente

## Venta Conjunta en Créditos Hipotecarios

### Planteamiento ABIF

Dado lo anterior, se debiera mantener esta alternativa en que se pactan dos tasas, una para el crédito hipotecario con una cuenta asociada (corriente o vista) y otra para el crédito sin dicha cuenta, pero sujeto a las siguientes restricciones:

- i) que el Banco no pueda modificar las comisiones que cobra por dichas cuentas, salvo con consentimiento expreso del cliente. Es decir, deberá ser de la esencia del pacto que las condiciones de comisión de la cuenta se mantengan invariable durante todo el periodo del crédito.
- ii) si el Banco cierra la cuenta asociada, salvo por causa imputable al cliente, no se afectará la tasa de interés originalmente pactada.

Consideramos que con esta propuesta, el cliente podrá contar con antecedentes claros, y de manera libre e informadamente optar por la alternativa que considere más adecuada con el consiguiente beneficio.

### Norma SBIF

#### Acogida parcialmente

- ii) no se permite que el banco pueda modificar las tarifas que cobra por la vía de solicitar al cliente su consentimiento expreso, por lo que la comisión para ese producto es fija durante todo el período del crédito;
- iii) la norma estableció que las condiciones de tasa de interés y comisiones sean debidamente informadas, con antelación al otorgamiento de la respectiva escritura de mutuo, a los clientes interesados en contratar los créditos.