
Invitación a Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo.

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. (Martes 16 de noviembre de 2010)

I. Introducción

La Superintendencia de Bancos ha venido a esta honorable Comisión con el objetivo de explicar el alcance de dos nuevas circulares dictadas en el día de ayer. Nuestro propósito es aclarar todas las dudas que hayan surgido como consecuencia de las nuevas normas.

Dichas instrucciones han tenido como objetivo complementar circulares dictadas en septiembre pasado y su único propósito es beneficiar a los consumidores.

En específico nos referiremos al alcance de las normas impartidas por medio de las Circulares N°s 3.505 y 3.506 de fecha 22 de septiembre de 2010 y a las Circulares N°s 3.513 y 3.514 de fecha 15 de noviembre de 2010, las que abordan aspectos de buenas prácticas de contratación en búsqueda de un equilibrio en las relaciones entre los bancos y sus clientes, en el ámbito de la protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros.

En este sentido y respondiendo a la invitación, inicio mi presentación señalando que esta Superintendencia tiene la firme convicción de avanzar en la protección los derechos de las personas que acceden a los servicios financieros, pero cuidando de no afectar el desarrollo de los servicios financieros y permitiendo ampliar el acceso al financiamiento de las personas y unidades económicas más pequeñas.

Mi presentación abordará luego de esta introducción, una descripción de las circulares y luego un análisis de las mismas.

II. Descripción de las circulares

Circular 3.505

- a) La circular 3.505 estableció en su oportunidad:
 - a.1.- No es aceptable que el banco se declare exento de toda responsabilidad por errores o fallas de sus procesos o sistemas -salvo fuerza mayor- en el procesamiento y operaciones que se realicen en las cuentas corrientes, tarjetas de crédito y otras en que claramente pueden deberse a causas que le son imputables.

- a.2.- No es razonable que en los mandatos conferidos por sus clientes para contratar o renovar las pólizas de seguros que el banco ofrece o exige, se exima de toda responsabilidad por el incumplimiento del encargo.
- a.3.- Se observa la inclusión de cláusulas que eximen al banco mandatario de la obligación de rendir cuentas, siendo lo razonable que a lo menos se convenga que será suficiente rendición, la entrega de comprobantes o documentos generados en la respectiva operación.
- a.4.- La SBIF mira con preocupación que en contratos de 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 ponga término al producto o servicio y se eleve la tasa de un crédito de largo plazo.
- a.5.- Tampoco resultan aceptables las cláusulas que permitan al banco 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 solo arbitrio, como también las que le autoricen suspender o bloquear temporalmente los productos financieros contratados.
- a.6.- En resguardo tanto del prestigio de la industria como tal, como de evitar los riesgos a que alguna de las prácticas contractuales exponen a las instituciones, es que esta Superintendencia recuerda a los bancos que deben dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley N° 19.496 y evitar caer en las sanciones que esa legislación contempla.
- a.7.- Recordar a las instituciones fiscalizadas, que en los créditos hipotecarios en cualquiera de sus modalidades, la cláusula de garantía general debe ser siempre opcional para el cliente que se interese en caucionar otras obligaciones. En consecuencia el banco no podrá incluir en el mutuo otras hipotecas que no sea la que cauciona el crédito que se contrata, salvo expresa solicitud del deudor.
- a.8.- Finalmente, se hace presente que en los casos en que actualmente existan contratos celebrados que contengan cláusulas que no son compatibles con la presente circular, los bancos deberán abstenerse de hacer uso de ellas.

Circular 3.506

- b) Por su parte la Circular 3.506, en concordancia con lo antes señalado, establece una serie de cambio a diferentes capítulos de la Recopilación Actualizada de Normas (RAN) de la SBIF, siendo las materias tratadas las siguientes:

- b.1.- Sobre intereses y comisiones, 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.
- b.2.- Cualquier cambio en las comisiones pactadas que implique un aumento de éstas, deberá contar siempre con consentimiento explícito del cliente.
- b.3.- 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.
- b.4.- De igual modo se incluye la exigencia de obtención del consentimiento para cambios en comisiones en cuentas corrientes, líneas de crédito y tarjetas de crédito.
- b.5.- En ningún caso los bancos podrán condicionar el otorgamiento del crédito hipotecario 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.

Por su lado, las Circulares N°s 3.513 y 3.514 precisan las normas antes señaladas en el siguiente sentido:

Circular 3.513

- c) La Circular N° 3.513 afecta el texto de la Circular 3.505 en el siguiente alcance:
 - c.1.- En la relacionada a materia de crédito hipotecario se precisa, sustituyendo el texto original por el siguiente:

En relación con las cláusulas de los contratos, 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.

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;
- 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; y,
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.

c.2.- Se elimina el último párrafo de la circular 3.505 original, relativo a la abstención de aplicación de cláusulas no compatibles, acorde con la legislación aplicable.

c.3.- Sobre los cambios unilaterales se precisa 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.

Circular 3.514

d) Respecto de la Circular N° 3.514 que nuevamente adecua los diferentes capítulos de la RAN, producto de los cambios antes mencionados, tiene el siguiente alcance:

d.1.- Cualquier aumento de las comisiones deberá contar con el consentimiento (*se elimina de la norma el término explícito*) 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 comuniquen 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.

d.2.- 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. Además se establece un plazo de adecuación para estos efectos, debiendo estar implementada la instrucción normativa antes del 17 de enero de 2011 y renovados todos los contratos en el plazo de un año.

III. Análisis de las circulares

Venta conjunta de los créditos hipotecarios

La versión original de las circulares establecía –sin mayores precisiones– que para la SBIF era una práctica preocupante que en un contrato de crédito hipotecario la tasa de interés de

largo plazo estuviese condicionada a la mantención de algún producto adicional, y que el cierre del mismo generara un alza en la tasa de interés del crédito de largo plazo.

Este principio no ha sido modificado en lo absoluto por la nueva circular, sino que simplemente se ha precisado un caso particular que puede operar en beneficio del cliente. Lo que se permite aquí es una venta conjunta no una venta atada.

Específicamente, se establece que sí se podrá ofrecer un descuento en el cobro de intereses de un crédito hipotecario producto de la contratación conjunta de un solo producto siempre que éste sea utilizado como medio automático de pago.

Esto, en el entendido que produce un beneficio económico para el cliente. No obstante lo anterior, se han puesto una serie de salvaguardias para garantizar el sano uso de esta opción, a saber:

- Que se trate de un solo producto y que éste sea utilizado para el pago automático del dividendo, como es el caso de una cuenta corriente bancaria, una cuenta a la vista o una tarjeta de crédito.
- Que la comisión asociada al producto utilizado para el pago automático del dividendo sea fija por todo el período del crédito hipotecario. De esta manera, las condiciones económicas totales (crédito y cuenta asociada) quedan fijas de antemano para el cliente siempre.
- Que todas las condiciones de tasa de interés y comisiones sean debidamente informadas a los clientes interesados en contratar los créditos, con antelación al otorgamiento de la respectiva escritura de mutuo.
- Que en el caso que el banco por alguna razón cerrase el producto asociado, no pueda modificar el descuento ofrecido en la tasa de interés.

Una compra conjunta de productos financieros que significa para el cliente menores costos que su adquisición en forma individual es beneficiosa para el consumidor. En estricto rigor una venta conjunta bien regulada puede significar beneficios para el consumidor. Lo que hizo la Superintendencia es regular la manera en que los bancos pueden efectuar una venta conjunta de crédito hipotecario y una cuenta que permita el pago automático del dividendo. Con esta venta conjunta el cliente puede obtener una tasa de interés rebajada y comisiones en las cuentas de pago conocidas y fijas por todo el período del crédito, además de la facilidad operativa de poder pagar en forma automática el crédito hipotecario. Obviamente que esta es una opción voluntaria que puede tomar el cliente.

El consumidor estará protegido de alzas en comisiones en la cuenta de pago y en la tasa de interés del crédito ante un cierre de la cuenta que decida el banco. Además los bancos deberán indicar claramente con antelación a la firma de la escritura las condiciones de comisiones y tasas de interés involucradas, de modo tal que con toda la información disponible el cliente adopte las decisiones que estime pertinente.

La medida antes descrita junto a la circular reciente emitida por la SBIF que permite hacer más eficiente el proceso de movilidad de los deudores hipotecarios, posibilita generar mejores condiciones de competencia en el sistema financiero, beneficiando así al consumidor.

Aumento de comisiones y consentimiento del cliente

La norma establece para el cliente la necesidad de entregar su consentimiento ante incrementos de tarifas en productos como cuenta corrientes y tarjetas de crédito. El aumento de comisiones debe ser informado a los clientes con 2 meses de anticipación antes de su aplicación, plazo en el cual el cliente puede manifestar su rechazo y proceder al cierre del producto.

Ante un rechazo del cliente frente a un alza de comisiones, el banco tendrá la opción de proceder con la terminación del producto una vez transcurridos dos meses contados desde la fecha en que se comunique al cliente la decisión de cierre del producto.

Igualmente, si el cliente no manifestara su consentimiento 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.

Esta nueva norma protege adecuadamente los intereses de los clientes bancarios, permitiendo un período de hasta 4 meses para pronunciarse. En todo caso, se mantiene la disposición que exige una vigencia de las comisiones no inferior a 6 meses.

Transparencia en las tasa de interés de las líneas de crédito

Para velar por una adecuada transparencia e independencia en la determinación de las tasas de interés variables aplicables a las líneas de crédito, la SBIF dispuso que las tasas de interés para los créditos que se originan por el uso de las líneas de crédito o márgenes de sobregiro, correspondan 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.

Aumento de los cupos en las líneas de crédito y tarjetas de crédito

Requieren del consentimiento del cliente.