

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
E INSTITUCIONES FINANCIERAS
C H I L E

CARTA CIRCULAR

BANCOS N° 61
FINANCIERAS N° 46

Santiago, 3 de junio de 1992.

SEÑOR GERENTE:

Con el objeto de velar por el buen funcionamiento del sistema financiero, esta Superintendencia ha reunido antecedentes para evaluar algunos aspectos de los procesos de administración de los créditos hipotecarios y ha efectuado un análisis de las reclamaciones presentadas por los deudores de este tipo de operaciones. En tal sentido, pongo en su conocimiento las situaciones que motivan los reclamos que aparecen con mayor frecuencia, de manera que se adopten las medidas que corresponda en cada caso.

1.- Información a los deudores.

Una de las materias que deben ser consideradas se refiere a la información que solicitan los deudores acerca del cálculo efectuado por las entidades financieras para determinar el saldo de la deuda, especialmente en lo relativo al monto de los intereses cobrados.

Al respecto, se debe tener presente que los deudores tienen derecho a requerir de la institución los antecedentes que permitan comprobar el correcto cálculo del saldo adeudado, por lo cual se deberán implementar los mecanismos que permitan proporcionar tal información de manera oportuna. Sin perjuicio de lo anterior, las entidades financieras pueden regular la entrega de los antecedentes solicitados, ajustándolos a criterios razonables en cuanto a su detalle y periodicidad.

2.- Costos de cargo de los deudores.

Reiteradamente se hacen consultas relativas a los costos que se pueden cargar a los deudores con motivo del proceso de otorgamiento del crédito.

En este caso, es preciso recordar lo expresado por la Ley N° 18.010 en el sentido de que, en las operaciones de crédito de dinero, constituye interés toda suma que recibe o tiene derecho a recibir el acreedor, a cualquier título, por sobre el capital nominal o reajustado según corresponda. En tal sentido, el número 10 del Título I del capítulo 8-4 y el N° 10 del Título II del Capítulo 9-1 de la Recopilación Actualizada de Normas para Bancos y Financieras indican los gastos que son de cargo de dichos deudores. Asimismo, se establece que la institución deberá informar al deudor en forma anticipada, acerca de los gastos globales aproximados que la operación demandaría, las condiciones del crédito e información acerca del funcionamiento del sistema de financiamiento con letras de crédito. Para estos efectos, las instituciones deberán mantener a disposición de los interesados folletos u hojas informativas y se recomienda que se obtenga del interesado la confirmación escrita de haber recibido la información entregada.

3.- Pago anticipado de los créditos.

En el mismo orden de cosas, es preciso recordar que el artículo 10 de la Ley N°18.010, faculta al deudor de una operación de crédito de dinero para anticipar su pago, aún en contra de la voluntad del acreedor, siempre que pague el capital, reajustado en los casos que corresponda hasta el día de pago efectivo y los intereses estipulados, calculados sobre el capital, por todo el plazo pactado para la obligación.

En relación con lo anterior, cabe reiterar la recomendación inserta en el N° 4 del Título I del Capítulo 7-1 de la Recopilación Actualizada de Normas para Bancos y Financieras, en orden a que las entidades acreedoras no deberían cobrar los intereses posteriores a la fecha de pago y hasta el vencimiento de la operación, sino sólo en casos muy justificados como, por ejemplo, cuando haya dificultad para recolocar el dinero anticipado en operaciones rentables.

En lo que respecta a los créditos hipotecarios financiados con la emisión de letras de crédito, se deben considerar las normas establecidas en los artículos 95 y 96 de la Ley General de Bancos. Cabe destacar que en las instrucciones impartidas en el N° 8 del Título II del Capítulo 9-1 de la Recopilación Actualizada de Normas para Bancos y Financieras, que regula la amortización anticipada de tales préstamos, se indica que sin perjuicio del derecho que la ley confiere a las entidades financieras en cuanto al cobro adicional de intereses y comisiones, éste es perfectamente renunciable, de manera que su aplicación queda entregada al buen criterio de las instituciones acreedoras. También se establece que en las liquidaciones que se entreguen a los deudores por los pagos extraordinarios totales o parciales, se deben señalar claramente los conceptos por los cuales se cobra.

4.- Cobranza prejudicial.

Es conveniente señalar que el proceso de cobranza de los préstamos impagos debería iniciarse en tiempo oportuno, con el objeto de detectar las situaciones que motivan las dificultades de pago de los deudores, de manera que se cuente con los antecedentes que permitan encontrar soluciones eficaces para cada caso, a fin de mantener la continuidad en el pago de tales créditos.

Cuando se encargue a terceros la cobranza prejudicial de estos créditos, ello debe hacerse velando porque se mantenga la debida reserva de los antecedentes que manejan y que la entidad financiera acreedora no pierda el control del proceso, especialmente en cuanto a la información de las causas de morosidad y las medidas que se adopten en cada caso.

5.- Alzamiento de garantías.

De manera reiterada se reclama que una vez pagada la obligación, las garantías constituidas no son alzadas cuando el deudor lo solicita, sino después de un largo período de tramitación.

Sobre el particular, cabe señalar que si bien no se puede determinar un plazo taxativo para el alzamiento de dichas cauciones, en consideración a la diversidad de situaciones que se pueden presentar, se debe proceder con la mayor prontitud conforme a las circunstancias, de manera que esta operación quede finiquitada en plazos razonables.

6.- Atención al público.

Se ha observado que en algunas instituciones financieras se producen grandes aglomeraciones de público, situación que afecta tanto a sus sistemas de seguridad, como a la calidad de la atención prestada a sus deudores, con la consiguiente pérdida de tiempo que sufren al realizar sus trámites financieros.

En este sentido, se deberán adoptar las medidas de seguridad que cada caso aconseje en resguardo del público y la búsqueda de soluciones que permitan atender en forma expedita el creciente número de clientes que reciben esas instituciones. Al respecto, es recomendable comunicar periódicamente a los deudores los lugares y el horario en que pueden proceder a efectuar sus operaciones, así como reforzar para los días de mayor concurrencia las disponibilidades de espacio y de personal para su atención.

De igual manera, resulta conveniente que las instituciones financieras dispongan de personal capacitado y lugares de atención fácilmente identificables por el público que brinden la información y orientación requerida por los deudores hipotecarios, en relación con sus operaciones de crédito.

De acuerdo a lo señalado inicialmente, las situaciones comentadas constituyen un conjunto de materias a través de las cuales se pretende destacar la importancia que reviste velar por una adecuada atención a los deudores de las instituciones financieras, con el objeto de que se adopten a la brevedad las medidas pertinentes.

Saludo atentamente a Ud.,

JOSE FLORENCIO GUZMAN CORREA
Superintendente de Bancos e
Instituciones Financieras