

## TEXTO ACTUALIZADO

Disposición: **CIRCULAR N° 3.511** (de 04.11.2010)

Para: **BANCOS**

Materia: Instrucciones relativas a las políticas y procedimientos para el pago anticipado de créditos o su refinanciamiento.

## ACTUALIZACIONES:

Incluye las modificaciones introducidas mediante:

**Circular N° 3.531** de 27 de marzo de 2012

## **Instrucciones relativas a las políticas y procedimientos para el pago anticipado de créditos o su refinanciamiento.**

A esta Superintendencia le han sido planteadas una serie de inquietudes respecto de las ineficiencias y disparidad de procedimientos que se observan en el sistema financiero, al momento de gestionar el pago anticipado de créditos. Dicha situación es particularmente relevante cuando el mercado ofrece condiciones de tasa de interés más favorables y surgen oportunidades de refinanciamiento.

En tal sentido, es de suma importancia que los bancos establezcan procedimientos que les permitan atender con eficiencia las solicitudes y consultas que les formulen sus clientes, poniendo a disposición de los interesados la información acerca de los plazos en que entregarán los distintos antecedentes que se requieran, a fin de que éstos puedan tomar oportunamente sus decisiones.

Consecuente con lo anterior, los bancos deben cumplir con las siguientes disposiciones:

### **1. Información, políticas y procedimientos relativos al pago anticipado y refinanciamiento de créditos.**

Las instituciones bancarias deberán poner a disposición del público, toda la información que un cliente debe conocer al momento de evaluar el pago anticipado de sus créditos o solicitar alternativas de refinanciamiento, además de definir las políticas y procedimientos que sean pertinentes. Para tales efectos, se deberá cumplir al menos con los requisitos que se establecen a continuación:

#### **1.1. Información general.**

Los bancos deberán mantener, en sus oficinas de atención al público y en su sitio web, al menos la siguiente información:

- Condiciones y costos involucrados en el pago anticipado de créditos. Especialmente se deberá indicar la forma de determinar las comisiones de prepago que serían aplicables, así como también la política del banco, para el pago anticipado de créditos superiores a UF 5.000.
- Requisitos, antecedentes y certificaciones que se pudieran requerir, ya sea para anticipar el pago o para solicitar refinanciamiento en la misma entidad.
- Procedimientos para el alzamiento de los gravámenes asociados al crédito, junto a los antecedentes requeridos para tales efectos, en caso que corresponda.

### **1.2. Procedimientos e información a los deudores.**

Los bancos deben contar con procedimientos actualizados y formalmente establecidos, relativos al tratamiento que se le dará a la presentación de solicitudes de pago anticipado o refinanciamiento, junto a la información que sea pertinente, debiendo considerar al menos los siguientes elementos, en lo que corresponda:

- Lugar y mecanismos para presentar las solicitudes.
- Formularios y otros antecedentes que se requieran al deudor para presentar las solicitudes.
- Formatos estandarizados de cartas de resguardo, así como las condiciones que debe cumplir la entidad que la emita, requeridas para autorizar el alzamiento de gravámenes.
- Modelos estandarizados de cláusulas para el alzamiento de los gravámenes, comúnmente utilizados por el banco.
- Definición de plazos para la tramitación del pago anticipado del crédito, considerando para tales efectos los plazos máximos que se establecen en los numerales siguientes.

Los bancos también deben disponer de los mecanismos necesarios para que sus clientes puedan solicitar o acceder a la información señalada en este numeral, tanto en sus oficinas de atención al público como a través de su sitio web.

### **1.3. Refinanciamiento de créditos otorgados por otras instituciones.**

El banco que refinance un crédito otorgado por otra entidad deberá acreditar que informó al cliente, ya sea por medios físicos o electrónicos, respecto de todos los antecedentes necesarios para su adecuada tramitación, incluyendo pero no limitado a la obligación del banco acreedor de emitir los certificados señalados en los numerales 3.1 y 3.2 siguientes, a la obligación del deudor de acreditar ante un notario público el pago de las contribuciones del bien raíz sujeto a hipoteca y de la entrega del certificado de gravámenes, hipotecas y prohibiciones.

## **2. Cláusula de pago anticipado para operaciones sobre 5.000 U.F.**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 10 de la Ley N° 18.010, los pagos anticipados de operaciones de crédito de dinero por montos superiores a 5.000 unidades de fomento, serán convenidos libremente entre el acreedor y el deudor.

En atención a lo indicado en el párrafo anterior, todos los documentos donde conste una operación de crédito de dinero por montos superiores a 5.000 U.F. deberán contener una cláusula relativa a la comisión de prepago de tales operaciones.

### **3. Emisión de certificados.**

Las instituciones bancarias deberán contar con mecanismos y procedimientos que permitan al deudor ejecutar fácilmente el pago anticipado del crédito, garantizando el acceso oportuno e irrestricto a todos los antecedentes necesarios para su tramitación y debiendo, entre otras cosas, emitir los certificados que se indican a continuación:

#### **3.1. Certificados para la liquidación.**

Ante la presentación de una solicitud formal de pago anticipado, el banco acreedor deberá emitir una liquidación de la deuda, que contenga información relativa al importe exacto a pagar para la extinción anticipada del crédito vigente. Dicha liquidación deberá presentar el monto válido para cada uno de los 10 días hábiles bancarios siguientes a la fecha de su emisión y contener al menos la siguiente información:

- a) Identificación del deudor (nombre y RUT).
- b) N° de la operación.
- c) Fecha de otorgamiento del crédito.
- d) N° de cuotas originales y su periodicidad de pago.
- e) Fecha pactada para el último pago.
- f) Tipo de crédito.
- g) Moneda de origen.
- h) Tipo de prepago (total o parcial).
- i) Garantías reales, si las hubieren. En el caso de hipotecas y prohibiciones sobre bienes raíces, se debe señalar su tipo (específica o con cláusula de garantía general), grado e inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo (fojas, número y año).
- j) Tasa de interés aplicable a la deuda.
- k) Saldo del capital adeudado.

- l) Detalle y saldo de todos los demás créditos del cliente, en caso de existir una hipoteca con cláusula de garantía general.
- m) Reajustes e intereses devengados a la fecha del pago anticipado.
- n) Comisión de prepago.
- o) Gastos notariales que sean de cargo del deudor.
- p) Identificación de cualquier otro tipo de requisito o caución que exija el banco.
- q) Monto total a cancelar en cada uno de los 10 días hábiles bancarios siguientes a la fecha de su emisión o, si el banco opta por ello, un valor único que tenga vigencia durante ese período. Si el banco exige liquidar o amortizar otros créditos para el alzamiento de una hipoteca con cláusula de garantía general, se debe individualizar cada uno de aquellos (N° de operación, fecha de otorgamiento, saldo adeudado, intereses aplicables, etc.) e indicar el monto total a cancelar bajo dicha condición, válido para periodo indicado previamente.
- r) Monto que el banco exige que la entidad que refinance la operación se comprometa a pagar como condición para aceptar la carta de resguardo, en caso que corresponda.
- s) Leyenda que explique la existencia de valores referenciales, respecto de uno o más de los días incluidos en la vigencia del certificado, si a la fecha de su emisión, no es posible determinar el valor exacto de la unidad de reajuste aplicable a los valores contenidos en ella, por encontrarse pendiente la actualización de tal unidad por el organismo competente.

La emisión del certificado para la liquidación, cuando éste sea requerido para fines de un refinanciamiento, debe ser realizada en un plazo máximo de 10 días hábiles, desde el día siguiente a la fecha de presentación de la solicitud. En los demás casos, el plazo máximo se reduce a 3 días hábiles, pudiendo omitirse la información requerida en el literal r). Dichas solicitudes deberán ser presentadas utilizando un modelo estandarizado que considere al menos la fecha de su presentación y un número único de identificación, debiendo entregársele al cliente una copia de la solicitud presentada. Asimismo, en caso que corresponda, a través de dicha solicitud el deudor debe ser informado y al mismo tiempo poder requerir, el certificado que acredita la exención del impuesto de timbres y estampillas, de acuerdo a lo señalado en el siguiente numeral.

El deudor podrá solicitar este certificado en todo momento y todas las veces que lo requiera, bajo los mismos plazos y condiciones previamente indicados.

Lo señalado en este numeral no será obligatorio para aquellos créditos que se encuentren en proceso judicial.

Por otra parte, la entrega de información para préstamos en letras de crédito es sin perjuicio de lo previsto en el artículo 101 de la Ley General de Bancos.

### **3.2. Certificado para acreditar la exención del impuesto de timbres y estampillas.**

Conforme a lo establecido en el N° 17 del artículo 24 del Decreto Ley N° 3.475, en aquellos casos que proceda la exención de pago del impuesto de timbres y estampillas para operaciones de refinanciamiento, es requisito indispensable la emisión de un certificado que acredite el cumplimiento de las condiciones que se establecen en el citado precepto legal.

Para dichos efectos, las instituciones acreedoras se encuentran obligadas a emitir tales certificados, debiendo proceder a su emisión en forma gratuita y con la necesaria diligencia y prontitud, en un plazo no superior a 5 días hábiles contado desde el día siguiente a la fecha de su solicitud, de acuerdo a lo señalado en dicho Decreto Ley.

### **4. Plazos para la evaluación y aprobación de Cartas de Resguardo.**

Cuando el deudor requiera el alzamiento de los gravámenes que existan sobre bienes que garantizan el crédito que se pagará anticipadamente, con la finalidad de entregarlos en garantía a otra entidad que refinancia la operación, la institución acreedora deberá dar curso o en su caso formular sus observaciones o reparos a la carta de resguardo que se emita para tales efectos, en un plazo no superior a 7 días hábiles bancarios, contados desde el día siguiente a la fecha de su recepción. Cuando el banco acreedor reciba cartas de resguardo que corrijan totalmente los reparos de aquellas previamente observadas, dispondrá de un plazo máximo de 3 días hábiles bancarios, contados desde el día siguiente de la fecha de recepción, para proceder a su aceptación.

En caso que el banco acreedor objete el monto comprometido a pagar en la referida carta, dicha institución deberá indicar claramente en sus observaciones la suma exacta que exige para su aprobación y el motivo por el cual éste difiere del monto indicado en el certificado del cual trata el numeral 3.1 anterior.

### **5. Alzamiento de la garantía hipotecaria y desembolso del préstamo.**

Una vez extinguida la deuda o aceptada la carta de resguardo a la que se refiere el número 4 anterior, el banco acreedor deberá proceder a otorgar la escritura de cancelación de la o las hipotecas, en el plazo de 15 días hábiles contado desde la fecha de ocurrido alguno de aquellos eventos, debiendo conservar los respaldos que acrediten que se informó al cliente de los procedimientos y costos involucrados.

Por su parte, el banco que refinancia el crédito garantizado con dichas hipotecas deberá iniciar el proceso de inscripción de las mismas en el Conservador de Bienes Raíces, en un plazo máximo de 10 días hábiles bancarios, contado desde el día siguiente a la fecha en que el Notario ha entregado las copias autorizadas de la escritura pública de alzamiento de prohibición y cancelación de hipotecas a la nueva entidad acreedora.

En aquellos casos donde el desembolso del préstamo esté supeditado a la inscripción de la hipoteca en el Conservador de Bienes Raíces, la entidad procederá a liquidar el crédito que fue objeto del refinanciamiento en un plazo no superior a 10 días hábiles bancarios, contados desde el día siguiente a la fecha de ocurrida la citada inscripción.

---