

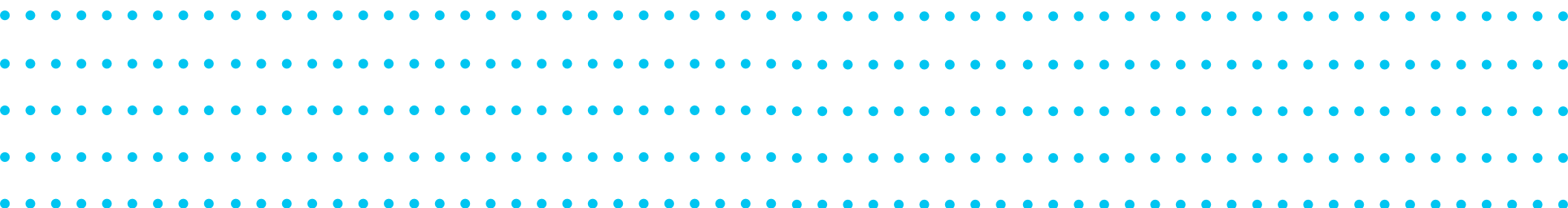


Productos/Servicios Financieros

Guía Explicativa

Créditos Hipotecarios

Agosto 2017



TODOS
POR
CHILE



La presente guía del crédito hipotecario, tiene por objetivos, brindarle a usted, los principales conceptos asociados a créditos hipotecarios, entregarle información del costo total del crédito, y realizar recomendaciones generales acerca del uso de este producto.

La presente guía, se encuentra estructurada de acuerdo con los siguientes aspectos a tratar:

- I. Marco Conceptual.
- II. Proceso de Contratación.
- III. Ejemplo con Costo del Crédito.
- IV. Consideraciones adicionales.
- V. Reclamos.
- VI. Resumen.



I. MARCO CONCEPTUAL GUÍA DEL CRÉDITO HIPOTECARIO



▶ ¿QUÉ ES UN CRÉDITO O MUTUO ?

Previo a la revisión de esta guía, usted debe saber que un crédito o mutuo, es toda aquella operación mediante la cual, una de las partes entrega o se obliga a entregar una cantidad de dinero y la otra a pagarla en un momento distinto de aquel en que se celebra el contrato. Existen distintos tipos de créditos, uno de éstos, son los créditos hipotecarios (Ley 18.010)

▶ ¿QUÉ ES UN CRÉDITO O MUTUO HIPOTECARIO?

De acuerdo con la normativa vigente, un crédito o mutuo hipotecario es un producto financiero en virtud del cual una parte denominada proveedor, entrega o se obliga a entregar una cantidad cierta de dinero a otra parte denominada consumidor, que se obliga a pagarla en cuotas y en un plazo determinado, incluyendo la suma de dinero que resulte de la aplicación de una tasa de interés establecida en el momento de su contratación, constituyendo una hipoteca sobre un inmueble, y cuya finalidad es la adquisición, construcción, ampliación o reparación de un inmueble.



► ¿QUÉ CONCEPTOS ASOCIADOS A CRÉDITOS HIPOTECARIOS DEBO SABER?

Para continuar con la revisión de la guía, debemos tener presente, los siguientes conceptos:

¿Qué es la Tasa de interés?

- El interés es el costo que se debe pagar por un préstamo. La Tasa de interés de un crédito, corresponde a la relación que existe entre el interés y el capital prestado. Por ejemplo, una tasa del 3%, quiere decir que le cobrarán 3 pesos por cada 100 pesos prestados.

¿Qué es el Monto del crédito?

- Es el monto en dinero que efectivamente le prestan al solicitar un crédito hipotecario.

¿Qué es un Dividendo?

- Un dividendo, es el monto en dinero que se obliga a pagar mensualmente el consumidor al contratar un crédito hipotecario. Incluye interés, capital y seguros.

¿Qué es el Costo Total del Crédito (CTC) hipotecario?

- El Costo Total del Crédito, es el monto total que se debe pagar y que corresponde a la suma de todos los pagos mensuales por concepto de dividendo.



► ¿QUÉ CONCEPTOS ASOCIADOS A CRÉDITOS HIPOTECARIOS DEBO SABER?

Además, debemos tener presente los siguientes conceptos:

¿Qué es una Garantía hipotecaria?

- La hipoteca siempre se constituye para garantizar una deuda. Así, si se deja de pagar ésta, la institución financiera que le otorgó el préstamo, puede iniciar acciones legales para saldar la deuda con el bien dejado en garantía.

¿Qué son los bienes inmuebles?

- Son las cosas que no pueden transportarse de un lugar a otro; como las tierras y la minas, y las que adhieren permanentemente a ellas, como los edificios y los árboles.

¿Qué son los seguros?

- Es un producto que permite protegerse financieramente en la eventualidad que ocurra un evento, éste dependerá del tipo de seguro, por ejemplo: incendio, desgravamen, cesantía, etc.



► ¿QUÉ ES UNA VIVIENDA ACOGIDA AL DFL2 Y QUÉ ES UNA VIVIENDA SOCIAL?

Además, debemos tener presente los siguientes conceptos:

¿Qué es una vivienda social?

- Para que una vivienda sea considerada como vivienda social, debe cumplir con los siguientes requisitos:
 - 1) No superar los 140 metros cuadrados construidos; y
 - 2) La tasación de la propiedad no puede tener un valor superior a las 400 Unidades de Fomento, según tasación Municipal.
 - 3) La vivienda que tenga el carácter de social, se encontrará exenta del pago del impuesto al mutuo.

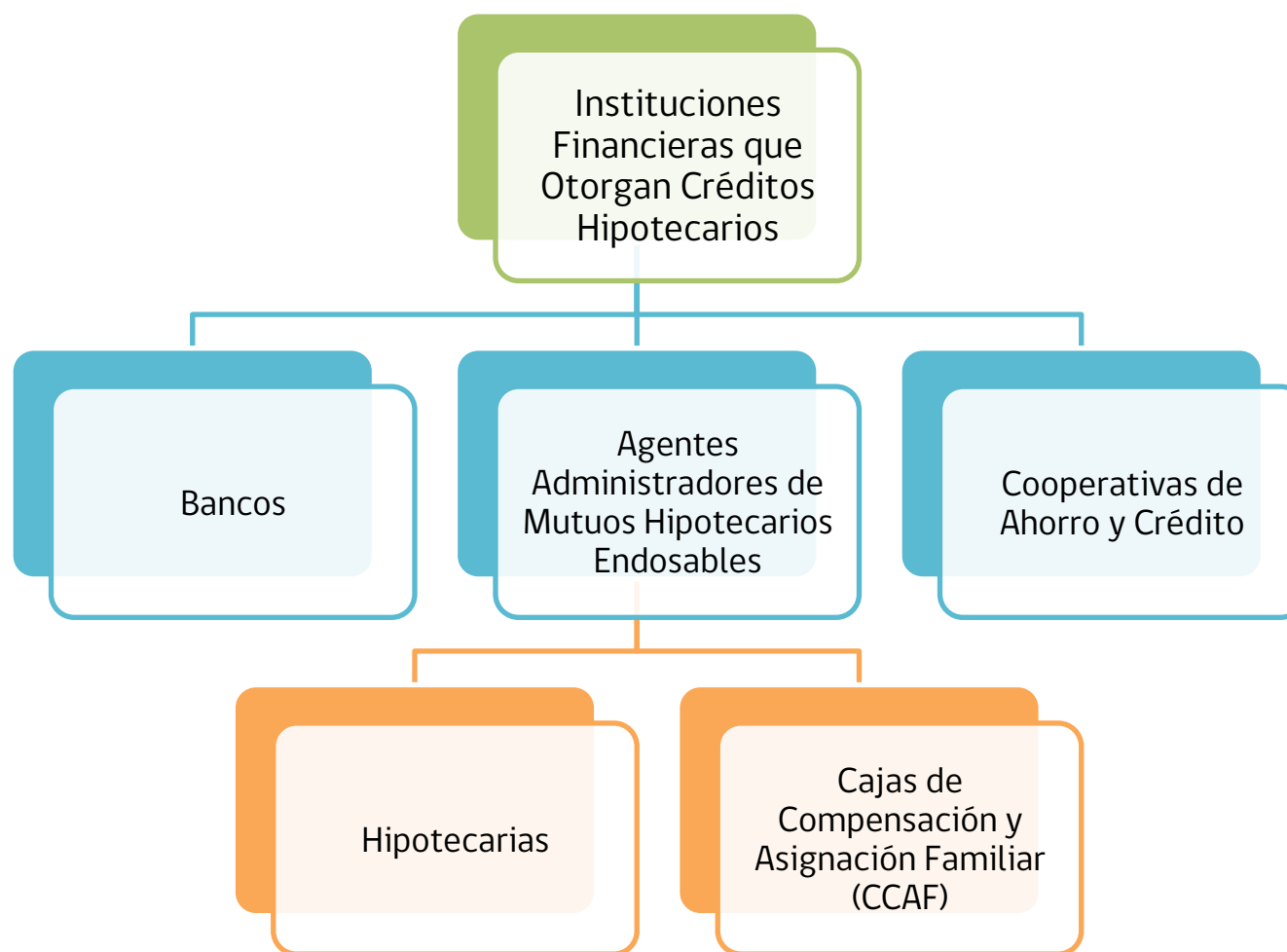
¿Qué es una vivienda acogida al DFL 2 del Ministerio de Vivienda del año 1959?

- Para que una vivienda pueda ser considerada como DFL 2, debe cumplir los siguientes requisitos:
 - 1) No ser vivienda social; y
 - 2) No superar los 140 metros cuadrados construidos;
 - 3) La vivienda que se acoja al DFL 2, pagará un 0,2% de impuesto al mutuo.



► ¿QUÉ INSTITUCIONES OTORGAN CRÉDITOS HIPOTECARIOS?

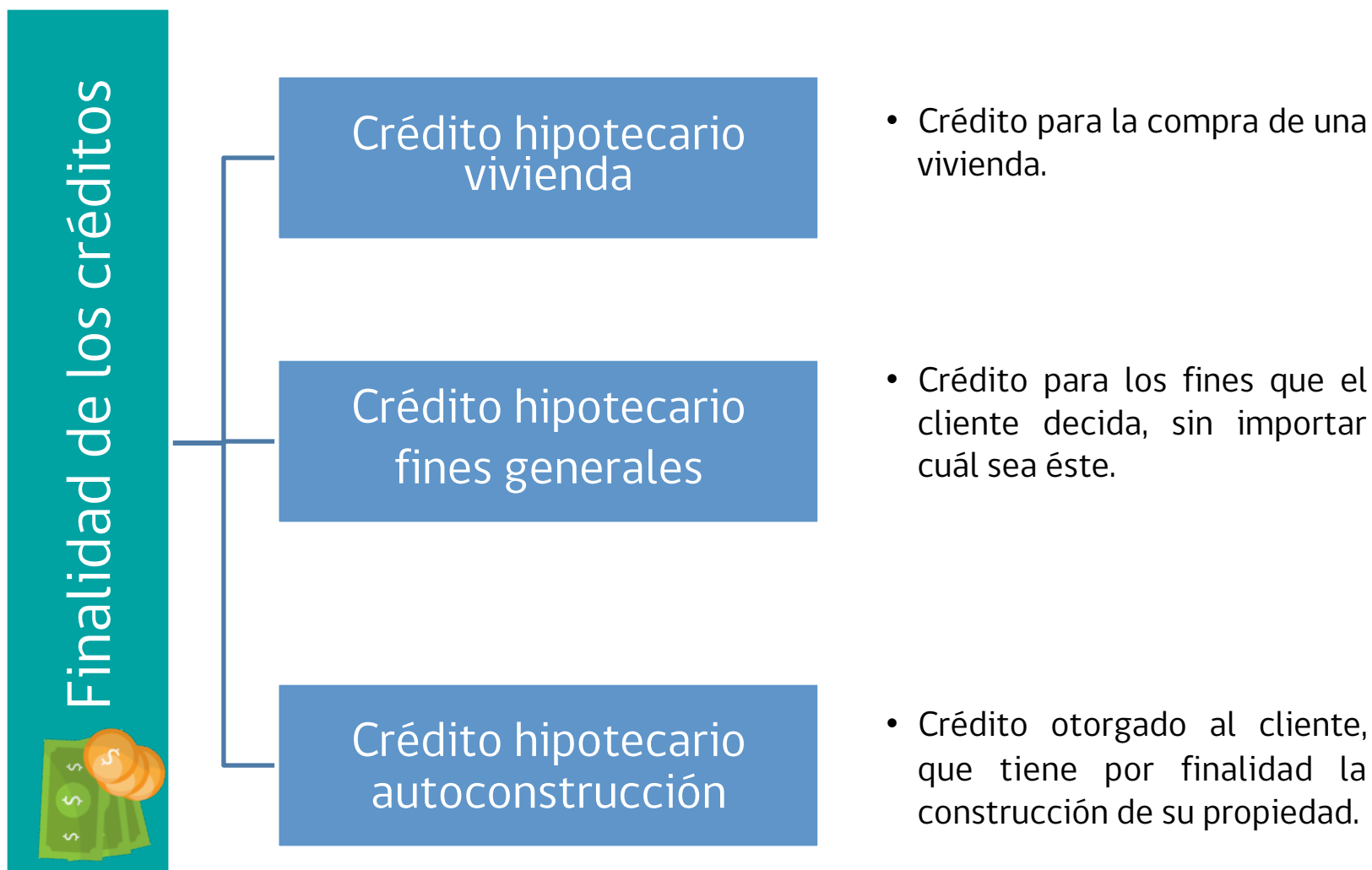
Existen varios tipos de instituciones financieras que pueden otorgar créditos hipotecarios, dentro de éstos, se encuentran: Bancos, Agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables (AAMHE) y las Cooperativas de ahorro y crédito.





► ¿PARA QUÉ PUEDO PEDIR UN CRÉDITO HIPOTECARIO?

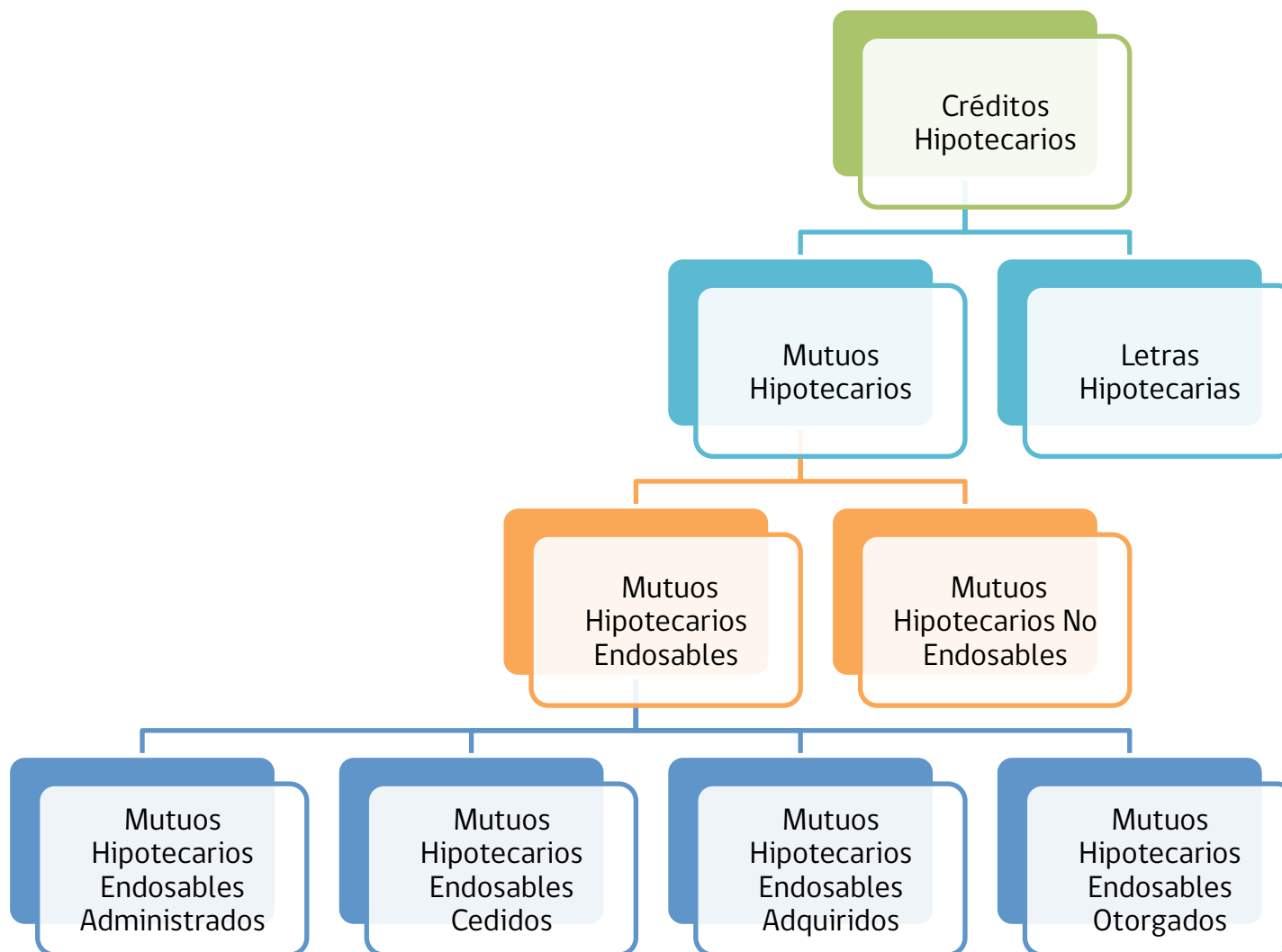
El hecho que un crédito se garantice con una hipoteca le da el carácter de crédito hipotecario, independiente de los fines para los que se pida.





► ¿QUÉ TIPOS DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS EXISTEN?

Existen distintos tipos de créditos hipotecarios, los que se diferencian de acuerdo con el origen de los recursos que financian el crédito y la administración de éste.





► ¿QUÉ TIPOS DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS EXISTEN? ¿QUÉ DIFERENCIAS TIENEN?

Existen tres categorías de créditos hipotecarios: los mutuos hipotecarios endosables, mutuos hipotecarios no endosables y, las letras hipotecarias, éstos se definen como:

Mutuos Hipotecarios Endosables

- Son mutuos hipotecarios que pueden ser entregados por aquella institución financiera que otorgó el financiamiento.

Mutuos Hipotecarios No Endosables

- Son mutuos hipotecarios No endosables, aquellos créditos con garantía hipotecaria donde el banco financia el préstamo con recursos propios, pero que no puede ser transferido mediante endoso.

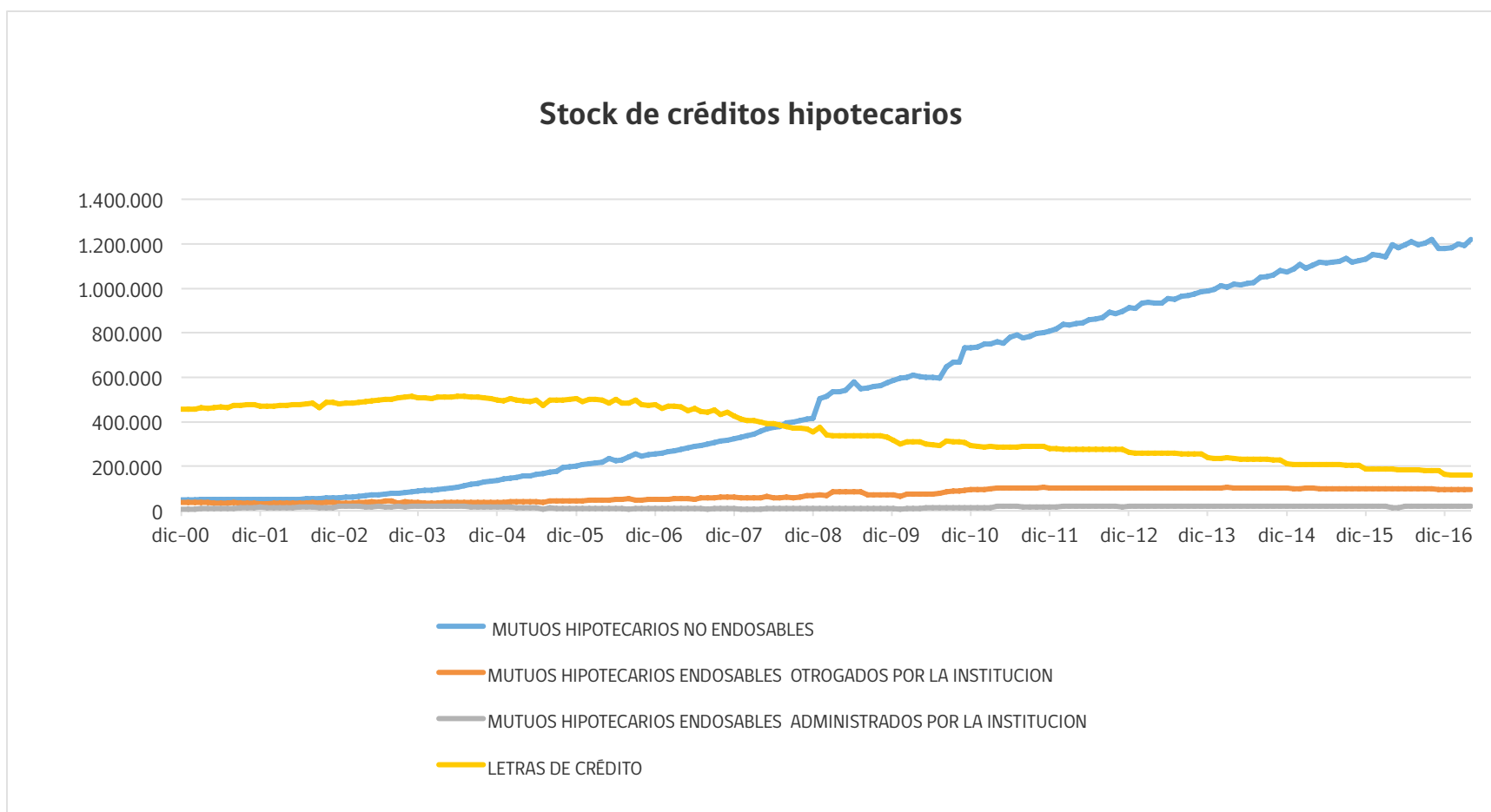
Letras Hipotecarias

- Las letras hipotecarias pueden ser transadas por el banco en la Bolsa de Valores o ser adquiridas por éste o un tercero, obteniéndose así los recursos que financian el crédito.



► ¿CUÁL ES EL TIPO DE CRÉDITO HIPOTECARIO MÁS COMERCIALIZADO?

De acuerdo con el gráfico adjunto, podemos apreciar que el tipo de crédito hipotecario de mayor crecimiento en la banca a partir del año 2008 corresponde al Mutuo Hipotecario No Endosable.

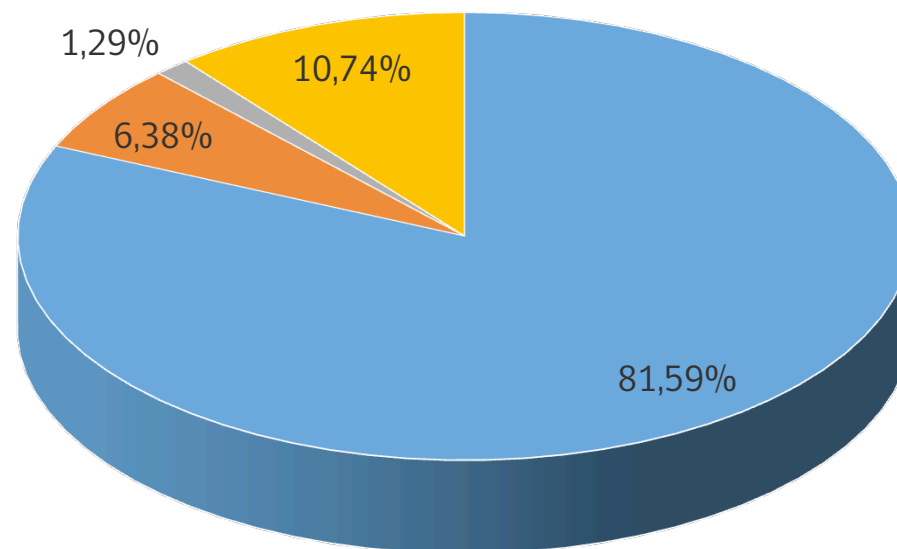




► ¿CUÁL ES EL TIPO DE CRÉDITO HIPOTECARIO MÁS COMERCIALIZADO?

En efecto, los Créditos Hipotecarios no Endosables alcanzan el 81,59% respecto del stock total en la banca.

PORCENTAJE DEL STOCK TOTAL, DESGLOSADO POR TIPO DE CRÉDITO HIPOTECARIO



- MUTUOS HIPOTECARIOS NO ENDOSABLES
- MUTUOS HIPOTECARIOS ENDOSABLES OTROGADOS POR LA INSTITUCION
- MUTUOS HIPOTECARIOS ENDOSABLES ADMINISTRADOS POR LA INSTITUCION
- LETRAS DE CRÉDITO



► ¿CUÁLES SON LOS TIPOS DE TASA DE INTERÉS DE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS?

Anteriormente revisamos el concepto de tasa de interés, pues bien, al contratar un crédito hipotecario, no solo es importante definir la tasa de interés, sino que también, es relevante determinar el tipo de tasa que le ofrece la institución, es decir: si es tasa fija, tasa variable o tasa mixta.

Tasa Fija

- Un crédito hipotecario con tasa fija, es aquel que al momento de la contratación, usted elige una tasa fija y permanente para todo el período del crédito.

Tasa Variable

- Un crédito con tasa variable, es aquel en que ésta tasa varía a lo largo del desarrollo del crédito.

Tasa Mixta

- Es una combinación de las dos tasas de interés explicadas anteriormente, es decir, al comienzo del periodo del crédito, considera una tasa de interés fija y después, una tasa de interés variable.

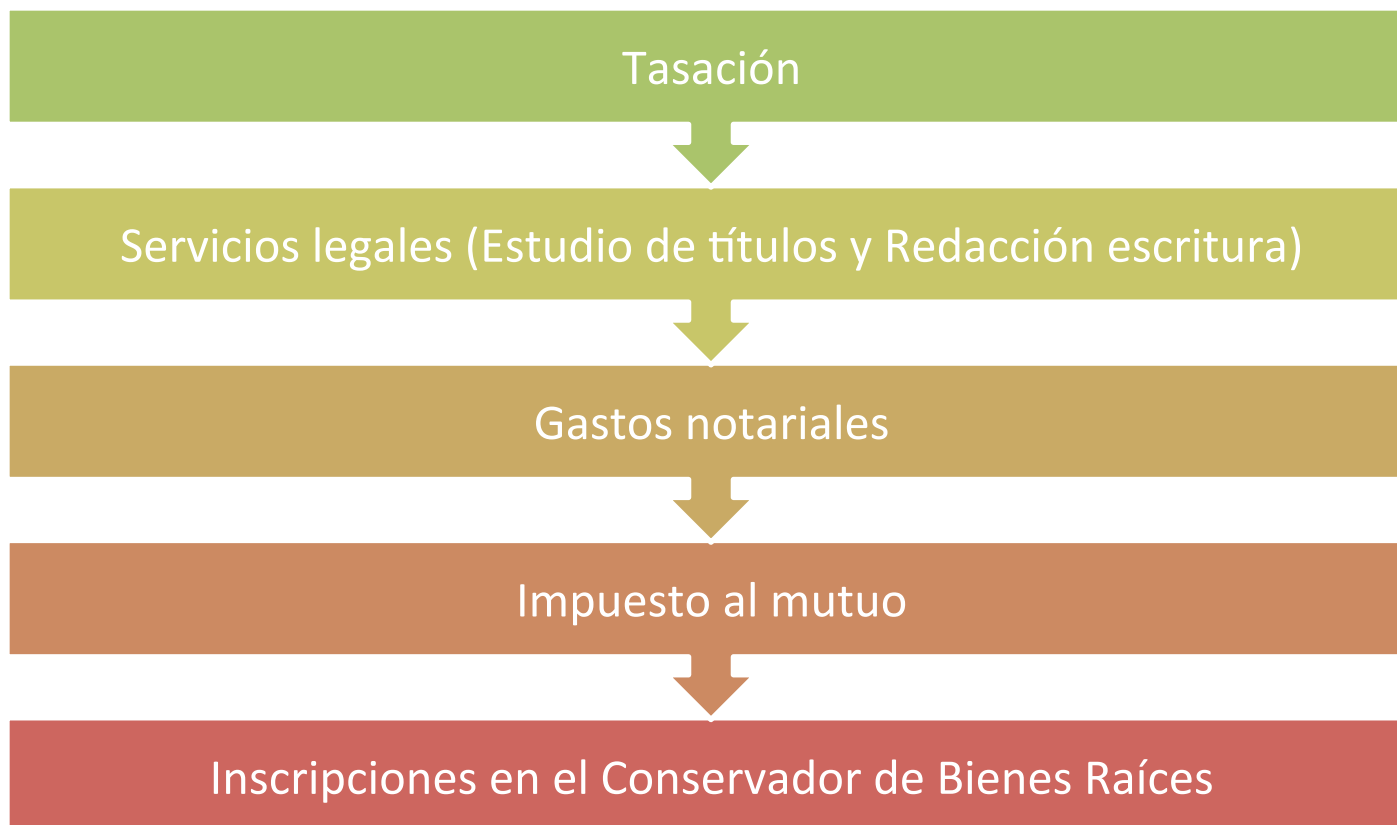
Es importante destacar, que las tasas de interés utilizadas en créditos hipotecarios, por lo general, son informadas en términos anuales.



► ¿QUÉ SON LOS GASTOS OPERACIONALES?

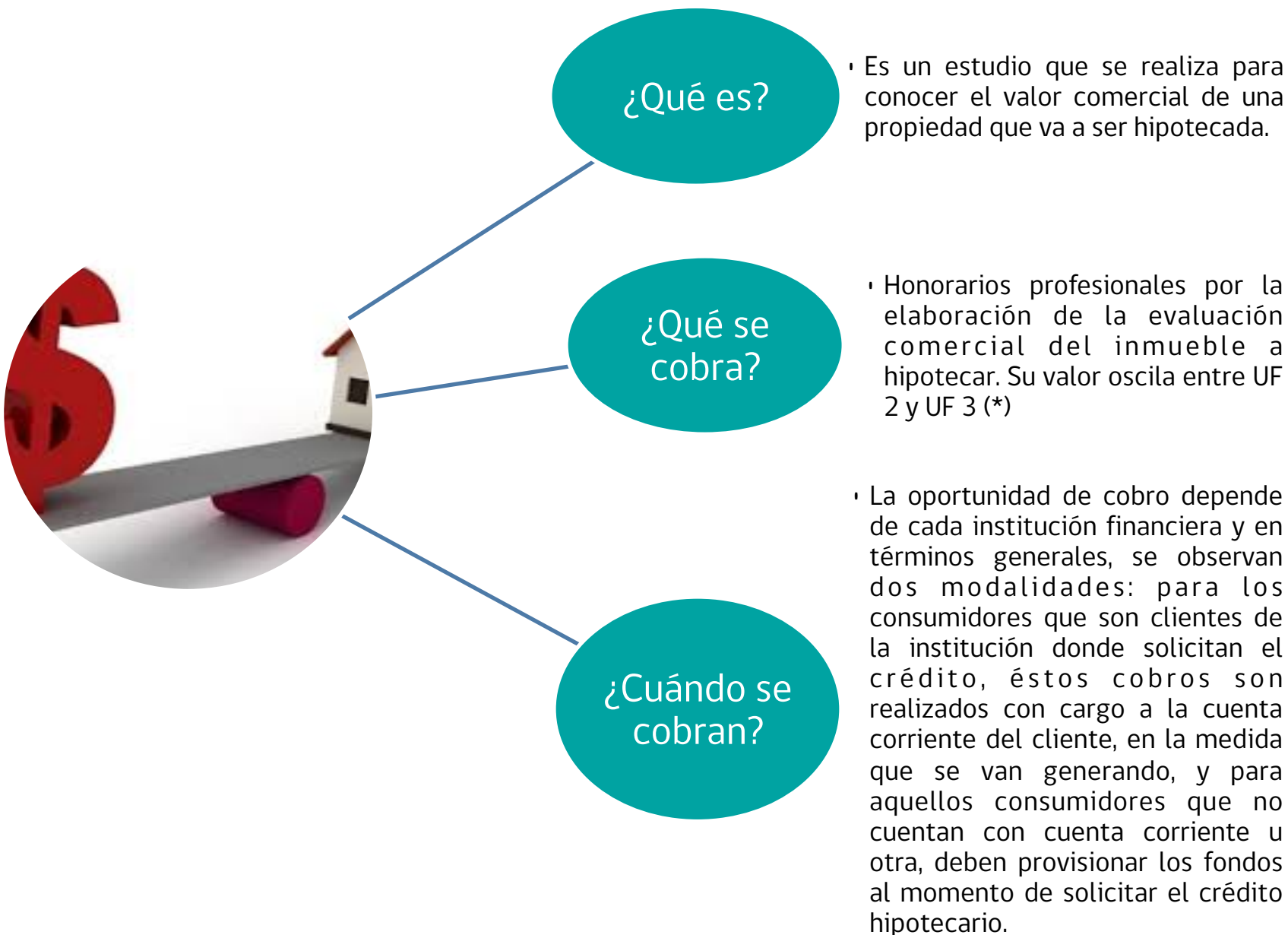
Antes de contratar un crédito hipotecario, se debe tener presente que existen varios gastos asociados a este tipo de operación, estos se conocen comúnmente como “Gastos operacionales” y corresponden a “todas aquellas obligaciones de dinero, derivados de la contratación de un Crédito Hipotecario y devengados a favor del Proveedor, que no corresponden a tasa de interés ni a capital y que deben ser pagados por un Consumidor”.

¿CUÁLES SON LOS GASTOS OPERACIONALES ASOCIADOS A UN CRÉDITO HIPOTECARIO?





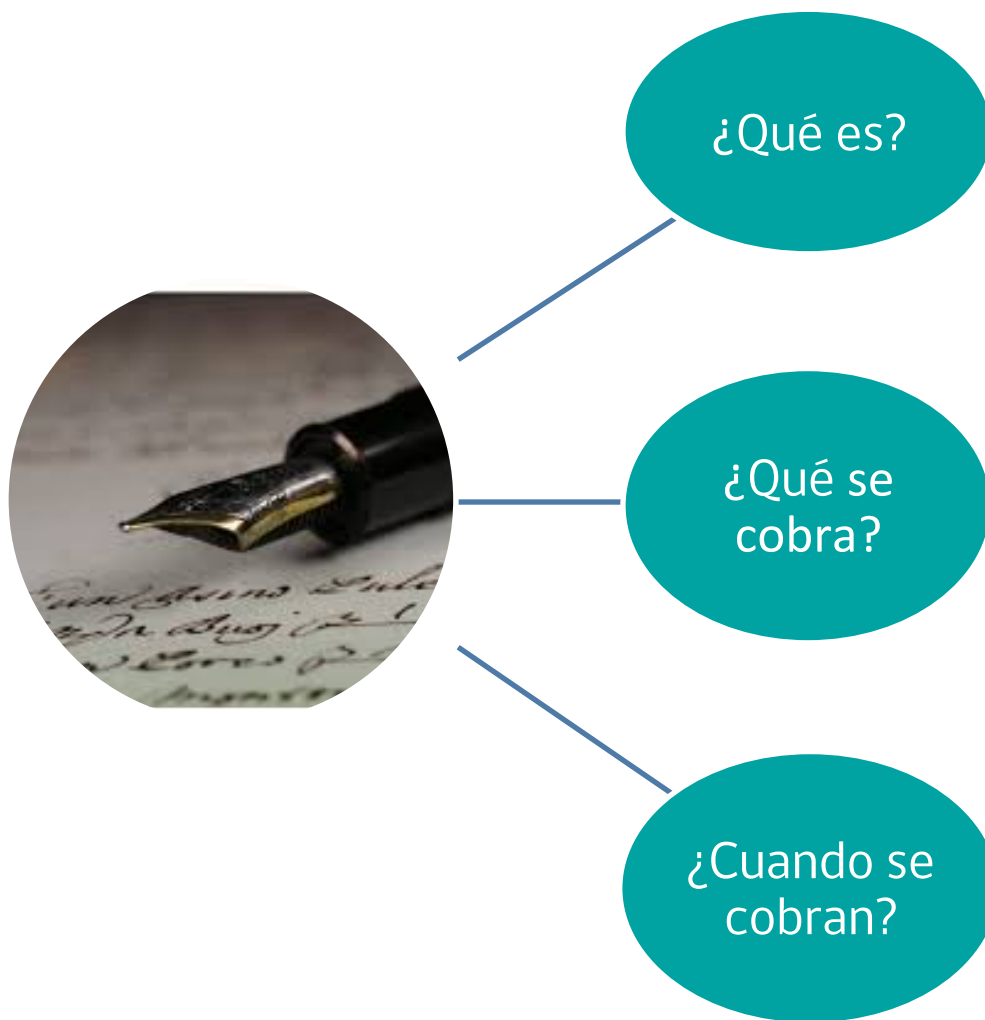
► ¿QUÉ ES UNA TASACIÓN?



(*) Según encuesta respondida a Sernac en julio 2017.



► ¿QUÉ SON LOS GASTOS OPERACIONALES POR SERVICIOS LEGALES? (ESTUDIO DE TÍTULOS Y REDACCIÓN BORRADOR DE ESCRITURA)



- Los servicios legales corresponden a la sumatoria de gastos incurridos producto de la revisión por parte de un abogado de: los antecedentes legales de un inmueble, cuya finalidad es determinar que no existan impedimentos o prohibiciones para realizar una compraventa de una propiedad y la redacción de parte de un abogado del contrato de compraventa de una propiedad.

- Honorarios de un abogado producto del estudio de títulos del inmueble hipotecar y por la elaboración el borrador de escritura de compraventa. Su valor oscila entre UF 0 y UF 8,5 (*).

- La oportunidad de cobro depende de cada institución financiera y en términos generales, se observan dos modalidades: para los consumidores que son clientes de la institución financiera donde solicitan el crédito, éstos cobros son realizados con cargo a la cuenta corriente del cliente, en la medida que se van generando, y para aquellos consumidores que no tienen cuenta corriente, deben provisionar los fondos al momento de solicitar el crédito hipotecario.

(*) Según encuesta respondida a Sernac en julio 2017.



► ¿QUÉ SON LOS GASTOS NOTARIALES?



¿Qué es?

- Corresponde a los gastos incurridos por la formalización del contrato de compraventa de un inmueble a través de escritura pública en una notaria.

¿Qué se cobra?

- Honorarios o derechos del notario producto del otorgamiento de la escritura pública. El valor de estos gastos oscila entre UF 1,3 y UF 7 (*).

¿Cuándo se cobran?

- La oportunidad de cobro depende de cada institución financiera y en términos generales, se observan dos modalidades: para los consumidores que son clientes de la institución financiera donde solicitan el crédito éstos cobros son realizados con cargo a la cuenta corriente del cliente en la medida que se van generando, y para aquellos consumidores que no tienen cuenta, deben provisionar los fondos al momento de solicitar el crédito hipotecario.
- Excepcionalmente, algunas instituciones permiten cancelar los gastos, directamente en la notaria, al momento de la firma de la escritura respectiva.

(*) Según encuesta respondida a Sernac en julio 2017.



► ¿QUÉ ES EL IMPUESTO AL MUTUO (Impuesto de timbres y estampillas)?



¿Qué es?

¿Qué se cobra?

¿Cuándo se cobran?

- Es un tributo que grava las operaciones de créditos hipotecarios en Chile. Si la compraventa corresponde a una vivienda social su valor es exento de cobro. Si la compra es de una vivienda DFL2, paga el 0,2% con respecto del total del crédito otorgado. Si la vivienda no corresponde a ninguna de las categorías anteriores, su porcentaje equivale a 0,8% con respecto del total.

- Impuesto a favor del fisco de Chile. Se observó que este gasto oscila entre UF 0 hasta UF 12 (*).

- La oportunidad de cobro depende de cada institución financiera y en términos generales, se observan dos modalidades: para los consumidores que son clientes de la institución financiera donde solicitan el crédito, éstos cobros son realizados con cargo a la cuenta corriente del cliente en la medida que se van generando éstos gastos, y para aquellos consumidores que no tienen cuenta, deben provisionar los fondos al momento de solicitar el crédito hipotecario.

(*) Según encuesta respondida a Sernac en julio 2017.



► ¿QUÉ SON LOS GASTOS OPERACIONALES POR CONSERVADOR DE BIENES RAÍCES?



¿Qué es?

- Son los gastos asociados a la inscripción de la escritura pública, en los registros de propiedad, hipotecas y prohibiciones de enajenar, del Conservador de Bienes Raíces al que corresponda la comuna donde se encuentra ubicado el bien inmueble.

¿Qué se cobra?

- Derechos del Conservador de bienes raíces (CBR). Se observó que este gasto operacional oscila desde un mínimo de UF 6,8 hasta un máximo de UF 14,5 (*).

¿Cuándo se cobran?

- La oportunidad de cobro depende de cada institución financiera y en términos generales, se observan dos modalidades: para los consumidores que son clientes de la institución financiera donde solicitan el crédito, éstos cobros son realizados con cargo a la cuenta corriente del cliente en la medida que se van generando y para aquellos consumidores que no tienen cuenta, deben provisionar los fondos al momento de solicitar el crédito hipotecario.

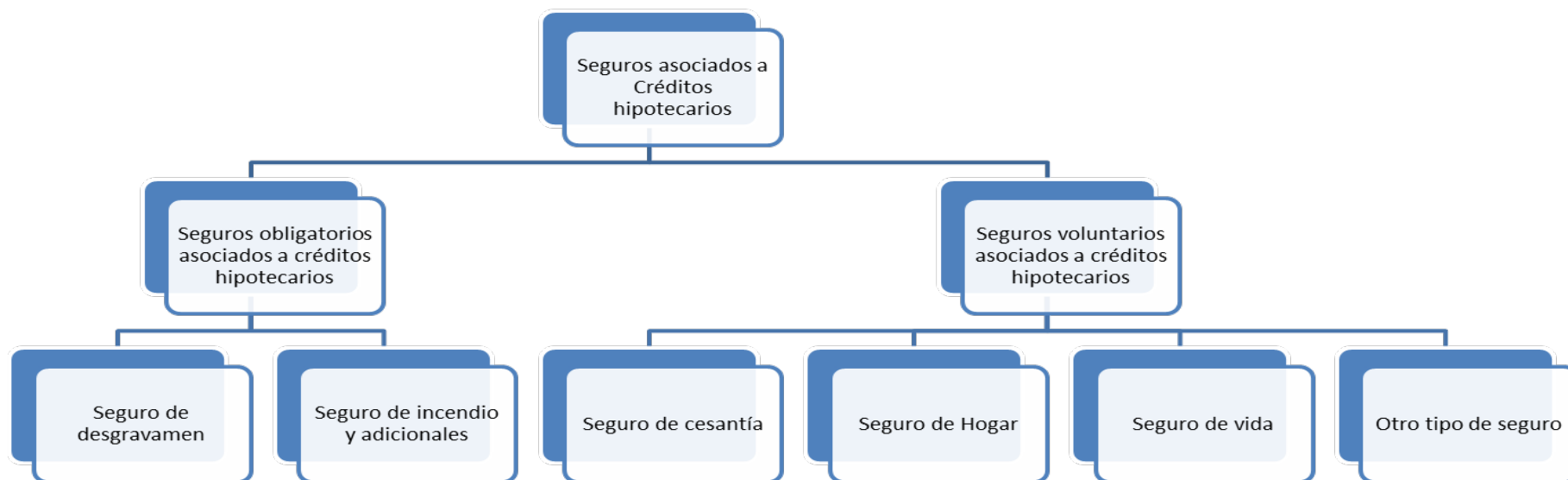


► ¿QUÉ SEGUROS ESTÁN ASOCIADOS A UN CRÉDITO HIPOTECARIO?

Por normativa, junto con la contratación de un crédito hipotecario, se deben contratar los seguros de desgravamen e incendio.

Seguro de desgravamen: Este seguro cubre en el caso de la muerte del titular del crédito, es decir, la aseguradora pagará a la entidad financiera la deuda hipotecaria.

Seguro de incendio: Este seguro cubre los casos de incendio de la propiedad, la aseguradora le pagará a la entidad financiera la deuda hipotecaria.





II. PROCESO DE CONTRATACIÓN DEL CRÉDITO

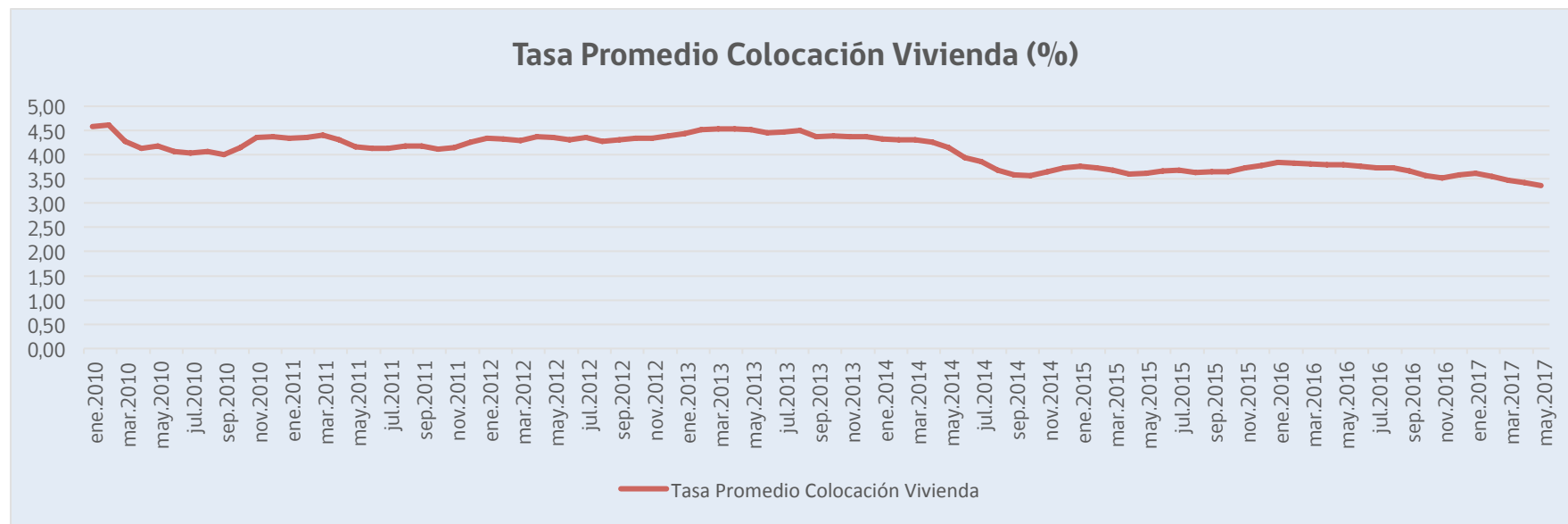


Como ya hemos revisado los principales conceptos asociados a créditos hipotecarios, que usted debe saber, como son: tipo de créditos hipotecarios, tipo de tasa de interés, costo total del crédito, seguros, gastos operacionales, entre otros. A continuación revisaremos cómo es el proceso de contratación de un crédito hipotecario. Sin embargo, antes puede ser útil plantear la siguiente pregunta:

¿CUÁL ES LA EVOLUCIÓN DE LA TASA DE INTERÉS PROMEDIO EN LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS?

Analizando la serie histórica de la tasa de interés promedio de colocación de créditos hipotecarios para vivienda, de acuerdo a información del Banco Central de Chile, para el periodo comprendido entre el mes de enero de 2010 y el mes de mayo de 2017, se observa una baja en la tasa promedio de colocación de estos créditos, registrándose una tasa promedio de 4,58% en el mes de enero de 2010 en contraste con una tasa menor de 3,36% en el mes de mayo de 2017, es decir, una disminución de 1,22 puntos porcentuales.

Desde el mes de mayo del 2014, ésta tasa, se encuentra por debajo del 4%, e incluso se observa que al día de hoy se encuentra en su punto más bajo de acuerdo al período mencionado.





LA CONTRATACIÓN DE UN CRÉDITO HIPOTECARIO REQUIERE COMO ETAPA PREVIA RESPONDER LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

¿CUÁL ES EL PORCENTAJE DE FINANCIAMIENTO QUE PUEDO SOLICITAR?

Para comprar una vivienda mediante la solicitud de crédito, es importante considerar que las instituciones financian en general el 80% del menor valor entre la tasación y el valor de venta del inmueble, existiendo algunas instituciones que incluso pueden llegar hasta el 90% del valor de la propiedad. Por lo tanto, quien desea solicitar un préstamo hipotecario debe considerar el hecho de poseer un ahorro o pie.

¿QUÉ ES EL PIE?

Para comprar su vivienda con un crédito hipotecario, usted debe considerar un monto en dinero, como ahorro previo que será destinado a pagar la diferencia que no cubre el crédito. Lo anterior, comúnmente se conoce como "pie" y, es importante saber, que algunas instituciones exigen acreditar este ahorro, previamente al inicio del trámite del crédito.

¿CUÁNTO DINERO PUEDO PAGAR MENSUALMENTE?

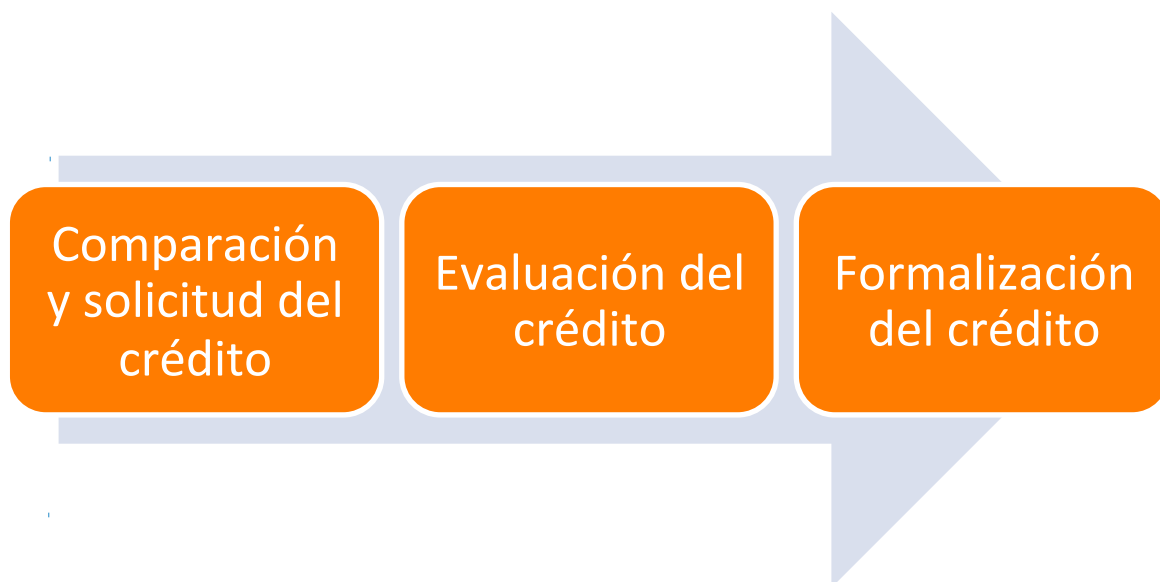
En general se estima recomendable que el valor del dividendo (incluyendo seguros) sea del 25% de los ingresos mensuales del solicitante. Es importante, que el consumidor tenga esta relación clara, ya que en definitiva se busca que el resto de los ingresos puedan ser destinados al consumo de otros bienes y servicios de primera necesidad, inclusive para hacer frente a las posibles emergencias que puedan surgir.

Por otro lado, y según las políticas comerciales de cada entidad y las características comerciales del perfil del solicitante, la relación que existe entre el valor del dividendo y los ingresos mensuales puede llegar en algunos casos hasta el 40%.



► ¿CÓMO ES EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE UN CRÉDITO HIPOTECARIO? ¿CUÁLES SON SUS ETAPAS?

A grandes rasgos, se pueden apreciar 3 grandes etapas en el proceso de otorgamiento de un crédito hipotecario, las cuales se pueden agrupar de acuerdo con el siguiente esquema:





▶ ETAPA 1: COMPARACIÓN Y SOLICITUD DEL CRÉDITO

- En esta etapa usted debe recopilar información para efectos de comparar y profundizar en las características del producto para tomar una decisión óptima.
- En este sentido y, teniendo en cuenta los aspectos que tienen que ver con su propia necesidad de financiamiento (monto a solicitar, ahorro o pie, monto mensual disponible para el pago de un crédito hipotecario, etc), es necesario consultar en varias instituciones (al menos tres), mediante la solicitud de cotización acerca de las condiciones y características del producto, incluyendo por supuesto, el Costo Total del Crédito y sus componentes.
- En general, la solicitud de cotización del crédito requiere de documentación para acreditar el cumplimiento de las condiciones establecidas por la entidad financiera, por ejemplo, liquidaciones de renta, certificado de cotizaciones previsionales, estado de situación, fotocopia de cédula de identidad, acreditación de patrimonio y deudas del consumidor, etc. Además, en general, se deben cumplir otros requisitos como: edad, antigüedad laboral, buen comportamiento de pago en el sistema financiero, etc.
- ¿Cómo elegir el mejor crédito? En primer término, debemos señalar que la elección del producto dependerá de en gran medida del conocimiento de las necesidades propias de financiamiento, expectativas futuras de ingreso y eventuales riesgos que se quieran mitigar (cesantía, enfermedades, etc.), entre otros.
- Por otro lado, al momento de comparar el crédito, considere productos que así lo permitan, es decir, que sean de iguales o similares características. Verifique el costo total del crédito, pero también el valor final del dividendo con todos los seguros incluidos teniendo en cuenta que éste será el monto que se deberá pagar mensualmente durante un largo período de tiempo.



▶ ETAPA 1: COMPARACIÓN Y SOLICITUD DEL CRÉDITO

DERECHOS Y DEBERES:

- ✓ Es un deber de los proveedores proporcionar información veraz y oportuna a los consumidores.
- ✓ Es deber de los consumidores informarse responsablemente.
- ✓ El consumidor tiene derecho a conocer la CAE y el Costo Total del Crédito (CTC), al momento de la cotización.
- ✓ Una vez que se entregue una cotización al cliente, ésta se debe respetar por un mínimo de 7 días hábiles.
- ✓ Los requisitos para acceder al crédito deben estar publicados al cliente, y deben ser objetivos para todos los consumidores.

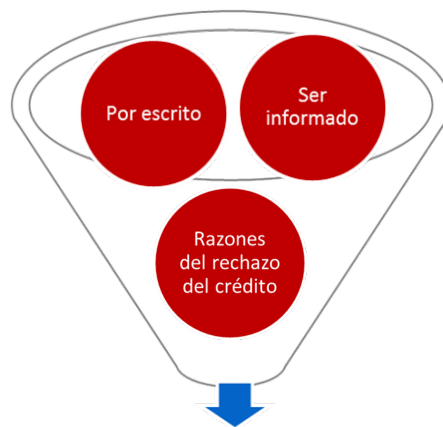


▶ ETAPA 2: EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

- En esta etapa, una vez tomada la decisión sobre qué producto contratar y con cuál entidad, ésta última, evaluará comercialmente la solicitud por medio de los antecedentes presentados, generalmente a través de un comité dedicado a esta labor. Si la evaluación de sus antecedentes es positiva, la institución financiera aprobará la solicitud de crédito y comenzará su tramitación o la siguiente etapa de formalización de la solicitud.

DERECHOS Y DEBERES:

En esta etapa se deben evaluar los antecedentes entregados por el consumidor **de un manera objetiva**. En caso de ser rechazado el crédito sólo se puede basar en **causales objetivas previamente publicadas**.



Condiciones Objetivas



▶ ETAPA 3: FORMALIZACIÓN DEL CRÉDITO

- Esta etapa considerara la firma de la documentación requerida por la institución financiera para la formalización del crédito (“Set Hipotecario”). Posteriormente, se realizará la tasación de la propiedad, análisis legal de los títulos de dominio de la propiedad y la redacción del contrato de mutuo, compraventa y constitución de hipoteca. Luego, se deberá firmar la escritura de compra venta en la notaria. Posteriormente, se realizará el proceso de inscripción de la propiedad en el conservador de bienes raíces y, finalmente, la institución financiera realizará el desembolso del dinero al vendedor de la propiedad que usted desea adquirir, finalizando con el proceso de otorgamiento del crédito.
- Es muy importante en esta etapa, que el consumidor revise y se encuentre en conocimiento y conformidad con lo que se está firmando. De acuerdo a lo anterior, en general se entrega previamente a la firma, una copia de la escritura para revisión del consumidor. Es de gran trascendencia que en ésta fase el consumidor verifique:
 - ✓ Individualización del comprador y vendedor.
 - ✓ Dirección, individualización y delimitación del inmueble de acuerdo a la inscripción de dominio del Conservador de Bienes Raíces.
 - ✓ Garantía específica o general. En caso de ser una garantía general se debe contar con una solicitud por escrito previo a la firma de la escritura.
 - ✓ La tasa de interés. El proveedor debe mantener las condiciones ofrecidas en el crédito, y por lo tanto, la tasa de interés debe corresponder a aquella pactada.
 - ✓ Seguros. Deben corresponder a aquellos pactados con la entidad financiera.
 - ✓ Constancia que la propiedad es DFL2 o social si correspondiere.



▶ ETAPA 3: FORMALIZACIÓN DEL CRÉDITO

DERECHOS Y DEBERES:

- ✓ El consumidor puede elegir libremente al tasador entre las alternativas que le dé el proveedor.
- ✓ El cliente tiene derecho a conocer la CAE y el Costo Total del Crédito (CTC), al momento suscribir la escritura.
- ✓ En caso de haber fiador y codeudor solidario se le debe entregar una hoja explicativa sobre la materia.

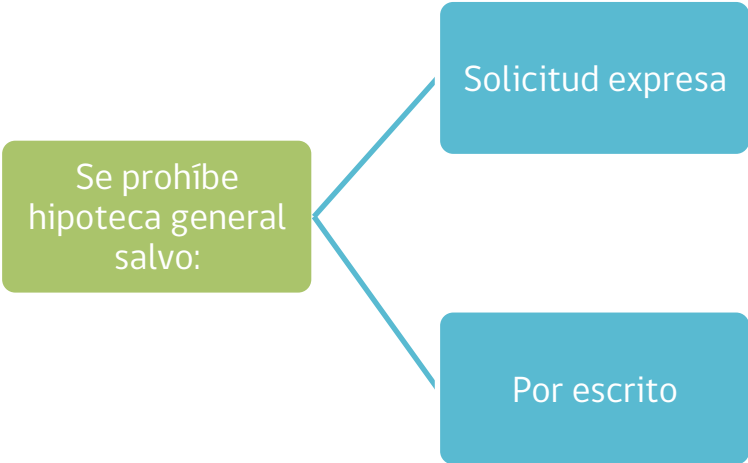


ETAPA 3: FORMALIZACIÓN DEL CRÉDITO

DERECHOS Y DEBERES:

- ✓ Al momento de firmar la escritura, se le debe entregar al cliente una hoja de resumen.
- ✓ Se prohíbe la cláusula de Hipoteca General, salvo solicitud escrita del deudor.
- ✓ Se le debe informar al cliente, un desglose pormenorizado de los gastos del proceso.

Hoja Resumen de Cotización o Contrato Crédito Hipotecario	
SELLO SERNAC (si aplica)	
CAE: XX%	
Nombre Titular	-
Fecha	x/yy/zzzz
Plazo de vigencia cotización	7 días
I. Producto Principal	
Monto Líquido del Crédito Hipotecario (UF, pesos)	-
Plazo del Crédito Hipotecario (años)	-
Valor del Dividendo (UF, pesos)	-
Costo Total del Crédito Hipotecario (UF, pesos)	-
Carga Anual Equivalente (CAE)	xx%
Modalidad del Crédito	-
Tasa de interés aplicada	fija / variable
Monto Bruto del Crédito	-
Garantías adicionales a la hipotecaria asociada	Si/No - ¿Tipo de garantía?
II. Gastos Asociados al Otorgamiento del Crédito Hipotecario	
Honorarios Tasación	-
Honorarios Estudio Títulos y Redacción Contrato	-
Notario	-
Conservado de Bienes Raíces	-
Impuestos	-
III. Seguros Asociados al Crédito Hipotecario y Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados	
Seguro X	
Costo mensual (UF)	-
Costo total (UF)	-
Coertura	-
Nombre proveedor del servicio asociado	-
Seguro Y	
Costo mensual (UF)	-
Costo total (UF)	-
Coertura	-
Nombre proveedor del servicio asociado	-
Seguro Z	
Costo mensual (UF)	-
Costo total (UF)	-
Coertura	-
Nombre proveedor del servicio asociado	-
IV. Condiciones de prepago	
Cargo Prepago (%)	-
Plazo de Aviso	-
V. Costos por atraso	
Interés Moratorio (%)	-
Gastos de Cobranza (%)	-
VI. Advertencia	
El Producto o servicio financiero de da cuenta esta Hoja Resumen, requiere del consumidor contratante NN patrimonio o ingresos futuros suficientes para pagar su costo total de \$xx, cuya cuota mensual es de \$ xx durante todo el periodo del crédito.	
* Los créditos con periodo de gracia o la posibilidad de traslado de cuotas podrian estar asociados a un costo.	





► DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES POSTERIORES A CONTRATAR EL CRÉDITO HIPOTECARIO

DERECHOS Y DEBERES:

- ✓ Con posterioridad a la formalización del crédito, el consumidor tiene derecho a que se le entregue información periódica.
- ✓ La entidad financiera no puede restringir el pago automático del dividendo mediante transferencia electrónica, sólo a la misma institución (PAC).
- ✓ En cualquier momento, el consumidor tiene derecho a que el proveedor financiero le entregue una liquidación de su crédito, y el costo de su término anticipado.



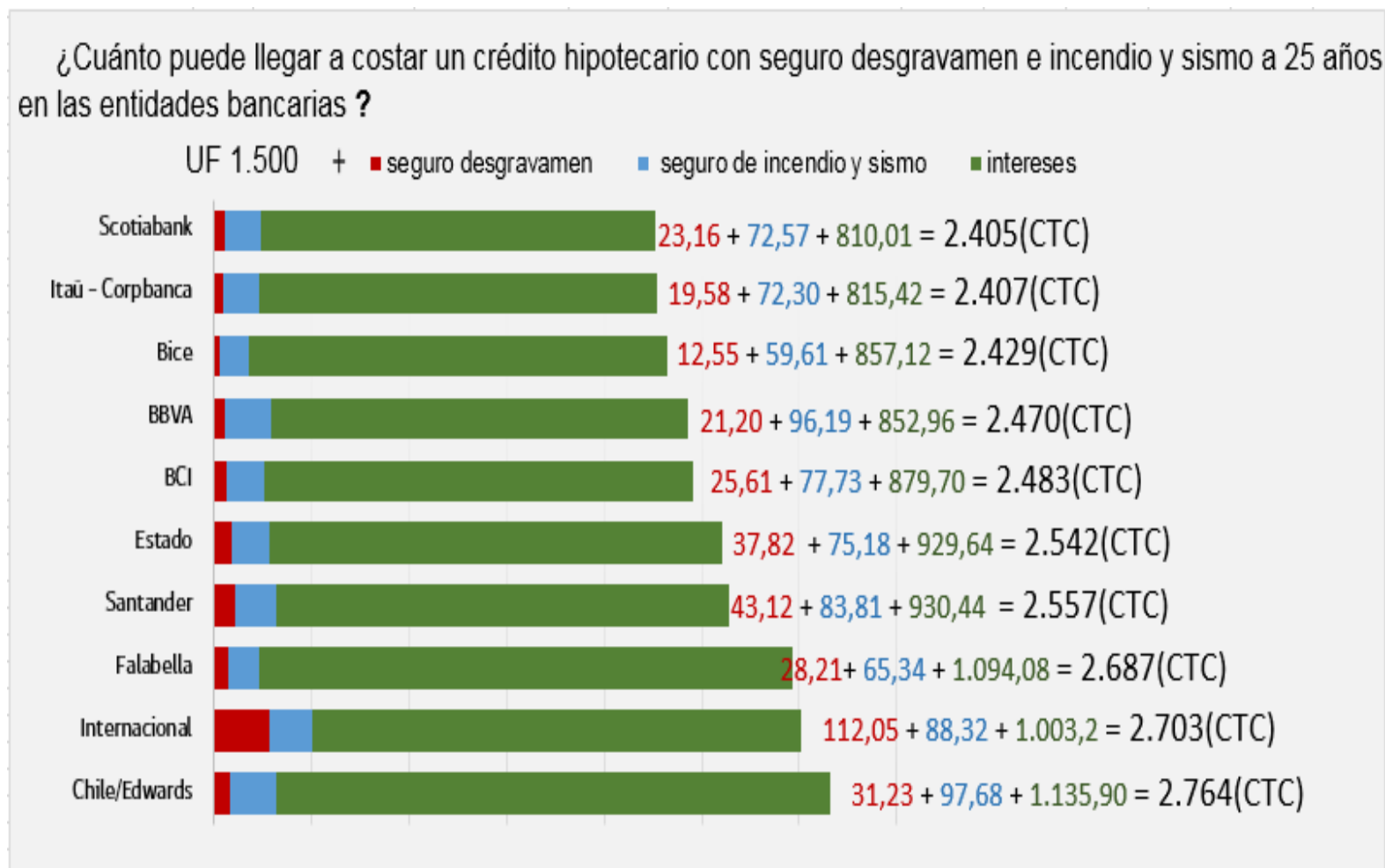


III. EJEMPLOS DE COSTO DEL CRÉDITO



► ¿CUÁL ES EL COSTO TOTAL DEL CRÉDITO HIPOTECARIO DE 1.500 UF EN LA BANCA?

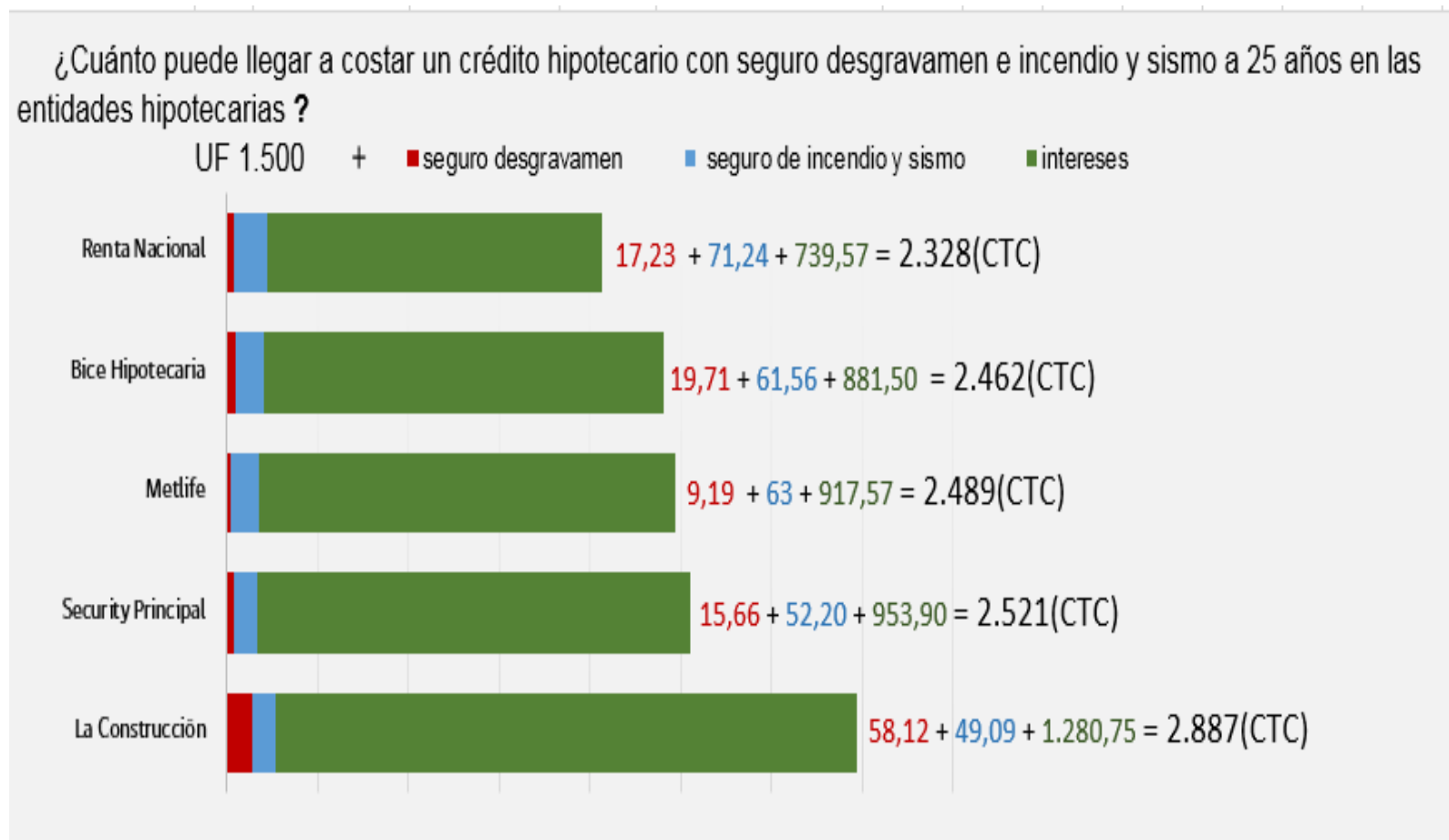
Al comparar el CTC por un monto de UF 1.500, tasa fija, plazo de 25 años, de acuerdo a la información entregada por las entidades financieras al 30 de junio de 2017, los resultados obtenidos, son los siguientes:





► ¿CUÁL ES EL COSTO TOTAL DEL CRÉDITO HIPOTECARIO DE 1.500 UF EN LAS HIPOTECARIAS?

Al comparar el CTC por un monto de UF 1.500, tasa fija, plazo de 25 años, de acuerdo a la información entregada por las entidades financieras al 30 de junio de 2017, los resultados obtenidos son los siguientes:



No se encuentran incluidos en la presente guía Administradora de Mutuo Hipotecario MyV S.A. y Agente Administrador de Mutuos Hipotecarios Andes S.A. por no dar respuesta en tiempo y forma a la encuesta solicitada, dado lo anterior se cursarán las denuncias pertinentes.



► ¿CUÁL ES EL COSTO TOTAL DEL CRÉDITO HIPOTECARIO DE 1.500 UF EN CCAF Y COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO?

Al comparar el CTC por un monto de UF 1.500, tasa fija, plazo de 25 años, de acuerdo a la información entregada por las entidades financieras al 30 de junio de 2017, los resultados obtenidos, son los siguientes:

¿Cuánto puede llegar a costar un crédito hipotecario con seguro desgravamen e incendio y sismo a 25 años en la Cajas de Compensación ?

UF 1.500 + ■ seguro desgravamen ■ seguro de incendio y sismo ■ intereses



¿Cuánto puede llegar a costar un crédito hipotecario con seguro desgravamen e incendio y sismo a 25 años en las Cooperativas ?

UF 1.500 + ■ seguro desgravamen ■ seguro de incendio y sismo ■ intereses





► ¿CUÁL ES EL VALOR DE LOS GASTOS OPERACIONALES PARA ESTE CRÉDITO?

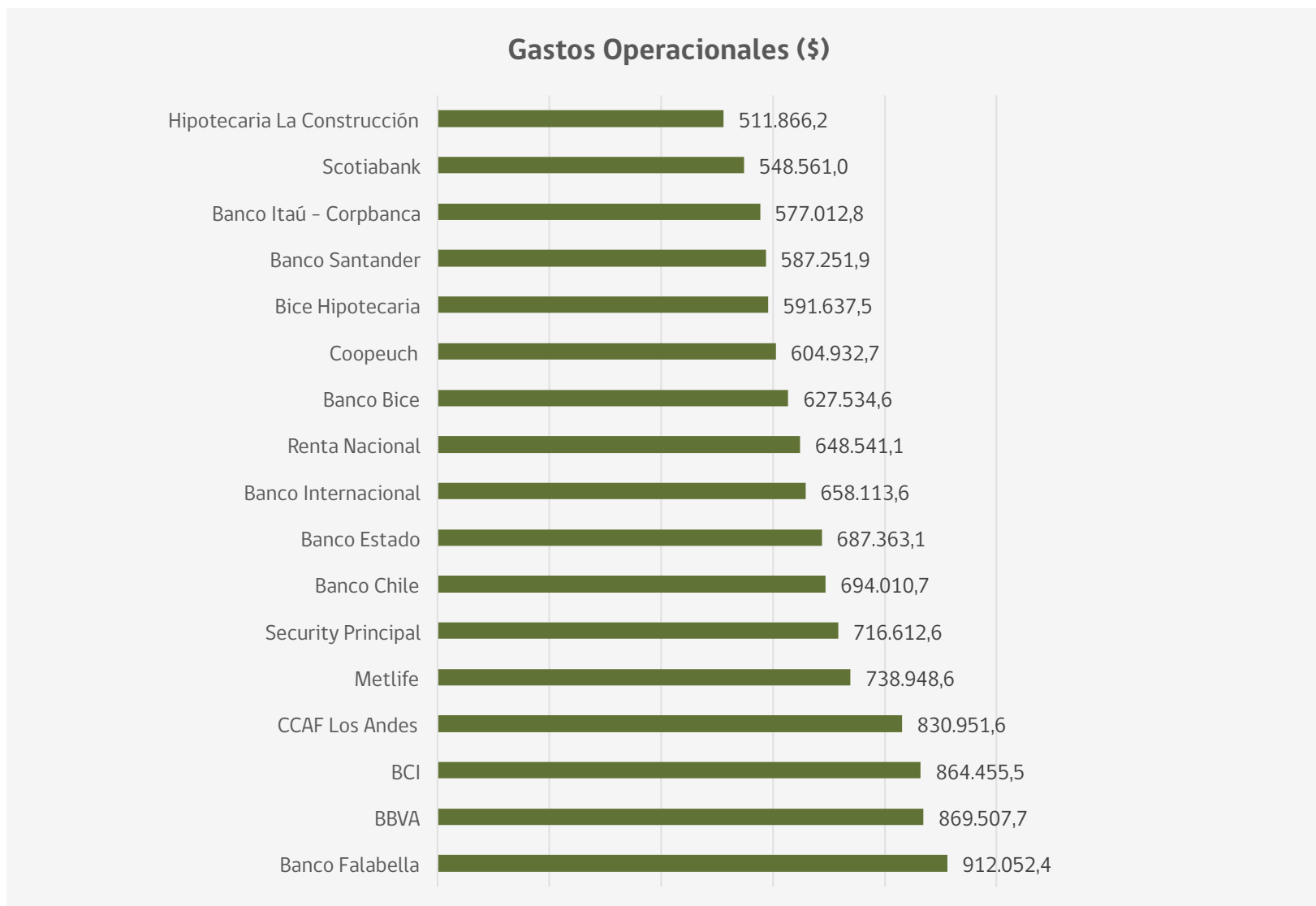
De acuerdo con la información proporcionada por las empresas que otorgan créditos hipotecarios, en promedio el valor que se debe considerar y que se debe pagar al momento de la contratación de un crédito, corresponde a \$686.433 (UF 25,8) con un mínimo observado de \$511.866 (UF 19,3) y un máximo de \$912.052 (UF 34,3).

Tipo Institución	Nombre Institución	Total Gastos Operacionales (UF)	Total Gastos Operacionales (\$)
Banca	Banco Falabella	34,3	912.052
Banca	BBVA	32,7	869.508
Banca	BCI	32,5	864.456
CCAF	CCAF Los Andes	31,3	830.952
Hipotecaria	Metlife	27,8	738.949
Hipotecaria	Security Principal	27,0	716.613
Banco	Banco Chile	26,1	694.011
Banco	Banco Estado	25,9	687.363
Banco	Banco Internacional	24,8	658.114
Hipotecaria	Renta Nacional	24,4	648.541
Banco	Banco Bice	23,6	627.535
Cooperativa	Coopeuch	22,8	604.933
Hipotecaria	Bice Hipotecaria	22,3	591.638
Banco	Banco Santander	22,1	587.252
Banco	Banco Itaú - Corpbanca	21,7	577.013
Banco	Scotiabank	20,6	548.561
Hipotecaria	Hipotecaria La Construcción	19,3	511.866
Promedio		25,8	686.433
Máximo		34,3	912.052
Mínimo		19,3	511.866



► ¿CUÁL ES EL VALOR DE LOS GASTOS OPERACIONALES PARA ÉSTE CRÉDITO?

Al momento de contratar un crédito hipotecario, se debe disponer de un monto en dinero para cancelar los gastos operacionales. Éstos valores, oscilan entre \$511.866 y \$912.052.

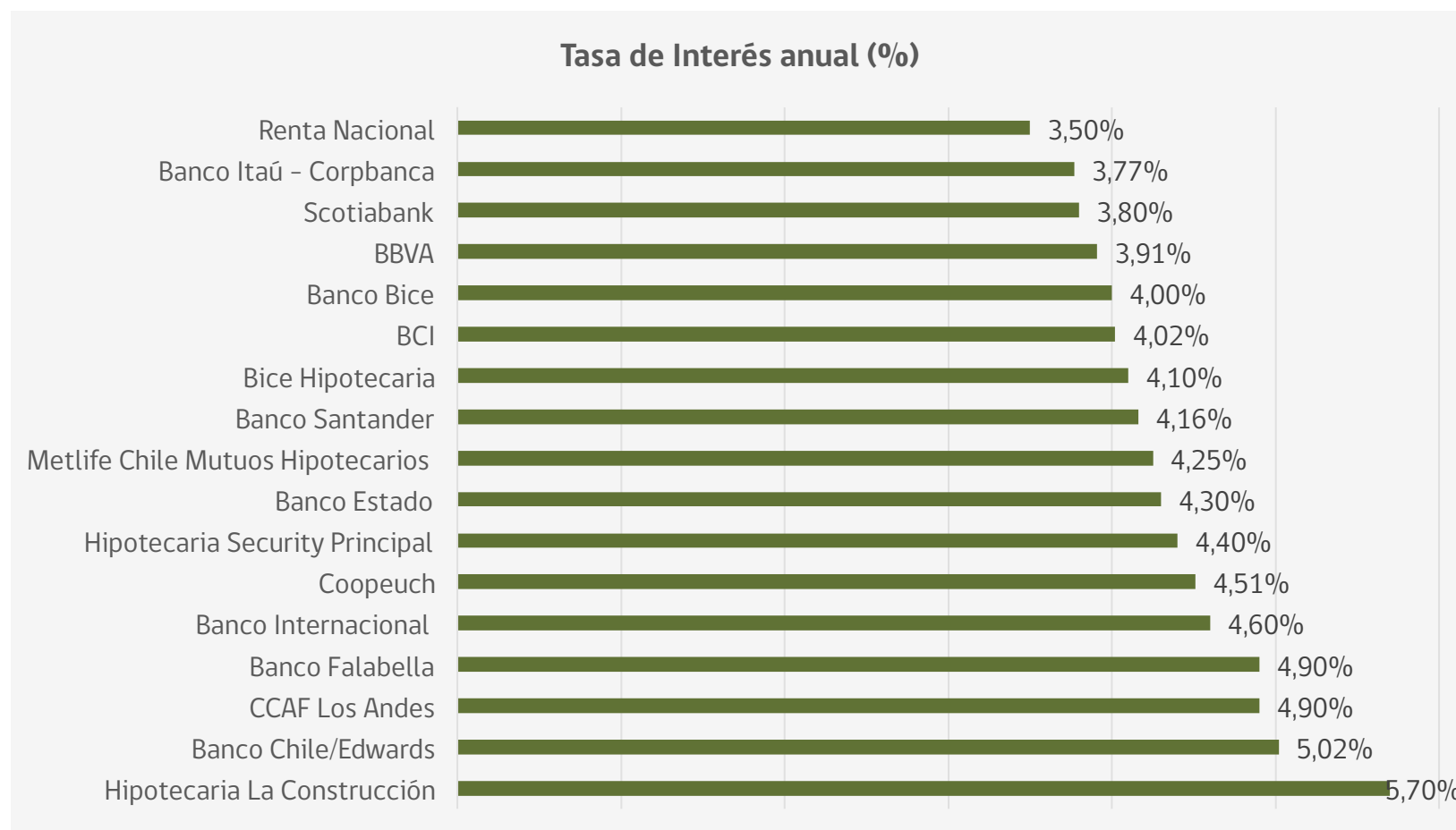


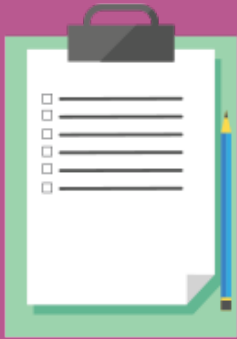
Fuente: Información recopilada a partir de encuesta de crédito hipotecario.



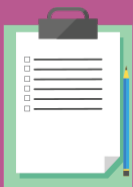
► ¿CUÁL ES LA TASA DE INTERÉS PARA ESTE CRÉDITO?

Para comprar una vivienda con financiamiento a través de un crédito hipotecario, usted debe considerar y comparar la tasa de interés que le ofrecen en sus distintas alternativas. Para un crédito de UF 1.500 a 25 años plazo y tasa fija, los valores observados son los siguientes:





IV. CONSIDERACIONES ADICIONALES



Ahora, que conocemos los conceptos más importantes asociados a créditos hipotecarios y algunos valores referenciales, a continuación, revisaremos algunos aspectos de interés sobre este producto.

► **¿QUÉ PASA SI NO PAGO A TIEMPO MI DIVIDENDO A TIEMPO?**

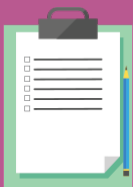
Te recomendamos pagar siempre tu deuda dentro del tiempo que se informa en tu dividendo, es decir, hasta la fecha de pago de vencimiento de la cuota que te corresponde pagar. Lamentablemente, en ocasiones los deudores no pueden pagar y se atrasan. Si te ocurre esta situación, la entidad financiera te podrá cobrar por los siguientes conceptos:

► **Interés por mora**

Por cada día de atraso, se te cobrará un interés por mora el que no podrá exceder un techo dado que se denomina Tasa de Interés Máximo Convencional (TIMC), estimado y publicado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras todos los meses.

► **Gastos de cobranza**

Es un cargo que se genera por concepto de gestionar el cobro de un dividendo impago. Dicho cargo no podrá estar por sobre los límites legales.



▶ AL TERMINAR DE PAGAR EL CRÉDITO HIPOTECARIO ¿QUÉ DEBO SABER PARA REALIZAR EL ALZAMIENTO DE LA HIPOTECA?

La **Ley N° 20.855** que entró en vigencia el 23 de enero de 2016, establece nuevos derechos para el consumidor con la finalidad de asegurar que, una vez pagadas todas las obligaciones con la entidad que otorgó el crédito hipotecario, usted pueda disponer libremente del bien que dio en garantía.

Estos nuevos derechos, corresponden a:

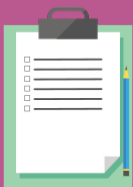
La entidad financiera debe tramitar y pagar los costos de alzamiento de la prenda o hipoteca, una vez pagadas íntegramente las obligaciones crediticias.

Se establece un plazo de 45 días desde que se extinguen las obligaciones o se realiza la solicitud. La norma contempla para facilitar este proceso la realización de alzamientos masivos, de manera de hacer el procedimiento más ágil y sin costos para el consumidor.

El consumidor debe ser informado sobre el alzamiento en un plazo no superior a 30 días después de finalizado el trámite.

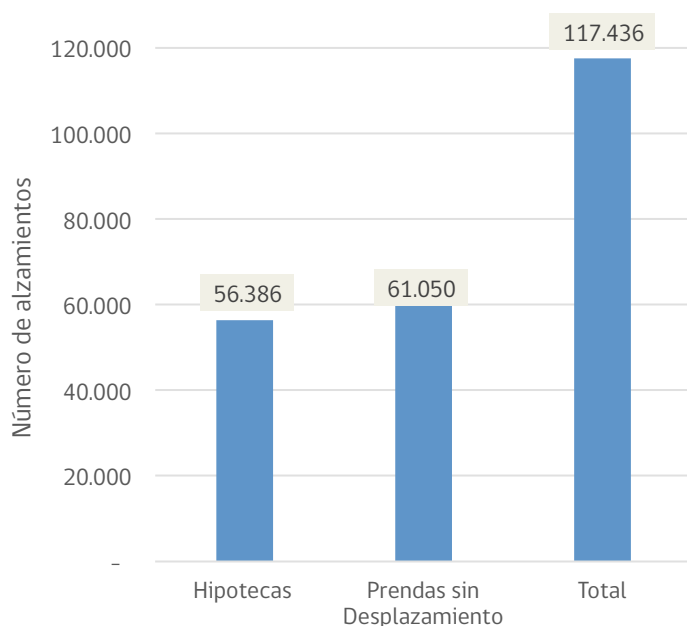
En caso que el consumidor haya contratado el crédito hipotecario con garantía general (esto es, aquella que garantiza todas las deudas que se mantienen con la institución financiera), ésta última le debe informar, dentro de 20 días contados a partir del pago íntegro de todas las obligaciones garantizadas, la posibilidad de solicitar el alzamiento de la hipoteca o prenda de manera gratuita.

Tratándose de garantías específicas, es decir, aquellas que aseguran el pago de solo una deuda, la entidad financiera debe alzarla, sin que usted deba realizar alguna gestión de acuerdo a los plazos indicados anteriormente.

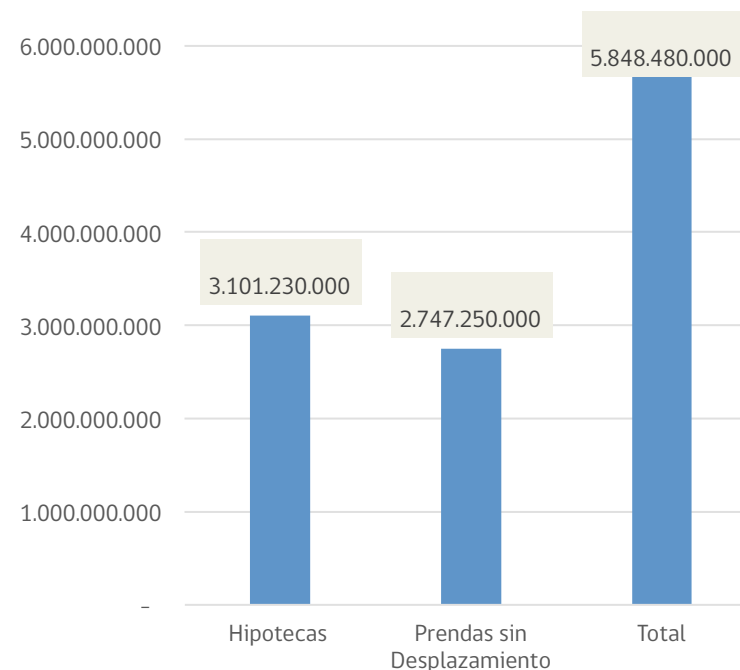


▶ ALGUNAS CIFRAS DEL PROCESO DE ALZAMIENTO DE GARANTÍAS HIPOTECARIAS Y PRENDARIAS

Número Total de alzamientos 2016



Montos Ahorrados 2016 (\$)



- De un universo de 58 proveedores, se registraron 56.386 alzamientos de hipotecas y 61.050 de prendas sin desplazamiento durante el año 2016.
- En conjunto, los alzamientos de garantías alcanzaron 117.436 para el mismo periodo.

- Considerando un costo aproximado de \$55.000 para el alzamiento de hipotecas, genera un monto ahorrado por los consumidores en alzamiento de hipotecas, que superaría los tres mil millones de pesos.
- Por otro lado, considerando un costo de alzamiento de prendas sin desplazamiento aproximado de \$45.000, genera un monto ahorrado por los consumidores en alzamientos de prendas, que superaría los dos mil quinientos millones de pesos.
- En total, los montos ahorrados por los consumidores, por concepto de alzamientos, alcanzarían en total a los 5.848 millones de pesos.



V. RECLAMOS DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS EN SERNAC



► ¿CUALES SON LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS ASOCIADOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS?

Sernac es una institución que recibe reclamos de los consumidores cuando éstos se ven afectados por determinadas conductas de los proveedores. De acuerdo con lo anterior, los motivos de reclamos más frecuentes con respecto de créditos hipotecarios corresponde a: Dificultades en la ejecución del producto o servicio (24,22%), Cobros improcedentes (22,07%), Cláusulas abusivas en el contrato (14,14%), Garantías financieras (7,82%), y Falta de información (7,51%). Las 5 principales motivos reclamos equivalen al 75,8% del total de reclamos del período analizado (2013-2016).

MOTIVO RECLAMO	PERÍODO				TOTAL GENERAL	(%) MOTIVO LEGAL CON RESPECTO DEL TOTAL DE RECLAMOS
	2013	2014	2015	2016		
DIFICULTADES EN LA EJECUCION DEL PRODUCTOS O SERVICIO	868	658	582	397	2.505	24,22%
COBROS IMPROCEDENTES	770	583	526	404	2.283	22,07%
CLAUSULAS ABUSIVAS CONTRATOS ADHESION	350	564	285	264	1.463	14,14%
GARANTIAS FINANCIERAS	160	128	138	383	809	7,82%
INFORMACION	278	212	147	140	777	7,51%
NEGATIVA A PRESTAR SERVICIO	165	160	135	125	585	5,66%
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	159	152	100	71	482	4,66%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	92	59	132	71	354	3,42%
REPACTACION	133	89	65	47	334	3,23%
PUBLICACION EN BASE DE DATOS	73	79	54	60	266	2,57%
PREPAGO	62	49	40	26	177	1,71%
SERVICIO ATENCION A CLIENTES (SAC)	30	33	47	29	139	1,34%
PROMOCIONES Y OFERTAS	37	25	23	12	97	0,94%
PUBLICIDAD	12	5	8	3	28	0,27%
MALTRATO PERSONAL O DE BIENES	8	4	6	6	24	0,23%
VENTA DE CARTERA	2	5	5	8	20	0,19%
	3.199	2.805	2.293	2.046	10.343	100,00%



▶ ¿CUALES SON LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS ASOCIADOS A UN CRÉDITO HIPOTECARIO?

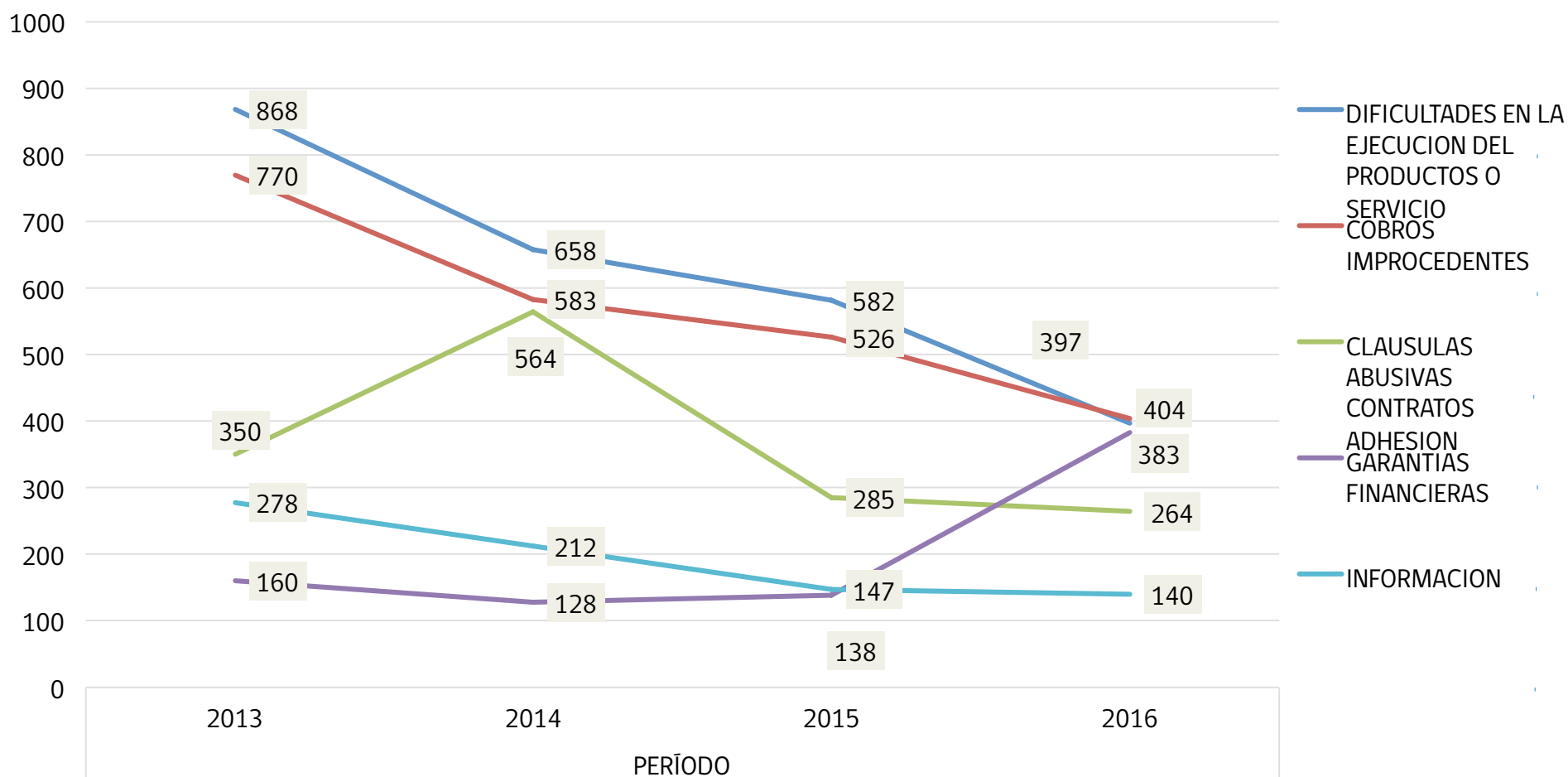
Los principales motivos de reclamos asociados a créditos hipotecarios son:

- ✓ **Dificultades en la ejecución de los productos o servicios:** Esta categoría de reclamo, se refiere a aquellos problemas que puedan generarse por hacer valer algún tipo de derecho asociado al crédito, por ejemplo, cuando un consumidor mantiene un crédito hipotecario el que ha contratado conjunta y voluntariamente con un seguro de cesantía, y al momento de encontrarse en la necesidad de hacerlo valer, le indican que debe cumplir una serie de trámites adicionales a los informados, para poder ejecutarlo.
- ✓ **Cobros improcedentes:** Se refiere a aquellos cobros adicionales a los originalmente pactados o bien desconocidos por el consumidor, por ejemplo: cobros por cobranza extrajudicial, cumpliendo con el pago siempre dentro del plazo establecido.
- ✓ **Cláusulas abusivas en contratos adhesión:** Se refiere a aquellas prohibidas por la ley que se encuentran en un contrato no negociado por las partes. Por ejemplo, aquellas que dan cuenta de mandatos irrevocables y renuncia de derechos anticipadamente.
- ✓ **Garantías financieras:** Se refiere a aquellos incumplimientos relativos al alzamiento de hipotecas sobre deudas íntegramente pagadas, por ejemplo, cuando un consumidor reclama ante el proveedor, teniendo la deuda íntegramente pagada, pero el proveedor no realiza el trámite de alzamiento de la hipoteca en el Conservador de Bienes Raíces en los plazos correspondientes.
- ✓ **Información:** Esta categoría de reclamo, se refiere a aquella información omitida o no entregada por el proveedor al momento de contratar o tomar un crédito, asociado a plazos, cobros adicionales, monto final del crédito, tasa de interés, etc. Por ejemplo, no otorgar hoja resumen, solicitud y cálculo del prepago de la deuda.



► ¿CUALES SON LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS ASOCIADOS A UN CRÉDITO HIPOTECARIO?

TENDENCIA MOTIVOS RECLAMOS CREDITOS HIPOTECARIOS





VI. RESUMEN



▶ PRINCIPALES ACCIONES DE SERNAC

Sernac ha llevado a cabo las siguientes acciones de protección desde el 2015 a la fecha en relación al mercado hipotecario:

✓ **Mediaciones Colectivas:**

11 mediaciones colectivas, con Administradoras de mutuos, Bancos y Cajas de Compensación, referentes a cobros de intereses moratorios en un periodo por sobre el pactado.

✓ **Juicios Colectivos:**

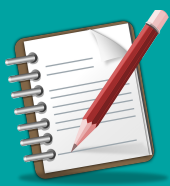
2 Juicios colectivos, contra Banco Santander y Consorcio, por cobros de intereses moratorios en un periodo por sobre el pactado.



► RESUMEN DE CONSEJOS, DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS

DERECHOS Y DEBERES:

- ✓ Una vez que se entregue una cotización al cliente, ésta se debe respetar por un mínimo de siete días hábiles.
- ✓ Los requisitos para acceder al crédito deben estar publicados al cliente y deben ser objetivos para todos los consumidores.
- ✓ En caso de rechazo de un crédito, las causales de éste, deben ser fundamentadas en condiciones objetivas y previamente publicadas por el proveedor.
- ✓ El consumidor puede elegir libremente al tasador entre las alternativas que le dé el proveedor.
- ✓ El cliente tiene derecho a conocer la CAE y el Costo Total del Crédito (CTC).
- ✓ En caso de haber fiador y codeudor solidario se le debe entregar una hoja explicativa sobre la materia.



▶ RESUMEN DE CONSEJOS, DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS

DERECHOS Y DEBERES:

- ✓ Al momento de firmar la escritura, se le debe entregar al cliente una hoja de resumen.
- ✓ Se prohíbe la cláusula de Hipoteca General, salvo solicitud escrita del deudor.
- ✓ Se le debe informar al cliente, un desglose pormenorizado de los gastos del proceso.
- ✓ Con posterioridad a la formalización del crédito el cliente tiene derecho a que se le entregue una información periódica (Comunicación Trimestral).
- ✓ La entidad financiera no puede restringir el pago automático del dividendo mediante transferencia electrónica, sólo a la misma institución (PAC).
- ✓ En cualquier momento el consumidor tiene derecho a que el banco le entregue una liquidación de su crédito, y el costo de su término anticipado.

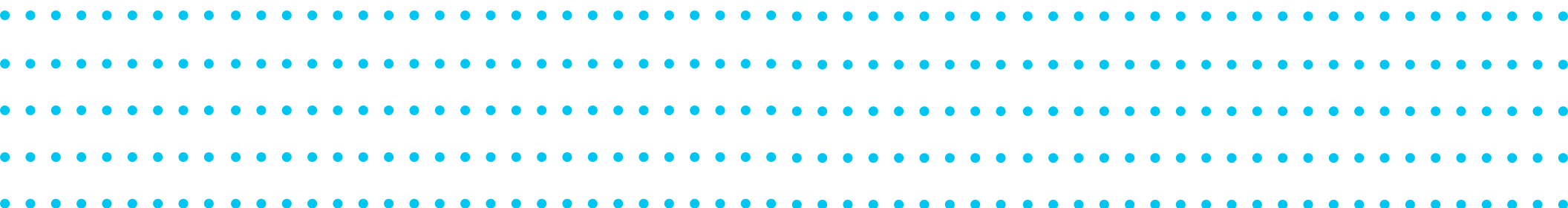


Productos/Servicios Financieros

Guía Explicativa

Créditos Hipotecarios

Agosto 2017



TODOS
POR
CHILE

