

**PROGRAMA  
CREDITO Y SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS  
CONSUMIDORES**

**CONSUMERS INTERNATIONAL – FUNDACIÓN AVINA**

Informe investigación sobre 5 bancos en Chile

BancoEstado  
Banco de Chile  
Banco Santander  
Banco BBVA  
Banco HSBC.

Por Alejandro Pujá Campos, ODECU Chile.

**Santiago de Chile, Noviembre del 2008.**

## Indice

Resumen ejecutivo	03.-
Antecedentes.	05.-
Situación general del endeudamiento en Chile	05.-
Créditos por institución.	06.-
Antecedente general a la oferta y variedad de créditos en Chile	06.-
BancoEstado	07.-
Banco de Chile	13.-
Banco Santander	15.-
Banco BBVA	17.-
Banco HSBC	20.-
Aspectos comunes a los bancos investigados	21.-
Contratos	21.-
Simuladores	21.-
Cláusulas abusivas	21.-
Cláusula de aceleración	21.-
Pagaré en blanco y mandato	23.-
Comisiones	24.-
Principales problemas detectados en el otorgamiento y/o pago de los créditos.	24.-
Aspectos generales: Información y publicidad	24.-
Promociones	25.-
Seguros	25.-
Cobranza	25.-
Repactaciones y avances en efectivo	26.-
Registro de morosidades	26.-
Cobranzas falsas	26.-
Confesión de deuda	27.-
Código de Conducta y Defensoría del Cliente	28.-
Conclusiones y recomendaciones	28.-

## Resumen ejecutivo

Chile exhibe una de las estructuras macroeconómicas que en el concierto latinoamericano especialmente se ha considerado, por muchos años, como un ejemplo a imitar.

Efectivamente, el país exhibe índices saludables y el buen manejo fiscal de los últimos años le permite enfrentar el actual escenario de crisis económica con bastante tranquilidad a juicio de todos los sectores de la política y economía nacional.

Sin embargo, a su vez, en el nivel microeconómico de la economía familiar, pequeños y medianos empresarios, el país también exhibe fenómenos preocupantes que deben ser adecuadamente abordados pues ya hay fuertes señales de los problemas que ello genera. Uno de ellos es el sobreendeudamiento, el cual tiene a lo menos tres causas, a saber:

1. Una marcada desigualdad en la distribución de la riqueza, existiendo una diferencia de aproximadamente 17 veces entre los que menos y los que más ganan. Esta diferencia ha sido marcada por distintos informes, entre ellos aquellos del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD, universidades y la Iglesia Católica que ha ingresado a los debates económicos con planteamientos como la propuesta de un “salario ético”, superior al mínimo legal obligatorio.

Lo anterior, aun cuando en los gobiernos de la concertación, post Pinochet, se ha aumentado año a año, el gasto social lo que ha sido un aporte real a la reducción de la pobreza.

2. Por otra parte, la sociedad chilena tiene rasgos que la ubican dentro de una sociedad consumista, con un creciente nivel de endeudamiento de las familias. Es posible que haya factores sociales y psicológicos detrás de los patrones de conducta que muestra el consumidor y sus familias, lo que requeriría un tratamiento adicional que excede esta investigación.

Lo objetivo, es el creciente proceso de sobreendeudamiento y aun cuando hay diferencias en las mediciones, todas coinciden en el aumento de los niveles de endeudamiento. Este consumismo, se verifica en que a pesar de las marcadas diferencias de ingresos, la mayoría de las familias accede a una serie de productos y servicios que no obtendría sino fuese a través del crédito. El uso excesivo del crédito, ha llegado al límite de la adquisición de alimentos y artículos de uso diario, como los de aseo personal, a través de tarjetas de crédito y propias de cadenas de supermercados o farmacias.

3. Finalmente, un tercer factor es la creciente penetración de los productos y servicios financieros en una población que no se encuentra preparada para un uso adecuado de ellos ya que el grueso de los clientes de bancos y casas comerciales que emiten líneas y tarjetas de crédito desconocen casi totalmente las reglas y normas que regulan el mercado. Tampoco existe una cultura que propenda hacia la responsabilidad en el deber de informarse, obligación legal desde la existencia de la ley 19.496, de protección de los consumidores, que lo establece en su Art. 3º, letra b).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:

b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse

Cabe mencionar que el mercado bancario chileno resulta un tanto complejo en cuanto a su regulación y es por ello que para entenderlo se debe recurrir a varios cuerpos normativos. Sin perjuicio de esto, en ODECU se estima que hay a lo menos tres normas legales que debieran ser conocidas por los consumidores para que se encuentren en mejor posición negociadora en lo precontractual de los actos de consumo y para un adecuado ejercicio de sus derechos ante diferencias con sus proveedores/acreedores. Estas normas legales son la ley de protección de los consumidores, N° 19.496; la ley sobre operaciones de crédito y dinero, N° 18.010 y la ley sobre protección de datos personales, N° 19.628.<sup>2</sup>

El crecimiento de los bancos los pone como el único sector con ganancias permanentes en más de 20 años, aun con crisis económicas globales, en buena medida por la debilidad negocial de los consumidores chilenos que se endeudan cada día más.

En este contexto, este informe pretende entregar luces sobre algunas de las razones del fenómeno descrito, la responsabilidad de algunos actores relevantes del sistema, los efectos del actual sistema y la necesidad de enfrentar, con algunas sugerencias expresadas al final del documento, un asunto que cada día que pasa extrema más las relaciones sociales, políticas y humanas de los chilenos.

---

responsablemente de ellos.

<sup>2</sup> Todas las normas citadas se pueden descargar desde la sección Información Legal de [www.misdeudas.cl](http://www.misdeudas.cl), a través del siguiente enlace: <http://www.misdeudas.cl/normativa.php>

## Antecedentes

### Situación general del endeudamiento en Chile

En Chile, permanentemente, aparecen estudios e informes que dan cuenta de la situación de endeudamiento nacional, existiendo fuentes oficiales públicas como el Banco Central de Chile, [www.bcentral.cl](http://www.bcentral.cl), y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, [www.sbif.cl](http://www.sbif.cl), y fuentes privadas como centros de investigación, organismos internacionales y universidades.

Se cita el siguiente artículo que sintetiza adecuadamente la situación nacional del último tiempo, basado en datos del Banco Central de Chile y la opinión de la Universidad Central, prestigiosa casa de estudios privada que trabaja en el tema del endeudamiento hace varios años.

*“La deuda total de los hogares chilenos estimada por el Banco Central a septiembre pasado fue de \$28.212 miles de millones, equivalentes al 34% del PIB. De dicho total, 72% corresponde a deuda bancaria y el resto incluye deudas en casas comerciales, cajas de compensación, cooperativas y compañías de seguro.*

*Dicha deuda agregada creció un 15% real anual y ha estado expandiéndose por sobre el crecimiento del ingreso disponible de las familias en los últimos cuatro años. El resultado final ha sido que la razón deuda ingreso (RDI) llegó a representar un 61,9% y la proporción de la carga financiera (RCI) respecto del ingreso disponible alcanzó un 20,4%, en septiembre del 2007.*

*En otras palabras, las familias chilenas están destinando un quinto de sus ingresos mensuales solo para servir las deudas contraídas en períodos anteriores. El peso de la deuda para algunos estratos críticos aparece así como una gota que puede rebalsarse en cualquier momento.*

*Las razones de este endeudamiento creciente son muchas y un estudio reciente de la Universidad Central distingue al menos tres causas para que en ciertos casos se llegue a un estado de sobreendeudamiento.*

*Primero, las familias “pobres” utilizan el crédito simplemente para sobrevivir, sin pensar que en el futuro simplemente no podrán pagar sus compromisos. Un 13,7% de las familias chilenas está en situación de pobreza y por lo tanto están desesperadas por obtener un crédito que les permita simplemente llegar a fin de mes.*

*Segundo, existen patrones de consumo importados y que en su gran mayoría buscan llenar (sin lograrlo) los vacíos emocionales creados por una sociedad contemporánea y en permanente transición, incentivando así la carrera consumista de las clases medias.*

*Tercero, existe una oferta indiscriminada de crédito a las familias, que se expande a través de personas con poca cultura en la gestión de los gastos. Existe una oferta crediticia sin límites y donde cada uno debe aprender a protegerse. En este sentido, los jóvenes han resultado ser un territorio fértil para desarrollar campañas atractivas para ofrecer crédito.”<sup>3</sup>*

---

<sup>3</sup> [http://www.ucentral.cl/prontus\\_ucentral/site/artic/20080813/pags/20080813131005.html](http://www.ucentral.cl/prontus_ucentral/site/artic/20080813/pags/20080813131005.html)

## **Créditos por institución**

### **Antecedente general a la oferta y variedad de créditos en Chile**

El mercado financiero chileno exhibe una amplia oferta crediticia. Se ofrecen créditos desde \$100.000 y hasta por varios millones y los plazos de pago se extienden hasta los 84 meses, si se complementa renta con el cónyuge y/o se contrata un crédito de consumo con garantía hipotecaria.

La tasa de interés aplicada es siempre la tasa máxima corriente con hasta un 50% de recargo, autorizado por la ley 18.010, sobre operaciones de crédito que regula esta materia.

## Banco Estado

Como resultó habitual en el examen de la información y la publicidad de los bancos investigados, BancoEstado entrega una amplia información sobre todos sus productos sin entregar dato alguno sobre una serie de aspectos que también son importantes para el cliente, como es el caso de la existencia de la cláusula de aceleración, el mandato y pagaré en blanco o la no obligatoriedad de los seguros que ofrecen.<sup>4</sup>

En otras palabras la información sobre los productos del banco es incompleta. Además, no es posible obtener vía Internet un contrato, a pesar de que en la página existe un menú con un botón denominado **Contratos**, pero este contiene sólo un contrato para activar y operar los servicios automatizados asociados a las tarjetas de crédito o débito que entrega el banco a sus clientes, denominado **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 24 HORAS - PERSONA NATURAL**.<sup>5</sup>

De una lectura somera de este contrato de activación de servicios no deja de llamar la atención el siguiente párrafo final de la cláusula cuatro del contrato para persona natural sobre **“Transferencias de información y de fondos”**, que reza:

*“El CLIENTE declara asumir todos los riesgos inherentes y los perjuicios derivados de los traspasos de fondos que realice, sea que provengan de causas imputables a su hecho o culpa o de causas ajenas atribuibles al dolo de terceros. Del mismo modo, declara asumir los riesgos por daños a terceros imputables a hecho suyo y los que se originen por cualquier causa, provenientes de la operación de traspaso de fondos. BancoEstado queda liberado de toda responsabilidad derivada del mal uso de las cuentas del CLIENTE y/o de terceros.”*

Volviendo al análisis de la información del crédito de consumo de BancoEstado, en el párrafo titulado **“Flexible”**, no se indica explícitamente que tal flexibilidad se traducirá en cobros adicionales por concepto del otorgamiento de nuevos plazos o prórrogas. Sólo se destaca el presunto beneficio de la flexibilidad del crédito en cuanto a mayores facilidades de pago y nada se dice sobre los cargos que esto implicará.

### **“Flexible:**

- Dispone de período de gracia para comenzar a pagar su primera cuota.
- Define el monto de su cuota de acuerdo a sus necesidades, ya que dispone de un amplio plazo para pagar.
- Alivia su presupuesto en meses de altos gastos, al elegir 2 meses del año, no consecutivos, sin vencimiento de cuotas.”

Respecto al subtítulo **“CÓMODO Y SEGURO”** nada se dice respecto de que el crédito abonado en cuenta corriente o chequera electrónica (tarjeta de débito) implica cargos adicionales por la existencia de estos productos adicionales, ni que el seguro es de aceptación voluntaria. Sólo más adelante, en las **Características** del crédito se menciona que el seguro es optativo, sin profundizarse en el punto.

<sup>4</sup><http://www.bancoestado.cl/E84F12BF4BAD436CB17D1BBEFA8F22AC/459A8A971A7F4EF79EFAA58785919B4F/99A16CD53A0C44379110791D03681EB1/2C55CCE0C5E640F4BE5201AF279849EE/2C55CCE0C5E640F4BE5201AF279849EE.asp>

<sup>5</sup><http://www.bancoestado.cl/0C86BFFAF1A04F6383AEB91B656CC294/5CE91B65E1364E2EB71BC23339A6B6D8/articulo/9798.asp?ayudaid=15>

En la práctica, los ejecutivos de venta, asumen que los créditos son con el seguro incluido y nada le mencionan al cliente quedando incorporado el seguro en la contratación vía suscripción del mismo por el cliente.

Se hace aparecer como un *beneficio* el cargo automático a la cuenta corriente, chequera electrónica o tarjeta de crédito de las cuotas mensuales, cuando en verdad esto sólo beneficia a la entidad bancaria sea porque hace más expedito el cobro del crédito como por el hecho de que cuando no hay saldo disponible estos cargos generan sobregiros que son castigados con las respectivas comisiones.

**“CÓMODO Y SEGURO:**

- Abono del Crédito en **Cuenta Corriente** o **Chequera Electrónica** de BancoEstado.
- Tranquilidad, al contar con **Seguro Crédito Protegido**.
- Pago Automático de las cuotas mensuales con cargo a la **Cuenta Corriente, Chequera Electrónica** o **Tarjeta de Crédito.**”

Se debe seguir navegando por la página para llegar a otra sección donde el cliente, si es diligente en la forma de buscar la información, se puede enterar de las **comisiones y cargos asociados**, por ejemplo a la chequera electrónica.<sup>6</sup>

No se puede acusar a BancoEstado de no tener a disposición de los clientes más información relevante de sus productos y servicios. De hecho, si uno observa en la línea superior hay un menú que incluye varios botones, entre ellos uno de **Tarifas** el cual nos remite a información esencial de un crédito.<sup>7</sup>

Sin embargo, en el texto informativo de las características del producto estudiado o de otros que se pueden revisar, no hay ninguna mención o invitación siquiera a explorar esa información, siendo tan fácil linkear dentro del texto aludido esta información relevante a la cual sólo se accede si se es curioso en la navegación del sitio.

El enlace para toda esta información relevantísima es el siguiente:

<http://www.bancoestado.cl/E84F12BF4BAD436CB17D1BBEFA8F22AC/7409FBD1B1804469B1DDA195AB8332D6/5C7EA309D79A4B61B7E71EE081C8CF83/5C7EA309D79A4B61B7E71EE081C8CF83.asp>

**Publicidad**

**CuentaActiva**

Del análisis de alguna publicidad seleccionada aleatoriamente, que releva algún producto importante destaca, por su pobreza, la que invita a contratar la CuentaActiva.<sup>8</sup>

Como puede verse, esta publicidad hace una mención de los beneficios del producto pero no permite, vía botones o enlaces en el mismo cuerpo del mensaje ni en las imágenes asociadas, acceder a detalles del mismo.

<sup>6</sup><http://www.bancoestado.cl/E84F12BF4BAD436CB17D1BBEFA8F22AC/459A8A971A7F4EF79EFAA5878519B4F/64C720732E53420699B77CC9F515741F/64C720732E53420699B77CC9F515741F.asp>

<sup>7</sup> <http://www.bancoestado.cl/bancoestado/inteditorformularios/genera.asp?datos=119>

<sup>8</sup><http://www.bancoestado.cl/E84F12BF4BAD436CB17D1BBEFA8F22AC/459A8A971A7F4EF79EFAA5878519B4F/283BE0618DC14C7AA3676B9F58AD7ABA/articulo/13139.asp>



Es decir, el cliente sólo tiene un mensaje general que alude a eventuales conveniencias de tener varios productos en uno sólo, con presuntos ahorros en los cargos, pero sin entregar más detalles ni indicar dónde obtenerlos.

Nuevamente, será la navegación acuciosa la que puede llevar a detectar las características específicas de este producto en la sección **Tarifas** ya mencionada.

### **Paga todo en 6, 12 ó 24 cuotas**

Otra promoción donde se ofrece no cobrar intereses ni comisiones, sin mayores especificaciones es la que se encuentra presente en este enlace:

<http://www.bancoestado.cl/E84F12BF4BAD436CB17D1BBEFA8F22AC/459A8A971A7F4EF79EFAA58785919B4F/42CA9C912DE34776A21F238D65222DCC/FEB335C3FCBC489BA90B9223C2000C4A/articulo/12968.asp>

Nuevamente, el acceso al presunto beneficio es copulativo, como puede deducirse de la lectura de la siguiente condición general:

*“Promoción cuotas sin intereses si el cliente paga oportunamente al vencimiento de cada estado de cuenta. Promoción válida hasta el 31 de diciembre de 2008 para compras realizadas en 6, 12 ó 24 cuotas con Tarjetas de Crédito BancoEstado, en comercios afiliados a Transbank S.A., bajo la modalidad "compra en cuotas". Compras en cuotas afectas al impuesto de timbres DL 3475, de cargo del cliente”*

Aun así, se debe pagar el impuesto de timbres siempre de cargo del cliente actualmente del 0,01% mensual y es una invitación al mayor endeudamiento que en caso de morosidad generará intereses y gastos de cobranza adicionales que compensarán largamente el no cobro actual de comisiones no definidas en la promoción e intereses.

### **Oportunidades irresistibles**

El caso de esta promoción es extraño, pues por una parte se menciona que hay un 0% de interés y luego, en la letra chica, se menciona que hay un cobro de acuerdo a la tasa de interés vigente.<sup>9</sup>

Oportunidades Irresistibles BancoEstado

Apovecha **AHORA** las Oportunidades Exclusivas para Clientes BancoEstado.

KEFWAY Your Way. Importador Fortaleza Con el respaldo de Gildemeister.

**BUSCA TU DESTINO**

Consulta por tus Oportunidades Irresistibles al **600 400 7000** Opción 2

<sup>9</sup><http://www.bancoestado.cl/4973877026634579BE74532DEEC717B0/25191BBF13864053A84C1515770853B6/articulo/13313.asp>

• **6, 12 ó 24** cuotas **0% interés** y sin comisión, oferta exclusiva pagando con tus Tarjetas de Crédito BancoEstado.



**SUPERLIGHT**

**Superlight 150cc**

Precio Oportunidad \$ 850.000  
Precio Referencia \$ 950.000

Oportunidad BancoEstado

**24** Cuotas de sólo **0%**  
**\$35.416\*** Interés  
Hasta Agotar Stock



**KW 125-F**

**Trabajo 125cc**

Precio Oportunidad \$520.000  
Precio Referencia \$590.000

Oportunidad BancoEstado

**24** Cuotas de sólo **0%**  
**\$21.666\*** Interés  
Hasta Agotar Stock



**MATRIX 150**

**Scooter**

Precio Oportunidad \$690.000  
Precio Referencia \$790.000

Oportunidad BancoEstado

**24** Cuotas de sólo **0%**  
**28.750\*** Interés  
Hasta Agotar Stock



**SPEED-150**

**Trabajo 150cc**

Precio Oportunidad \$690.000  
Precio Referencia \$790.000

Oportunidad BancoEstado

**24** Cuotas de sólo **0%**  
**28.750\*** Interés  
Hasta Agotar Stock



→ [NetSecurity](#)

→ [Motos Keeway](#)

→ [Medios Regionales](#)



Promoción válida desde el 06 de Octubre de 2008 hasta el 30 de noviembre de 2008 o hasta agotar stock de cada modelo, para cliente personas naturales, que realicen compras en locales KEEWAY adheridos a la promoción. Precio ofertado puede pagarse en 1 cuota precio contado o entre 6, 12 o 24 cuotas calculadas con la tasa de interés mensual vigente al momento de la compra, exclusivamente utilizando como medio de pago las Tarjetas de Crédito emitidas por el BancoEstado, o pagar con otros medios de pago BancoEstado aceptados por el comercio (Redcompra, cheques, vales vistas). Para el caso de la tarjeta de crédito, las cuotas deberán ser solicitadas directamente al momento de efectuar el pago. (\*) Valor cuota, calculado exclusivamente pagando con tarjetas de crédito BancoEstado en 24 cuotas sin interés. Todas las transacciones en cuotas están afectas al impuesto de timbres y estampillas (DL 3475), de cargo del cliente que se verá reflejado con la glosa "impuestos" en la facturación. La venta, entrega,

calidad de los bienes y cualquier servicio no bancario es de exclusiva responsabilidad de la empresa que vende y otorga el beneficio, no cabiéndole a BancoEstado responsabilidad alguna en ello ni en la ulterior atención que ello demande.



SI AÚN NO LAS TIENES  
SOLICÍTALAS AQUÍ.



Esta promoción podría catalogarse como inductiva a error o engaño, infringiendo la norma especial de protección de los consumidores que regula la materia.

### Simuladores

Resulta increíble que para simular un crédito en BancoEstado<sup>10</sup> se debe proporcionar un número de carné de identidad o rol único tributario válido. Si no se entrega ese dato, no se puede realizar la simulación. Esta práctica no tiene razón clara toda vez que es sólo una consulta y el navegante tiene derecho a efectuarla anónimamente. Registrar el número nacional de identidad aparece como un requisito inexplicable que atenta contra la privacidad de las personas.

Luego, al introducir un número de identidad válido, es obligatorio cargar la cuota en algún producto que se deberá contratar adicionalmente sea éste una Tarjeta de Crédito, la Chequera Electrónica o una Cuenta Corriente.

Al igual que en otros simuladores, viene premarcado un seguro denominado **Protegido**.

Es curioso que información aclaratoria sobre las condiciones generales de la contratación donde se menciona que las tasas aplicadas en la simulación son referenciales y que no es obligatoria la contratación de seguros y demases se mencione sólo después de efectuada la simulación, debiendo el navegante bajar en la pantalla que muestra el resultado de la simulación, la cual tiene una sospechosa línea gruesa gris bajo el cuadro que exhibe la simulación, lo que al golpe de vista hace pensar que ahí termina la página. Bajo esta línea viene toda esta información importante para el consultante, en un tamaño de letra discreto:

**“Nota:**

*Tasa preferencial solo válida para solicitudes realizadas por Internet y pagando la Cuota con un Medio de Pago BancoEstado (Cuenta Corriente, Tarjeta de Crédito, Chequera Electrónica o CuentaRut). El Valor Cuota incluye impuestos, notario (\$700) y seguros cuando corresponda. Para obtener un Crédito de Consumo no es necesario tomar seguros ni contratar servicios. Los valores proporcionados son referenciales y están sujetos a confirmación. Las tasas de interés podrían variar de acuerdo a las condiciones del mercado. Evaluación sujeta a aprobación del Banco.*

*Seguros intermediados por BancoEstado Corredores de Seguros S.A y las Compañías de Seguros que asumen los riesgos son Compañía MetLife Chile Seguros de Vida S.A.*

<sup>10</sup><http://www.bancoestado.cl/E84F12BF4BAD436CB17D1BBEFA8F22AC/36896BE6465146BA94C8D0D3C5CBE72B/257FB14F3D214FEEBB6B415E7DBA431A/257FB14F3D214FEEBB6B415E7DBA431A.asp>

**POL 2 88 013**, [CAD 2 97 002](#), [POL 2 92 015](#), [POL 2 98 024](#), Mapfre Compañía de Seguros Generales S.A. y Compañía de Seguros Generales Cardif S.A. [POL 1 90 031](#), [POL 1 91 057](#), [CAL 1 93 037](#) (plan c), depositadas en S.V.S.

Para mas información del Seguro Crédito Protegido ver **aquí**”

## Banco de Chile

### Consideraciones previas

Para contextualizar, es necesario decir que este banco pertenece al Citigroup que absorbió también al antiguo Banco de A. Edwards, entidad que históricamente estuvo dirigida al segmento medio alto de la población nacional. A su vez, el Banco de Chile, el banco donde la Fundación Teletón tiene su cuenta, ha ido evolucionando desde el otorgamiento de créditos a todos los sectores hacia atender al segmento medio alto lo que se nota claramente al revisar las ofertas, descuentos y promociones para sus clientes.

Es justo señalar que este banco entrega consejos útiles para el manejo de ciertos productos como es el caso de un Manual de la Cuenta Corriente,<sup>11</sup> así como recomendaciones y datos para la adquisición y mantención de un vehículo.<sup>12</sup>

### Política de cobranza

Como contrapartida al buen servicio ofrecido en estos dos ejemplos, la política de cobranza del Banco de Chile, desarrollada a través de la empresa SOCOFIN, se ubica entre las más agresivas del mercado financiero chileno. Esta afirmación categórica proviene de la experiencia de atención de endeudados en ODECU y a través del sitio [www.misdeudas.cl](http://www.misdeudas.cl).

Las tácticas de cobranza, especialmente aquellas de tipo extrajudicial incluyen todo tipo de presiones, indebidas inclusive, que genera muchos trastornos a los clientes. Esto se traduce en cobros abusivos y repactaciones inconvenientes a los deudores.

### Oferta de créditos

En relación a la oferta de créditos, al igual que todos los bancos analizados, el Banco de Chile tiene una amplia gama de productos con préstamos desde \$500.000 pagaderos en hasta 60 cuotas.

En relación a los créditos de consumo se ofertan a través de frases simples que destacan los beneficios y no se entrega mayor información respecto del contenido del contrato el que no está accesible a través de la web y tampoco cuando se solicita en las oficinas comerciales, lo cual además causa una gran extrañeza en los empleados bancarios.

El acceso a información más relevante se puede hacer desde un enlace incorporado dentro del cuerpo del mensaje publicitario. En otras palabras, es más fácil ubicar el punto de acceso a la información financiera y las condiciones de contratación.

Claro que la forma como se presenta la información financiera y las condiciones de contratación no es amigable ni facilita una clara comprensión dado, entre otros factores, por la cantidad de variables que se manejan y los distintos conceptos que se deben internalizar.

Esta dificultad se repite en todos los casos analizados. Se pueden descargar documentos, habitualmente en formato PDF desde los sitios webs y en el caso de visitar los locales de

<sup>11</sup><http://ww3.bancochile.cl/wps/wcm/connect/BancoDeChile/NuestroBanco/Atencion-al-Cliente/Autoatencion/Manual-de-Cuenta-Corriente>

<sup>12</sup><http://ww3.bancochile.cl/wps/wcm/connect/BancoDeChile/Personas/Simuladores/CreditoTuAuto>

atención esta información se encuentra en pizarras que suelen pasar inadvertidas o en impresos presentes en diarios murales ubicados en algún sector no siempre destacado dentro de las oficinas comerciales.

Si bien es cierto que hay conceptos comunes entre los distintos bancos, hay otros, como en este caso el concepto de “KIT”, que alude a la contratación de varios productos afecta a un valor de comisión mensual menor al de la contratación separada de los mismos productos, el cual es utilizado sólo por este banco.

## **Simuladores**

Al igual que en otros bancos, los simuladores exigen para su funcionamiento la introducción de un número de carné de identidad o rol único nacional válido. Pero no solo eso, en este caso, además se solicita la identificación total del consultante: <sup>13</sup>

Más que un simulador, esta es una herramienta de captación de clientes.

Por otra parte, al igual que otros simuladores bancarios, vienen con algunas opciones marcadas por defecto, como es el caso de la inclusión de algún seguro. Sólo cuando el cliente desactiva la opción aparece algún mensaje que da cuenta de que la contratación del seguro, por ejemplo, de desgravamen, es voluntaria y que su ausencia provocará el cobro de la deuda a los herederos del causante.

Otra opción premarcada es la de incluir el cobro de la cuota del crédito en la tarjeta de crédito o en la chequera electrónica, según sea el caso. Naturalmente, si no se es cliente, el marcar una opción de ese tipo implica que el banco evaluará la procedencia de aprobar la entrega adicional de una tarjeta o chequera electrónica con el correspondiente cargo adicional.

En lo demás, el Banco de Chile, cumple con mantener en su página web y oficinas de atención al público, la información financiera y relevante en materia de créditos y se mantiene absoluto silencio acerca de detalles del contrato el cual no resulta accesible sino hasta el momento de su firma. <sup>14</sup>

<sup>13</sup> <http://ww3.bancochile.cl/wps/wcm/connect/BancoDeChile/Personas/Simuladores/CreditoPersonal>

<sup>14</sup> <http://ww3.bancochile.cl/wps/wcm/connect/BancoDeChile/Personas/TasasComisionesBChile>

## **Banco Santander**

### **Consideraciones previas**

El Banco Santander es uno de los más importantes de Chile en cuanto a su capital y presencia en el mercado junto con dos de los otros bancos incluidos en esta investigación, a saber, el BancoEstado y el Banco de Chile.

Y al igual que este último, registra dentro de la experiencia de atención de ODECU y de [www.misdeudas.cl](http://www.misdeudas.cl) un nivel de inflexibilidad en el tratamiento de sus clientes morosos.

A diferencia de la empresa de cobranzas del Banco de Chile, SOCOFIN, que actúa muy agresivamente en la etapa prejudicial de la cobranza, el Banco Santander pasa rápidamente a la cobranza judicial de sus créditos, poniendo en serios aprietos a sus clientes que, presionados de esta manera, terminan repactando sus créditos en condiciones desfavorables.

### **Productos**

Por otra parte, el Santander Chile tiene una amplia gama de productos y servicios, así como ofertas especiales y promociones para sus clientes y vía Internet. Sus créditos van desde los \$500.000 sin topes definidos previamente, al estilo de los súper créditos españoles cada vez más largos.

El principal producto es el Superconsumo<sup>15</sup>. El nombre es consecuente con la tendencia crediticia española.

Al igual que en su folletería, se destacan los beneficios generales de la adquisición de sus créditos.

El texto informativo no difiere del que se encuentra en otros bancos, excepto en el primer párrafo que destaca una característica presente en otros créditos de otros bancos, esto es la posibilidad de postergar parte del servicio del crédito. Sin embargo, en este caso, se entrega una explicación más ejemplarizadora de cómo opera el mecanismo:

*“Este Crédito de Consumo permite postergar hasta el 60% del capital solicitado para pagarlo en la última cuota, con ello la cuota normal se reduce en hasta un 50%. Al vencimiento, automáticamente puede cursarse un Consumo normal al plazo inicial o bien pagarlo con recursos propios.*

### **Características Generales**

- *Crédito que se ajusta a tu capacidad de pago:*
  - *Plazo de hasta 60 cuotas mensuales.*
  - *Hasta 90 días para pagar la primera cuota.*
  - *Hasta 2 meses al año sin pagar cuotas.*

---

<sup>15</sup>[http://www.santander.cl/contenidos/productos/creditos/cre\\_con\\_flex.asp](http://www.santander.cl/contenidos/productos/creditos/cre_con_flex.asp)

- *Para bajar el valor de las cuotas mensuales, puedes postergar hasta el 60% del monto para el final y pagarlo como última cuota o bien convertirlo en nuevo crédito al mismo plazo inicial.*
- *Prepagos parciales o totales del crédito.*
- *Monto mínimo de \$500.000 y máximo según tu capacidad de pago.*
- *Pago automático de cuotas con cargo a Cuenta Corriente (PAC), Tarjeta de Crédito (PAT) o mediante cuponera para pagar en nuestra amplia Red de Sucursales.*
- *Seguros opcionales de [Desgravamen](#), [Desgravamen + Invalidez 2/3](#), [Vida + Accidente](#) y [Desempleo e Incapacidad Laboral Temporal](#).*

*Para obtener un Crédito de Consumo no es necesario tomar seguros ni contratar otros servicios.”*

A la izquierda de este mensaje se encuentra la herramienta de simulación. <sup>16</sup>

## **Simulador**

Este simulador también exige la introducción de un número de carné de identidad o RUT válido para poder operarlo, naturalmente con el objeto de poder captar al cliente si éste, en una fase posterior a la simulación completa sus datos en un formulario de contacto que se le ofrece.

En este simulador, a diferencia del de otros bancos, se señala con una referencia a pie de página que el incluir desfase en el pago de la primera cuota o meses en que no se pagará alguna cuota, se traducirá en un aumento del costo del crédito.

También viene con opciones premarcadas como aquella que manifiesta que se utilizará la tarjeta de crédito en la operación y la que contrata el seguro de desgravamen.

## **Tarifas y comisiones**

Nuevamente, información relevantísima sobre tarifas, comisiones y la ocasión en que se cobrarán se encuentra casi cayéndose de la página web, al lado izquierdo abajo, con letra gris clara. No se hace ninguna invitación para que el navegante busque o se ocupe de esa información.

Para verla se debe hacer click en el siguiente enlace:

[http://www.santander.cl/contenidos/info\\_corporativa/tarifas.asp](http://www.santander.cl/contenidos/info_corporativa/tarifas.asp)

Tampoco hay mención alguna al contrato que se debe suscribir ni forma de obtenerlo. En la solicitud de crédito efectuada personalmente en alguna sucursal, el ejecutivo parte preguntando por el número de identidad, para evaluar vía revisión de antecedentes comerciales si el solicitante es viable comercialmente. Es decir, lo que parte como una consulta por un crédito se transforma en una operación inquisitoria al solicitante el cual recibe una negativa de acceso a la información si sus antecedentes comerciales son malos.

---

<sup>16</sup>[http://www.santander.cl/simuladores/credito\\_consumo/simulador.asp](http://www.santander.cl/simuladores/credito_consumo/simulador.asp)



## Banco BBVA

El BBVA es de entre todos los bancos estudiados de un perfil bajo, sin excesiva publicidad en los medios y con un bajo nivel de conflictividad con sus clientes comparado con BancoEstado, el Santander y el Chile que aparecen dentro de la experiencia de atención de casos en ODECU y a través del sitio [www.misdeudas.cl](http://www.misdeudas.cl) con varios problemas en la relación con sus clientes y un manejo relativamente agresivo en la cobranza de las morosidades. Esto último se aplica especialmente a los casos del Banco Santander y Banco de Chile.

Los productos y servicios del BBVA también se ubican dentro de la media que ofrece el mercado financiero con préstamos desde \$500.000 con hasta 84 cuotas para pagar un crédito de consumo.

## Simulador

El simulador del BBVA es el único que no exige la introducción de un número de carné de identidad o rol único tributario válido para proceder a efectuar una simulación.<sup>17</sup>

Sin embargo, sí tiene premarcada la opción de contratación de un seguro de cesantía. A su vez, si se desmarca esta opción, se completan los datos de la simulación y se acepta para ver el resultado, se puede observar que no aparece el seguro de cesantía el cual tiene un mensaje de no solicitado, respetando la opción de desmarcarlo del consultante, pero, inmediatamente, en la línea siguiente, aparece el seguro de desgravamen integrado como cargo de la simulación, cuando ni siquiera se preguntó si se deseaba incorporarlo, como ocurre con el de cesantía.

Como puede verse este simulador no tiene la opción para eliminar la incorporación del seguro de desgravamen.

Sólo si se hace click en un botón de continuación sobre **Términos y condiciones**, se encontrará el consumidor con la necesaria frase de *“Para obtener un crédito de consumo no es necesario tomar seguros ni contratar otros servicios.”*, que, se estima, debería estar al inicio del proceso de simulación en forma más destacada.

## Tasas y comisiones

Nuevamente se repite el mal hábito de disponer el acceso a la información dura sobre tasas y comisiones, a través de un botón abajo, al final de la página web, con un tamaño pequeño que pasa inadvertido para un navegante distraído.

Asimismo, de los contratos no hay señal alguna, no se menciona su existencia ni se invita de modo alguno a obtenerlos previo a la contratación del producto elegido.

## Promociones

Del mismo modo que en promociones de los otros bancos estudiados, la publicidad de ella, al contrastarla con la letra chica y las excepciones o condiciones que se solicitan para obtener el beneficio publicitado suele implicar el cumplimiento de varios requisitos, sin perjuicio de que en algunos casos, sencillamente, la promoción es impracticable.

<sup>17</sup><http://www.bbva.cl/tlch/jsp/ch/esp/personas/productos/consumo/credconsbbva/index.jsp?Pestana=Simulador>

Al respecto véase la siguiente promoción<sup>18</sup> que exime del cobro de comisiones en compras a crédito, en el siguiente enlace, y pásese el Mouse de la computadora por el botón inferior izquierdo de términos **Legales** lo que generará un cuadro en azul, con letras blancas, delgadas, difíciles de leer que se transcribe a continuación, como claro ejemplo de lo complicado que puede ser cumplir con todos los requisitos para acceder a la promoción:

**"Usando mi plan de cuenta corriente no pago comisión"<sup>1</sup>**

**BBVA**

**Con razón elegí BBVA**

**Además, todos los planes incluyen:**

- Línea de Crédito 0% de interés hasta 3 meses.<sup>2</sup>
- Tarjeta Visa con descuento de \$40 por litro de bencina y compras de 2 a 24 cuotas sin interés ni comisión.<sup>3</sup>

Ver Legales Mayor información al 800 208080 adelante.

**"Usando mi plan de cuenta corriente no pago comisión"<sup>1</sup>**

**BBVA**

**Con razón elegí BBVA**

**adelante.**

(1) La exención en el pago de comisiones sólo aplica a la comisión de mantención del plan respectivo con todos sus productos activos y mientras mantengan dicha exigencia. La exención de esta comisión requiere alcanzar el volumen de negocios señalado en el Anexo de Comisiones del Plan Contratado y se aplicará mientras se mantenga dicho volumen.

(2) Exención de intereses aplica a líneas de crédito nuevas, contratadas a partir del 01/10/2008 para planes con todos sus productos activos y mientras mantengan dicha exigencia; Exención hasta por \$1.500.000 de cupo utilizado en planes Joven, Total y Familia y hasta por \$3.000.000 en planes Joven Preferente y Plus. Esta promoción estará vigente hasta agotar stock de 1.500 planes contratados ó hasta el 31 de Octubre de 2008, lo que ocurra primero.

(3) Precio de descuento por litro corresponde a un 5,73% en referencia a \$698 por litro de bencina de 95 octanos del día 18 de agosto del 2008. La vigencia de la promoción es hasta el 31 de Diciembre del 2008, los días viernes, sábado y domingo. Beneficio de compras de 2 a 24 cuotas sin interés sólo para personas naturales, titulares de Tarjeta de Crédito Visa BBVA. Promoción válida hasta el 31/12/2008. Aplica sólo a compras solicitadas de 2 a 24 cuotas en el comercio en Chile. No se incluyen en la presente promoción las transacciones de juegos de azar, ni avances en efectivo. Cuotas afectadas al impuesto al crédito, cual es de cargo del cliente.

Infórmese sobre la garantía estatal a los depósitos en su banco o en [www.sbf.cl](http://www.sbf.cl)

El texto, en el recuadro azul, dice lo siguiente:

*"(1) La exención en el pago de comisiones sólo aplica a la comisión de mantención del*

<sup>18</sup><http://www.bbva.cl/tlch/jsp/ch/esp/msite/planes.jsp>

*plan respectivo con todos sus productos activos y mientras mantengan dicha exigencia. La exención de requiere alcanzar el volumen de negocios señalado en el Anexo de Comisiones del Plan Contratado y se aplicará mientras se mantenga dicho volumen.*

*(2) Exención de intereses aplica a líneas de crédito nuevas, contratadas a partir del 01/10/2008 para planes con todos sus productos activos y mientras mantengan dicha exigencia. Exención hasta por \$1.500.000 de cupo utilizado en planes Joven, Total y Familia y hasta por \$3.000.000 en planes Joven Preferente y Plus. Esta promoción estará vigente hasta agotar stock de 1.500 planes contratados o hasta el 31 de Octubre de 2008, lo que ocurra primero.*

*(3) Precio de descuento por litro corresponde a un 5.73% en referencia a \$698 por litro de bencina de 95 octanos del día 18 de agosto del 2008. La vigencia de la promoción es hasta el 31 de Diciembre del 2008, los días viernes, sábado y domingo. Beneficio de compras de 2 a 24 cuotas sin interés sólo para personas naturales, titulares de Tarjeta de Crédito Visa BBVA. Promoción válida hasta el 31/12/2008. Aplica sólo a compras solicitadas de 2 a 24 cuotas en el comercio de Chile. No se incluyen en la presente promoción las transacciones de juegos de azar, ni avances en efectivo. Cuotas afectadas al impuesto al crédito, cual es de cargo del cliente.*

*Infórmese sobre la garantía estatal a los depósitos en su banco o en [www.sbif.cl](http://www.sbif.cl).*"

Cabe decir que respecto de la promoción del número 2, a la fecha de recoger la información ya se encontraba vencida, sin embargo, seguía disponible en la web del BBVA.

## **Banco HSBC**

El HSBC Bank Chile ofrece productos corporativos desarrollados para grandes empresas y multinacionales, con el fin de satisfacer necesidades de financiamiento y cobertura en moneda local, tales como financiamientos de exportaciones, boletas de garantía y créditos sindicados

Cuenta con una red internacional para apoyar negocios de importación y exportación.

De acuerdo a esta descripción, el HSBC Bank Chile no opera en el segmento de créditos personales ni financia adquisiciones de vehículos y viviendas, razón por la cual no es un objeto adecuado al estudio de esta investigación.

Sus oficinas se encuentran en el sector alto de la ciudad y no atendieron una solicitud para obtener mayor información sobre sus actuales operaciones.

## Aspectos comunes a los bancos investigados

### Contratos

Conseguir un contrato para su lectura previa a la firma, es uno de los cometidos más difíciles de alcanzar en Chile. Hay una práctica comercial que no colabora con el ejercicio del derecho a la información veraz y oportuna de los aspectos relevantes de los bienes y servicios contratados, como se estipula en el Art. 3º, letra b), de la ley 19.496, de Protección de los Consumidores, ya citado.

La regla general en Chile, es firmar sin leer los contratos. Más raro entonces es que alguien lo solicite para un examen previo.

### Simuladores

A su vez, los sistemas de cotización de créditos online no exhiben botones o enlaces para descargar los contratos tipos de cada crédito, debiendo conformarse el navegante con la información general, habitualmente no específica, existente en la página web del banco consultado.

Todos los bancos estudiados, excepto el BBVA, exigen la introducción de un número de identidad o rol único tributario, RUT, válido para poder operarlos. Asimismo, todos traen opciones premarcadas sea para la contratación de algún seguro como para la utilización de un producto adicional como una cuenta corriente o chequera electrónica para cargar la cuota y cobrarla.

### Cláusulas abusivas

Del examen de algunos contratos, se puede determinar la existencia de algunas cláusulas que nunca se mencionan siquiera en la publicidad habitual de los bancos analizados y menos se encuentra en sus páginas webs y cuyo efecto determina muchas veces la suerte que correrá el cliente durante el servicio del crédito.

- **Cláusula de aceleración:** Es posible que de todas las estipulaciones de un contrato de crédito, la cláusula de aceleración sea una de las más delicadas a la hora de su aplicación. La cláusula de aceleración suele tener una redacción como la siguiente:

*“El retardo o simple mora en el pago de una o más cuotas del crédito facultará al acreedor para efectuar el cobro del total del saldo adeudado como si fuese de plazo vencido”.*

Es evidente que si un cliente se ha retardado en el pago de un o más cuotas, cualquiera fuese la causa, menos podrá enfrentar la exigencia de pago del total del saldo de crédito.

Si bien es cierto que esta norma tiene una base legal presente en el Código Civil chileno, su uso indiscriminado se ha prestado para abusos que han beneficiado a los acreedores que la han utilizado.

El Código Civil chileno en su artículo 1496 dice:

*“El pago de la obligación no puede exigirse antes de expirar el plazo, si no es:*

*1º. Al deudor constituido en quiebra o que se halla en notoria insolvencia;*

*2º. Al deudor cuyas cauciones, por hecho o culpa suya, se han extinguido o han*

*disminuido considerablemente de valor. Pero en este caso el deudor podrá reclamar el beneficio del plazo, renovando o mejorando las cauciones.”*

La cláusula de aceleración es una versión más avanzada de esta norma legal pues como se puede ver en el artículo del Código Civil chileno se exige el cumplimiento de exigencias específicas legales, mientras que en la redacción de la cláusula de aceleración basta el simple retardo a atraso en el pago de una cuota lo que no puede, desde un primer momento, ser homologado a una situación de insolvencia del deudor.

El número 2 del citado artículo 1496 no se aplica a los créditos de consumo toda vez que en estos créditos no se constituyen cauciones especiales como es el caso de una hipoteca. Eso sí que es cada vez más común en Chile que se verifiquen procesos de consolidación de deudas con garantía hipotecaria.

A su vez, la cláusula de aceleración entraría en colisión con la norma especial de protección de los derechos de los consumidores, ley 19.496, que en su artículo 16 establece normas para las estipulaciones de los contratos de adhesión, letras a) y g) que dice:

*“Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:*

*a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;*

*g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.”*

Como se puede ver, la primera parte de la letra a) y toda la letra g) se oponen a lo que establece la cláusula de aceleración. Asimismo, en el mercado financiero y en general en todo el mercado chileno no se está efectuando la revisión de los contratos por ningún *órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales*.

Finalmente, aun cuando los contratos de crédito de consumo son de adhesión,<sup>19</sup> la falta de información de los consumidores impide que puedan resolver en buena medida, a priori, los eventuales efectos de la aplicación de dicha cláusula, bastando para ello la modificación manuscrita del texto reemplazando donde dice *“una o más cuotas del crédito”* por *“seis o más cuotas del crédito”*, de modo de dificultar se cumpla la condición de morosidad que faculta al acreedor para aplicar la cláusula.

---

<sup>19</sup> Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido. Art. 1, N° 6, ley 19.496.

En los pocos casos en que en ODECU hemos asesorado a personas que consultan **antes** de contratar, pues la mayoría consulta cuando tienen problemas de morosidad, se ha detectado que los propios ejecutivos de venta no saben de la existencia de la cláusula. Otros manifiestan sorpresa cuando el cliente se las menciona y desea modificarla. Los mejor entrenados indican que eso no es posible y que de todos modos, el cliente no debe preocuparse pues en la política de cobranza del banco, la cual nadie conoce, se estipularía que no se ejecuta judicialmente el cobro de ninguna obligación que tenga menos de tres o seis cuotas impagas.

La negociación de los aspectos generales de un contrato y especialmente de la cláusula de aceleración no es posible en Chile pues la casi totalidad de los consumidores desconoce la existencia de la cláusula en sus contratos y menos sabe cómo modificarla dentro de un proceso de negociación contractual que no resulta habitual en el consumidor chileno. Una campaña de información sobre la materia sería un elemento que podría modificar en forma importante esta situación.

**- Pagaré en blanco y mandato:** Se encuentra absolutamente generalizada en las prácticas de los bancos analizados la inclusión de cláusulas de mandato para la creación o suscripción de pagarés en blanco, las que permiten el cobro ejecutivo de la deuda.

Si bien esta práctica se encuentra avalada tanto por la legislación chilena como por normas dictadas por el ente estatal fiscalizador del sector bancario nacional, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, SBIF, ([www.sbif.cl](http://www.sbif.cl)), coloca demasiadas veces a los consumidores en desventaja a la hora de discutir la procedencia de determinados cobros.

En la experiencia de atención de casos que lleva ODECU como institución y también a través de la página [www.misdeudas.cl](http://www.misdeudas.cl), nos encontramos que ante diferencias que surgen con cobros en los estados de cuenta, reclamos por la contratación de seguros o, peor aun, por la solicitud de devolución de la prima cuando se ha cobrado sin haberse contratado el seguro, fenómeno cada vez más habitual, el banco tiene una herramienta rápida, eficaz, para hacer cambiar el centro de atención del reclamante que en vez de perseverar en su disconformidad debe enfrentarse a un cobro ejecutivo judicial.

Es cierto que una reclamación por un cobro indebido puede ser parte de las excepciones que un demandado podría hacer valer en la contestación de una demanda, sin embargo, eso requiere una asesoría jurídica y representación legal oportuna y especializada, lo que no es fácil de encontrar en el mercado jurídico chileno. La cantidad de abogados expertos en derecho de consumidores es mínima, desconocida por cierto, y en el hipotético caso de contar con un profesional que cumpla con los requisitos necesarios para efectuar una adecuada defensa, el costo de sus servicios lo puede hacer difícil o derechamente imposible de acceder.

En nuestra experiencia institucional se suele ver que la mayoría de las demandas de cobro son enfrentadas por los consumidores en forma pasiva, sin defensa jurídica ni asesoría financiera. En este escenario cualquier reclamación o disconformidad que tenga el cliente con el producto principal y los servicios asociados, pasa inmediatamente a segundo plano, pues ahora debe enfrentar el cobro acelerado de todo el saldo de su deuda.

Al respecto de este tema véase la minuta preparada por la Biblioteca del Congreso Nacional, titulada “Suscripción de pagarés en blanco en la contratación de créditos de consumo. Normas que avalan su práctica”.<sup>20</sup>

## **Comisiones**

La inclusión del cobro de comisiones en los contratos de bancos se ha hecho más común desde que hace algunos años el Servicio Nacional del Consumidor demandó colectivamente a siete casas comerciales por cobros indebidos, entre ellos de comisiones que ni siquiera se encontraban estipuladas.

Si bien es cierto que se ha avanzado en la explicitación de estos cobros no ha ocurrido lo mismo con la determinación de sus montos, donde todavía queda bastante por hacer.

Es así como nos encontramos con el cobro de comisiones de distinta naturaleza, por conceptos muchas veces que no cumplen con el requisito de corresponder a un servicio útil al cliente, aun cuando haya sido aceptado en forma general con la suscripción del contrato. Asimismo, los montos de los cobros no se condicen, ante una mirada simple y criteriosa, con los costos reales asociados al servicio, lo cual implicaría en algunos casos un enriquecimiento sin causa.

De este modo es que encontramos en Chile reclamos por comisiones de sobregiro muy superiores al monto del sobregiro, además del respectivo cobro de interés.

Por otra parte, los clientes muy poco reflexionan u objetan cobros que ya han asumido como corrientes en sus operaciones, como es el caso de las comisiones por uso de cajeros automáticos, transferencias electrónicas, solicitud de avances en efectivos, etc. Esta área es una materia que debe ser enfrentada dentro de campañas de educación de largo plazo, especialmente en el contexto del avance de la bancarización de todos los segmentos de la población.

## **Principales problemas detectados en el otorgamiento y/o pago de los créditos**

### **Aspectos generales: Información y publicidad.**

Se detectó una gran cantidad de información relacionada con tasa de interés, seguros, comisiones, impuestos de timbres y estampillas y un largo etcétera, que complica en demasía al consultante para determinar el costo total de un crédito. La circunstancia descrita dificulta la comparación de los costos de los distintos tipos de crédito, entre los oferentes del mercado.

Además, en el caso chileno cualquier simulación de un crédito no resulta vinculante pudiendo variar en cualquier momento varios o todos los factores constituyentes de un crédito. Esto significa que si en el curso de uno o dos días un consumidor se da el trabajo diligente de conocer las variables involucradas en el costo de un crédito y logra determinar cuál le resulta más conveniente, nada garantiza que cuando vuelva a aquel oferente que resultaba el más conveniente, obtendrá efectivamente el producto financiero tal como lo cotizó.

---

<sup>20</sup><http://minutas.bcn.cl/minuta3/pdf/Suscripcion%20de%20Pagares%20en%20Blanco%20en%20la%20Contratacion%20de%20Creditos%20de%20Consumo%20%20Normas%20que%20Avalan%20su%20Practica.doc>



## Promociones

En general, las promociones remiten a anexos, notas al pie de página, cuadros y esquemas de difícil abordaje, habitualmente en letras de menor tamaño y de colores grises, donde se precisan los alcances de las bases de la promoción.

Por ejemplo, si en una promoción se indica que el cliente podrá comprar a tasa de interés de 0%, se precisa en el apartado que la promoción es válida sólo para compras en 3 ó más cuotas y respecto de aquellas compras efectuadas en determinado periodo o siempre que cumplan con otros determinados requisitos que cuesta tener presente cada vez que se utiliza el sistema con el ánimo de aprovechar la promoción.

Si bien se cumple con la obligación de informar verazmente respecto de los aspectos relevantes de la promoción, la condicionalidad de los beneficios hace difícil su comprensión y uso conveniente, toda vez que el cliente debe recordar permanentemente las condiciones establecidas para la promoción, las cuales son copulativas, bastando el incumplimiento de una para que el beneficio no se haga efectivo.

## Seguros

En la legislación chilena, la contratación de seguros asociada a créditos es esencialmente voluntaria. Sólo son obligatorios los seguros de desgravamen e incendios en los créditos hipotecarios.

Sin embargo, la práctica habitual de todo el mercado crediticio nacional, lo que incluye a las grandes tiendas comerciales o retail, es la venta compulsiva, atada, de una variopinta diversidad de seguros.

Son pocos los oferentes que especifican en forma destacada que la contratación de los seguros es voluntaria. La gran mayoría lo omite y hay algunos que presentan los seguros como beneficios muy deseables dentro de sus productos. Estos últimos los hacen aparecer como elementos de la naturaleza del producto ofrecido, sin la menor mención a su carácter de contratación voluntaria.

Cabe decir que en Chile hay un par de aspectos relativos a los seguros que no ha sido adecuadamente abordado ni por el Estado a través de sus órganos pertinentes, entre ellos el Servicio Nacional del Consumidor, y menos por las asociaciones de consumidores. Estos aspectos son el adecuado ejercicio del **derecho a la libre elección** en la contratación de los seguros y el **derecho a la información** respecto de su cobertura, así como la certeza o confirmación de su contratación efectiva.

Asimismo, dado que los seguros se contratan con empresas relacionadas con el oferente del crédito, hay una colisión de intereses a la hora de activar sus beneficios, prefiriendo el acreedor perseguir el pago del deudor, sus herederos y/o el aval, antes de cobrar el seguro. Esto último irrogaría un desembolso a la empresa aseguradora relacionada.

## Cobranza

Como ya se ha mencionado con motivo de la conducta que adoptan algunos de los bancos mencionados, la cobranza extrajudicial y judicial de los créditos en Chile, siendo una actividad legítima, goza y se aprovecha de la debilidad de los consumidores que desconocen las pocas normas aplicables en sus casos, las que les pueden permitir

enfrentar de mejor modo las cobranzas situación que los lleva a cometer errores que sólo empeoran su situación.

Por otra parte, Chile exhibe un serio problema tanto de acceso a asesoría financiera y legal especializada como de posibilidad real de obtener representación judicial, lo que permite que se cobren vía judicial valores que, con la debida y oportuna defensa, los acreedores no podrían percibir.

### **Repactaciones y avances en efectivo**

Ejemplo del desconocimiento de los consumidores respecto de la normativa que los protege en la fase extra o prejudicial de la cobranza, son los casos de repactaciones del total de un crédito por la presión que ejercen los servicios de cobranza ante el atraso de una o más cuotas.

El consumidor no sabe que la ley le permite pagar, aun atrasado, y que el acreedor debe recibir el pago si este incluye el capital, los intereses y el gasto de cobranza extrajudicial y que esta operación es mucho más económica que la reprogramación del total del crédito.

Otra acción equivocada que se ha detectado es el retiro de los llamados avances en efectivo, pequeñas sumas de dinero presentes en las líneas de crédito de las tarjetas, vía cajeros automáticos, que los clientes destinan a pagar otra cuota de otro acreedor. Un estudio del Servicio Nacional del Consumidor,<sup>21</sup> informó el año 2007 que sólo la comisión de un avance en efectivo de \$50.000 podía superar en algunos casos el mismo monto retirado del cajero, más intereses.

### **Registro de morosidades**

Asimismo, a pesar de que se ha avanzado en materia del registro de morosidades, regulado actualmente por la ley 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, siguen existiendo conflictos por cobros efectuados por los acreedores para eliminar a los deudores de los registros a pesar de que ya han pagado o regularizado de otro modo su caso.

Esta situación sigue siendo una fuerte presión para las personas, especialmente en su calidad de trabajadores, pues su acceso al empleo se ve coartado por la presencia de anotaciones comerciales negativas, dándose caso de pagos de créditos o reconocimiento de obligaciones prescritas o incobrables por otras causas, motivadas sólo por la necesidad del cliente de aclarar su situación ante el registro de morosidad.

### **Cobranzas falsas**

No siendo suficiente para los acreedores, el contar con una estructura que poco o nada protege a los consumidores, en Chile se efectúan cobranzas falsas o que se sirven de triquiñuelas al margen de la legalidad y la ética para obtener el pago de obligaciones caducas, incobrables o prescritas.

Un caso dramático ya denunciado por ODECU nacional y también por su filial de Rancagua,<sup>22</sup> es el que da cuenta el programa de la Televisión Nacional de Chile, "Esto no tiene nombre" que le dedicó un capítulo al caso de una empresa de cobranza aun

<sup>21</sup><http://www.sernac.cl/noticias/detalle.php?id=1781>

<sup>22</sup><http://odecurancagua.blogspot.com/2008/01/continan-cobranzas-irregulares-en.html>

existente, RECSA, que ha llegado a los extremos que se informan en el capítulo denominado “Deuda prescrita”.<sup>23</sup>

Algo similar ocurre con una serie de actuaciones que infringen las normas establecidas en el Art. 37 y siguientes de la ley del consumidor que regula las actuaciones legítimas de los acreedores en materia de cobranzas extrajudiciales.

En ambos casos, a pesar de haber fallos que han castigado los abusos, estos se siguen cometiendo, teniendo en ODECU y a través de [www.misdeudas.cl](http://www.misdeudas.cl), permanentemente situaciones de demandas falsas, apremios ilegítimos de diversa naturaleza, como informar al empleador o a terceros ajenos a la deuda la situación de morosidad del cliente.

### **Confesión de deuda**

Talvez la situación más delicada, por encontrarse amparada por la normativa legal chilena, la constituye una acción prejudicial, preparativa de la vía ejecutiva, denominada *citación para confesión de deuda*.

A partir de una citación, notificada legalmente por orden de un tribunal, se puede obtener la declaración explícita afirmativa de reconocimiento de una deuda de la cual no se cuenta con título ejecutivo alguno que la sustente y por lo cual no se ha podido cobrar.

La comparecencia personal del interpelado, sin la debida asesoría o su sola inasistencia a la instancia, generará un título ejecutivo a partir del cual el acreedor podrá perseguir, legítimamente, el cobro de lo que desde un principio estipuló como deuda. Este procedimiento permite revivir deudas que de otro modo no podían cobrarse.

Cabe mencionar que las cobranzas judiciales en Chile suelen efectuarse sin oposición legal de los ejecutados, como ya se ha mencionado, y el objeto de ellas no es precisamente obtener el pago vía embargo y remate de bienes, pues en la mayoría de los casos las deudas son muy superiores al valor de remate de los bienes muebles de los deudores. Las acciones de cobranza apuntan hacia la presión para provocar las reprogramaciones que aumentan artificialmente las deudas.

Es tanto lo que deben algunos sectores que en los procesos de asesoría que se les otorga en ODECU, se llega a evaluar inclusive la conveniencia, en algunos casos, de permitir el remate de los bienes muebles de un deudor, de modo que la cobranza judicial agote sus efectos y por tanto se haga ineficaz hasta que el deudor no exhiba nuevos bienes. Se aconseja en esos casos que sean otros los familiares que alhacen nuevamente la residencia familiar, de modo que no puedan los acreedores embargar eficazmente, de nuevo, al deudor.

Todo lo descrito en este capítulo sobre las cobranzas y en general sobre las conductas de los bancos, especialmente en la etapa precontractual entregando información sesgada, omitiendo otra relevante y dificultando el acceso a los contratos y sus estipulaciones, hace dudar de la adhesión genuina de los bancos a un código de conducta y ética que han suscrito y a un sistema extrajudicial de resolución de divergencias radicado en una defensoría del cliente.

---

<sup>23</sup><http://noticias.tvn.cl/estonotienenombre/2008/index.aspx?idc=25404>

## Código de Conducta y Defensoría del Cliente

Cabe señalar que los bancos estudiados pertenecen a la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, ABIF, [www.abif.cl](http://www.abif.cl) y adhieren al Código de Ética y Conducta<sup>24</sup> del gremio y al sistema de Defensoría del Cliente<sup>25</sup> creado hace poco tiempo con resultados inciertos hasta la fecha.

Desde ODECU vemos con dudas la adhesión efectiva de los bancos a los postulados del Código y que la labor de la Defensoría sea un intento real de solucionar las reclamaciones de sus clientes y no se utilice como un sistema de alerta temprana para detectar los conflictos y, en vez de enfrentarlos, buscar la forma de neutralizar al reclamante con acciones contrarias a sus intereses, como la dilatación innecesaria de la resolución del problema o la judicialización del conflicto por parte de la entidad bancaria.

Nos atrevemos a semejantes afirmaciones, basados en la experiencia de atención de casos en ODECU y a través de [www.misdeudas.cl](http://www.misdeudas.cl) donde se da la dicotomía entre la atención que se le otorga al eventual cliente, para captarlo y venderle productos financieros y el trato que se le da cuando manifiesta disconformidad con algún aspecto de lo contratado o, peor aun, en el caso de cualquier morosidad.

De todos modos la existencia de la ABIF, su Código de Ética y la Defensoría, pueden ser un interesante punto de partida para un acercamiento entre las organizaciones de consumidores y los bancos. En ODECU estimamos que se deben crear instancias extrajudiciales y no contenciosas de resolución de conflictos para materias financieras y de consumo en general.

De ahí la propuesta de hace dos años de una ley de insolvencia de hogares,<sup>26</sup> levantada por ODECU y recogida por parlamentarios de la Concertación de gobierno pero que no ha avanzado en el proceso legislativo, encontrándose hoy sin urgencia por el Ejecutivo.<sup>27</sup>

En la propuesta de ODECU se propone la existencia de una instancia de mediación al estilo alemán, al cual pueda acudir el deudor persona natural para que sea esta instancia la que establezca planes de pagos, morigere intereses y gastos de cobranza, y permita el cumplimiento de buena parte de las obligaciones del deudor, a un menos costo financiero y también de tipo psicológico y social, especialmente a nivel familiar, costo pocas veces evaluado y que debe asumir de un modo u otro, la sociedad en general y hasta el Estado en situaciones específicas de presión social que se hacen cada vez más frecuentes en Chile.

## Conclusiones y recomendaciones

El abordaje del proceso de sobreendeudamiento que exhibe Chile, requiere la intervención de distintos entes y acciones en varios niveles.

La información obtenida en esta investigación y la experiencia de ODECU y del trabajo efectuado a través del sitio [www.misdeudas.cl](http://www.misdeudas.cl), permite sugerir acciones e ideas de corto y mediano plazo para enfrentar de mejor modo el tema y sus ramificaciones.

<sup>24</sup><http://www.abif.cl/textoGenerico.php?id=51>

<sup>25</sup><http://www.abif.cl/defensoria.php>

<sup>26</sup>[http://www.odecu.cl/index.php?option=com\\_content&task=view&id=373](http://www.odecu.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=373)

<sup>27</sup>[http://www.misdeudas.cl/mostrar\\_noticias.php?id\\_noticia=448](http://www.misdeudas.cl/mostrar_noticias.php?id_noticia=448)

Entre las acciones e ideas a desarrollar, se encuentran:

1. Promover una legislación de insolvencia de hogares, como la presentada al Congreso Nacional de Chile, de modo que exista un escenario distinto al actual judicial, contencioso, de difícil acceso y oneroso, que permita la rehabilitación del deudor a través del cumplimiento de sus obligaciones, objetivo de responsabilidad, y su reinserción en el mercado como sujeto de crédito, objetivo de un libre mercado sano.
2. Revisión de la ley 18.010, sobre operaciones de crédito y dinero, en algunos aspectos relevantes, tales como:
  - a) Disminución de la posibilidad de capitalización de intereses que hoy se permite cada 30 días.
  - b) Disminución de la tasa máxima de interés corriente y de morosidad que en ambos casos, permite un agregado adicional de hasta un 50%.
3. Examen administrativo por órganos estatales competentes como el Servicio Nacional del Consumidor y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de las cláusulas de los contratos del mercado bancario, de modo de ajustarlos a la legislación vigente, especialmente a la de consumidores en lo relativo al artículo 16 sobre normas de equidad en las estipulaciones de los contratos de adhesión.
4. Campañas educativas permanentes sobre derechos de los usuarios de servicios financieros, concepto ausente en el mercado nacional, acerca de aspectos precontractuales y el correcto ejercicio de sus derechos en materias bancarias, denunciando una serie de malas prácticas permanentes en el mercado, algunas de las cuales se han indicado en este informe.
5. Creación de instancia de diálogo con operadores bancarios que exhiban un mayor compromiso con conceptos de Responsabilidad Social Empresarial y afines, incorporando a los entes reguladores estatales, para establecer fórmulas amistosas, no contenciosas de resolver diferencias de cualquier naturaleza, en cualquier fase de ellas y haciendo un cambio en la actual política, de exclusión temática, que se aplica a través del Defensor del Cliente de la ABIF.
6. Intervenir en la actual discusión sobre la creación de un registro único y consolidado de deudas, el cual de ser aprobado en forma deficiente puede tener efectos impensados y desastrosos efectos en amplios sectores del país.<sup>28</sup>
7. Incorporar el concepto de Tasa Anual Equivalente<sup>29</sup> de modo de que los consumidores puedan disponer un indicador objetivo para la comparación matemática de los costos reales entre los créditos cotizados.
8. Establecer un efecto vinculante explícito a las cotizaciones u ofertas entregadas por los ejecutivos bancarios a los clientes de modo que sean exigibles dentro de un determinado plazo, evitándose el cambio permanente de las condiciones contractuales. Esto hoy es posible por la aplicación de las normas de información y publicidad de la ley del consumidor, pero ello, de ser necesario requiere el conocimiento previo de la técnica por parte del consultante y una eventual intervención de un tercero que presione al cumplimiento de la oferta, sea éste el ente estatal de protección de los consumidores,

<sup>28</sup> [http://www.odecu.cl/index.php?option=com\\_content&task=view&id=423](http://www.odecu.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=423)

<sup>29</sup> [http://www.consumer.es/web/es/economia\\_domestica/finanzas/2002/10/15/53081.php](http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/finanzas/2002/10/15/53081.php)

SERNAC, una asociación de consumidores o un tribunal de justicia.