

Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios

Santiago, 2 de enero 2022

I. Resumen

Esta propuesta de modificación del Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios busca mejorar la comprensión de la información financiera por parte de los consumidores y entregar información útil que promueva la comparación de productos ofrecidos por las distintas instituciones financieras. A partir de estudios empíricos y una recopilación de la evidencia internacional, se establecieron nuevos requisitos en cuanto al contenido y formato de las distintas hojas y cartillas informativas que las instituciones financieras entregan al consumidor de créditos hipotecarios. Entre otros cambios, se incorporaron secciones que incentivan y guían a los consumidores hacia la simulación y cotización de ofertas en distintas instituciones financieras y se diseñaron secciones que resumen las características e indicadores fundamentales del producto que el consumidor contrató o evalúa contratar. Así también, se estableció un orden de presentación de las distintas secciones y un lenguaje simplificado para la presentación de la información. Finalmente, la propuesta de modificación que se somete a consulta pública contempla la actualización de otros aspectos del Reglamento para hacerlo consistente con los nuevos formatos de cartillas y hojas diseñadas (y potenciar el buen funcionamiento de estas) y con otros cambios normativos que han sucedido en el último tiempo.

II. Antecedentes

En julio de 2012 fue publicado en el Diario Oficial el Decreto N° 42 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios (el “Reglamento”), el cual incorporó una serie de obligaciones para los proveedores de dichos productos, con el objetivo de facilitar la comprensión por parte de los consumidores respecto de los productos que estaban contratando, y disminuir las asimetrías de información. Sin embargo, se ha observado que persiste un alto grado de desconocimiento por parte de los consumidores de sus productos financieros, y que algunas de las obligaciones que impone el Reglamento no han sido del todo efectivas para cumplir su objetivo.

En este contexto, el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”), en conjunto con equipos académicos, llevó a cabo estudios experimentales, junto con análisis cualitativos y de revisión de experiencia internacional, con el objetivo de rediseñar las cartillas y hojas informativas que los proveedores de créditos hipotecarios les entregan a los consumidores para promover un mejor entendimiento de la información y una mayor comparación de alternativas por parte de estos últimos. A partir de este cuerpo de trabajo, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo ha liderado, junto con SERNAC, un trabajo colaborativo en el que han participado, entre otros, el Ministerio de Hacienda y la Comisión Para el Mercado Financiero y que ha conducido a la propuesta de modificación de Reglamento que hoy se **somete** a consulta pública. La evidencia recogida muestra que los cambios propuestos favorecen tanto el

entendimiento de la información por parte de los consumidores como la disposición a comparar y evaluar distintos productos financieros.

III. Contenido del Reglamento

La propuesta de modificación contempla la inclusión de las siguientes secciones, con pequeñas variaciones, en todos o algunos de los documentos informativos que los proveedores de crédito hipotecarios entregan a los consumidores:

1. **Encabezado:** en esta sección, el proveedor se identifica, indicando su nombre y/o incorporando de su logo y se dirige al consumidor con nombre y apellido. Asimismo, se deberá incorporar una nota que señale que el formato del documento ha sido diseñado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y SERNAC, y que es entregado en cumplimiento de la Ley Nº 19.496.
2. **Resumen de las características del crédito hipotecario:** en esta sección se presentan las características fundamentales del crédito cotizado, por contratar o vigente. Entre otros elementos, se deberá mencionar tasa de interés, pie, fecha de inicio del crédito, número de dividendos, Carga Anual Equivalente (CAE) y Costo Total del Crédito (CTC). El objetivo de esta sección es darle al consumidor, de manera simple, la información crucial sobre el producto financiero.
3. **Información sobre condiciones del mercado del crédito hipotecario:** se incorpora un comparador entre la tasa de interés anual que se le ofrece al consumidor, o que este tiene vigente, y una tasa anual promedio de mercado. Se detalla la construcción de la tasa de mercado y se le advierte al consumidor que este indicador de mercado constituye simplemente un dato referencial que se le entrega para efectos de comparación y búsqueda de otras alternativas. Finalmente, se indica el posible ahorro total que podría obtener el consumidor, al optar por un crédito alternativo bajo la tasa de mercado indicada. El objetivo de la sección es motivar al consumidor a buscar y evaluar productos financieros alternativos.
4. **Información para comparar las condiciones:** se desglosan y explican los componentes del Costo Total del Crédito (CTC). Así también, se presenta y explica la Carga Anual Equivalente (CAE) del crédito hipotecario. Finalmente, se le sugiere al consumidor que, bajo igual monto y plazo del crédito, opte por un menor CTC y/o CAE. El objetivo de la sección es motivar y guiar al consumidor para que evalúe productos financieros alternativos.
5. **Paso a paso para buscar y comparar ofertas de crédito hipotecario:** en esta sección se guía al consumidor para que busque opciones alternativas al crédito hipotecario ofrecido o vigente. Se incluye una serie de pasos que invitan al consumidor a simular créditos hipotecarios y tomar decisiones considerando la Carga Anual Equivalente (CAE) y/o Costo Total del Crédito (CTC).
6. **Información sobre la hipoteca del crédito hipotecario:** se describen los tipos de hipoteca existentes, esto es, hipoteca específica e hipoteca general, y se menciona el tipo de hipoteca cotizada, por contratar o vigente.
7. **Información sobre seguros asociados:** se describen los seguros asociados al crédito hipotecario cotizado, por contratar o vigente. Entre otros elementos, se indica el costo mensual y el proveedor de cada seguro y se describe la cobertura del mismo.

En términos generales, el contenido de los documentos informativos será el siguiente:

- a. Cartilla Trimestral de Crédito Hipotecario:** entre otras secciones, este documento incluirá encabezado, resumen de las características del crédito hipotecario vigente, información sobre el mercado del crédito hipotecario e información para comparar las condiciones del producto vigente. El objetivo de la cartilla es presentar la información fundamental sobre el crédito hipotecario vigente y motivar y guiar al consumidor en la evaluación del prepago de su deuda y la contratación de opciones alternativas.
- b. Hoja de Resumen Contrato:** entre otras secciones, este documento incluirá encabezado, resumen de las características del crédito hipotecario a contratar, información sobre el mercado del crédito hipotecario e información sobre la hipoteca del crédito hipotecario y sobre los seguros asociados. El objetivo de esta hoja es presentar la información fundamental sobre el crédito hipotecario a contratar y promover que el consumidor revise que lo contratado sea lo ofrecido.
- c. Hoja de Resumen Cotización:** entre otras secciones, este documento incluirá encabezado, resumen de las características del crédito hipotecario cotizado, información sobre el mercado del crédito hipotecario e información para comparar las condiciones del producto vigente. El objetivo de la cartilla es presentar la información fundamental sobre el crédito hipotecario cotizado y motivar y guiar al consumidor para que evalúe otras alternativas cuando sea conveniente.
- d. Simulación:** este documento incorporará una tabla que resume las variables relevantes de los distintos créditos hipotecarios simulados por un proveedor (tasa de interés, CAE, pie, etc.). Deberá estar dirigido a un consumidor solicitante, indicando su nombre y RUT y tomando en consideración su renta líquida mensual. A su vez, esta hoja deberá incluir una sección que guíe a los consumidores, paso a paso, para que busquen opciones alternativas al crédito hipotecario ofrecido o vigente. Esta hoja pretende simplificar la entrega de información sobre los distintos créditos hipotecarios simulados por el proveedor, y motivar al consumidor a solicitar simulaciones y cotizaciones a otras instituciones.

Por último, cada uno de los documentos descritos incluye mensajes específicos que buscan resaltar cierta información clave para el objetivo del documento o para ayudar al consumidor a entender correctamente la información y tomar mejores decisiones. Así también, se utilizan símbolos y un lenguaje sencillo para incrementar la efectividad de la comunicación.

IV. Entrada en Vigencia

Las modificaciones introducidas por el Decreto propuesto al Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios, entrarán en vigencia una vez transcurridos seis meses de su publicación en el Diario Oficial.