

Sobrendeudamiento y Gestiones de Cobro

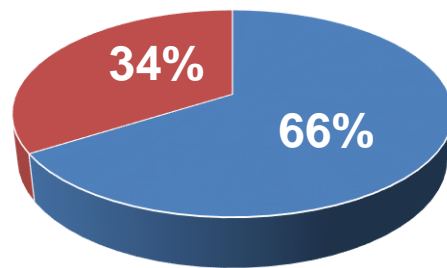
Subdirección de Consumo
Financiero
Noviembre de 2020

Endeudamiento en Chile

La situación de endeudamiento y morosidad en Chile afecta una gran cantidad de personas. Algunas cifras:

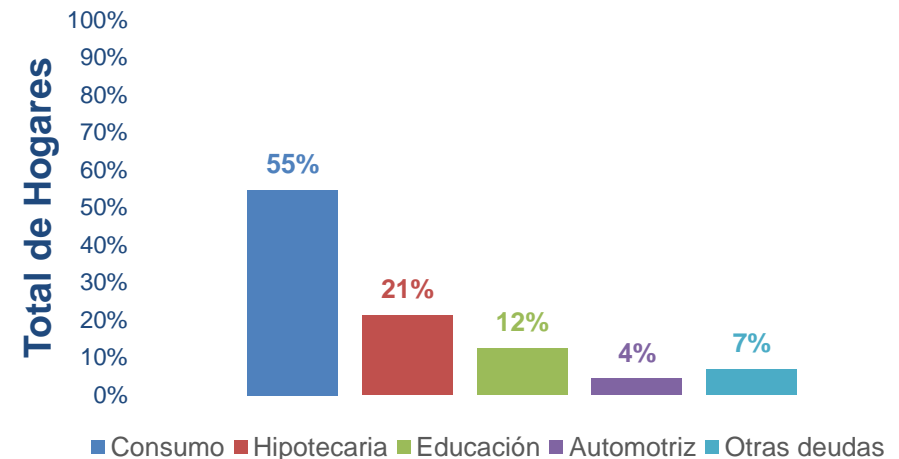
- De acuerdo a la **Encuesta Financiera de Hogares (2017)**, elaborada por el **Banco Central de Chile**, el 66% de los hogares declara tener alguna deuda.
- El tipo de deuda más común entre las familias chilenas es la deuda de consumo (el 55% de los hogares la poseen).

Endeudamiento de los Hogares



■ Hogares con deuda ■ Hogares sin deuda

Hogares y Tipo de Deuda



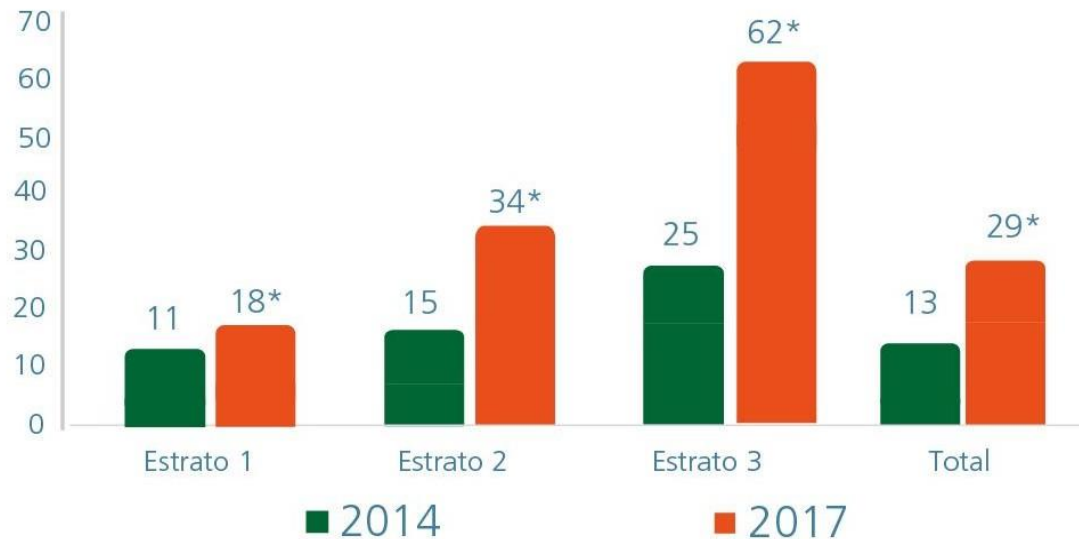
Fuente: BCH

Endeudamiento en Chile

De acuerdo a la misma encuesta:

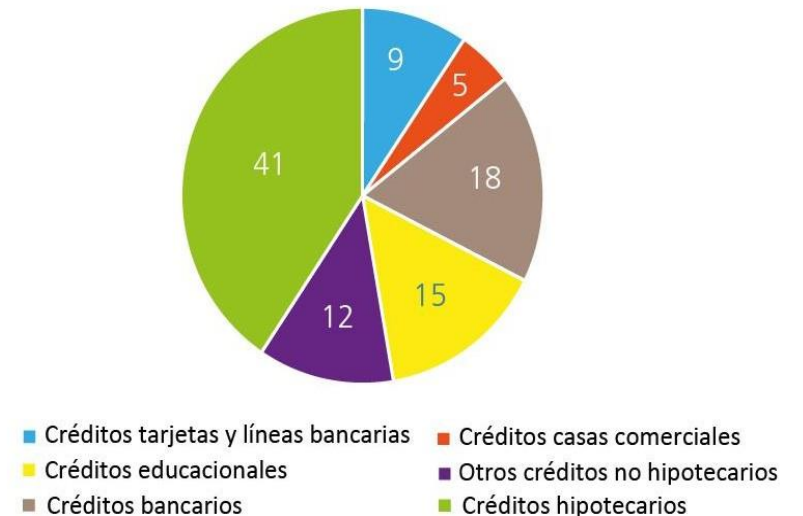
- Existe un aumento en el RDI mediano en todos los estratos
- El crecimiento de las deudas está explicado principalmente por la deuda hipotecaria

RDI: Razón de deuda total a ingreso disponible anual del hogar mediano



Hogar mediano por estrato de ingreso, %

Crecimiento de la deuda por hogar mediano según producto (%)



Fuente: BCH

Endeudamiento en Chile

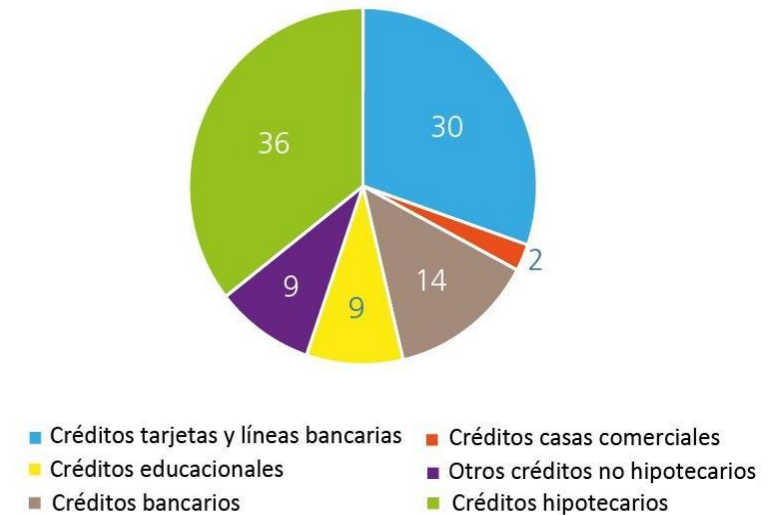
De acuerdo a la misma encuesta:

- El hogar mediano en Chile destina el 25% de su ingreso disponible al pago de deudas mensualmente. En el 2014 los hogares destinaban un 20%.

RCI: Razón de carga financiera a ingreso disponible del hogar mediano

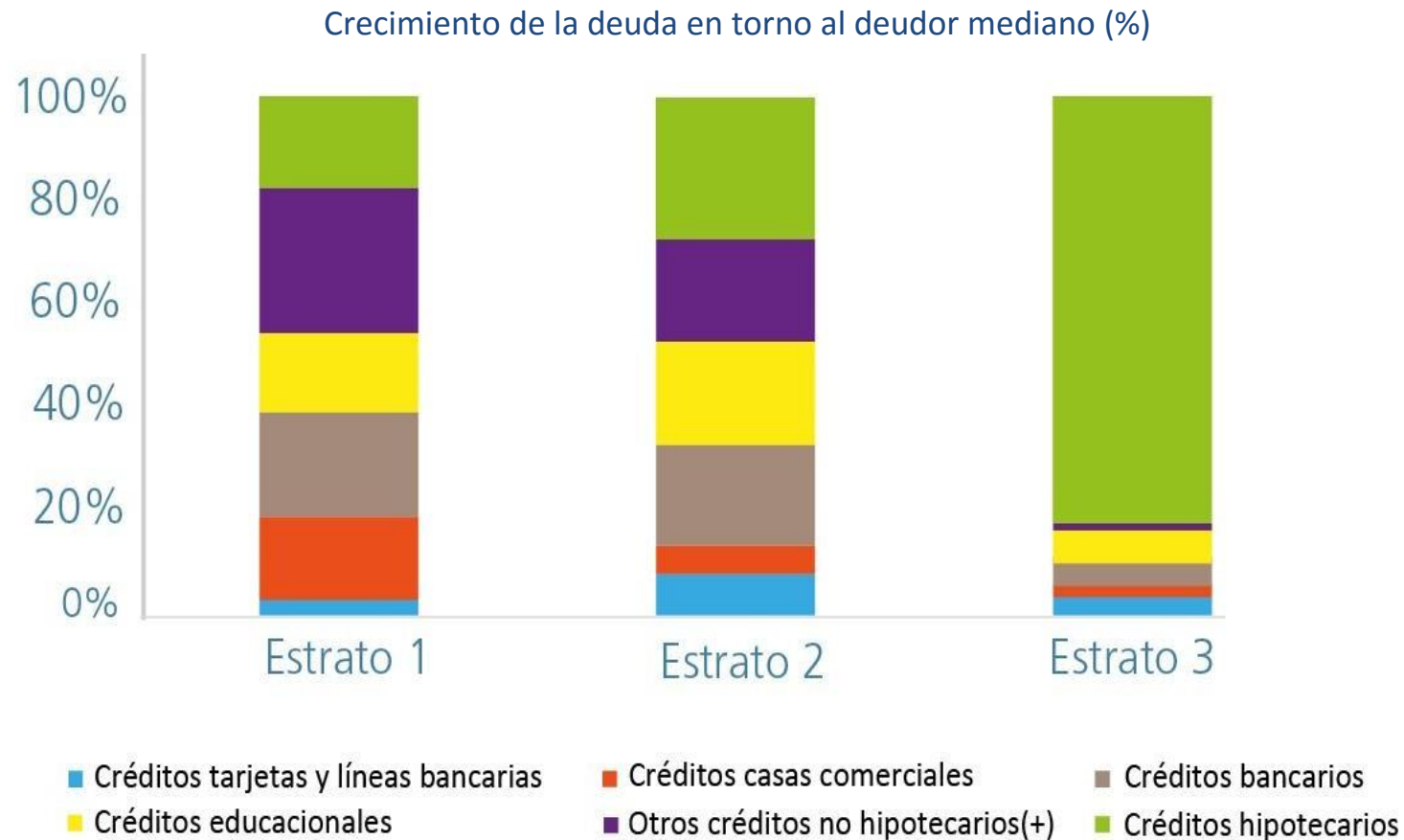


Crecimiento de la carga financiera en torno al deudor mediano (%)



Endeudamiento en Chile

- Los créditos no hipotecarios son los componentes mayoritarios en la deuda del estrato 1. Para el estrato 3, el componente más importante es el crédito hipotecario.

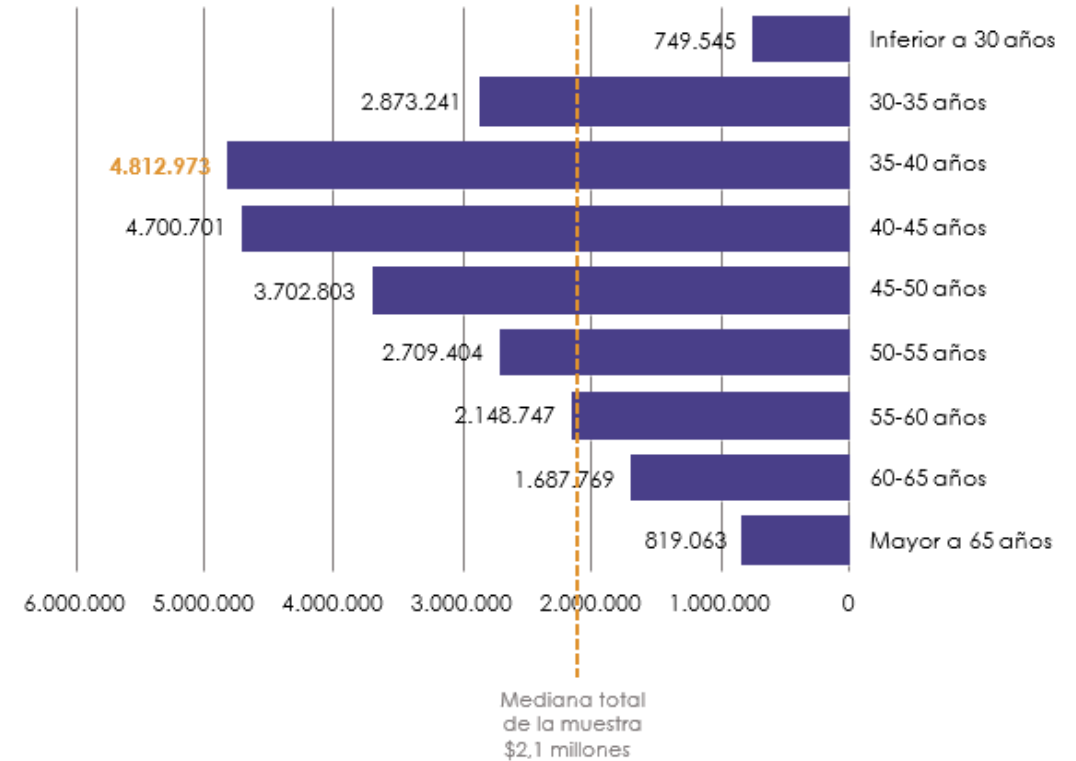
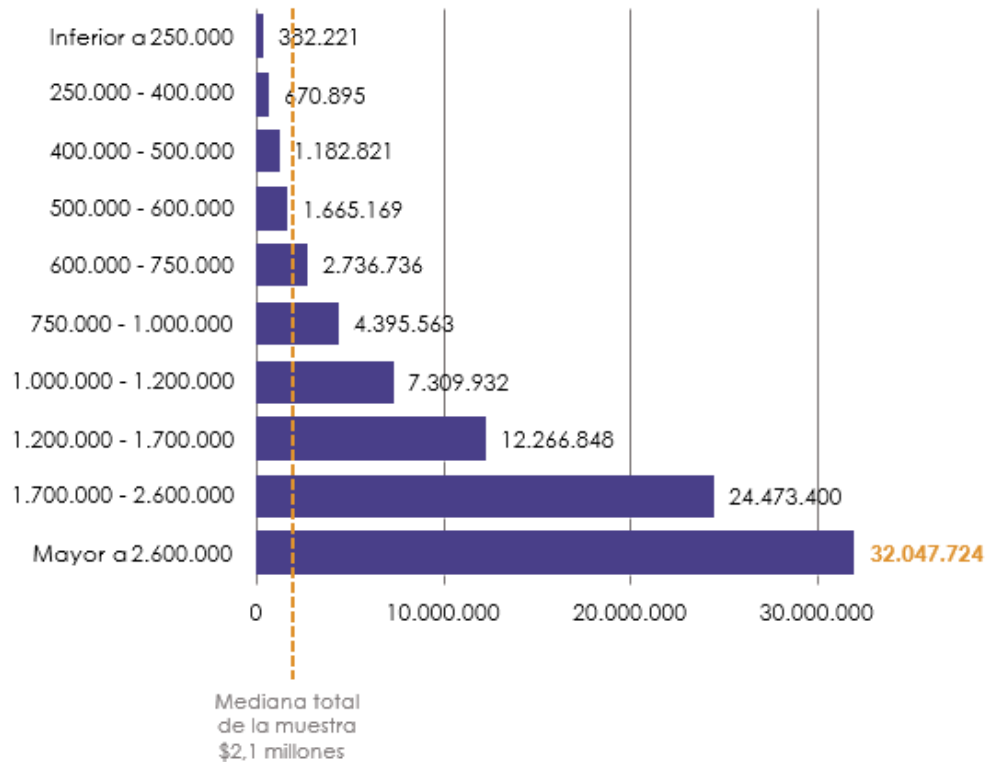


Fuente: BCH

Endeudamiento en Chile

Según el Informe de Endeudamiento 2019 de la CMF, a nivel bancario, la deuda mediana es de \$2.088.396 (USD 2.724).

Deuda mediana según ingreso y edad

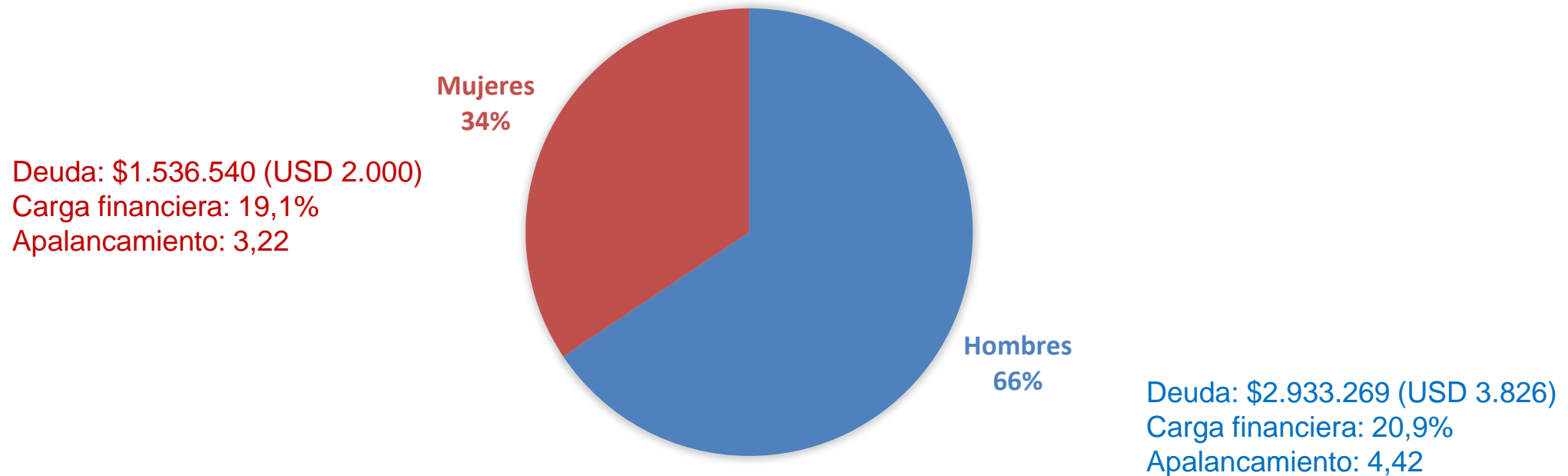


Fuente: CMF

Endeudamiento en Chile

En cuanto al número de deudores, los hombres llegan al 50,5% y las mujeres al 48,4%

Endeudamiento y género

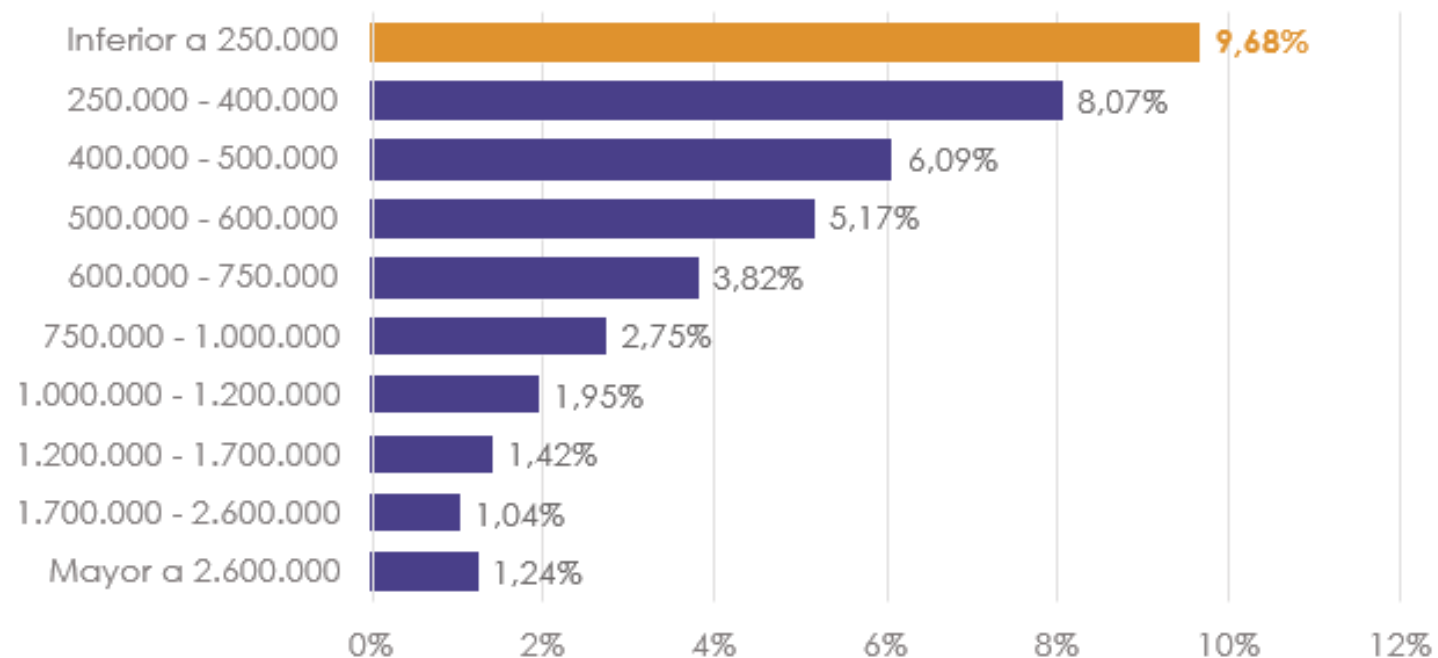


Fuente: CMF

Endeudamiento en Chile

Alrededor de 1,1 millón de deudores bancarios registran atrasos u obligaciones impagas de uno o más días, lo que representa un 20,4% del total. La deuda impaga mediana de los morosos es de \$93.735 (USD 122).

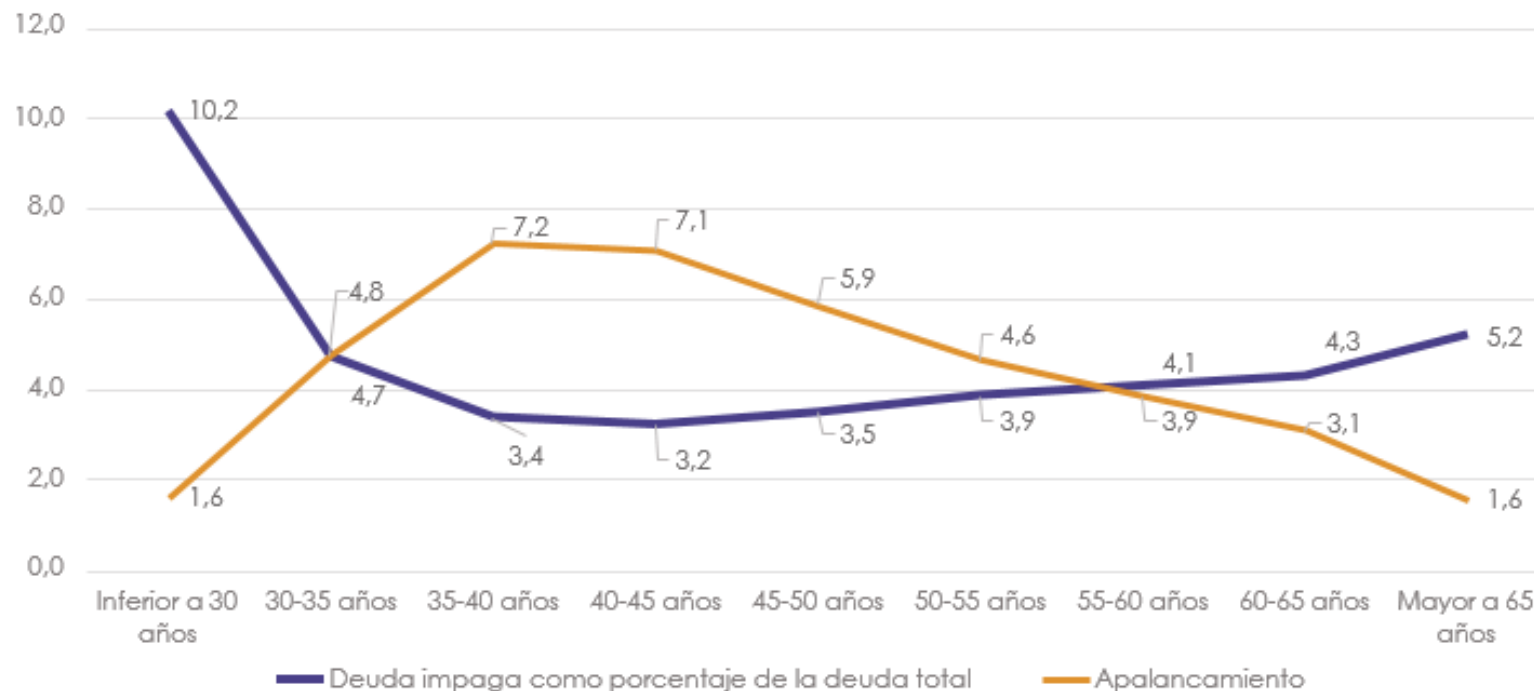
Atrasos por monto



Fuente: CMF

Endeudamiento en Chile

Los deudores morosos a nivel bancario de menos de 30 años y los adultos de más de 65 años presentan los mayores niveles atrasos o deuda impaga de uno o más días. Sin embargo, estos segmentos presentan también menores niveles de apalancamiento.

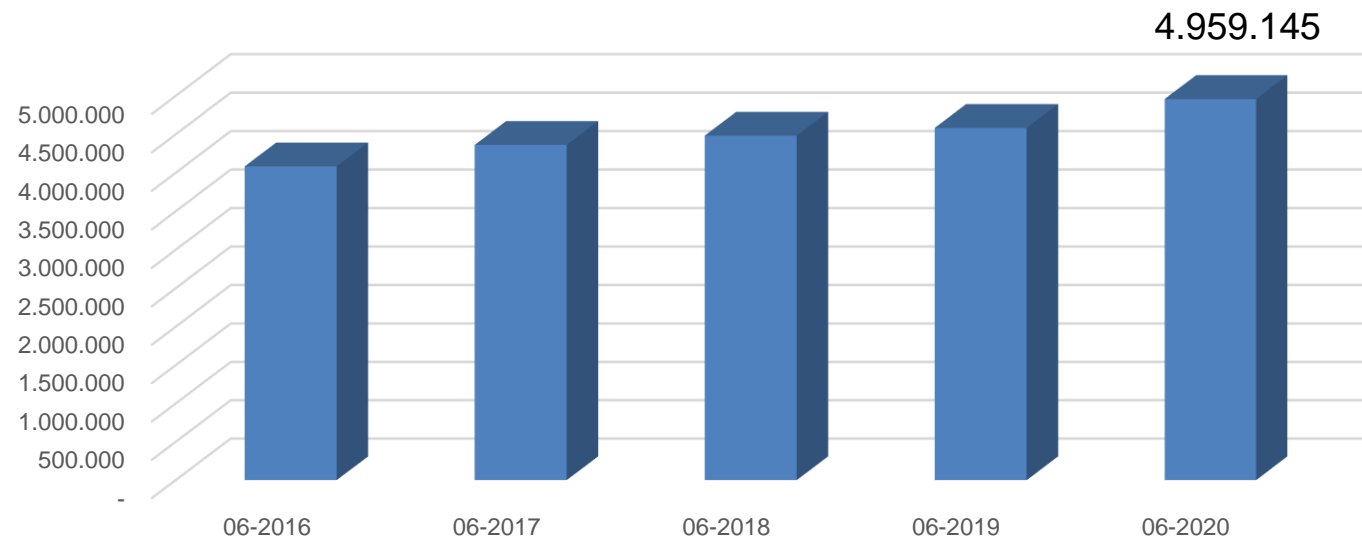


Fuente: CMF

Endeudamiento en Chile

A nivel global, es decir, sin distinción de submercado financiero, y de acuerdo a las cifras correspondientes al segundo trimestre del 2020, el número de personas con morosidad mantiene un crecimiento sostenido desde el año 2016, registrando el mayor aumento entre el 2019 y 2020 (var 8,2%)

Número de deudores morosos

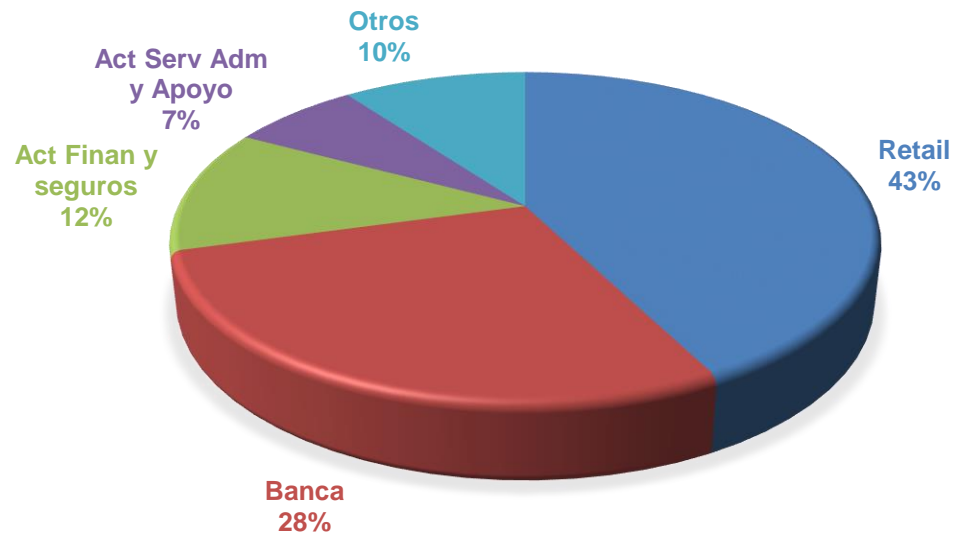


Fuente: Equifax - USS

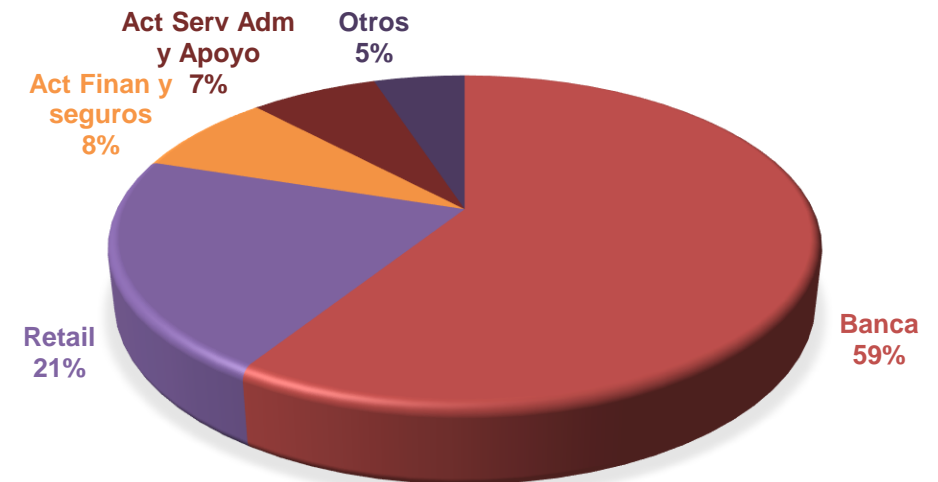
Endeudamiento en Chile

Según el Informe de Deuda Morosa del Segundo Trimestre 2020, elaborado por la USS en conjunto con Equifax, el valor de la morosidad promedio alcanza a \$1.894.721 (USD 2.471)

Participación por número de deudores morosos



Participación por monto total de mora



¿Qué conceptos se cobran usualmente en un crédito?

En general, el monto que se deberá devolver a la empresa está compuesto por distintos elementos:



Pero, ¿y si hay atraso en uno o varios pagos?

En caso de existir morosidad, se agregan algunos conceptos adicionales



El interés moratorio, es una sanción que se impone y corresponde a un precio extra que se cobrará en caso de no cumplir con los pagos dentro de plazo.



El interés moratorio, se calcula desde el primer día de atraso en los pagos, por tanto, en caso de que no se pague en los plazos acordados, su deuda subirá por cada día de atraso.

Las empresas comúnmente fijan el interés moratorio al máximo nivel de interés que la Ley permite cobrar.

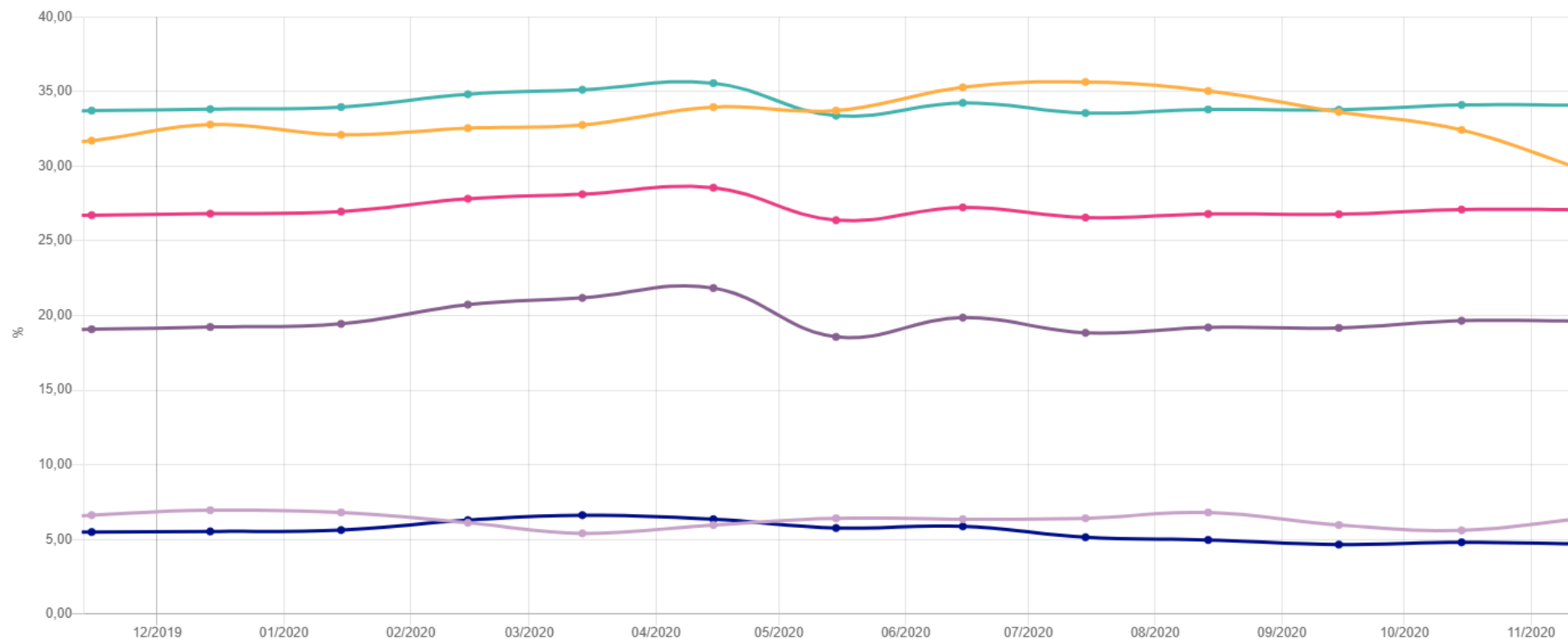
Este límite se denomina **Tasa de Interés Máximo Convencional (TMC)**

La TMC es el límite al interés que se puede cobrar por un crédito. Lo fija la Comisión para el Mercado Financiero mensualmente (Ley 18.010).

Fecha Inicio: 15/11/2019 Fecha Fin: 14/11/2020

 Compartir 

- Menos de 90 días, <= 5000UF
- Menos de 90 días, > 5000UF
- Igual o más de 90 días, <= 50UF
- Igual o más de 90 días, > 50UF y <= 200UF
- Igual o más de 90 días, > 200UF y <= 5000UF
- Igual o más de 90 días, >= 5000UF
- (De)Seleccionar todos



Reclamos relacionados a la cobranza extrajudicial:

N Reclamos GGCC



- **Gestiones de Cobro**



Regulación de las gestiones de cobro

- Ley N°19.496, sobre Protección de los derechos de los consumidores
 - Título III Disposiciones especiales, Párrafo 3° “del Crédito al Consumidor” (art.37 a 39C)
 - Constante actividad regulatoria (5 modificaciones legales y 5 proyectos de ley en 2020)

Contenido artículo 37

- **Deberes especiales de Información al consumidor :**
 - a) En la operación que concede crédito al consumidor;
 - b) De la mora o retraso en el cumplimiento de la obligación: Gestión útil.
 - c) De las modalidades y procedimientos de cobranza, incluyendo quién las realizará, horarios y tratamiento de datos personales.
 - d) Al iniciar las gestiones destinadas a la obtención del pago,

Contenido Artículo 37

- **Límites a los cobros de estas gestiones:**
 - a) Temporalidad, se aplican sobre los 20 días de mora.
 - b) Solo gestiones efectivamente realizadas.
 - c) Escala progresiva sobre el monto de la deuda vencida (3%, 6% y 9%).
 - d) En caso que no exista gestión útil se debe reducir en 0,2 Unidades de Fomento.
 - e) No pueden devengar interés superior al corriente ni capitalizarse.

- **Gestiones de cobranza prohibidas**
 - a) Consecuencias o procedimientos judiciales no iniciados.
 - b) Comunicaciones a terceros ajenos de la obligación.
 - c) En días y horas inhábiles.
 - d) Que afecten la privacidad del hogar, convivencia normal , la situación laboral del deudor.

¿Cuánto pueden cobrar las empresas por gastos de cobranza?

El monto a pagar por los gastos de cobranza depende del tamaño de la cuota vencida medida en UF, y de acuerdo a esto, se aplican porcentajes de acuerdo a 3 tramos.

Es importante recordar que:

- ✓ Los porcentajes se aplican sólo sobre el monto de la deuda vencida.
- ✓ No corresponde el cobro aplicado sobre la deuda total.
- ✓ No corresponde el cobro aplicado sobre cuotas vencidas que ya hubieren generado gastos de cobranza.

<u>Tramos de Cobro</u>	<u>Monto de la Deuda Vencida</u>	<u>Porcentaje Aplicado</u>
1° Tramo	Obligaciones de hasta 10 UF	9%
2° Tramo	Por la parte que exceda de 10 y hasta 50 UF	6%
3° Tramo	Por la parte que exceda de 50	3%

NOTA: Cuando existe atraso en el pago de una cuota, la empresa que otorgó el crédito deberá avisar de esta situación de forma gratuita, dentro de los primeros quince días siguientes a cada vencimiento de la cuota. Si no lo hace dentro de ese plazo, la cantidad máxima que podrá cobrar por los gastos de cobranza extrajudicial se reducirá en 0,2 UF.

Acciones institucionales

Fiscalización

Judicialización

Interpretación e información

Fiscalización gestiones de cobro

Objetivos

1. Verificar que no se excedan los **límites legales de cobro** por gastos de cobranza extrajudicial
2. Verificar que los cobros se basen en **gestiones efectivamente realizadas**.
3. Verificar que no se realizan **prácticas de cobranza abusiva**.
4. Verificar cumplimiento de **obligaciones de información** (gestión útil)

Consideraciones

- ✓ 14 Proveedores y Empresas de Cobranza fiscalizadas *in situ*
- ✓ Mercados: automotriz, retail financiero y banca
- ✓ Análisis de gestiones de cobranza extrajudicial año 2019

Fiscalización gestiones de cobro

Hallazgos preliminares

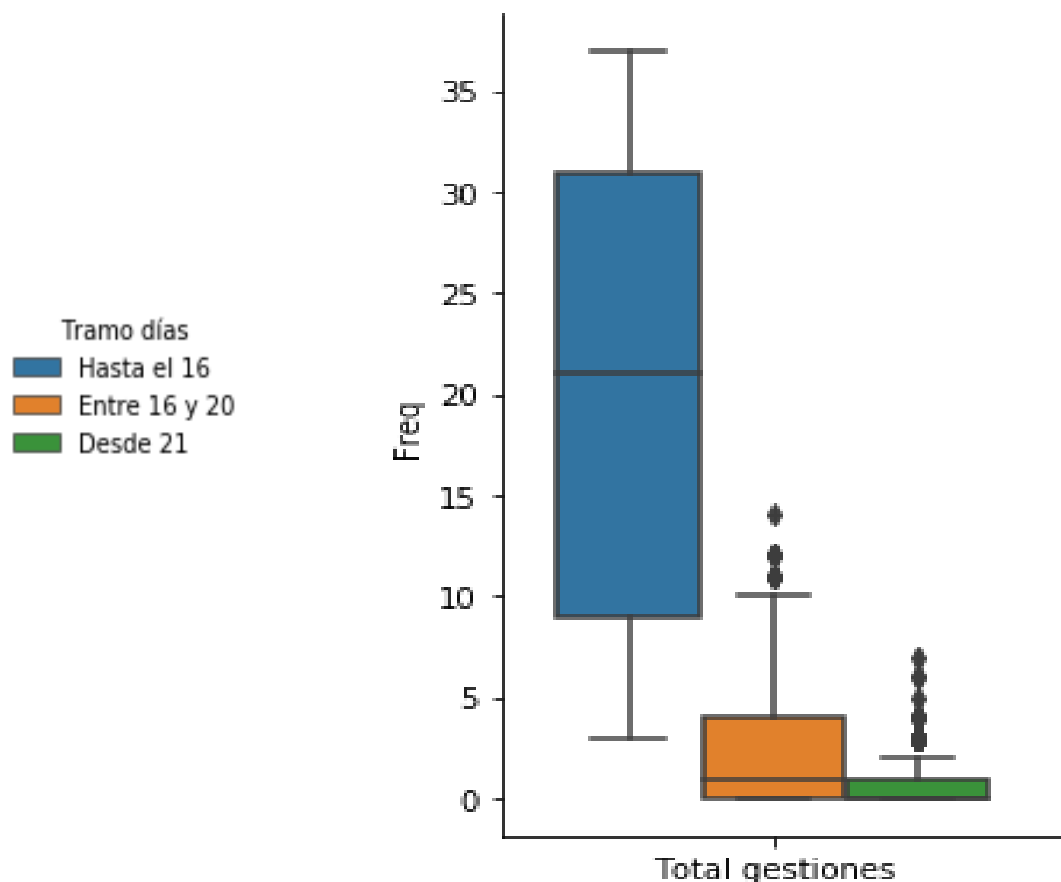
- Si bien se respetan los límites máximos, existen cobros sin correlación con gestiones efectuadas.
- Se verifican prácticas de hostigamiento
- Se verifican infracciones a obligaciones de información
- Cobros por GGCC son menores respecto del cobro por intereses moratorios

Tabla. Cobros al deudor por GGCC e interés moratorio

	Empresa A	Empresa B
	Porcentaje	Porcentaje
Monto pagado por consumidores		
Valor de la deuda	35,2%	68,6%
Gastos de Cobranza	0,7%	4,8%
Interés moratorio	64,1%	25,6%

Fiscalización gestiones de cobro

Hallazgos preliminares



Consumidor mediano recibió cerca de 20 gestiones de cobranza en los primeros 16 días de mora (llamados, SMS, email, cartas, etc.)

Resultados Fiscalización Nro. X (5.578 consumidores; 16.900 cuotas vencidas; 386.086 gestiones de cobranza)



Acciones judiciales

Demanda colectiva

- En contra de **Global Soluciones Financieras S.A.**, empresa de crédito automotriz, por detectar:
 - a. hostigamiento al contactar a los consumidores morosos
 - b. informar de la deuda a terceras personas;
 - c. cobros por concepto de gastos de cobranzas extrajudiciales, sin acreditar gestiones efectivas.
 - d. Clausulas Abusivas
 - e. Incumplimientos de deberes de información

Acción prejudicial

- En contra de la empresa **Chevrolet Servicios Financieros (General Motors Financial S.A.)** que busca la entrega de los antecedentes necesarios para revisar sus prácticas, luego que se negara a ser fiscalizada.
- Esta acción obtuvo resultados favorables, por lo que los datos proporcionados se encuentran en análisis.

Interpretación e Información

Circular Interpretativa Gastos de Cobranza

Busca determinar el sentido y alcance de materias respecto de las normas de protección a los consumidores, que protegen los créditos de los consumidores y, en particular, aquellas referidas a los mecanismos de cobranzas judiciales y extrajudiciales.

Circular Interpretativa Cláusulas de vencimiento Anticipado

La circular establece los **criterios de validez o de eficacia de cláusulas de vencimiento anticipado** cuando se afectan los intereses difusos de los consumidores.

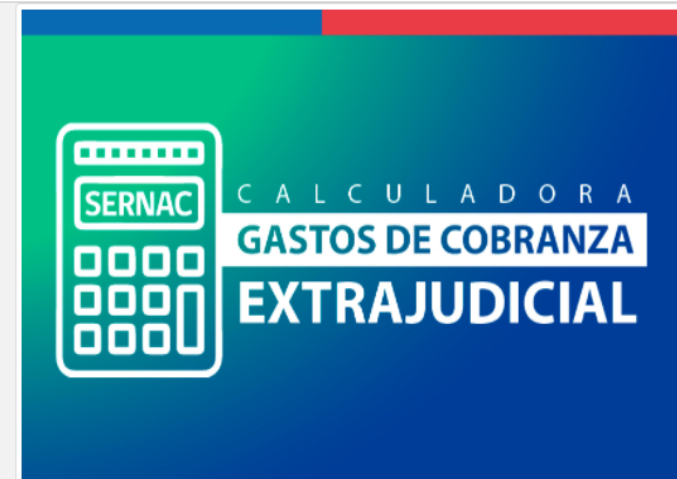
Estudio Gastos de Cobranza

- Estudio económico para formular una propuesta de mejora regulatoria en gastos de cobranza.

Para facilitar el cálculo de los gastos de cobranza a los consumidores, se instaló en la página web de Sernac una calculadora para su verificación.

Calculadora de Gastos de Cobranza Extrajudicial

Si usted tiene una **deuda atrasada** y está en medio de una **cobranza extrajudicial** con una empresa, esta herramienta le será de utilidad, ya que le **permitirá saber el monto máximo que deberían exigirle** por concepto de **gastos de cobranza**.



¿Sabes cuánto es el máximo que te pueden llegar a cobrar por gastos de cobranza extrajudicial?

Tipo de producto

- Seleccione -

Nota:

1. Esta herramienta otorga un valor de referencia. Pueden existir diferencias en virtud de las condiciones particulares del deudor.
2. **Recuerde que los gastos de cobranza extrajudicial sólo se pueden aplicar luego de 20 días corridos desde que venció la fecha de pago de la deuda.**

¿Qué son los Gastos de Cobranza Extrajudicial?

¿Cuándo se pueden cobrar estos gastos?

¿Existe algún monto máximo de cobro?

¿Qué es el interés moratorio?



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**