

REF.: ESTABLECE NORMAS RELATIVAS AL OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS DE DINERO A PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS POR PARTE DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS

DEROGA LAS NORMAS DE CARÁCTER GENERAL N° 134 y N° 140, DE FECHAS 4 DE ABRIL Y 6 DE JUNIO DE 2002, RESPECTIVAMENTE.

BORRADOR NORMA DE CARACTER GENERAL N°

A todas las entidades aseguradoras y reaseguradoras

Santiago, xx de mes de 2007

Esta Superintendencia, en uso de sus facultades legales contenidas en las letras f) del N° 1 y e) del N° 5 del artículo 21 del DFL N° 251, de 1931, introducidas por la ley N° 20.190, del 5 de junio de 2007, ha estimado conveniente impartir las siguientes instrucciones relativas a la materia de la referencia.

1. OPERACIONES AUTORIZADAS Y SUS LÍMITES

Las compañías podrán respaldar reservas técnicas y patrimonio de riesgo con préstamos de dinero otorgados por la misma compañía a personas naturales o jurídicas siempre que dichos préstamos consten en instrumentos que gocen de mérito ejecutivo. Asimismo, podrán respaldar reserva técnicas y patrimonio de riesgo con préstamos que cuenten con las características antes mencionadas, adquiridos por la compañía a otras compañías de seguros, a bancos o a instituciones financieras.

Las compañías deberán dar aviso a esta Superintendencia en forma previa al inicio de sus operaciones de créditos a los que se refiere la presente norma.

Las compañías no podrán otorgar préstamos diferentes a los considerados en la presente Norma.

Como regla general, las operaciones de que trata esta Norma tendrán como límite global el 2% de las reservas técnicas y patrimonio de riesgo y el límite individual por deudor será el menor entre 5% del límite global antes señalado y 10.000 unidades de fomento. En el caso de los préstamos a asegurados de pólizas de seguros de crédito, el límite global será de 20% de las reservas técnicas y patrimonio de riesgo y el margen individual por deudor será el menor entre el 80% del monto asegurado y el 5% de las reservas técnicas y patrimonio de riesgo.

La inversión representativa por este concepto corresponderá a la diferencia entre el valor de los préstamos y las provisiones que se hayan constituido.

Los créditos a los que se refiere esta Norma no podrán concederse directa o indirectamente a personas relacionadas de la compañía, según este término se define en el artículo 100 de la ley N° 18.045.

Respecto de los créditos de la letra f) del número 1 del artículo 21 del Decreto con Fuerza de Ley N° 251, de 1931, la Superintendencia podrá ampliar el límite global de inversión al 5% de las reservas

técnicas y patrimonio de riesgo, a la compañía que expresamente así lo solicite.

Para solicitar la ampliación del límite, la compañía interesada deberá contar con un adecuado sistema de gestión del riesgo global del proceso de crédito tal que los nuevos negocios que se propone emprender no comprometan la estabilidad financiera de la compañía. El sistema de evaluación y gestión del riesgo deberá contener al menos los aspectos que a continuación se señalan:

- a) la manera en que se han establecido las políticas inherentes a las operaciones de crédito y la forma en que el directorio de la compañía participa en su aprobación y supervisa su cumplimiento;
- b) la coherencia de las políticas y procedimientos establecidos por la compañía con relación al volumen y complejidad de sus operaciones;
- c) la calidad y efectividad de los controles orientados a asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos inherentes a las operaciones de crédito;
- d) la calidad de los procedimientos de análisis y selección de clientes;
- e) la suficiencia y eficacia de las segregaciones funcionales dentro del negocio de crédito, especialmente entre las áreas comerciales y las encargadas de la función de administración del riesgo y de auditoría interna;
- f) los mecanismos y técnicas de detección, mitigación y reconocimiento oportuno de los riesgos que asume la compañía en el desarrollo de sus actividades de crédito;
- g) la capacidad para mantener permanentemente bien clasificada su cartera de créditos;
- h) el dominio y gestión sobre los factores de riesgo asociados a sus operaciones de crédito;
- i) la disposición para reconocer en forma oportuna en resultados los riesgos individuales de crédito, y
- j) la capacidad para limitar los riesgos de concentración de la cartera en general.

El sistema gestión del riesgo de crédito deberá ser presentado a la Superintendencia por la compañía solicitante en un informe detallado que la compañía deberá acompañar a la solicitud de ampliación del límite.

Mediante resolución fundada, la Superintendencia podrá suspender la ampliación del límite global que se le hubiere concedido a la compañía para efectuar préstamos de la letra f) del número 1 del artículo 21 del D.F.L. N° 251 de 1931 cuando la evaluación de la gestión del riesgo de crédito muestre debilidades que puedan comprometer la calidad crediticia de sus préstamos. En el caso en que se suspenda la ampliación del límite global, los créditos que excedan el 2% del patrimonio de riesgo y reservas técnicas dejarán de ser inversión representativa. No obstante, podrán seguir respaldando reservas técnicas y patrimonio de riesgo por un plazo no superior a seis meses. Posteriormente, un 50% del exceso por sobre el 2% continuará siendo válido para respaldar reservas técnicas y patrimonio de riesgo por seis meses adicionales.

Sin perjuicio de las regulaciones que se establecen en esta Norma de carácter general, las compañías son autónomas para definir sus políticas comerciales y crediticias, de modo que los criterios que aplican para realizar las evaluaciones de las personas naturales y jurídicas que solicitan un préstamo serán siempre una responsabilidad exclusiva de aquéllas.

2. DEFINICIÓN DE LOS PRÉSTAMOS

Para los fines de esta Norma, las operaciones crediticias se clasifican en las categorías que se definen a continuación.

Las compañías podrán otorgar préstamos de los descritos en esta sección en plazos, monedas o sistemas de reajuste distintos de los señalados en esta norma, previa presentación a esta Superintendencia de los respectivos modelos para el cálculo de provisiones.

2.1 Crédito de Consumo

El crédito de consumo es un préstamo de libre disposición, a corto o mediano plazo, usualmente sin garantías reales, que se otorga a personas naturales. Los plazos de un crédito de consumo son entre 1 y 5 años y su pago se efectúa mediante cuotas iguales y sucesivas.

El destino de los recursos es, normalmente, la compra de bienes de consumo durable o el pago de servicios. En consecuencia, en la gran mayoría de los casos, la fuente del pago de los créditos no se encuentra en eventuales nuevos ingresos provenientes del uso de los recursos, sino de fuentes de ingresos personales tales como sueldos, salarios, honorarios, pensiones u otros.

Los requisitos que las compañías pueden exigir a las personas que solicitan un crédito de consumo son variados y dependerán de las políticas de otorgamiento de crédito de cada compañía. En todo caso, tales requisitos están orientados a determinar, con un grado de confianza aceptable, si el cliente contará en el futuro con los ingresos suficientes para pagar las cuotas del crédito que solicita.

2.2 Línea de crédito

Una línea de crédito corresponde a una facilidad crediticia de libre disposición hasta un monto determinado que consta en un instrumento que tenga mérito ejecutivo. La modalidad de la línea será previamente acordada con el cliente, pudiendo éste obtener recursos en dinero a su sola voluntad y en cualquier momento del tiempo girando contra la cuenta que haya sido abierta a tal efecto. Usualmente, las líneas se otorgan por el plazo de un año y se renuevan por períodos anuales.

Los giros contra una cuenta de línea de crédito que efectúa el cliente, constituyen cada uno de ellos, un préstamo que la compañía concede. Según la modalidad de pago pactada, tales créditos pueden generar una obligación de pago de cuotas iguales y sucesivas, similar a la de un crédito de consumo en cuotas, como también pueden acumularse en un monto global que el cliente puede pagar mediante abonos totales o parciales, o bien en un crédito rotativo donde se convienen pagos mínimos.

Los intereses por el uso de la línea de crédito se cobran sólo a partir de la fecha en que el giro efectivamente se produce, esto es, cuando el cliente retira dinero de la cuenta, o bien, cuando se carga a la cuenta un débito autorizado.

El contrato de una línea de crédito contiene, por lo menos, menciones al monto máximo de la línea concedida, la fecha desde la que puede utilizarse, el plazo por el cual se otorga, el interés pactado y los períodos en que se cobrará. La tasa base del interés pactado debe ser una de público conocimiento.

2.3 Créditos complementarios

Se entiende por créditos complementarios a aquellos que se otorgan a personas naturales o jurídicas para financiar la diferencia entre el valor del bien raíz que se adquiere mediante un crédito hipotecario y el monto de este último.

Las condiciones de plazo y forma de pago de los créditos complementarios suelen ser similares a las del crédito hipotecario, pero nada impide que se pacten otras distintas. Igual cosa ocurre respecto de tasas de interés, garantías y demás condiciones de un crédito.

2.4 Créditos a asegurados de riesgo de crédito

Las compañías del primer grupo que tengan por objeto cubrir el riesgo de crédito, conforme lo señalado en el artículo 11 del DFL N° 251, de 1931, podrán otorgar préstamos a sus asegurados de pólizas de seguros de crédito, sujetándose a los requisitos, condiciones y límites establecidos en esta Norma.

Estos préstamos deben circunscribirse al refinanciamiento de créditos otorgados por los asegurados, originados en la ventas de bienes o prestación de servicios efectuados por éstos, que se encuentren bajo la cobertura de una póliza de seguro de crédito vigente emitida por la compañía. El monto del préstamo otorgado no podrá ser superior al equivalente al 80% del monto asegurado, descontado todos los gastos que, de acuerdo a la póliza, sean de cargo del asegurado en una eventual situación de incumplimiento de su cliente. En caso que estos gastos no se encuentren detallados, la compañía deberá estimar razonablemente su monto, para efectos de determinar el descuento señalado.

La compañía que otorgue el préstamo deberá mantener como garantía los títulos ejecutivos en los cuales constan los créditos comprendidos en la póliza respectiva, de forma tal que le permita recuperar los fondos prestados al asegurado. En todo caso, la entrega de los documentos comerciales de cargo de terceros que respalden estos préstamos, no exime al asegurado de su obligación primaria de cumplir cabal e íntegramente con el servicio de la deuda contraída, toda vez que el asegurado es el sujeto de crédito en esta operación. Por ello, las compañías deberán realizar una evaluación de la calidad crediticia del asegurado en forma independiente a la realizada para la suscripción del riesgo asegurado cubierto por la póliza de seguro de crédito.

2.5. Créditos comerciales

Son créditos otorgados a personas jurídicas para el financiamiento de sus actividades comerciales o de libre disponibilidad, con o sin garantías y en los plazos que libremente convengan las partes.

3. MONEDAS DE LOS PRÉSTAMOS

Los préstamos que otorguen las compañías solamente podrán expresarse en moneda nacional. En el caso de las compañías aseguradoras de crédito, los préstamos que éstas otorguen a sus asegurados podrán expresarse en una moneda extranjera únicamente cuando el empréstito tenga por objeto el financiamiento de operaciones expresadas o pagaderas en aquella misma moneda.

4. VALORIZACIÓN DE LOS PRÉSTAMOS, SISTEMAS DE REAJUSTE E INTERESES

4.1 Valorización de los préstamos

Las compañías registrarán los préstamos al valor insoluto de la deuda más los intereses devengados y no pagados. Las provisiones se mostrarán con signo negativo en una cuenta de activo restando la cartera de préstamos. Los reajustes, si correspondiere, se devengarán en una cuenta complementaria. Tanto el capital del préstamo como sus reajustes se reducirán de acuerdo al respectivo calendario de amortización. Los intereses se registrarán sobre base devengada en una cuenta de intereses por cobrar que se abonará a medida que el deudor sirva el préstamo. En caso de mora en el servicio de la deuda, se suspenderá el devengo de intereses y reajustes en los términos señalados en el punto 9.6 de esta Norma. Ello no obsta para que la compañía lleve un control extracontable de los reajustes e intereses impagos, incluyendo los penales.

4.2 Sistemas de reajuste

Las compañías podrán establecer respecto de los préstamos que otorguen en moneda nacional el reajuste de los montos respectivos en unidades de fomento o índice de valor promedio.

Los reajustes deben calcularse de acuerdo con el respectivo valor publicado por el Banco Central de Chile que corresponda a la fecha hasta la cual éstos se determinen. Si la unidad de reajuste estipulada dejare de existir, se aplicará en su lugar aquella que oficialmente la reemplace.

4.3 Intereses

No se podrá pactar en los préstamos una tasa de interés efectiva superior al interés máximo convencional de que trata el artículo 6 de la Ley N° 18.010, vigente a la fecha de su otorgamiento, que sea aplicable de acuerdo a la moneda, reajustabilidad, plazo y monto del préstamo. En el caso de intereses pactados sobre la base de tasa variable, entendida por tal una tasa construida sobre un factor variable, el requisito rige para la tasa resultante al momento del otorgamiento del préstamo. La tasa base o de referencia y la fórmula de cálculo de una tasa variable debe ser conocida y verificable por el cliente. En todo caso los intereses comenzarán a calcularse desde el día en que los fondos son puestos a disposición del cliente.

El límite equivalente a la tasa de interés máxima convencional rige también para las tasas que se pacten para el caso de mora. En este caso, se podrá pactar la tasa de interés máxima convencional vigente en la fecha del otorgamiento del préstamo o la que rija durante la mora. Si no se pactare tasa para el período de mora, no se podrá cobrar una tasa superior al interés corriente para la operación de que se trate.

Para los efectos de los préstamos realizados por las compañías, se entenderá por tasa efectiva a aquella que se determine considerando la tasa de interés pactada más todos los pagos que el deudor debe realizar, incluyendo aquellos que se pudieren efectuar bajo la forma de comisiones o por otros conceptos, tales como gastos por obtención de informes comerciales, verificación de domicilio, gastos de tramitación u otros cargos que impliquen de hecho pagar un mayor precio por el dinero recibido en préstamo.

Solamente quedan excluidos del cálculo de la tasa efectiva, los siguientes importes de cargo del deudor:

- i) Impuesto de timbres y estampillas.
- ii) Gastos notariales.
- iii) Gastos inherentes a bienes recibidos en garantía, esto es, los incurridos para la tasación de los bienes, los conducentes a la inscripción o registro de prendas o hipotecas, incluido el estudio de títulos y redacción de escrituras, y el pago de las primas de seguros sobre tales bienes.
- iv) Pagos de primas de seguros asociados al préstamo.

Para efectos del cálculo de intereses en un préstamo, se estará a lo señalado en el inciso final del artículo 11 de la Ley N° 18.010, donde se establece que, en todas las operaciones de crédito de dinero, reajustables o no reajustables, en moneda nacional o en moneda extranjera, los plazos de meses son de 30 días y los de años, de 360 días. Por lo tanto, para el solo efecto del cálculo de intereses en una operación con tasas mensuales o anuales, el divisor será siempre de 30 ó 360 y el multiplicador será el número de días que efectivamente corresponda al período que comprende la operación.

En los casos en que la obligación de pago de una cuota total o parcial de un préstamo venciere en día sábado, domingo o en día festivo, ella será pagadera el siguiente día hábil bancario, como lo establece el artículo 111 del Código de Comercio. De acuerdo a lo anterior, los intereses y reajustes de las obligaciones cuyo vencimiento sea postergado por esta Norma, deben continuar devengándose hasta el día hábil bancario siguiente inclusive.

5. PAGOS ANTICIPADOS

De acuerdo a lo establecido en el artículo 10 de la Ley N° 18.010, los pagos anticipados de una operación de crédito de dinero, serán convenidos libremente entre el acreedor y sus deudores. No obstante, los deudores tendrán siempre el derecho irrenunciable, aun en contra de la voluntad del acreedor, de efectuar el prepago de todo o parte del capital adeudado de un crédito cuyo importe en capital no supere el equivalente de 5.000 unidades de fomento.

Los pagos anticipados que sean inferiores al 25% del saldo de la obligación requerirán siempre del consentimiento del acreedor. Para quedar libre de toda obligación, el deudor que anticipa el pago de un préstamo deberá cumplir con las siguientes condiciones según cuáles sean las características del crédito:

5.1 Préstamos no reajustables

El deudor debe pagar el capital que se anticipa y los intereses pactados calculados hasta la fecha de pago efectivo más la comisión de prepago que haya sido estipulada. Dicha comisión de prepago no podrá exceder el valor de un mes de intereses calculados según la tasa pactada sobre el capital que se prepaga.

5.2 Préstamos reajustables

El deudor debe pagar el capital que se anticipa, actualizado según el respectivo sistema de reajuste, y

los intereses pactados calculados hasta la fecha de pago efectivo más la comisión de prepago que haya sido estipulada. Dicha comisión de prepago no podrá exceder el valor de un mes y medio de intereses calculados según la tasa pactada sobre el capital actualizado que se prepaga.

6. SEGUROS ASOCIADOS AL PRÉSTAMO

Las compañías no podrán establecer la contratación de seguros como condición para otorgar un préstamo, sin perjuicio de los seguros que voluntariamente los deudores quisieran contratar.

Sin perjuicio de lo anterior, las compañías podrán, a su costo, resguardar sus préstamos contratando seguros asociados a éstos, sin cobrar al deudor importe alguno por concepto de esos seguros.

Los seguros destinados a extinguir todo o parte de la deuda en la eventualidad de muerte, invalidez o cesantía del deudor deberán ser contratados con una aseguradora distinta de la acreedora del préstamo.

En el caso del pago anticipado de cualquier crédito con cargo al seguro de desgravamen que lo ampare, no procede cobrar la comisión de prepago a que se refiere el artículo 10 de la Ley N° 18.010.

En caso de extinción o disminución de deudas por prepago o renegociación, a las cuales se encuentren asociados seguros a prima única, se deberá proceder a la devolución de la prima no devengada, de acuerdo a las instrucciones impartidas en la Circular N° 1762 de esta Superintendencia.

7. PRÉSTAMOS A PENSIONADOS POR RENTAS VITALICIAS

Las cuotas, pagos mínimos o amortizaciones de los préstamos otorgados por la compañía a sus pensionados por renta vitalicia del D.L. N° 3.500, de 1980, no podrán exceder el equivalente a 25% de la pensión líquida mensual. Cuando el pago de préstamos se realice mediante descuentos a la pensión, deberán ser autorizados por el pensionado mediante un mandato.

8. PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

Las compañías deben aplicar sanas prácticas de gestión de créditos, procurando establecer un adecuado ambiente de control de riesgo de crédito, operar en el marco de un sano proceso de otorgamiento de créditos, mantener procesos apropiados de medición y supervisión del riesgo de crédito y asegurar la existencia de controles independientes.

En particular, las compañías deben contar con criterios precisos de selección de créditos nuevos, que incluyan al menos una clara definición del mercado o segmento objetivo, el tipo de clientes con los cuales se operará, los productos crediticios que se ofrecerán y su estructura, la fuente de pago de los créditos y el riesgo que estarán dispuestas a aceptar.

A fin de aprobar los nuevos préstamos, renovar, ampliar o renegociar los existentes, las compañías deben recopilar la información relevante, suficiente y verificable, de fuentes internas o externas y del propio solicitante, que garantice una buena decisión de crédito dentro del marco de las políticas establecidas. En el caso de créditos de bajo monto, las compañías podrán aplicar, a su criterio, un

sistema interno automatizado de selección de solicitudes de crédito o "credit scoring", o cualquier otra herramienta de procesamiento masivo de solicitudes que asigne puntaje a los potenciales clientes y facilite por esa vía las decisiones de crédito. Lo anterior sin perjuicio de la comprobación de los antecedentes de los clientes y de las aprobaciones de los ejecutivos o analistas en los casos que el resultado obtenido del sistema automatizado sea ambiguo.

En todo caso, la evaluación de los créditos por parte de las compañías debe reconocer en sus precios los riesgos asociados, la necesidad de establecer provisiones por las pérdidas esperadas y la mantención de niveles patrimoniales adecuados para absorber siniestros no esperados.

9. EVALUACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y DETERMINACIÓN DE PROVISIONES

Las compañías deben mantener permanentemente evaluada la totalidad de su cartera de préstamos, a fin de constituir oportunamente las provisiones necesarias y suficientes para cubrir las pérdidas por la eventual imposibilidad de recuperar los créditos concedidos. Para ese efecto, podrán utilizar la metodología definida en este número o los modelos o métodos de evaluación internos que sean más apropiados para el tipo de cartera, sujetándose a lo dispuesto en el número 10 siguiente.

Las compañías clasificarán los préstamos de acuerdo al tipo de cartera de que se trate en las categorías homologadas de riesgo de crédito que se indican más adelante. El propósito de la clasificación de la cartera es obtener una estimación aproximada, sin carácter estadístico, de la pérdida esperada de la cartera a través de procedimientos simples y homogéneos para toda la industria y, de esa manera, calcular la exigencia de provisiones que proteja al patrimonio de impactos negativos. De esta forma, a cada categoría de riesgo se le asigna una exigencia de provisiones para todos los créditos encasillados en la respectiva categoría.

La provisión incluirá el capital y los respectivos reajustes e intereses por cobrar del préstamo que se encuentre registrado en el activo y se realizará con cargo a resultados.

Las provisiones deberán efectuarse al cierre de cada estado financiero, debiendo reversarse el primer día del período siguiente, formándose una nueva provisión al confeccionarse un nuevo estado financiero, de acuerdo con las condiciones que prevalezcan en esa fecha.

Para los efectos de presentación en los estados financieros y del cumplimiento de la obligación de invertir las reservas técnicas y el patrimonio de riesgo, el saldo de provisiones se restará del valor de las respectivas operaciones de crédito.

9.1 Provisiones por categoría de riesgo de los préstamos

Las compañías deberán constituir provisiones de crédito, según la clasificación final del o de los créditos otorgados a un cliente, según se indica en la tabla siguiente:

Categoría	Provisión
A	1%
B	3%
C1	10%
C2	25%
C3	40%

D	65%
E	90%

9.2 Clasificación de la cartera de créditos de consumo

Los créditos de consumo y aquellos créditos complementarios de hipotecarios sin garantía se clasificarán de acuerdo con la morosidad de las obligaciones de sus deudores.

Para este efecto, se considerará la siguiente situación de morosidad, debiendo quedar clasificado, en la categoría que corresponda, el saldo de los préstamos de consumo que se señalan:

Categoría	Descripción
A	Préstamos cuyos deudores mantienen todas sus cuotas al día o un máximo de 15 días de atraso.
B	Préstamos cuyos deudores presentan atrasos en el pago de sus cuotas superiores a 15 días y hasta 30 días.
C1	Préstamos cuyos deudores presentan atrasos en el pago de sus cuotas superiores a 30 días y hasta 45 días.
C2	Préstamos cuyos deudores presentan atrasos en el pago de sus cuotas superiores a 45 días y hasta 90 días.
C3	Préstamos cuyos deudores mantienen atrasos en el pago de sus cuotas superiores a 90 días y hasta 120 días.
D	Préstamos cuyos deudores mantienen atrasos en el pago de sus cuotas superiores a 120 días y hasta 150 días.
E	Préstamos cuyos deudores mantienen atrasos en el pago de sus cuotas superiores a 150 días.

El atraso en los pagos a que se refieren las categorías señaladas debe determinarse considerando la cuota o pago mínimo exigido más antiguo que mantiene impago el deudor. En todo caso, si un deudor mantiene más de un crédito de consumo, todos ellos quedarán clasificados según el máximo atraso registrado por éste, incluidas las cuotas impagas que hayan sido castigadas en los últimos doce meses.

9.3 Riesgos adicionales para créditos de consumo

El criterio de la mora como estimador de la pérdida esperada no recoge todos los factores de riesgo que inciden en la recuperabilidad de un crédito. En efecto, existen riesgos adicionales que también requieren ser identificados y que dan origen a exigencias de provisiones que se agregan a las constituidas por morosidad.

9.3.1 Renegociaciones de créditos

En el caso de los préstamos provisionados que no se hubieren extinguido totalmente mediante su pago o remisión, se podrá reversar la provisión, cuando sean renegociados de acuerdo con las siguientes instrucciones:

- i. La renegociación de un préstamo vencido podrá efectuarse cuando la compañía, usando criterios realistas en la valoración de eventuales garantías y al examinar la capacidad de pago del

deudor, pueda establecer, razonablemente, que el nuevo préstamo que se otorgue será recuperado en las condiciones de interés, reajustabilidad y plazo que se acuerden.

ii. Cuando se produzcan avenimientos que versen sobre préstamos vencidos, que incluyan cláusulas que signifiquen nuevas condiciones de plazo para el servicio de la deuda, sea que modifiquen o no los términos de tasa de interés y de garantía, los importes comprendidos en el avenimiento se considerarán renegociados y, por lo tanto, se reintegrarán a la cartera de préstamos vigente.

Las compañías deberán identificar y marcar en sus sistemas computacionales los préstamos renegociados, entendiéndose por tales todos aquellos créditos que hayan sido reprogramados, refinanciados o que hayan sido objeto de cualquier forma de readecuación del pago, derivado de dificultades del deudor para cumplir con las condiciones originalmente pactadas.

Una renegociación puede reducir artificialmente las provisiones que corresponda efectuar respecto de un préstamo. Por otra parte, los indicadores basados en la mora formal pueden resultar insuficientes para estimar la pérdida esperada. Para compensar esta situación, se define la siguiente tabla de puntos porcentuales de provisiones adicionales que se agregarán, con un tope de 100%, según sea la situación de cada mes, para el cálculo del monto total de las provisiones exigidas para los activos crediticios de consumo:

Factor de Ajuste por Renegociaciones	
Porcentaje del saldo del crédito que ha sido Renegociado	Puntos porcentuales de provisiones adicionales
Hasta 15%	0%
Sobre 15% y hasta 30%	10%
Sobre 30% y hasta 40%	15%
Sobre 40% y hasta 50%	20%
Sobre 50%	30%

No obstante lo anterior, aquellos créditos que hayan cumplido regularmente con su nuevo calendario de pago por un período de a lo menos 6 meses consecutivos y que no presenten en dicho período información negativa en bases de datos externas de comportamiento, podrán ser clasificados nuevamente aplicando exclusivamente el criterio de morosidad.

9.3.2 Deudores con información negativa en Bases de Datos de Comportamiento

Las compañías, trimestralmente, deberán identificar y marcar en sus sistemas computacionales los deudores que presenten alguna información negativa, como morosidad, protestos o algún tipo de impago en el mercado, proveniente de antecedentes existentes en bases de datos externas de información de deudores en el último año. La existencia de esta situación en alguno de los deudores, a pesar de estar cumpliendo normalmente con el pago de los créditos que mantiene con la compañía, agrega un factor de riesgo adicional que debe ser reflejado en las provisiones de la cartera de crédito. Para mitigar este riesgo, se define la siguiente tabla de porcentajes de provisiones adicionales por comportamiento y cada uno de ellos se agregará según sea la situación en cada trimestre, con un tope de 100%, al monto total de las provisiones exigidas para los créditos de consumo:

Factor de Ajuste por Comportamiento Externo	
	Puntos

Tipo de información negativa	Porcentuales de Provisión adicional
Deudor registra morosidad en el pago de sus obligaciones con acreedores del sistema financiero o comercial.	5%
Deudor registra protesto de cheques, letras o pagarés informados en bases de datos de información comercial, impago en leyes sociales y deudas con la Tesorería General de La República.	15%

9.3.3 Rebajas y condonaciones

Se sustituirá la clasificación de los créditos sobre la base de la morosidad en las categorías indicadas en los números precedentes cuando, por circunstancias especiales, se ofrezcan al deudor rebajas o condonaciones significativas en su pago, las que no serán recuperadas por la compañía acreedora del crédito.

En esos casos, la compañía deberá determinar el valor actual de aquellas rebajas según la tasa efectiva de cada crédito, estableciendo a continuación el porcentaje que dicho valor representa del total del crédito a la misma fecha.

Si el valor actual de las rebajas resulta inferior al 5% del valor total del respectivo crédito, éste se seguirá clasificando sobre la base de su morosidad, de acuerdo con las instrucciones precedentes, según corresponda. En cambio, si dicho porcentaje resulta igual o superior al 5%, se clasificará el crédito en una de las siguientes categorías, cualquiera sea su morosidad, aplicándose la provisión que sea mayor:

Categoría	% de Rebaja
C1	Sobre 5% y hasta 15%
C2	Sobre 15% y hasta 30%
C3	Sobre 30% y hasta 60%
D	Sobre 60% y hasta 80%
E	Superior a 80%.

9.4 Clasificación de la cartera de créditos comerciales

Para evaluar la cartera de créditos comerciales deben utilizarse cinco categorías de clasificación. Los factores básicos para la evaluación son, por lo menos, el comportamiento del deudor, su capacidad de pago o flujo de caja y la disponibilidad de garantías que resguarden su deuda.

En la evaluación del comportamiento del deudor se deberá considerar su historial financiero y crediticio, su conducta en el ámbito de los negocios y, en general, todos aquellos antecedentes orientados a tener un conocimiento integral del deudor.

Respecto de la capacidad de pago, su evaluación deberá estar basada en el análisis de las características de su endeudamiento global y en una estimación de los flujos de caja provenientes de la actividad comercial del deudor, incorporando para el efecto distintos escenarios en función de las variables de riesgo claves del negocio. Asimismo, deberán considerarse en forma explícita los posibles

efectos de los riesgos financieros a que está expuesto el deudor y que pueden repercutir en su capacidad de pago, tanto en lo que concierne a los descalces en monedas, plazos y tasas de interés de su estructura de balance, como en lo que toca a sus operaciones fuera de balance, particularmente las efectuadas con derivados financieros.

En lo que se refiere a las garantías, sean éstas colaterales financieros o bienes corporales, para que éstas puedan ser consideradas como una segunda fuente de pago, las instituciones deben asegurarse que ellas estén legalmente bien constituidas, adecuadamente valorizadas para el efecto y permanentemente disponibles para su ejecución y liquidación.

El análisis en conjunto de los factores antes indicados y los demás que corresponda, debidamente ponderados, permitirá clasificar las obligaciones de un deudor en una de las siguientes categorías de riesgo:

Categoría	Descripción	Pérdida Esperada
A	Créditos de riesgo normal	Menor o igual a 1%
B	Créditos de riesgo superior al normal	Más de 1% hasta 5%
C1	Créditos con pérdidas esperadas	Más de 5% hasta 15%
C2		Más de 15% hasta 35%
C3		Más de 35% hasta 50%
D	Créditos con pérdidas esperadas significativas.	Más de 50% hasta 80%
E	Créditos irrecuperables o de dudosa recuperación	Más de 80%

Las categorías indicadas se definen de la manera que sigue:

Categoría A: Créditos con riesgo normal

Son aquellos créditos que corresponden a deudores cuya calidad permite estimar que no presentan dudas de ser recuperados en las condiciones pactadas.

Categoría B: Créditos con riesgo superior al normal

Son aquellos créditos que corresponden a deudores cuya calidad permite estimar que pueden ser recuperados totalmente aunque con ciertos temores y no siempre en las condiciones pactadas primitivamente.

Categorías C1, C2, C3: Créditos con pérdida esperada

Son aquellos créditos que corresponden a deudores cuya calidad permite estimar con cierta seguridad que sólo pueden ser recuperados parcialmente en las condiciones normales pactadas o incluso después de ciertas reestructuraciones. Existe, en consecuencia, una presunción de pérdida.

Categoría D: Créditos con pérdidas esperadas significativas

Son aquellos créditos que corresponden a deudores cuya calidad está muy deteriorada y se puede estimar con bastante seguridad que, debido a su falta de viabilidad, gran parte del capital no será recuperada en las condiciones pactadas o incluso después de acceder a reestructuraciones.

Categoría E: Créditos irrecuperables o de dudosa recuperación

Son aquellos créditos que corresponden a deudores en manifiesto estado de insolvencia y sin activos significativos disponibles y, en consecuencia, se estima que no serán recuperados a pesar de las gestiones de cobro que se efectúen.

9.6 Suspensión de devengo de intereses y reajustes

Respecto de todo crédito de consumo que tenga más de 30 días de mora, se suspenderá el devengo de intereses y reajustes hasta que la situación de pago del respectivo crédito haya sido regularizada. Se aplicará la misma suspensión indicada en el párrafo anterior a todo otro crédito que esté clasificado en categoría C2 u otra de mayor riesgo, la que se levantará cuando nuevos antecedentes objetivos, relativos a sus garantías o a la capacidad de pago del deudor, permitan mejorar la clasificación del crédito y encasillarlo en una categoría distinta a las indicadas.

10. MODELOS INTERNOS DE EVALUACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO

Las compañías podrán optar por utilizar modelos propios para la evaluación del riesgo de crédito y la determinación de provisiones. La aplicación de tales modelos para la determinación de provisiones estará sujeta a la aprobación de esta Superintendencia y a la demostración por parte de la compañía de que el respectivo modelo arroja resultados que representan con exactitud el nivel de riesgo de la cartera de préstamos. La Superintendencia podrá revocar la aprobación del modelo desarrollado por la compañía cuando estime que éste no predice adecuadamente la pérdida esperada de los préstamos. Los métodos o modelos de evaluación del riesgo de crédito deberán ser explícitos y debidamente documentados de modo que su lógica de funcionamiento y sus resultados puedan ser auditados.

10.1 Carteras masivas

Las carteras de créditos a personas naturales, conformadas por préstamos de consumo se caracterizan por su alto número de operaciones y montos individuales bajos. Ello permite efectuar evaluaciones masivas de deudores sobre la base de las características homogéneas que se puedan establecer para un grupo de deudores o de créditos. Lo anterior es aplicable también a carteras de crédito a microempresas.

En términos generales, existen dos tipos de modelos internos de evaluación de riesgo de pérdida aplicables a portafolios de carteras masivas.

i. Por una parte están aquellos basados en los atributos de los deudores y sus créditos, a partir de los cuales se constituyen agrupaciones con factores de riesgo comunes. Entre tales factores se incluye el comportamiento de pago interno, el nivel de endeudamiento, el comportamiento de pago en otras entidades de crédito, la estabilidad y suficiencia de los ingresos, como asimismo las garantías, según el tipo de operaciones de que se trate. El método o matriz de riesgo busca estimar la pérdida esperada clasificando los deudores en categorías de riesgo basadas en los atributos del deudor y de los créditos.

ii. Los métodos basados en el comportamiento, o análisis de cohortes o "camadas", basan su estimación de pérdidas en los porcentajes que se obtienen del comportamiento histórico de los deterioros, castigos y recuperaciones de grupos de créditos otorgados bajo condiciones homogéneas a deudores que cumplan ciertas características comunes. Este método requiere un historial suficientemente amplio para fundamentar el comportamiento de los créditos otorgados.

En el caso de las evaluaciones grupales, las provisiones correspondientes a los créditos se constituirán siempre de acuerdo con la pérdida estimada mediante los métodos que se utilicen.

10.2 Cartera de créditos a empresas

Si bien la evaluación de créditos comerciales mediante herramientas estadísticas es técnicamente posible, en la práctica la utilización de tales medios se ve dificultada por la heterogeneidad de los elementos que conforman el portafolio. Por ello, las carteras de créditos a empresas requieren por lo general una evaluación individual de los deudores. Los modelos internos diseñados sobre la base del análisis individual, contemplarán el uso de categorías de riesgo para los deudores y sus créditos. El análisis de los deudores debe centrarse en su capacidad para cumplir con sus obligaciones crediticias con sus flujos operacionales de caja, mediante información suficiente y confiable y considerando las condiciones específicas del crédito tales como, garantías, plazos, tasas de interés, moneda, entre otras.

En el análisis individual de los deudores, las compañías deberán considerar al menos los siguientes factores de riesgo:

- Industria o sector a que pertenece;
- Socios y administración;
- Situación financiera y capacidad de pago o flujo de efectivo;
- Riesgos financieros a que está expuesto;
- Comportamiento de pago, y
- Garantías

10.3 Normas de aplicación y revisión de los modelos o procedimientos propios de cada entidad

Para su aplicación, los modelos deberán ser aprobados por el Directorio de la compañía, debiendo quedar constancia de ello en el acta de la respectiva sesión. Igual procedimiento se seguirá respecto de las modificaciones en su diseño o aplicación.

Los modelos o procedimientos propios de cada entidad deben ser revisados por lo menos anualmente con miras a asegurar su robustez, su capacidad de predicción de las pérdidas de cartera y determinación de la adecuada cobertura de provisiones al cierre del ejercicio, debiendo comunicarse los resultados de esa evaluación al Directorio.

Esta Superintendencia examinará el adecuado funcionamiento de los métodos utilizados por las compañías y su razonabilidad para medir el riesgo de la cartera, así como la suficiencia de las provisiones constituidas a través de tales medios.

11. GARANTÍAS

Una garantía puede considerarse como una fuente de pago sólo si está legalmente bien constituida y no existe incertidumbre respecto a su eventual ejecución o liquidación a favor de la compañía de seguros acreedora. Al tratarse de garantías corporales o colaterales financieros calificados, la estimación de pérdidas en los métodos que se apliquen debe considerar el flujo neto que se obtendría en la venta de los bienes. De acuerdo con eso, el monto de recuperación de un crédito por la vía de la

garantía corresponderá al valor actual del importe que se obtendría en la venta, de acuerdo con las condiciones actuales del mercado, neto de los gastos estimados en que se incurriría para mantenerlos y enajenarlos, todo ello en concordancia con las políticas que al respecto tenga la compañía.

Para los efectos de la evaluación del riesgo de crédito, la valoración de los bienes corporales constituidos en hipoteca o prenda deberá efectuarse tomando como base los valores predominantes en el mercado. La necesidad de retasar los bienes o de reexaminar sus condiciones físicas, dependerá de la posibilidad de que las variaciones de precios o deterioros físicos de los bienes incidan en la recuperación total de los créditos con problemas de pago. En particular, las compañías deberán considerar a este respecto la depreciación esperada u obsolescencia, el riesgo por fluctuación en los precios y los gastos de ejecución y costos de comercialización.

Sin perjuicio de lo señalado, las garantías constituidas correctamente, aun cuando cubran holgadamente el o los créditos otorgados, no sustituyen la correcta y oportuna evaluación crediticia y de riesgo del deudor, centrada en su capacidad de pago del crédito sobre la base de sus ingresos o flujos operacionales de caja, según corresponda. Tal evaluación debe ser permanente y estar debidamente documentada desde el origen.

12. OPERACIONES CON DOCUMENTOS DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS

En general, las compañías podrán adquirir, vender o ceder a otra compañía, a bancos o instituciones financieras, a los precios y en las condiciones que libremente las partes acuerden, cualquier préstamo de los que trata esta Norma, sea ellos adquiridos de terceros o provenientes de créditos otorgados por la propia institución. La cesión o adquisición de esos títulos comprenderá todas las garantías y privilegios inherentes o accesorios a la obligación principal.

12.1 Condiciones de las transferencias de préstamos

En las operaciones de transferencia de préstamos, sea que se trate de una compra, una venta o una cesión de préstamos, las compañías deberán cumplir las siguientes condiciones:

- a) Deben transferirse títulos completos y extendidos cumpliendo todas las formalidades legales y exigencias tributarias;
- b) Las cesiones serán sin responsabilidad de pago del cedente ni con condiciones que obliguen o permitan a la compañía readquirir los créditos cedidos o reemplazarlos, es decir, las ventas deberán ser definitivas;
- c) Para toda cesión de préstamos, excepto que se trate de créditos clasificados en categoría de riesgo mayor a C1 o en los casos especiales que califique esta Superintendencia, la compañía deberá obtener el consentimiento previo del deudor, quien lo dará por escrito, salvo que se haya pactado su carácter transferible al momento de la concesión del crédito;
- d) Para solicitar el consentimiento y en caso de cerrar la operación de transferencia, la compañía deberá informar al deudor quién será su nuevo acreedor y dónde tendrá que servir sus créditos en caso de otorgarlo, y
- e) Las adquisiciones y cesiones de créditos a una parte relacionada deberán ser informadas a la

Superintendencia, como hecho relevante.

12.2 Obligaciones de informar acerca de las transacciones realizadas

Las compañías deberán remitir trimestralmente a esta Superintendencia, junto con los Estados Financieros, los siguientes antecedentes relativos a las transferencias de préstamos realizadas en el trimestre inmediatamente anterior:

- a. Identificación de los deudores y valor económico o comercial de los préstamos objeto de la transacción.
- b. Provisiones que se liberen por los créditos que se enajenen y provisiones que corresponde constituir por los créditos que se reciben, según sea el caso.
- c. Categoría de riesgo asignada a los créditos por la institución vendedora y por aquella que los adquiere, según corresponda.

Asimismo, la institución cedente y la cesionaria o ambas en conjunto, enviarán un aviso a los deudores de los créditos que se transfieran, informándoles de la transferencia y el lugar u oficina de la entidad adquirente en la que el crédito debe ser pagado. Las compañías que adquieran créditos de otra entidad habilitada, deberán procurar que éstos puedan seguir sirviéndose en la misma plaza, a través de alguna institución corresponsal si acaso no tuviera oficinas en ella. Queda, en todo caso, a criterio de las entidades involucradas en estos traspasos, determinar los medios y modalidades que estimen más adecuados y eficientes para facilitar a los deudores el normal cumplimiento de sus obligaciones.

12.3 Tratamiento de las diferencias de precio

12.3.1 Ventas o cesiones de crédito

En general, las cesiones de préstamos se negociarán de contado y la compañía cedente reconocerá de inmediato en resultados la diferencia de precio que pudiere existir, cualquiera sea su signo. En el caso de una venta con saldo de precio, la cedente no podrá reconocer ninguna utilidad, si la hubiere, sin antes clasificar de acuerdo a esta Norma el crédito otorgado al adquirente por el saldo de precio.

12.3.2 Adquisición de préstamos

Las compañías cesionarias deben registrar cada uno de los préstamos adquiridos en las cuentas que corresponda y en la moneda en que se encuentren expresados.

Mientras los referidos créditos no sean clasificados como dispone esta Norma en el número 9, su contabilización se hará al valor de adquisición, el que deberá constar en la correspondiente documentación de la compra de cartera. Cuando se trate de adquisiciones cuyo precio incluya varios créditos, el valor de adquisición de cada uno de ellos será proporcional a la relación entre precio pagado por el total de la operación y el valor par de la cartera.

Los créditos que se adquieran deben clasificarse de conformidad con las normas establecidas dentro del mismo mes en que se reciban de la entidad vendedora. Una vez efectuada la clasificación, los créditos que quedaron registrados en el activo se ajustarán a su valor par, según se señala en el numeral 4.1 de esta Norma, reconociendo en resultados el ingreso o la pérdida, según corresponda, por

las diferencias de precio. Dicha clasificación afectará de inmediato la constitución de las provisiones, las que se calcularán considerando ese valor par.

12.3.3 Revisión de las clasificaciones

Mientras el saldo de precio o los préstamos adquiridos no sean clasificados según lo previsto en estas normas, no se considerarán inversión representativa de reservas técnicas y patrimonio de riesgo.

La calidad de la clasificación de la cartera adquirida y del saldo de precio, y su conformidad con sanos criterios de administración de riesgo, será un antecedente para los efectos de autorizar la ampliación del límite global a que se refiere el número 1 de esta Norma.

12.4 Subrogaciones voluntarias a personas que pagan los créditos

La información sobre créditos cedidos de que trata el N° 14.2, no se aplicarán en el caso de las cesiones de créditos que sólo correspondan a una subrogación voluntaria efectuada por el acreedor a un tercero que lo paga.

12.5 Venta a terceros

Las normas de los números precedentes se aplicarán también, en lo que corresponda, cuando se trate de compras o ventas de cartera de créditos a entidades diferentes a una compañía aseguradora o reaseguradora establecida en el país.

13. INFORMACIÓN AL PÚBLICO

Las compañías deberán mantener visible la información sobre las condiciones de otorgamiento de los créditos, tanto en la sede principal como en sus agencias, oficinas o sucursales, a fin de velar por la debida transparencia en el otorgamiento de los créditos, debiéndose indicar como mínimo las tasas de interés que estén aplicando a sus préstamos en forma clara y completa. La información deberá proporcionarse considerando las diferentes tasas que la compañía aplique dependiendo de la moneda, reajustabilidad, monto y plazo de los préstamos, de acuerdo a su propia política comercial. No obstante lo anterior, deberá informarse siempre las tasas para préstamos reajustables y no reajustables, distinguiendo entre las operaciones no superiores a 200 UF y las iguales o superiores a este monto. La información antes señalada deberá publicarse además en el sitio web de la compañía.

Las tasas de interés deberán considerar siempre el interés de cobro vencido y expresarse en términos anuales siendo facultativo indicar la correspondiente al período a que esté referida la operación. Para ese efecto, las tasas por un período distinto al anual, se expresarán en términos anuales considerando, linealmente, su equivalente para 360 días.

14. INFORMACIÓN AL DEUDOR

Las compañías que otorguen a sus clientes créditos deberán atenerse a las siguientes disposiciones:

14.1 Información que debe proporcionarse

14.1.1 Información relativa a las condiciones del crédito

Las compañías deberán proporcionar a sus clientes, al momento de otorgar el préstamo, un resumen escrito de las condiciones en que le fue otorgado y donde se detalle el desarrollo de las cuotas por medio de las cuales se pagará el préstamo. Este resumen deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a. Monto y plazo del crédito;
- b. Moneda o unidad de reajuste, según corresponda;
- c. Tasa de interés mensual o anual, según corresponda;
- d. Tasa de interés efectiva;
- e. Tasa de interés pactada;
- f. Tasa de interés por mora;
- g. Periodicidad de las cuotas;
- h. Importe de cada cuota;
- i. Detalle de los gastos de cargo del cliente, tales como derechos notariales e impuesto de timbres y estampillas;
- j. Importe de la prima de seguros, cuando corresponda;
- k. Tabla de desarrollo del crédito, y
- l. Comisión de prepago

14.1.2 Liquidación del crédito

En las liquidaciones de los créditos cursados deberán informarse separadamente, en forma clara y precisa, cada uno de los importes cobrados por los diferentes conceptos que se deducen del monto de la operación.

14.1.3 Información sobre el seguro contratado

Las compañías que soliciten a sus clientes seguros vinculados a los créditos que otorguen, deberán entregarles la siguiente información mínima, que les permita tomar una decisión informada, antes de la formalización del contrato:

- a) Información sobre la compañía aseguradora:
 - i) Nombre de la compañía aseguradora.
 - ii) Última clasificación de riesgo de la compañía aseguradora entregada por dos clasificadoras privadas.
 - iii) Relación existente entre la compañía aseguradora y la aseguradora contratante del seguro.
- b) Condiciones de la póliza:
 - i) Código de depósito de la póliza en esta Superintendencia.
 - ii) Riesgos cubiertos y materia asegurada.
 - iii) Requisitos de asegurabilidad.
 - iv) Exclusiones.
 - v) Deducibles.
 - vi) Antecedentes requeridos para la evaluación del riesgo (inspección, cuestionario,

-
- vii) declaraciones, exámenes médicos u otros).
 - viii) Plazo de vigencia del seguro (fecha inicial y fecha de vencimiento) y condiciones para su renovación.
 - ix) Monto asegurado. En el caso del seguro contra incendio y adicionales deberá indicarse si éste comprende el valor comercial del bien protegido o el saldo de la deuda al momento del siniestro.
 - x) Monto de la prima.
 - x) Monto de la prima por cobertura de riesgos adicionales, si existieren.

Una copia de estos antecedentes deberá ser entregada al cliente y otra mantenerse en su carpeta.

Además, las compañías deberán:

- i) Informar al cliente el derecho a contratar una póliza individual con una compañía aseguradora de su elección.
- ii) Entregar al deudor el certificado de cobertura emitido por la compañía aseguradora y, en aquellos casos en que el deudor lo solicite, una copia de la respectiva póliza.
- iii) Insertar en los cupones de pago, estados de cuenta u otros instrumentos relacionados con el servicio de un crédito, una leyenda que mencione el número de la póliza y el nombre de la compañía aseguradora emisora.

14.2 Respecto al denuncia de un siniestro

Las compañías que reciban ya sea el denuncia de un siniestro o los documentos para proceder a su tramitación, deberán dejar una constancia escrita de la fecha de recepción del denuncia o de los documentos que se le han entregado, según sea el caso. Esa constancia deberá mantenerse en la carpeta de antecedentes de la operación de que se trate y una copia de ella se entregará al deudor o asegurado.

14.3 Gastos de cobranza externa

Las instituciones que entreguen la cobranza de créditos morosos a empresas externas y traspasen a sus clientes la obligación de pagar los honorarios de estas últimas, deberán informar de la existencia y el monto de dichos honorarios a los solicitantes de créditos, en forma anticipada a la aprobación de los mismos.

Con tal objeto, junto con la solicitud de crédito se deberá entregar al cliente un volante conteniendo la tabla de honorarios que se aplicará, el período de vigencia de ellos y la indicación del número de días hábiles en que el préstamo o la cuota permanecerá impago en la institución antes de ser enviado a cobranza externa. De igual forma, deberá comunicarse a los clientes cuando la tabla de honorarios sufra modificaciones. Además, la solicitud de crédito deberá contener una cláusula en la que el demandante del crédito declare haber recibido información detallada de los costos de cobranza que le afectarán en caso de atrasarse en el pago de sus obligaciones.

Por último, en el documento de pago deberá incluirse una leyenda destacada recordando que los pagos con retraso generarán un recargo por concepto de gastos de cobranza.

En todo caso, cuando se produzcan reclamos relacionados con el cobro de honorarios por cobranza de créditos, corresponderá a la compañía probar que, de acuerdo con estas instrucciones, informó de

manera completa y oportuna al cliente sobre el particular.

15. INFORMACIÓN SOBRE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS

Las compañías deberán mantener bases de datos actualizadas para su revisión por parte de esta Superintendencia. Tales bases deberán incluir todos los antecedentes necesarios para la clasificación de los créditos y el cálculo de las provisiones, incluyendo antecedentes tales como créditos renegociados, créditos por recuperación de castigos y antecedentes de morosidad, provisiones y castigos de la cartera, garantías y otros atributos propios de los créditos.

En todo caso, las operaciones de que trata esta Norma quedan sujetas a reserva.

16. PRÉSTAMOS A TRABAJADORES DE LAS COMPAÑÍAS

La compañía podrá otorgar, directa o indirectamente, préstamos a sus trabajadores, siempre que no sean personas relacionadas a ésta. Sin embargo, tales operaciones no serán elegibles como respaldo de las reservas técnicas y el patrimonio de riesgo.

Para estos efectos, debe entenderse por trabajador a toda persona que preste servicios a la compañía, su matriz, sus filiales y coligadas en forma continua y permanente, con una clara subordinación o sin ella, remunerada mediante honorarios o un sueldo pagadero en períodos fijos, ya sea que esté o no sujeta a horario de trabajo, se desempeñe dentro o fuera del local de la respectiva entidad, tenga o no otros empleadores o ejerza libremente su profesión.

Se considerarán también como préstamos a trabajadores los créditos que se otorguen al cónyuge de un trabajador.

No se incluyen en esta clasificación aquellos préstamos otorgados a la mujer casada con un trabajador de la compañía cuando lo esté bajo el régimen de separación de bienes, o bien, cuando estando casada dentro del régimen de sociedad conyugal, desempeñe algún empleo o ejerza una profesión, oficio o industria separados de los de su marido, caso en el cual, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 150 del Código Civil, se le considera separada de bienes respecto de su empleo, oficio, profesión o industria y de lo que en ellos obtenga. En tales situaciones, la mujer deberá acreditar la calidad que invoque. Tampoco se incluirán los créditos otorgados al marido de una trabajadora de la respectiva compañía. Estas excepciones no regirán en caso que los créditos sean caucionados o afianzados por el cónyuge que sea trabajador de la compañía.

No obstante, los créditos otorgados a las personas a las que se refiere el presente numeral estarán afectos a la clasificación y cálculo de provisiones señalado en el punto 9 de la presente Norma o los modelos internos a los que se refiere el punto 10, en su caso.

17. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Los créditos a personas naturales o jurídicas que hayan sido otorgados o adquiridos por la compañía con anterioridad a la fecha de inicio de la vigencia de esta Norma, que cumplan con las condiciones en ella establecidas, podrán ser presentados como inversión representativa para respaldar patrimonio de

riesgo y reservas técnicas. Para ello, la compañía deberá clasificar los mencionados créditos de acuerdo con lo estipulado en el número 9 de la presente Norma y constituir las provisiones respectivas.

Los créditos que no cumplan con las condiciones establecidas en la presente Norma no serán representativos, sin embargo, podrán mantenerse hasta su extinción. La compañía deberá clasificar estos créditos de acuerdo con lo estipulado en el número 9 de la presente Norma y constituir las provisiones respectivas.

18. NORMATIVA

Derogase las Normas de Carácter General N° 134 y N° 140, de fechas 4 de abril y 6 de junio de 2002, respectivamente.

19. VIGENCIA

Las presentes instrucciones entran en vigencia a contar de esta fecha.

SUPERINTENDENTE