

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
E INSTITUCIONES FINANCIERAS
C H I L E

CIRCULAR

BANCOS N° 3.267

Santiago, 13 de abril de 2004

SEÑOR GERENTE:

Publicación de información sobre tarifas y otros gastos cobrados por los servicios ofrecidos a las personas naturales.

Esta Superintendencia ha resuelto complementar las normas que deben observar las instituciones financieras respecto de la información que deben proporcionar al público en relación con los cobros que afectan a los servicios que prestan y a los productos que le ofrecen a las personas. En especial aquella información que se refiere a las tarifas y otros costos asociados a los productos bancarios de carácter masivo como son, entre otros, las cuentas corrientes y sobregiros en éstas, depósitos a la vista, cuentas de ahorro, depósitos a plazo, transferencias de fondos u ordenes de pago, tarjetas de crédito, créditos de consumo, préstamos con letras de crédito y mutuos hipotecarios endosables.

Las instrucciones contenidas en esta Circular establecen la información que obligadamente debe estar disponible para el público tanto en el sitio web como en las oficinas del banco, sin perjuicio de la información que entreguen habitualmente a su clientela, sea en forma directa o personal como también respecto de aquella que se divulgue a través de los distintos medios de publicidad y que, a juicio de la institución, contribuya a un conocimiento más acabado de las condiciones ofrecidas.

Las disposiciones de esta Circular no modifican las demás instrucciones impartidas por esta Superintendencia sobre la materia.

I.- NORMAS SOBRE INFORMACION DE TARIFAS Y OTROS GASTOS.

Las instituciones financieras deberán informar en sus oficinas o sucursales y en su sitio web, si disponen de éste, las tarifas y otros cobros asociados a los diferentes productos y servicios que ofrezcan.

Esta información, actualizada, debe ser lo suficientemente clara, explícita y fácilmente comprensible para la clientela, de modo de evitar que, como consecuencia de su texto, se puedan generar confusiones o interpretaciones incorrectas.

Para cada producto o servicio que se ofrece, debe especificarse claramente la tarifa vigente, oportunidad de cobro, las condiciones y costos asociados, de forma tal que el cliente pueda efectuar comparaciones entre los valores cobrados por los distintos bancos.

La información sobre las tarifas actualizadas y demás condiciones, deberá ser lo suficientemente detallada para permitir a los interesados tener pleno conocimiento de ellas, realizar las verificaciones que correspondan y comprender el costo total involucrado.

1.- Información en el sitio web del banco.

La información que se incluya en el sitio web, en el caso de los bancos que dispongan de él, deberá mostrarse en un espacio de fácil acceso, junto a la información sobre los productos o servicios afectos a esos cobros.

2.- Información en las oficinas y sucursales.

En las oficinas o recintos en que puedan solicitarse los productos o servicios ofrecidos por la institución financiera, se debe mantener a disposición de los interesados, en folletos u hojas impresas la información sobre las tarifas vigentes y otros gastos que aplica el banco por los distintos servicios y productos de más frecuente demanda.

II.- DISPOSICION TRANSITORIA.

Las disposiciones contenidas en esta Circular deberán encontrarse en aplicación a más tardar el día 1 de junio de 2004.

Saludo atentamente a Ud.,

ENRIQUE MARSHALL RIVERA
Superintendente de Bancos e
Instituciones Financieras