

CIRCULAR

Bancos N° 3.408

Santiago, 22 de octubre de 2007.-

Señor Gerente:

Término de contratos por prestación de servicios bancarios.

Periódicamente se reciben en esta Superintendencia presentaciones de clientes de instituciones financieras relativas a problemas que se les suscitan por el cierre de cuentas o por el término de determinados servicios que se han contratado. Las situaciones más frecuentes que son motivo de presentación a este Organismo, se refieren tanto a la falta de información oportuna sobre las razones que pueden impedir la atención inmediata de la solicitud de cierre formulada, como al retardo con que esta se cumple y también por los eventuales cobros o cargos de importes correspondientes a comisiones, gastos u otras sumas adeudadas.

Si bien las referidas presentaciones están mayormente relacionadas con el cierre de cuentas corrientes, también las ha habido con respecto a otras cuentas de depósito. Igualmente se presentan reclamos que se originan en cobros por concepto de comisiones o gastos sobre tarjetas de crédito que han sido canceladas.

En el caso del cierre de cuentas corrientes solicitado por los respectivos comitentes se ha denunciado, entre otros casos, la demora del banco para poner término a la cuenta, simplemente dilatando ese proceso o condicionándolo al pago previo de las deudas que se tengan con la institución. En otras ocasiones, una vez solicitado el cierre de la cuenta o retirado el saldo que se mantenía en ella, se le cargan gastos o comisiones de diversa índole, generando los consiguientes sobregiros y eventualmente su información a bases públicas de registros de deudores (Boletín de Informaciones Comerciales, Dicom) sin el previo aviso al cliente.

Las situaciones en comento han dado motivo, además de las presentaciones a esta Superintendencia a que, con relativa frecuencia, se publiquen en los diarios cartas en que los afectados exteriorizan su queja por la mala atención recibida de parte de los bancos en esos trámites y los perjuicios que les acarrearán.

Este Organismo supervisor no puede permanecer indiferente ante esos repetidos reclamos y ha resuelto impartir las siguientes instrucciones a las instituciones bancarias:

- Ejecutar con celeridad las solicitudes de cierre presentadas por los clientes y entregarles información oportuna y suficiente por escrito acerca del plazo y condiciones para proceder al cierre voluntariamente solicitado, así como de los efectos que este producirá y de las obligaciones o compromisos que pueden derivarse de esa acción para el solicitante.
- Suprimir el cobro de comisiones o gastos a contar de la fecha en que se solicite el cierre e informar al cliente de los cobros que a esa fecha y por esos conceptos pudieran estar pendientes.
- Advertir al cliente que, a partir del cierre de una cuenta corriente quedará sin efecto cualquier pago que se haya autorizado con cargo a ella, como los pagos automáticos de cuentas; cuotas de créditos de consumo; dividendos hipotecarios; tarjetas de crédito; transferencias de fondos programadas; etc., a menos que se hubiere dejado la provisión de fondos suficiente, como también los depósitos que se hubieren convenido.
- Indicar al cliente que debe cancelar las autorizaciones sobre pagos automáticos con cargo a la cuenta corriente o tarjeta de crédito, según corresponda, especialmente cuando estos se han contratado directamente con el establecimiento prestador del servicio.
- En el caso de las tarjetas de crédito, hacer presente la conveniencia de pagar anticipadamente las cuotas no vencidas, de modo de dejar extinguida la deuda.
- Proceder al bloqueo inmediato de las tarjetas asociadas a los productos cuyo cierre se solicita (tarjetas de crédito y débito) e inutilizarlas en presencia del cliente, dejando constancia de ello.
- Advertir al interesado que pueden existir movimientos no facturados a la fecha del cierre, informándole acerca de la modalidad y oportunidad de cobro y condiciones de pago de esos importes.
- Abstenerse de informar como deuda vencida, los importes que habitualmente se cargan a la correspondiente cuenta y que, como consecuencia de su cierre, hubieren quedado impagos, sin antes haber enviado una comunicación al cliente, notificándole de esa deuda.
- Informar, cuando el cierre solicitado no pueda efectuarse de inmediato, acerca de las razones que lo impiden e indicar las condiciones requeridas para cursarlo y la fecha estimada en que éste podrá hacerse efectivo.



- Proceder a la devolución de los pagarés respectivos suscritos por el cliente.

Saludo atentamente a Ud.,

GUSTAVO ARRIAGADA MORALES
Superintendente de Bancos e
Instituciones Financieras