



CIRCULAR

BANCOS N° 3.505

Santiago, 22 de septiembre de 2010.

Señor Gerente:

Buenas Prácticas de Contratación.

Esta Superintendencia ha podido comprobar que en diversos contratos de adhesión que utilizan las empresas bancarias en sus productos masivos, figuran cláusulas que no se avienen con sanas prácticas de equidad, que deben prevalecer en las relaciones con los clientes.

Es así, que no es aceptable que el banco se declare exento de toda responsabilidad por errores o fallas de sus procesos o sistemas -salvo fuerza mayor- en el procesamiento y operaciones que se realicen en las cuentas corrientes, tarjetas de crédito y otras en que claramente pueden deberse a causas que le son imputables.

Tampoco es razonable que en los mandatos conferidos por sus clientes para contratar o renovar las pólizas de seguros que el banco ofrece o exige, se exima de toda responsabilidad por el incumplimiento del encargo.

También se ha observado la inclusión de cláusulas que eximen al banco mandatario de la obligación de rendir cuentas, siendo lo razonable que a lo menos se convenga que será suficiente rendición, la entrega de comprobantes o documentos generados en la respectiva operación.

Por otra parte y como es de su conocimiento, la regla general de derecho común en cuanto al grado de responsabilidad o diligencia en el cumplimiento del encargo que recae sobre el mandatario es la culpa leve. Sólo parece aceptable la responsabilidad por culpa grave en aquellas gestiones que interesan solamente al mandante y sin remuneración para el banco.

Asimismo, este organismo supervisor mira con preocupación que en contratos de créditos hipotecarios de largo plazo, la tasa de interés convenida, esté condicionada a la mantención de una cuenta corriente u otro producto, toda vez que por diferentes razones (cierre de la cuenta por parte del banco, alza de comisiones



que el cliente no acepte u otras) se ponga término al producto o servicio y se eleve la tasa de un crédito de largo plazo.

Tampoco resultan aceptables las cláusulas que permitan al banco determinar, cambiar y/o ampliar en cualquier momento y sin aviso previo los servicios del contrato, es decir, efectuar modificación unilateral de los contratos a su sólo arbitrio, como también las que le autoricen suspender o bloquear temporalmente los productos financieros contratados.

Todos los ejemplos anteriores, son para llamar la atención de las empresas bancarias acerca de los riesgos tanto legales, como reputacionales que muchas veces se están asumiendo sin ponderarlos adecuadamente, los que incluso pueden desencadenar acciones judiciales colectivas con consecuencias difíciles de predecir.

En consecuencia, en resguardo tanto del prestigio de la industria como tal, como de evitar los riesgos a que alguna de las prácticas contractuales exponen a las instituciones, es que esta Superintendencia recuerda a los bancos que deben dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley N° 19.496 y evitar caer en las sanciones que esa legislación contempla.

En otro orden de cosas, cabe recordar a las instituciones fiscalizadas, que en los créditos hipotecarios en cualquiera de sus modalidades, la cláusula de garantía general debe ser siempre opcional para el cliente que se interese en caucionar otras obligaciones. En consecuencia el banco no podrá incluir en el mutuo otras hipotecas que no sea la que caucciona el crédito que se contrata, salvo expresa solicitud del deudor.

Finalmente, se hace presente que en los casos en que actualmente existan contratos celebrados que contengan cláusulas que no son compatibles con la presente circular, los bancos deberán abstenerse de hacer uso de ellas.

Saludo atentamente a Ud.,

CARLOS BUDNEVICH LE-FORT
Superintendente de Bancos e
Instituciones Financieras



TEXTO ACTUALIZADO

Disposición: **CIRCULAR N° 3.505** (de 22.09.2010)

Para: **BANCOS**

Materia: **Buenas prácticas de contratación.**

ACTUALIZACIONES:

Incluye las modificaciones introducidas mediante:

Circular N° 3.513 de 15.11.2010



BUENAS PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN

Esta Superintendencia ha podido comprobar que en diversos contratos de adhesión que utilizan las empresas bancarias en sus productos masivos, figuran cláusulas que no se avienen con sanas prácticas de equidad, que deben prevalecer en las relaciones con los clientes.

Es así, que no es aceptable que el banco se declare exento de toda responsabilidad por errores o fallas de sus procesos o sistemas -salvo fuerza mayor- en el procesamiento y operaciones que se realicen en las cuentas corrientes, tarjetas de crédito y otras en que claramente pueden deberse a causas que le son imputables.

Tampoco es razonable que en los mandatos conferidos por sus clientes para contratar o renovar las pólizas de seguros que el banco ofrece o exige, se exima de toda responsabilidad por el incumplimiento del encargo.

También se ha observado la inclusión de cláusulas que eximen al banco mandatario de la obligación de rendir cuentas, siendo lo razonable que a lo menos se convenga que será suficiente rendición, la entrega de comprobantes o documentos generados en la respectiva operación.

Por otra parte y como es de su conocimiento, la regla general de derecho común en cuanto al grado de responsabilidad o diligencia en el cumplimiento del encargo que recae sobre el mandatario es la culpa leve. Sólo parece aceptable la responsabilidad por culpa grave en aquellas gestiones que interesan solamente al mandante y sin remuneración para el banco.

Tampoco resultan aceptables las cláusulas que permiten al banco determinar, cambiar o ampliar en cualquier momento y sin aviso previo los servicios del contrato, es decir, efectuar una modificación unilateral de los contratos a su solo arbitrio. Esto es sin perjuicio de la posibilidad de modificar las modalidades de uso de los servicios, en la medida que ello amplíe las funcionalidades o, en general, genere para el cliente un mejor aprovechamiento del producto o tenga por objeto mejorar la calidad del servicio, sin que importe un mayor costo para el usuario.

Del mismo modo, no son razonables aquellas cláusulas que autorizan al banco a suspender o bloquear temporalmente los productos financieros contratados, sin que medie caso fortuito ni circunstancias graves en que el objeto es proteger el interés de los clientes o evitar fraudes, o sin que existan razones para suspender una facilidad crediticia en caso de mora o frente a otros hechos objetivos.



Todos los ejemplos anteriores muestran la necesidad de revisar y perfeccionar el tenor de los contratos que se utilicen, dado que en algunos casos no se han ponderado adecuadamente las incidencias de algunas cláusulas, especialmente en relación con el cumplimiento de disposiciones de la Ley N° 19.496.

En relación con las cláusulas de los contratos, este Organismo mira también con preocupación que en los créditos hipotecarios de largo plazo la tasa de interés convenida esté condicionada a la mantención de una cuenta corriente u otro producto, toda vez que, por diferentes razones (cierre de la cuenta por parte del banco, alza de comisiones que el cliente no acepte u otras) se puede poner término al producto o servicio elevando la tasa de un crédito a largo plazo.

Al respecto se dispone que en adelante, para pactar una tasa de interés de un crédito hipotecario condicionado a la mantención de otro producto, o bien un descuento en el cobro de intereses con esa condición, deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- i) que se trate de un solo producto y que éste sea utilizado para el pago automático del crédito, como es el caso de una cuenta corriente bancaria, una cuenta a la vista o una tarjeta de crédito;
- ii) que la comisión para ese producto sea fija durante todo el período del crédito;
- iii) que el cambio en la tasa aplicada, o la eliminación del descuento, no proceda cuando el cierre del producto obedezca a causas imputables al banco; y,
- iv) que las condiciones de tasa de interés y comisiones sean debidamente informadas, con antelación al otorgamiento de la respectiva escritura de mutuo, a los clientes interesados en contratar los créditos.

En otro orden de cosas, cabe recordar a las instituciones fiscalizadas, que en los créditos hipotecarios en cualquiera de sus modalidades, la cláusula de garantía general debe ser siempre opcional para el cliente que se interese en caucionar otras obligaciones. En consecuencia el banco no podrá incluir en el mutuo otras hipotecas que no sea la que caucciona el crédito que se contrata, salvo expresa solicitud del deudor.
