



# **NUEVOS SERVICIOS DE LA SBIF PARA LOS CLIENTES**

**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS  
E INSTITUCIONES FINANCIERAS**

Abril, 2004

## UNA DE NUESTRAS DIRECTRICES

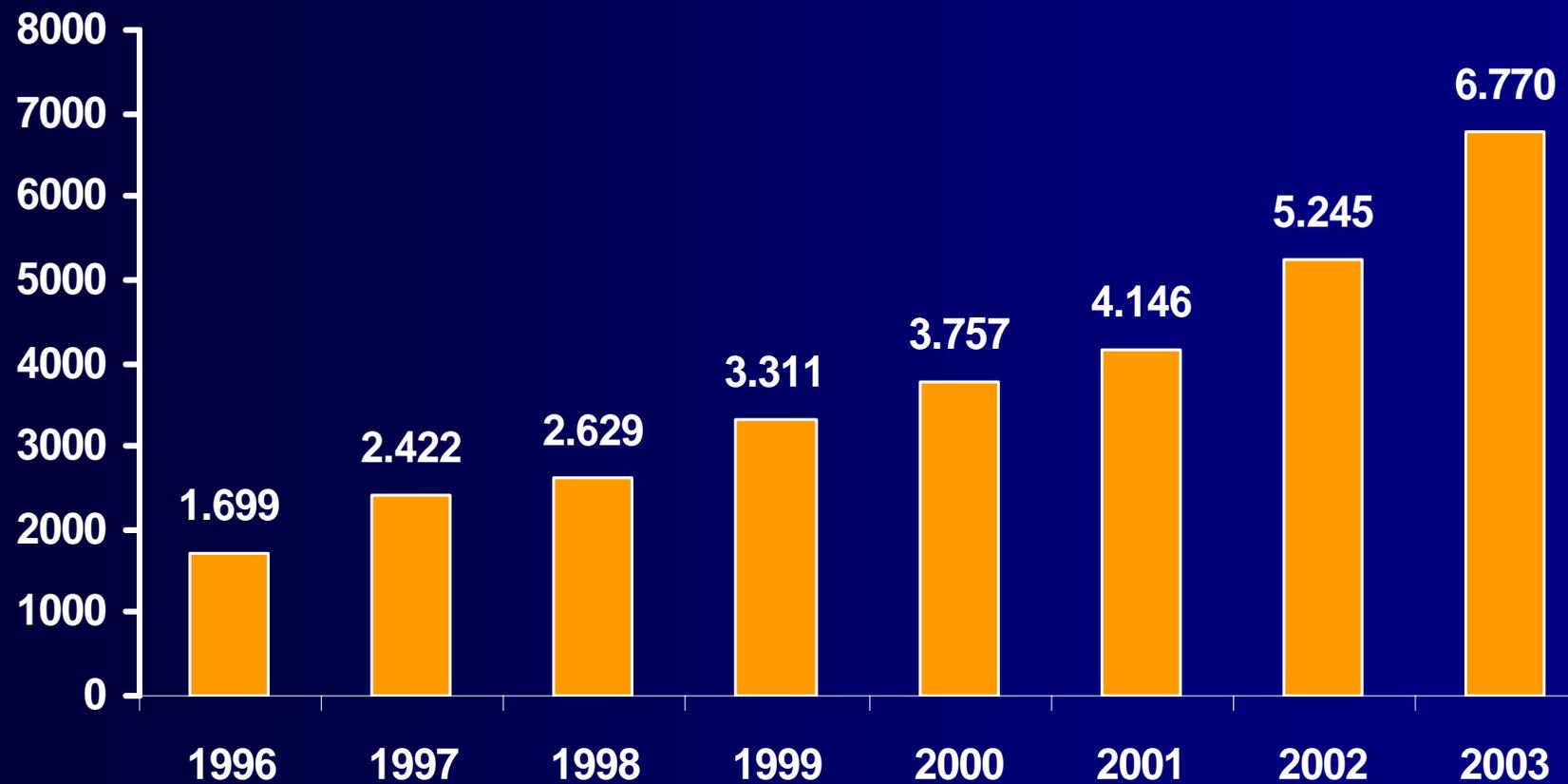
- Transparencia
- Conducta en los negocios
- Atención y protección de los clientes

# APERTURA DE UNA NUEVA OFICINA DE INFORMACION Y CONSULTAS

- Ubicación: Bandera 92
- Brindar orientación y atender consultas
- Recibir presentaciones y reclamos
- Entregar informes de deudas



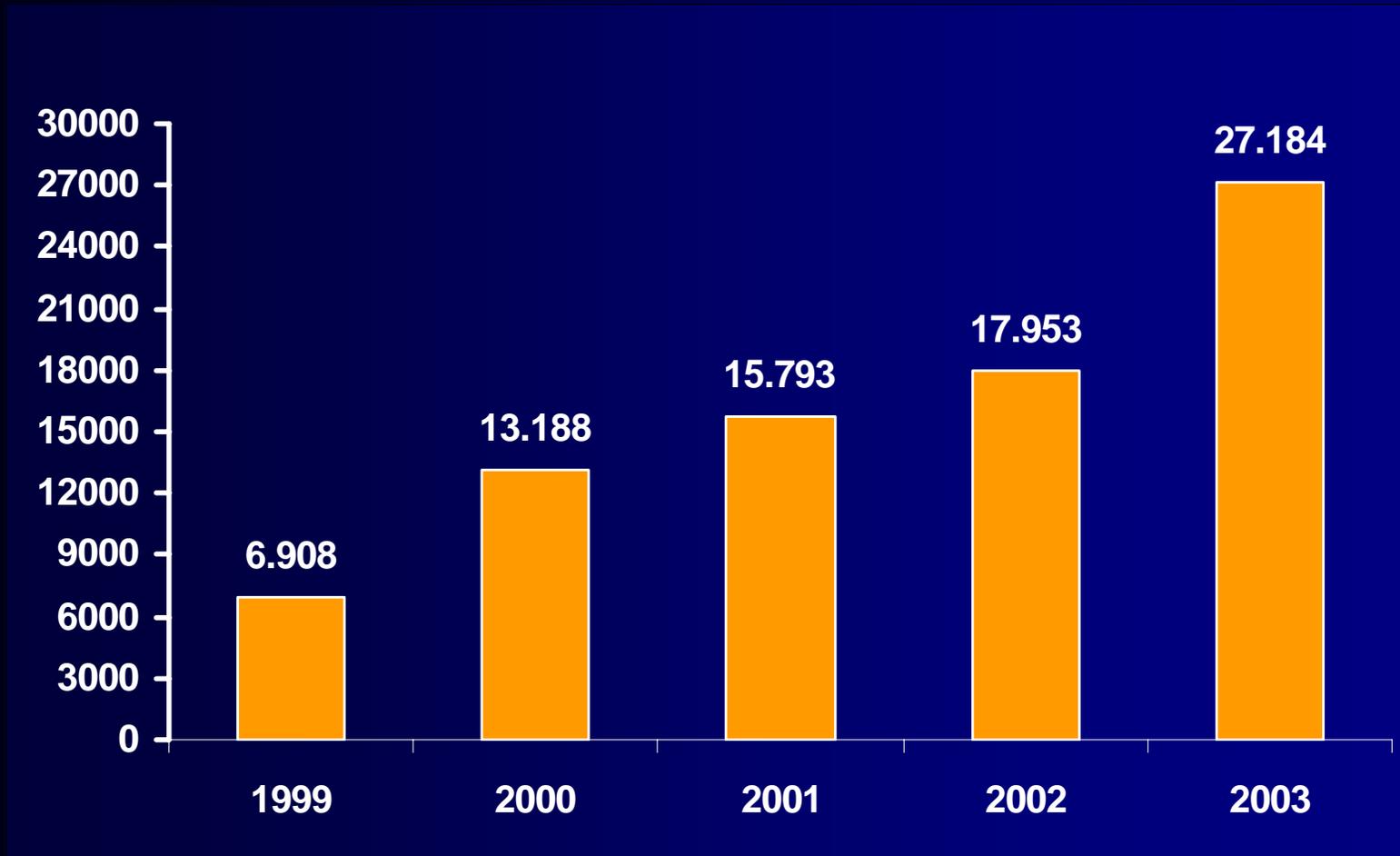
## PRESENTACIONES ESCRITAS DE LOS CLIENTES



## PARA LOS CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO EN REGIONES

- Servicio telefónico: 600 4646 000
- Servicio vía fax: 56-2-441 0914
- Servicio postal: casilla 15-D, Santiago
- Servicio vía internet: [www.sbif.cl](http://www.sbif.cl)

## CONSULTAS TELEFONICAS



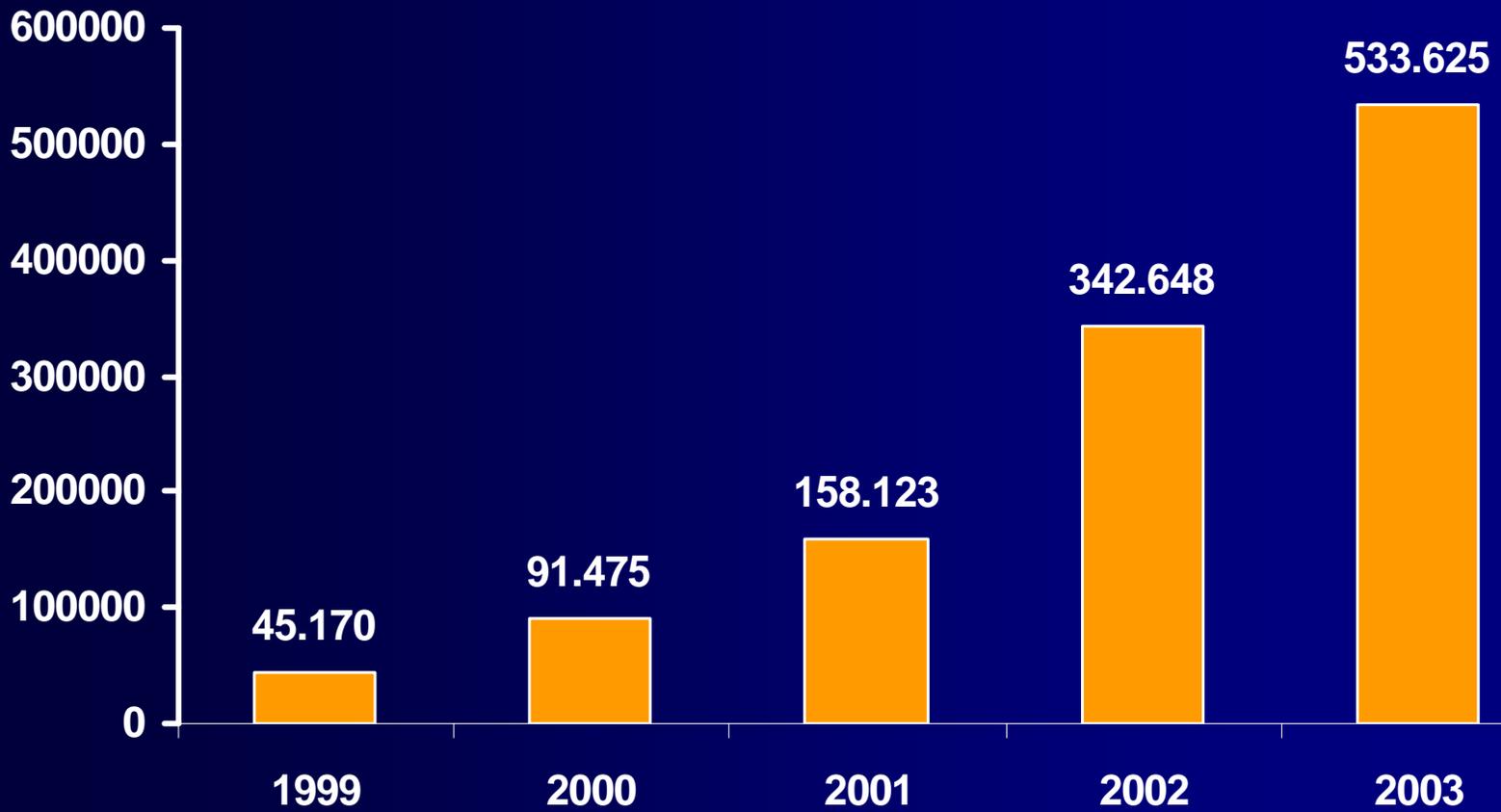
# LANZAMIENTO DE UN NUEVO SITIO INTERNET

[www.sbif.cl](http://www.sbif.cl)

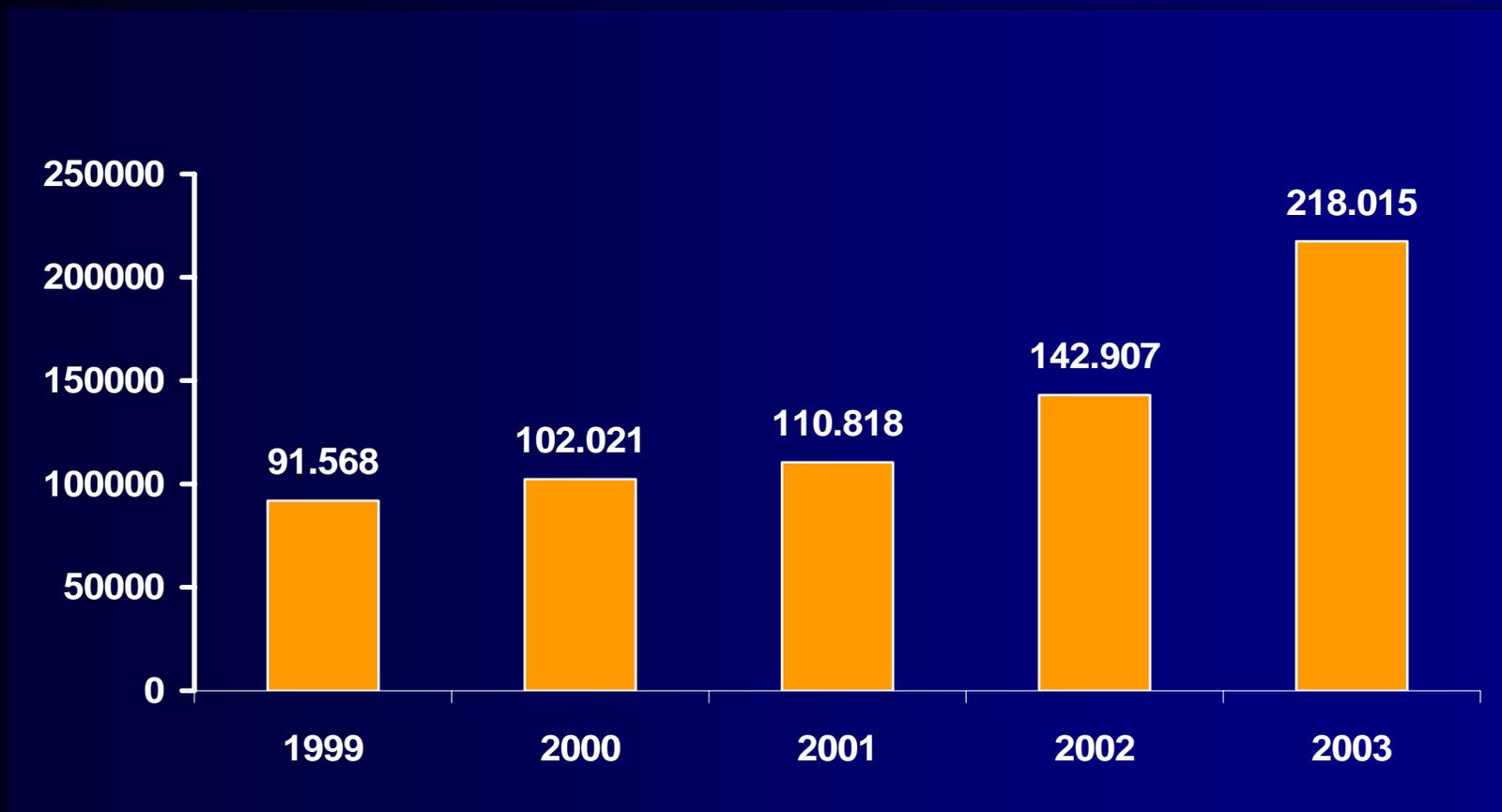
- Reconoce múltiples usuarios
- Navegación más amigable
- Sección para el público
- Preguntas Frecuentes
- Informe de Deudas en línea
- Zona de estudiantes
- Glosario de términos financieros
- Acceso a toda la normativa y publicaciones de la SBIF
- Sección novedades
- Buscador global del sitio
- Facilidad para discapacitados visuales

The screenshot displays the homepage of the Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF). At the top, there is a search bar labeled 'Buscador' with a dropdown menu set to 'Todo el Sitio' and a 'Buscar' button. Below the search bar is a horizontal navigation menu with links: 'ATENCIÓN PÚBLICO', 'NOTICIAS', 'LEYES Y NORMAS', 'INFORMACIÓN FINANCIERA', 'BIBLIOTECA', 'GLOSARIO', and 'CONOZCA SBIF'. A large green banner with the text 'Bienvenidos' and a 'Inicio' button is positioned below the menu. To the right of the banner, there are links for 'Servicios en Línea', 'Solicitud Informe de Deuda', 'Consultas y Reclamos', and 'Seguimiento de Reclamos'. The main content area is divided into several columns. The first column, 'Información Financiera', includes links for 'Estados Financieros' (Balances, Adecuación Capital, Indicadores), 'Leyes y Normas' (Ley General de Bancos, Garantía Estatal Depósitos, Recopilación Actualizada de Normas), and 'Atención Público' (Seguridad en Cajeros, Informe de Deuda, Productos). The second column, 'Biblioteca SBIF', includes 'Revista Información Financiera', 'Zona de Estudiantes', and 'Enlaces Relacionados'. The third column, 'Conozca SBIF', includes '¿Qué es SBIF?', 'Mandato Legal de la SBIF', 'Sistema Financiero de Chile', 'Instituciones Fiscalizadas', and 'Discursos y Presentaciones'. The fourth column, 'Contáctenos en...', includes 'Oficina Información y Consultas', 'Oficinas Generales', 'Direcciones y Teléfonos SBIF', and 'Call Center - 600 4648 000'. A 'Novedades' section on the right lists recent news items. At the bottom, there is a 'Suscribase al mailing list' section with a 'Coloque su E-mail' field and an 'Enviar' button. The footer contains links to 'Instituciones afines', 'Políticas de Privacidad', and 'Copyright Sbif.cl, 2003', along with accessibility and standards information.

## VISITAS A NUESTRO SITIO INTERNET



## INFORMES DE DEUDA ENTREGADOS



Nota: cifras incluyen informes entregados vía internet.

# PUBLICACION DE UNA GUIA DEL CLIENTE BANCARIO

- ¿Cómo enfrentar un problema con una entidad financiera?.
- Recomienda los pasos a seguir en la eventualidad de tener un problema o queja frente a una institución supervisada.
- Disponible en folleto impreso y en sitio internet.



# PUBLICACION DE UNA GUIA DEL CLIENTE BANCARIO



## II. Recurriendo a la institución supervisora (SBIF)

¿Qué puede hacer un cliente si ninguna instancia del banco lo atendió o las respuestas recibidas son insatisfactorias?



Puede concurrir personalmente a la Oficina de Información y Consultas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, ubicada en Bandera 92, Santiago, o hacer una presentación por escrito, dirigida a la casilla 15-D, Santiago. Es importante que acompañe, en copias claras, todos los antecedentes recopilados en los pasos anteriores realizados con el banco.

Guía para el cliente | ¿Cómo enfrentar un problema con una entidad financiera?

## ¿Qué es la Unidad de Atención de Público de la SBIF?

Es un área de trabajo de la Superintendencia de Bancos destinada a entregar información y orientación a quienes lo requieran, ya sea en forma personal, por el canal telefónico o a través de presentaciones por escrito.



De acuerdo con las atribuciones que la ley le otorga a la SBIF, la Unidad de Atención de Público cumple un papel de acercamiento entre las partes (clientes y bancos), velando porque en la actuación de las entidades financieras no hayan existido trasgresiones a la ley, a la normativa y a las prácticas comerciales.

## ¿Cómo actúa la Unidad de Atención de Público de la SBIF?

Las presentaciones, que deben ser hechas por escrito, son revisadas desde el punto de vista legal, normativo, comercial-operativo y de calidad de servicio. Si los planteamientos que contienen caen dentro del ámbito de supervisión de la SBIF, se las somete a trámite. En caso contrario, se informa por escrito a quien efectuó la presentación las razones por las cuales no se dio curso a la tramitación.

 Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras | Chile

10 | 11

**FIN**