

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS  
E INSTITUCIONES FINANCIERAS  
C H I L E

CIRCULAR

COOPERATIVAS N° 116

Santiago, 16 de septiembre de 2004.

SEÑOR GERENTE:

Atención de consultas y reclamos del público.

Como es de su conocimiento, esta Superintendencia constituyó una instancia especializada para encauzar los reclamos provenientes de las controversias suscitadas entre las entidades financieras y sus clientes.

La creciente magnitud y diversidad de los reclamos efectuados por los usuarios y el público en general, puso de relieve la necesidad de que las instituciones financieras adoptaran medidas para absolver adecuadamente las quejas y consultas formuladas, lo cual fue representado a los bancos mediante Circular N° 3.054 de 4 de mayo de 2000 y Carta a Gerencia de 6 de agosto de 2002 documentos que se acompañan a la presente Circular y que se hacen extensivos a las sociedades cooperativas. En esos documentos se solicita la creación de una unidad especializada y la designación de una autoridad responsable de la atención integral de las preguntas y problemas de sus clientes.

Como complemento de lo anterior, en el segundo semestre de 2002, esta Superintendencia constituyó un grupo de trabajo con los representantes de los bancos con mayor presencia en productos masivos, para concordar criterios y procedimientos que permitieran dar curso expedito a las situaciones planteadas por los clientes.

En el mismo sentido, esta Superintendencia creó, el 1° de julio pasado, la Dirección de Asistencia al Cliente Bancario. Una de las tareas a cargo de esta nueva Dirección es procurar el establecimiento por parte de las entidades financieras fiscalizadas por este Organismo, de instancias para mejorar la atención al público que sean fácilmente identificables por éste. Además, deben ser independientes de las áreas donde se originen los conflictos y que propendan hacia la solución expedita y oportuna de los reclamos en su misma fuente.

Se hace necesario progresar en el establecimiento de estándares de tiempo y calidad en la

resolución de consultas, reclamos y requerimientos que este organismo deriva a las instituciones sometidas a su fiscalización, a fin de lograr una mayor eficiencia en esos aspectos.

Para esos efectos, se establecen las siguientes disposiciones sobre la materia:

1. Respuestas a las presentaciones del público y a los requerimientos de esta Superintendencia.

Las respuestas a las consultas y reclamos del público, como a los requerimientos que formule esta Superintendencia, deben ser completas. Esto significa que, a lo menos, deben contemplar lo siguiente:

- un pronunciamiento preciso acerca de cada uno de los asuntos reclamados o consultados.
- la información que se entregue debe estar debidamente verificada y/o ser verificable. Además, las soluciones que se propongan deben estar ajustadas a la legislación y normativa que les sea aplicable y a las sanas prácticas comerciales.
- la documentación que se acompañe como respaldo a la respuesta que se entregue, debe ser claramente legible, concordante con lo solicitado y con las explicaciones que se den.

2. Plazo para responder a los reclamos y requerimientos.

Las instituciones financieras deberán establecer plazos para dar respuesta a los reclamos presentados por sus clientes y, en particular, a los requerimientos que les sean formulados por esta Superintendencia. En el caso de estos últimos, dicho plazo no debiera exceder de 20 días hábiles bancarios, contados desde la fecha del despacho del correspondiente requerimiento por esta Superintendencia. Ese plazo es, por lo demás, aquél con el cual se ha venido operando en la práctica.

Lo anterior no obsta para que las entidades tomen contacto directamente con los clientes afectados y les informen respecto del estado de su presentación, especialmente cuando los plazos antedichos pudiesen ser excedidos. Ello sin perjuicio de la respuesta que deban entregar, cuando así corresponda, a esta Superintendencia.

3. Recepción y envío de correspondencia.

Con el propósito de reducir los tiempos asociados de traslado, lo que permitirá disponer de un mayor lapso para la preparación y envío de las respuestas, a la vez que disminuir las posibilidades de extravíos, esta Superintendencia se encuentra desarrollando sistemas y procedimientos que posibiliten el tráfico por medios electrónicos para el despacho y recepción de la correspondencia originada por consultas o reclamos del público.

Quedarán incorporadas a este sistema de comunicaciones electrónicas, cuyo funcionamiento y forma operativa serán comunicados oportunamente, las instituciones con mayor flujo de reclamos. Aquellas entidades en que el volumen sea inferior, podrán continuar con el envío de las respuestas por medios escritos, si así lo estiman conveniente, para lo cual deberán remitir en su oportunidad una comunicación en ese sentido a esta Superintendencia.

4. Designación de responsable.

Si bien se ha establecido que toda correspondencia dirigida a esta Superintendencia por las empresas sometidas a su fiscalización debe ser firmada por su Gerente General, la institución podrá designar un funcionario distinto para que tome a su cargo aquella relacionada con los casos de que trata la presente Circular. Ese funcionario deberá contar con todos los medios necesarios para desarrollar y mantener una adecuada capacidad autónoma de atención y resolución efectiva de las situaciones que le corresponda solucionar. Además deberá tener las atribuciones necesarias para firmar en representación de la entidad todas las respuestas que, sobre la materia, le envíe a este organismo y que deberán ser dirigidas al Director de Asistencia al Cliente Bancario.

5. Información al Consejo de Administración.

Periódicamente el Consejo de Administración de la respectiva cooperativa deberá ser informado sobre los casos relativos a la materia de que trata

esta Circular y dejar constancia de ellos en la correspondiente acta de sesión.

Saludo atentamente a Ud.,

ENRIQUE MARSHALL RIVERA  
Superintendente de Bancos e  
Instituciones Financieras