

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
E INSTITUCIONES FINANCIERAS
C H I L E

CARTA CIRCULAR

BANCOS N° 11

Santiago, 30 de mayo de 2005

SEÑOR GERENTE:

Atención de Clientes. Servicios en moneda extranjera.

Los servicios bancarios en moneda extranjera, comprenden, entre otros, la apertura de cuentas corrientes, recepción de depósitos, el otorgamiento de créditos y líneas de crédito, la recepción y ejecución de transferencias, así como la compra y venta de monedas extranjeras. Parte importante de esos servicios involucra la recepción y entrega de los respectivos importes en dinero efectivo, esto es, billetes de la correspondiente moneda.

Los bancos que ofrecen esos servicios deben tener la estructura necesaria para dar la debida atención a las operaciones que les presenten sus clientes. Esa estructura debe comprender, entre otros aspectos, una adecuada red de corresponsalía y un personal capacitado y experimentado, con los conocimientos suficientes para el eficiente cumplimiento de esas operaciones.

De especial importancia es, en lo que se refiere al movimiento de caja en moneda extranjera, que las instituciones cuenten con los servicios adecuados para recibir y efectuar los pagos y depósitos en tales monedas. Los cajeros que presten dichos servicios deben tener pleno conocimiento de las características de los diferentes billetes, haber recibido el entrenamiento necesario y contar con los medios técnicos que les permitan distinguir la legitimidad o falsedad de los que reciban, de modo que puedan decidir si ellos son falsos o legítimos.

No es aceptable que los bancos rechacen sin mayor análisis acerca de su legitimidad, como en algunos casos ha estado ocurriendo, determinados billetes sólo porque corresponden a una cierta serie o denominación, obligando al cliente a recurrir a otros medios de pago, particularmente cuando se trata del pago de obligaciones como, por ejemplo, las que se originan por el uso de tarjetas de crédito con cargo a líneas de crédito otorgadas en moneda extranjera. Este procedimiento que no se compadece con las facilidades que se ofrecen para el uso del crédito, acarrea mayores costos e incomodidades a los afectados, los que son evitables en la medida que se actúe con una mayor prolijidad en la materia.

En consecuencia, los bancos que ofrecen servicios que implican o pueden implicar el movimiento de moneda extranjera en dinero efectivo deben contar, como una condición para entregar esas prestaciones, con los recursos técnicos y humanos para la detección, de billetes falsos. La oportunidad de esa acción es un factor importante que contribuye a una atención adecuada y eficiente a sus clientes, especialmente hacia aquellos con los cuales las entidades mantienen una relación prolongada en el tiempo.

Lo comentado en esta Circular corresponde a un aspecto de la gestión de las empresas, de modo que en las evaluaciones que se hagan en lo futuro, esta Superintendencia considerará el cumplimiento de esos requisitos.

Saludo atentamente a Ud.,

ENRIQUE MARSHALL RIVERA
Superintendente de Bancos e
Instituciones Financieras