



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Superintendencia
de Bancos
e Instituciones
Financieras
Chile

Convenio de Cooperación e Interoperabilidad entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

“Proyecto Integración de los Sistemas de Registro y Gestión de casos SERNAC FACILITA- SBIF mediante el uso de Web Service con documentos en XML”

En Santiago a 28 de mayo de 2007, entre la **Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)**, RUT N° 70.023.270-0, representada por su Superintendente, don Gustavo Arriagada Morales, Rut N° 6.976.508-4, ambos domiciliados en calle Moneda N° 1123, piso 6, de la comuna de Santiago y el **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)**, Rut N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don **José Roa Ramírez.**, Rut N° 12.661.686-4, ambos domiciliados en Teatinos N° 120, piso 11°, comuna de Santiago, se ha convenido en celebrar un convenio que consta de las cláusulas que a continuación se indican:

Primero: El SERNAC tiene instalado un **Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SERNACfacilita)**, Ventanilla Única, cuyo objetivo general es registrar el ingreso y gestión de Consultas y Reclamos presentados por los consumidores en el Sistema Nacional Unificado de atención por los diferentes canales Presencial, Internet y Call Center.

Segundo: SBIF, en relación a la atención del Cliente Bancario, cuenta con un Sistema de registro y gestión de casos presentados como Consultas y Reclamos.

Tercero, Objeto: Mediante el presente convenio de cooperación, las partes (**SERNAC - SBIF**) acuerdan desarrollar y ejecutar de modo asociado un proceso de Integración electrónica de ambos sistemas de Registros, con el fin de facilitar la gestión de reclamos presentado por los consumidores en las Plataformas SERNAC*facilita*, y, en virtud del contenido de dichos casos, éstos deben ser, traspasado electrónicamente hacia la SBIF para su resolución.

El proceso de interoperabilidad entre ambos sistemas se realizará utilizando Web Service con XML.


Cuarto: Las obligaciones de las partes. Conforme lo expresado en las cláusulas precedentes, las partes se obligan a realizar las siguientes acciones:


1. SERNAC entregará un formato con el registro de los campos disponibles para poder ser “enviados”.
2. SBIF entregará un listado de campos obligatorios necesarios para poder “crear” el caso en su Sistema.
3. SBIF solicita que la creación y registro de cada caso sea acompañado de una copia digital de la Cédula de Identidad del consumidor, del formulario (FUAP) firmado por el Cliente, así como de los antecedentes necesarios que respalden el caso presentado. Todo esto, en la medida que dichos documentos estén presentes al momento del registro o presentación de los casos.
4. Se acuerda que cada Institución SERNAC – SBIF desarrolle sus propios Web Service para su comunicación.
5. Se acuerda que SBIF informará la recepción del caso, vía Acuse de Recibo con el número del caso incluido, con el fin de entregar al consumidor dicha información.
6. SBIF responderá los casos directamente al Consumidor y le informará al sistema que la respuesta fue despachada.
7. SERNAC se compromete a realizar una capacitación a los Ejecutivos de las Plataformas para informar la nueva modalidad de interoperabilidad con SBIF.

En el futuro el compromiso es la realización de actividades de capacitación en conjunto ante cambios relevantes que influyan en la información que se entrega a los consumidores por parte de los Ejecutivos de Atención de Público de SERNAC.

Quinto: Difusión. Toda actividad de difusión en conjunto del presente convenio será acordada previamente entre las partes que se nombran como contrapartes técnicas, quienes definirán los medios y recursos a utilizar.

Sexto: Contrapartes Técnicas. Para efectos de la implementación, administración y evaluación de las actividades y resultados del presente convenio, SBIF designa para la Coordinación como contraparte técnica a Carlos Berner Birke, jefe del Departamento de Atención de Público. Por su parte, SERNAC designa, en iguales funciones, a Nelson Lafuente Lobos, Secretario Regional del SERNAC.


Gustavo Arriagada Morales
Superintendente
Bancos e Instituciones Financieras


José Roa Ramírez
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

