



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Superintendencia
de Bancos
e Instituciones
Financieras
Chile

Convenio de Cooperación e Integración Servicio Nacional al Consumidor- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

“Proyecto Sistema Integrado Atención al Consumidor (SERNAC FACILITA), en el Canal de Ingreso Telefónico (Call Center)”

En Santiago a 10 de agosto del 2006, entre la **Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)**, RUT N° 70.023.270-0, representada por 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 don **José Roa Ramírez.**, Rut N° 12.661.686-4, ambos domiciliados en Teatinos N° 120, piso 11°, comuna de Santiago, se ha acordado celebrar el siguiente convenio:

Primero: El SERNAC, ha implementado un **Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SERNACfacilita)**, Ventanilla Única, cuyo objetivo es habilitar en beneficio de los consumidores un Sistema Nacional Unificado de atención de consultas y reclamos en todas las comunas del país, que opera a través de un Centro de Atención Telefónico en base al número telefónico 600 594 6000.

Segundo: La SBIF en relación a la Atención al Cliente Bancario, cuenta con un Centro de Atención Telefónico cuyo número es 600 46 46 000.

Tercero, Objeto: Mediante el presente convenio de cooperación, la SBIF y SERNAC acuerdan desarrollar y ejecutar de modo asociado un programa de atención de consultas para los consumidores que llamen al Centro de Atención Telefónico del SERNAC en relación a temas de competencia de la SBIF.


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


1. La SBIF entregará un listado de preguntas y respuestas frecuentes visadas por su Departamento Jurídico, para ser instaladas en los formatos provistos por el SERNAC de CTI y luego activado en el Centro de Contacto Telefónico, para que los Ejecutivos de dicho Centro las tengan disponibles y puedan entregar dichas respuestas a los consumidores (as).

2. La SBIF, se compromete a mantener actualizadas en forma periódica las Preguntas Frecuentes que el Centro de Atención Telefónico del SERNAC entrega a los consumidores, en relación a temas de competencia de la Superintendencia.
3. La SBIF se compromete a realizar una capacitación en la etapa inicial de este convenio a los agentes del Centro de Contacto del SERNAC. De igual modo, a futuro, se compromete a actualizar dicha capacitación, ante cambios relevantes de su normativa o procedimientos, que incidan en la información que se entrega a los consumidores.

Quinto: Difusión. Toda actividad de difusión en conjunto del presente convenio será acordada previamente entre las contrapartes de ambas instituciones, 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, la SBIF designa como contraparte técnica a don Carlos Berner Birke, Jefe del Departamento de Atención de Público. Por su parte, SERNAC designa, en igual calidad, a don Nelson Lafuente Lobos, Secretario Regional del SERNAC.


Gustavo Arriagada Morales
Superintendente
de Bancos e Instituciones Financieras


José Roa Ramírez
Director Nacional
Servicio Nacional al Consumidor

