

CAPÍTULO 18-14

TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN AL PÚBLICO.

1. Marco general.

El mayor acceso que amplios segmentos de la población han tenido a los productos financieros trae aparejada una creciente relevancia de la información que los bancos deben poner a disposición de los usuarios a fin de que puedan decidir sobre su contratación, teniendo el debido conocimiento de las características de los servicios que les son ofrecidos y el importe que deben pagar por ellos. Además, el importante dinamismo de la oferta de productos y la alta competitividad del sector bancario introducen elementos de mayor complejidad para el suministro de información idónea a los clientes actuales y potenciales de las entidades.

Por otra parte, las normas sobre transparencia de mercado han ganado creciente importancia en el ámbito de la regulación de los bancos. En diversos países desarrollados, como asimismo en varios países con mercados financieros emergentes, su importancia ha llegado a situarse a la par con la que se otorga a la regulación prudencial de esas entidades.

Conviene indicar que, si bien esta Superintendencia ha emitido normas que tratan de la materia, ha estimado necesario dar a conocer un marco regulador general sobre principios que dan cuenta de una debida transparencia, a fin de promover una mayor homogeneidad y claridad en la información que las entidades ponen a disposición de los usuarios de los servicios bancarios que facilite a estos la comparación de las diversas ofertas del mercado.

Los factores arriba mencionados dan contenido a los siguientes objetivos de las normas dirigidas a la transparencia de la información proporcionada a los clientes y público en general por parte de los bancos:

- Reducir asimetrías de información, proporcionando una adecuada difusión de aquella considerada suficiente para tomar decisiones fundadas.
- Fomentar en adecuadas condiciones el acceso del público a los servicios financieros.
- Asegurar el desarrollo de buenas prácticas comerciales.

El logro de esos objetivos forma parte de la infraestructura de mercados informados y transparentes que, como tales, juegan un importante rol en la confianza del público en el sistema financiero y en la competencia entre los bancos.

Las disposiciones contenidas en este Capítulo establecen los lineamientos generales y pautas mínimas que deben observar los bancos en la información que entreguen a su clientela y al público en general, para así alcanzar un nivel satisfactorio de transparencia bancaria.

2. Calidad de la información.

Los bancos deben velar porque la información que suministran al mercado sobre los productos financieros permita que los usuarios tengan la posibilidad de adquirir un conocimiento cabal sobre la materia y así puedan tomar las decisiones que consideren más adecuadas sobre la utilización de los servicios que les son ofrecidos.

Los clientes deben contar con la información suficiente respecto de la tarifa o precio (tasa de interés, comisiones, primas), condiciones y características relevantes de los productos y/o servicios que desean contratar, como también con aquella que les permita identificar claramente qué servicios y productos están comprendidos en cada cobro. Asimismo, deben ser informados sobre qué productos pueden o no ser otorgados de forma independiente y sobre cuales el cliente debería declarar su expreso consentimiento.

La entrega de información debe ocurrir no sólo en el momento de la contratación de un producto y/o servicio, sino también durante todo el tiempo que dure la relación contractual de la institución financiera con el cliente.

Entre las condiciones necesarias para que la entrega de información cumpla con la propiedad de transparencia, se pueden mencionar:

- a) Claridad. Una información es clara si permite al público en general comprender su significado. Para ese efecto se debe usar palabras simples y de común entendimiento.
- b) Debe ser completa, de manera que abarque todos los precios, condiciones y características relevantes relacionados con la contratación de un producto y/o servicio, de manera que el cliente pueda conocer el valor final de la prestación. No se cumple con esto último si faltan datos que permitan la realización de un cálculo relacionado.
- c) Debe ser relevante, esto es, que sea importante y necesaria para comprender el tema de que se trata en su cabal dimensión. Relevante implica especificar todos los aspectos necesarios para la toma de decisiones.
- d) Debe ser fiable, es decir, que sea una representación fiel de la realidad, que no contenga errores, ni que lleve a confusión o duda respecto de su veracidad.
- e) Debe ser comparable, de forma de poder cotejar productos similares ofrecidos por el mismo banco u otros. No será comparable si la forma en que la información se presenta impide o dificulta en forma importante la confrontación con otras opciones.

Esta Superintendencia considera altamente conveniente que cada empresa tenga disponible un plan básico del respectivo producto con su correspondiente precio, a fin de permitir a los clientes su comparación con los similares que ofrezca la competencia.

- f) Debe ser oportuna en el sentido de estar presente en el momento de la toma de decisiones, es decir, que el cliente pueda conocer todas las condiciones con la debida antelación para celebrar un contrato.
- g) Debe ser de fácil acceso y gratuita a través de distintos medios tales como folletería y pizarras.

3. Información a entregar a los clientes.

Los bancos deben enviar a cada cliente, a lo menos una vez al año, el mapa completo de tarifas asociadas a los productos contratados por éste y los correspondientes montos cobrados.

En el caso que el cobro de tarifas como las comisiones esté relacionado con ciertos promedios, tales como promedio saldo cuentas corrientes, cuentas vista, compras con tarjetas de crédito u otros, éstos deben ser informados en el estado de cuenta (mensual, trimestral, anual), dependiendo de la estructura y periodicidad de cobro de las comisiones.

4. Información a enviar a esta Superintendencia.

Las entidades bancarias deben enviar a la Superintendencia, para su mero conocimiento, los modelos de contrato de los productos ofrecidos al público y el mapa completo de tarifas asociadas a los productos ofrecidos.

Todo nuevo modelo de contrato, así como las modificaciones a los contratos existentes y los cambios de tarifas deben ser remitidos a esta Superintendencia en la misma oportunidad en que sean aplicados.

5. Disposiciones transitorias.

La información a que se refiere el N° 4 anterior, deberá enviarse por primera vez dentro de los sesenta días siguientes de promulgadas las normas del presente Capítulo. De igual forma, en la misma oportunidad y por única vez, se deberán enviar los documentos en que se describan las políticas y procedimientos establecidos a que se refiere el numeral 3.6 del título II del Capítulo 1-13 de la Recopilación Actualizada de Normas.

3.1. Administración del riesgo de crédito y gestión global del proceso de crédito.

La evaluación comprende el examen de la gestión del riesgo de crédito y de los factores de riesgo del proceso de crédito, que va desde la definición del mercado objetivo hasta la recuperación de los préstamos.

En la evaluación interesa, en primer lugar, la compatibilidad entre las políticas y procedimientos establecidos por la entidad, con respecto al volumen y complejidad de sus operaciones y su estrategia comercial. Junto con ello, se examinará la manera en que se han establecido las políticas y la forma en que la dirección de la empresa participa en su aprobación y supervisa su cumplimiento, como asimismo la calidad y efectividad de los controles orientados a asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos inherentes a las colocaciones.

Serán también materia de examen la suficiencia y eficacia de las segregaciones funcionales, especialmente las que deben existir entre las áreas comerciales y aquellas encargadas de la función de administración del riesgo y de auditoría interna. En esto es esencial, por una parte, que la administración del riesgo de crédito sea una contraparte efectiva de las áreas tomadoras de riesgo y, por otra, que la posición independiente de la función de auditoría interna permita una adecuada cobertura y profundidad de las revisiones y la adopción oportuna de medidas correctivas por parte de las áreas auditadas.

En lo que toca a la administración del riesgo de crédito, se evaluarán los mecanismos y técnicas de detección, acotamiento y reconocimiento oportuno de los riesgos que asume la entidad en el desarrollo de sus actividades de crédito. En este ámbito, es clave la capacidad de la entidad para mantener permanentemente bien clasificada su cartera, su dominio sobre los factores de riesgo asociados a sus operaciones y su disposición para reconocer en forma oportuna en sus resultados los riesgos individuales de crédito a que está expuesta, como también su capacidad para limitar los riesgos de concentración de la cartera en general.

Asociado a lo anterior, constituye también un aspecto relevante de la evaluación, el examen de la cobertura y profundidad de la información acerca de los deudores, tanto aquella referida a su comportamiento de pago, incluyendo la adecuada administración de su cuenta corriente en el banco, como a sus condiciones financieras generales.

En relación con lo descrito precedentemente, una buena gestión puede manifestarse, por ejemplo, en circunstancias tales como:

- La entidad mantiene políticas para la administración de los riesgos aprobadas por el directorio o la administración superior, que atienden la importancia de los riesgos considerando el volumen y complejidad de las operaciones, las proyecciones de crecimiento y el desarrollo de nuevos negocios.
- Las políticas aprobadas para la administración de los riesgos consideran especialmente la identificación, cuantificación, limitación y control de las grandes exposiciones en clientes, grupos o sectores económicos.
- La estructura de límites, tanto en lo que toca al riesgo individual de las operaciones como al riesgo de portafolio, es consecuente con un nivel tolerable de exposición al riesgo según sus condiciones financieras generales.

- Las políticas y procedimientos relacionados con la administración de los riesgos son conocidos y respetados por todo el personal involucrado. Asimismo, los procedimientos establecidos para las distintas etapas del proceso de crédito, están arraigados en el banco.
- La entidad cuenta con mecanismos que le permiten una medición y seguimiento oportuno del riesgo asumido, plenamente compatibles con el volumen y complejidad de las operaciones.
- Las operaciones con partes relacionadas se sujetan a criterios prudenciales de administración del riesgo y se otorgan en las mismas condiciones que los demás créditos.
- La función de administración del riesgo de crédito se desarrolla en forma independiente de las áreas de negocio. Las opiniones emitidas por los responsables de esa función, son reconocidas y consideradas por los distintos niveles de la organización pertinentes.
- Los sistemas de información permiten hacer un seguimiento continuo de la exposición a los riesgos. Poseen la cobertura y profundidad necesarias para servir en forma eficiente al proceso de toma de decisiones.
- Las auditorías internas cubren con una adecuada identificación, cuantificación y priorización, los distintos riesgos relacionados con las colocaciones.
- La entidad mantiene sanas prácticas de administración financiera que comprenden la plena identificación, medición y control de todos los riesgos de sus clientes y de los productos que estos contratan y de aquellos que unilateralmente entrega el banco como, por ejemplo, en el caso de la aprobación de sobregiros no pactados. Estos se documentan adecuadamente, se constituyen los resguardos necesarios y se evalúa la continuidad del contrato de cuenta corriente cuando un cliente los ocasiona en forma reiterada.

3.2. Gestión del riesgo financiero y operaciones de tesorería.

La evaluación comprende el manejo de los riesgos de liquidez y precios (tasas de interés y tipos de cambio) y la gestión de las operaciones de tesorería financiera en general. El examen se centra en los elementos claves que aseguran una adecuada identificación, cuantificación, limitación y control de los riesgos.

En esta materia es particularmente importante el alcance de las políticas y la compenetración del directorio y de la administración superior en la aprobación de las mismas y en los riesgos asociados a nuevos productos u operaciones; la eficacia de los límites que acotan los riesgos en relación con la filosofía general de riesgo del banco y su situación financiera general; la forma en que la entidad está organizada para abordar integralmente la administración del riesgo financiero; la efectividad de los sistemas de vigilancia y de los métodos de ingeniería financiera utilizados; y, la fortaleza de los controles operativos.

A modo de ejemplo, revelan una buena gestión sobre la materia, los siguientes aspectos:

- Políticas y procedimientos formalmente establecidos de transparencia de la información referida a los atributos de los productos y sus tarifas, de modo que cumplan las condiciones necesarias para una adecuada toma de decisiones por parte de los clientes. Lo anterior comprende la información entregada tanto al inicio de la relación comercial con el cliente, como durante todo el período que dure la relación contractual con este.
- Políticas y procedimientos formalmente establecidos, que consideren aspectos tales como la gestión de los reclamos, la existencia de canales formales de recepción de reclamos, la atención de consultas y solicitudes del público, la existencia de código de buenas prácticas comerciales, la capacitación al personal, la entrega de normas y procedimientos para la administración de los fraudes y de otros hechos delictuosos.
- La existencia y funcionamiento de unidades especializadas que cuenten con las herramientas y los recursos humanos y tecnológicos adecuados al tamaño del banco para administrar eficientemente las consultas y los reclamos del público.
- La existencia de informes de gestión que permitan identificar los tipos de reclamos, consultas y solicitudes, los productos involucrados en las presentaciones, los canales de recepción y el cumplimiento de estándares de respuesta, los que periódicamente deben ser dados a conocer al Directorio o a quién haga sus veces.
- La participación de un comité o instancia de alto nivel en la aprobación de políticas y procedimientos, estándares de calidad, resolución de controversias y promoción de acciones correctivas, entre otros.
- La adecuada divulgación, cuando corresponda, de las políticas, procedimientos y estándares de calidad hacia las filiales y sociedades de apoyo del banco, y su posterior control.
- La presencia de la función de auditoría interna en la revisión del proceso de atención de clientes y administración de reclamos.

3.7. Prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.

La evaluación comprende un análisis del rol que desempeña el Directorio sobre las actividades de prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, así como también la existencia de un marco de políticas y procedimientos, los que deben ser acordes al tamaño y complejidad de las operaciones del banco y sus filiales.

Son también materia de revisión, los procedimientos eficaces sobre “conozca a su cliente”, la presencia de un oficial de cumplimiento, la existencia de políticas relacionadas con selección de personal, la existencia de un código de conducta interno y de una función de auditoría independiente, responsable de evaluar periódicamente el cumplimiento de las políticas y procedimientos.

En este sentido, revelan una buena gestión, por ejemplo, situaciones o hechos como los siguientes:

- La entidad cuenta con políticas y procedimientos formalmente establecidos sobre “conozca a su cliente” ya sea para clientes permanentes u ocasionales, acordes al tamaño y complejidad de sus operaciones. Estas políticas al menos, contienen criterios de aceptación y de seguimiento proactivo de cuentas que permiten tener un adecuado conocimiento de los clientes y de las actividades que desarrollan.
- Las políticas y procedimientos fueron aprobados por el Directorio, el que a su vez, mantiene una vigilancia permanente sobre su cumplimiento y recibe información periódica sobre las revisiones que se efectúen para verificar su adherencia. A su vez, dicho marco de alineamiento se hace extensivo a las sociedades filiales y de apoyo al giro que corresponda.
- La entidad cuenta con procedimientos establecidos para conducir las relaciones con la banca corresponsal.
- La entidad cuenta con un manual de procedimientos formalizado para reconocer transacciones potencialmente sospechosas, el que es accesible a todo el personal involucrado y es permanentemente actualizado.
- La entidad cuenta con un oficial de cumplimiento con la jerarquía e independencia necesarias para desarrollar su función y con los recursos humanos y tecnológicos adecuados.
- Dependiendo del tamaño de la organización, se ha instaurado un comité de alto nivel encargado de revisar políticas y procedimientos, evaluar su cumplimiento y decidir sobre casos que requieren atención especial.
- Existe un proceso de capacitación formal y periódico con el objeto de difundir las políticas y procedimientos a todo el personal de la entidad. El proceso de capacitación es diferenciado de acuerdo a la función que desempeña cada cual.

CAPÍTULO 1-20

INTERESES Y COMISIONES. PRINCIPIOS Y CRITERIOS PARA LA APLICACIÓN DE SU COBRO

1. Principios generales.

Los principios generales para la fijación de las tarifas por los productos o servicios bancarios, son los siguientes:

- a) Las instituciones disponen en general de libertad para fijar el monto de las comisiones e intereses que cobran por las operaciones y servicios bancarios, con las excepciones consignadas en la normativa, entre las que se incluyen: el límite a los intereses contemplado en la Ley 18.010; el límite a los gastos por cobranza extrajudicial contemplado en la Ley N° 19.659 que modificó la Ley del Consumidor; y las costas procesales y personales fijadas en juicio por un tribunal contra el deudor.
- b) Las instituciones deben ser plenamente transparentes frente a sus clientes. Las exigencias mínimas sobre información al público están contenidas en la Circular N° 3.267 del 13 de abril de 2004 y en el Capítulo 18-14 de esta Recopilación Actualizada de Normas.
- c) Las comisiones y gastos que se cobren deben corresponder a servicios reales efectivamente acordados y prestados.
- d) El cliente debe ser informado de todos los costos por concepto de comisiones y gastos que se asocian al producto o servicio contratado. Asimismo, debe ser informado si determinados productos están asociados al producto principal (cuenta corriente, cuenta vista, tarjeta de crédito, etc.) a fin de que exprese su consentimiento explícito al contratarlo como es el caso, por ejemplo, de la línea de crédito asociada a la cuenta corriente.
- e) Los servicios de la esencia del producto como norma general, sólo podrán remunerarse por medio de la comisión de administración anual. A modo de ejemplo, tratándose de un producto que opera a través de giros y/o depósitos, el banco no podrá cobrar por dichos giros o depósitos una comisión distinta de la de administración anual, aun cuando esas operaciones se efectúen por medios electrónicos. Lo anterior, sin perjuicio de la segmentación de clientes que cada entidad resuelva efectuar y su consecuente tarificación.

Los servicios adicionales que faciliten las prestaciones de una cuenta corriente pueden ser remunerados con comisiones, siempre que ellos sean aceptados voluntariamente por el cliente y el cobro de esas comisiones se asocie a la mantención de los sistemas utilizados para proveer esos servicios y no a las transacciones.

2. Operaciones de los bancos que generan el cobro de intereses o comisiones.

En los bancos se distinguen en general, tres clases de operaciones:

- a) Operaciones pasivas: depósitos, captaciones en sus diversas modalidades, derivados, etc.
- b) Operaciones activas: préstamos, créditos en general, avales, boletas de garantía por los créditos que conllevan, derivados, etc.; y,
- c) Operaciones neutras, que son propiamente servicios: custodia, comisiones de confianza, mandatos, giros y transferencias de fondos, cobranzas, etc.

Normalmente, las operaciones activas y pasivas generan intereses, ya sea a favor o en contra del banco, según corresponda a la naturaleza de la operación. La diferencia de las tasas de interés entre operaciones activas y pasivas son las que producen el diferencial o spread.

Las operaciones neutras generan comisiones a favor del banco que las realiza.

Existen operaciones que combinan el pago de intereses con el pago de comisiones. Una operación típica es la apertura y mantención de un crédito o línea de crédito a favor de un cliente, la que genera una comisión y luego intereses cuando el cliente utiliza efectivamente el crédito. En los préstamos hipotecarios con letras de crédito, existe también un cobro tanto de una así denominada comisión, como de intereses. En efecto, los intereses que el deudor paga al banco bajo ese concepto se descomponen en: los intereses que le corresponde recibir al tenedor de la letra de crédito y el interés que percibe el banco. Este interés recibe el nombre de comisión, aun cuando se devenga en forma conjunta con los intereses antes mencionados y es similar a éstos. Corresponde a lo que sería el diferencial o spread antes mencionado. En las demás operaciones de crédito se deben cobrar exclusivamente intereses, a menos que lleven asociado algún servicio adicional como, por ejemplo, en las aperturas de cartas de crédito documentarias, en que puede haber inicialmente el cobro de una comisión de apertura o de otro servicio, como una eventual prórroga, etc., vinculado a la carta de crédito, distinto al financiamiento propiamente tal.

De lo expuesto debería quedar claro en qué operaciones o servicios se justifica jurídicamente el pago de intereses y en cuáles el pago de comisiones.

3. Operaciones que no causan comisiones.

Cuando el banco, con motivo de una obligación legítimamente contraída, que corresponda a una operación, sea activa, pasiva o neutra, tiene que cumplir una gestión derivada directamente de ella y desea obtener una remuneración adicional por esa gestión o servicio, solamente puede cobrarla si se trata de una operación diferente y no de una que sea parte de la operación original o de una obligación que derive directamente de ella.

Así, por ejemplo, en el caso de créditos que se encuentren vencidos y por los que se cobren los intereses de mora y los correspondientes gastos de cobranza, no es admisible que, además, se cobre una comisión por administración de un crédito vencido.

Otro caso evidente es el del banco acreedor de un cliente a quien éste le paga su crédito, le pide recibo y el alzamiento de su caución, hipoteca, prenda, etc. El banco, en este caso, está simplemente dando cuenta del término de la obligación y no está prestando ningún servicio adicional al cliente. Le podrá cobrar los gastos de escritura, inscripción o anotación, incluso los honorarios de su abogado, pero no se divisa que exista un motivo que justifique una comisión.

Lo mismo sucede con el cobro de un depósito a plazo, cuando fallece el depositante. Aquí ni siquiera se justifica que el banco cobre gastos de abogado u otros, ya que el estudio que deba hacer de la sucesión del difunto sólo tiene por objeto su propia seguridad de pagar a quien corresponde.

4. Cobro de comisiones sobre cuentas corrientes.

En las cuentas corrientes bancarias, como se indica en el Capítulo 2-2 de esta Recopilación Actualizada de Normas, se prevé el cobro de una comisión por su mantención (Art. 8° de la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques).

Sin perjuicio de la comisión mencionada en el párrafo precedente, en las operaciones de crédito que efectúen los clientes en sus cuentas corrientes, es claro que se puede cobrar comisión por la apertura de crédito que el banco realiza en beneficio del cliente y a su pedido. Pero esta comisión también debe ser por períodos no inferiores a aquellos pactados para la vigencia de la línea de crédito, ya que el estudio que le significa al banco la conducta y situación patrimonial del cliente no varía todos los días.

En general, tratándose de servicios propios del manejo de una cuenta corriente, no procederá el cobro de comisiones distintas a la comisión de administración anual como, por ejemplo, por efectuar depósitos y giros de cheques o por el uso de cualquier otro medio, incluidos los electrónicos; por la entrega del estado de saldo a que se refiere el artículo 4° de la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques; por la entrega de talonarios de cheques; por el número de cheques presentados a cobro, por las órdenes de no pago o por el protesto de cheques, como tampoco es procedente hacerlo por su aclaración y por otros actos que sean propios de la cuenta corriente y que deban realizarse en cumplimiento de las disposiciones legales que la rigen. Para las demás operaciones que no sean propias o normales de la cuenta, las partes podrán pactarlos o excluirlos del producto contratado y su remuneración podrá ser pactada por cada evento, tales como la remisión de talonarios a domicilio.

5. Comisiones sobre tarjetas de crédito, de débito y de cajero automático.

El cobro de comisión por la mantención del servicio de tarjetas de crédito, de débito y de cajero automático, debe traducirse en una comisión fija, cobrada en forma periódica, ya sea mensual, anual o con alguna otra periodicidad, no inferior en ningún caso a un mes calendario. A esa comisión no podrán adicionarse otras sumas por concepto de otros gastos, cuando esos gastos correspondan a los propios en que incurre el emisor para proporcionar el servicio que se presta, ya que se supone que la comisión fija se ha calculado, determinado y comunicado al cliente, considerando todos los costos que son propios del servicio ofrecido.

La comisión deberá fijarse por períodos no inferiores a un semestre y su plan de cobros deberá ser informado por escrito al titular al menos con dos meses de anticipación a la fecha en que se aplicará el cambio de tarifa o la nueva base para su cálculo.

Lo indicado en este número no es óbice para cobrar los montos variables que se originen por las transacciones realizadas en el exterior.

6. Gastos por otros conceptos ligados a operaciones bancarias.

Los bancos podrán cobrar a sus clientes los gastos propios del cumplimiento de otros requisitos relacionados con las operaciones convenidas, tales como el costo de las escrituras de constitución e inscripción de hipotecas; gastos por impuestos de timbres y estampillas; gastos de corresponsal relacionados con cartas de crédito; cobranzas u otras operaciones; primas de seguro, cuando se haya especificado que éstos sean de cargo del cliente; así como aquellos indicados en el Capítulo 9-1 de esta Recopilación y los que se mencionen expresamente en otros Capítulos de la misma Recopilación.

En cambio, no procede el cobro de gastos de franqueo o de despacho de la correspondencia relacionada con los servicios contratados, que regularmente debe enviar el banco a sus clientes como, por ejemplo, por el envío de la cartola de cuentas corrientes en las oportunidades en que normalmente se hace; por los estados de cuenta de las tarjetas de débito o de crédito; por los avisos de dividendo o de pago de cobranzas; etc.

7. Rol del Directorio.

El Directorio del banco deberá fijar las orientaciones y políticas de la institución, para el cumplimiento de los principios y criterios enunciados en estas normas y establecer las instancias en las que se radicarán las responsabilidades atinentes a la debida observancia de ellas. Se entiende que es parte de las funciones del Directorio estar informado por parte del Comité de Auditoría del debido cumplimiento de las normas contenidas en este Capítulo.

8. Cumplimiento de estas normas.

Las entidades bancarias deberán cumplir rigurosamente las disposiciones contenidas en este Capítulo, particularmente observando los principios que emanan de sus números 1, 2 y 3, absteniéndose de efectuar cobros que no correspondan a comisiones o intereses por los servicios prestados, como asimismo sumas por reembolso de gastos que son inherentes al banco y de su interés, propios de la operación como lo son los que se indican, a título ejemplar, en el N° 3 recién mencionado y que no correspondan a recuperación de desembolsos realizados por cuenta del cliente.

4.2. Por el valor de los créditos otorgados por el banco que no se paguen a su vencimiento.

Las empresas bancarias pueden cargar en las cuentas corrientes de los respectivos deudores, el valor de los créditos que les hayan otorgado y que no hayan sido pagados a su vencimiento, siempre que se cumplan copulativamente las siguientes condiciones:

- a) que haya disponibilidad en la cuenta respectiva o que exista un sobregiro autorizado;
- b) que exista autorización escrita y expresa del comitente para el efecto; y,
- c) que el cargo se efectúe solamente después de haber pagado los cheques recibidos en canje, el día en que se materialice dicho cargo.

4.3. Por el valor de los cheques devueltos por cualquier causa.

Los cheques depositados en cuenta corriente que resulten protestados por cualquier causa, deben ser cargados de inmediato en la cuenta del depositante, aun en el caso que, por haber permitido el propio banco la liberación anticipada del importe del valor en cobro, no existan en la cuenta los fondos suficientes para absorberlo.

Con este cargo se agota el encargo de cobranza y el documento rechazado debe quedar a disposición del cliente que lo depositó en su cuenta y devolverse debidamente endosado según lo indicado en el numeral 13.5 del título III de este Capítulo.

4.4. Aviso de cargo.

Cada vez que se realice un cargo a una cuenta corriente por cualquier causa distinta del pago de cheques, transferencia electrónica de fondos, incluido el retiro a través de cajeros automáticos y su respectivo impuesto, o del pago de servicios previamente pactados con el titular, el banco deberá despachar al cliente, en el mismo día en que se debite la cuenta, un aviso dándole a conocer el origen y monto del cargo efectuado. Dicho aviso se enviará en papel o por correo electrónico, a elección del cuentacorrentista.

5. Cobro de comisiones a titulares de cuentas corrientes.

5.1. Sistema de comisiones.

Los bancos que decidan cobrar comisiones por el manejo de cuentas corrientes, deberán atenerse a las siguientes instrucciones:

- a) Cada banco podrá fijar libremente, tanto la oportunidad en que aplicará el cobro de comisiones por la mantención de cuentas corrientes, como el monto que por ese concepto cobrará a los respectivos titulares de cuentas corrientes;

- b) La comisión deberá fijarse por períodos no inferiores a un semestre y comprenderá todos los cobros necesarios para la mantención operativa de la cuenta corriente en sus distintas modalidades de uso. Para los efectos de dar una adecuada transparencia al público, los bancos deberán indicar los servicios comprendidos dentro de la señalada comisión de mantención, como se indica en la letra e) de este numeral;
- c) El banco deberá informar por escrito a cada cliente, a lo menos una vez al año, de las comisiones cobradas mensualmente por cada servicio que haya utilizado. La comunicación deberá ser auto-explicativa a fin de que haya completa claridad de cada concepto de cobro efectuado;
- d) El plan de cobro de comisiones que los bancos establezcan, no podrá hacer discriminación alguna entre clientes que se encuentren en igual situación y sólo podrá ser aplicado después de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5.2 siguiente; y,
- e) Acorde con lo dispuesto en el Capítulo 18-14 de esta Recopilación la información que se entregue sobre la comisión que se cobre por la administración de cuentas corrientes debe especificar también los servicios que se incluyen en esa comisión, pudiendo contemplarse al respecto distintas combinaciones o composiciones de productos, recomendándose, en todo caso, establecer siempre un plan básico que incluya a lo menos los servicios esenciales inherentes al manejo de una cuenta corriente.

5.2. Aviso a los cuentacorrentistas.

El sistema de cobro y cálculo de comisiones que los bancos establezcan, así como las modificaciones que se hagan a dicho sistema, deberá ser comunicado por escrito a cada uno de los titulares de cuentas corrientes que puedan resultar afectados, por lo menos dos meses antes de que comience a operar. La comunicación podrá enviarse en papel o por correo electrónico, según lo prefiera el cuentacorrentista. Sin embargo, se podrá prescindir de ese aviso previo, cuando se trate de modificaciones que signifiquen la disminución o eliminación de las comisiones vigentes.

6. Pago de intereses en cuenta corriente.

Las disposiciones del Banco Central de Chile permiten a los bancos pagar intereses sobre saldos disponibles que se mantengan en cuentas corrientes.

6.1. Condiciones para el pago de intereses.

Los bancos podrán pagar intereses sobre los saldos mantenidos en cuentas corrientes, pudiendo exigir como único requisito para acceder a ese pago, la mantención de un determinado saldo promedio mensual disponible mínimo. Sin embargo, dentro de esa limitación pueden ofrecer distintas tasas, de acuerdo a los niveles de los saldos mínimos que se establezcan para el efecto. Al respecto, el Banco Central de Chile ha expresado que no existe inconveniente que se pueda considerar la calidad de la persona de que se trata y, por lo tanto, distinguir entre

personas naturales o personas jurídicas, pero sin que se pueda dentro de cada grupo establecer alguna forma de discriminación arbitraria. Agrega, dentro del mismo contexto, que los bancos también están facultados para establecer en los contratos de cuentas corrientes, las condiciones generales que estimen pertinentes relativas al pago de intereses, en la medida que no se afecte la naturaleza de dicho contrato y la normativa dictada en materia de encaje y reserva técnica, en su caso.

La estipulación del pago de intereses deberá constar en el contrato de cuentas corrientes que se suscriba para ese objeto entre el banco y el titular de la cuenta corriente. En ese documento deberá quedar establecida la condición que deberá cumplirse, en lo relativo a la exigencia de mantener un determinado saldo promedio mensual disponible mínimo para recibir el beneficio, como asimismo se estipulará la tasa de interés que se pagará y el abono mensual de los intereses resultantes. También deberá estipularse el medio por el cual se avisarán los cambios en la tasa de interés pactada o la eventual modificación de los saldos mínimos que darán derecho a ese pago.

6.2. Tasa de interés.

La tasa de interés que se ofrezca pagar deberá expresarse en términos anuales (base 360 días) y se aplicará sobre los saldos disponibles en cada período mensual, debiendo abonarse los intereses correspondientes al inicio del mes siguiente a aquel en que fueron devengados, con valor al día 1° de ese mes.

Las modificaciones a la tasa de interés y su aplicación, se registrarán por lo dispuesto en el Capítulo III.G.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile. En todo caso, cuando los bancos disminuyan la tasa de interés, deberán avisarla a los respectivos cuentacorrentistas a lo menos con cinco días de anticipación a la fecha en que comience la aplicación de la nueva tasa. Ese aviso se dará por carta o por correo electrónico, o bien mediante anuncios destacados que colocarán dentro de los lugares en que habitualmente se atiende a esos clientes.

6.3. Identificación de las cuentas que percibirán intereses.

Las instituciones bancarias que resuelvan pagar intereses a sus clientes sobre los saldos disponibles en cuentas corrientes deberán mantener, para efectos de la información que podrá requerir esta Superintendencia, una separación entre aquellas cuentas corrientes cuyos titulares hayan contratado con el banco el pago de intereses, de aquellas otras que no se acogerán a ese beneficio. Esa separación no tendrá que ser necesariamente contable, pero sí deberá permitir extraer la información relativa a esas cuentas como, por ejemplo, el número de cuentas corrientes acogidas a ese pago, los saldos mantenidos afectos al pago, monto de intereses pagados y otros datos de carácter general que puedan necesitarse sobre las mismas.

6.4. Información al público sobre pago de intereses.

Los bancos que acuerden el pago de intereses por los saldos mantenidos en cuentas corrientes deberán publicar la tasa de interés que pagarán por esos saldos, expresada en términos anuales, sobre base de 360 días, como también el requisito de saldo mínimo que debe mantenerse para acceder al beneficio. Asimismo, deberán informar que el abono de los intereses se hará mensualmente, sobre la base de los saldos mantenidos en el mes precedente.

En el caso que el banco, por otra parte, cobre comisiones por los servicios relacionados con las cuentas corrientes, según lo expresado en el número 5 precedente, y esos cobros afecten a las cuentas que devengan intereses, deberá complementarse la información sobre la tasa de interés, con la relativa a las comisiones que las afectan y los conceptos por los cuales se aplican (administración de la cuenta; entrega de “cartola”; uso de cajero automático; etc.), como también la periodicidad de su cobro.

En la publicidad que se haga en medios escritos deberá incluirse la misma información antedicha. Cuando se trate de publicidad en medios audiovisuales se podrá informar la tasa nominal ofrecida adicionada, si fuere del caso, según lo expresado en el párrafo precedente, de una leyenda que recomiende informarse sobre las comisiones a que están afectos los servicios relacionados con esas mismas cuentas.

Por otra parte, los bancos que mantengan una página “web”, deberán presentar en ella, en un sitio que sea de fácil acceso y ubicación, la información sobre los intereses que se pagan por los saldos en cuentas corrientes y las condiciones bajo las cuales se tiene derecho a ese pago. Deberán incorporar, a modo ilustrativo, uno o más ejemplos que muestren la rentabilidad neta que se obtiene por aplicación de la tasa de interés ofrecida, menos los gastos por concepto de las comisiones cobradas en relación con los servicios asociados a la cuenta corriente, cuando fuere el caso.

7. Entrega de estados de movimiento y saldos de cuentas corrientes.

Los bancos pueden convenir libremente con sus comitentes la entrega periódica de estados de cuenta corriente con el movimiento de ellas, por los medios y en la forma que las partes acuerden.

No obstante, las empresas bancarias deberán atender el requerimiento de estados que el cuentacorrentista efectúe en cualquier oportunidad distinta de la que se hubiera previsto según lo señalado en el párrafo precedente.

Con todo, el estado de saldos deberá ser entregado a cada uno de los clientes por lo menos una vez al año, a fin de permitir el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4º de la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques.

8. Sobregiros en cuentas corrientes.

Los sobregiros o créditos que los bancos concedan en las cuentas corrientes ordinarias y los intereses que se apliquen, deben ceñirse a las instrucciones del Capítulo 8-1 de esta Recopilación Actualizada de Normas.

9. Reserva sobre el movimiento de las cuentas corrientes. Facultad de los Tribunales de Justicia.

El inciso 3° del artículo 1 de la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, faculta a los Tribunales de Justicia para ordenar la exhibición de determinadas partidas de la cuenta corriente en causas civiles y criminales seguidas con el librador. La expresión "determinadas partidas" usada en ese precepto, debe interpretarse con cierta amplitud, esto es, la necesaria para que la disposición pueda cumplir su finalidad. Una interpretación estricta, restringida a la letra, conduciría a la ineficacia o inutilidad del precepto, puesto que difícilmente podría un Tribunal determinar las partidas que le interesa conocer, sin contar previamente con datos o antecedentes más o menos concretos.

Teniendo presente lo anterior, las partidas que ordenen exhibir los Tribunales de Justicia, pueden determinarse, ya sea individualmente, por su fecha, glosa, cantidad, etc., por el período o lapso en que ellas hayan sido asentadas en la cuenta o en cualquiera otra forma que permita precisarlas.

Dicha disposición legal sólo autoriza la "exhibición" de tales partidas, de manera que el banco puede limitarse a exhibir, en sus propias oficinas, los registros, cheques y otros documentos, sin estar obligado a proporcionar al Tribunal copia de ellos.

Las instrucciones contenidas en este número se impartieron en su tiempo mediante la Circular N° 313 de 26 de noviembre de 1943.

10. Cierre de cuentas corrientes.

La cuenta corriente podrá ser cerrada unilateralmente por el banco, como también puede ser a petición del cliente, quien para el efecto debe presentar una solicitud formal en tal sentido. No debe ser impedimento para dar curso al cierre, el que deberá hacerse efectivo a más tardar dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha de presentada la solicitud, el hecho de que el titular de la cuenta que se cierra mantenga deudas con el banco. En todo caso, será responsabilidad del cliente dejar en la cuenta cuyo cierre se dispone, la necesaria provisión de fondos para la cobertura de los cheques girados que a la fecha del cierre no hubieren sido cobrados, así como para el pago de las eventuales comisiones y gastos que a dicha fecha se adeudaren al banco, siempre que este los hubiera comunicado a más tardar en esa oportunidad.

CAPÍTULO 8-1

SOBREGIRO EN CUENTA CORRIENTE BANCARIA

1. Generalidades.

Los sobregiros en una cuenta corriente bancaria corresponden a todos aquellos giros efectuados en la cuenta sin que existan fondos disponibles, constituyendo, por lo tanto, créditos que el banco librado concede al comitente.

Estos sobregiros pueden obedecer a una modalidad de crédito previamente acordada con el titular de la cuenta corriente, o bien, pueden originarse por una contingencia o una operación especial, sin que al comitente le asista un derecho contractual para sobregirar la cuenta.

2. Sobregiro sin pacto previo.

De acuerdo con lo dispuesto por el Banco Central de Chile en el Capítulo III.G.3 del Compendio de Normas Financieras, los bancos están facultados para conceder sobregiros en cuentas corrientes sin que medie un pacto previo.

Esta Superintendencia considera que una adecuada administración de la cuenta corriente por parte de su titular no debería generar estos sobregiros, por lo que los bancos deben darle el carácter de situaciones de excepción y no de un producto que genere comisiones, y ejercer una estrecha vigilancia sobre la frecuencia con la que el cuentacorrentista incurre en ellos y los montos envueltos en los respectivos eventos.

La concesión de esos sobregiros se sujetará al cumplimiento de políticas específicas de prudencia que debe adoptar el banco, sin perjuicio de las disposiciones generales relativas al otorgamiento de créditos, como asimismo a procedimientos internos que permitan una adecuada administración de los riesgos de crédito que se asumen en conjunto con las demás obligaciones del respectivo deudor. En todo caso, es preciso recordar que el registro contable de estas operaciones debe ser concordante con la suficiencia del respaldo documentario que el banco debe tener como acreedor para exigir su cobro judicial.

3. Sobregiros pactados. Condiciones que debe cumplir el pacto.

Los bancos que otorguen a sus clientes la facultad de sobregirar sus cuentas corrientes, deberán pactar, a lo menos, las siguientes condiciones:

- a) monto máximo de sobregiro concedido;

- b) fecha desde la que puede utilizarse;
- c) plazo por el cual se otorga;
- d) garantías que respaldan la operación; y,
- e) interés pactado y períodos en que se cobrará.

Además el beneficiario de un crédito de esta naturaleza deberá suscribir un pagaré en favor de la entidad bancaria.

Si, como consecuencia de la modificación de las comisiones por la administración de la cuenta corriente, el titular cierra la cuenta, el banco deberá otorgarle las facilidades de pago necesarias, como por ejemplo un crédito por el monto correspondiente al saldo utilizado de la línea de sobregiro pactado, a fin de permitir al titular de la cuenta optar por su permanencia o retiro como cliente del banco.

4. Intereses.

Los intereses de los sobregiros otorgados en cuentas corrientes ordinarias o especiales, se cobrarán en la forma en que expresamente se convenga, pero siempre por períodos vencidos no inferiores a 30 días, salvo que se trate de operaciones pactadas a plazos menores. Debe tenerse presente que esos intereses sólo pueden cobrarse a partir del momento en que el sobregiro efectivamente se produce, esto es, cuando se paga y carga a la cuenta corriente el correspondiente cheque, o bien, a partir de la fecha en que se efectúa a la cuenta corriente un débito autorizado. De ninguna manera podrán devengarse intereses que comprendan un período anterior a la fecha del cargo a la cuenta corriente.

Se recomienda que, en lo posible, los cargos en cuenta corriente por concepto de intereses por sobregiro, se efectúen al término de cada mes calendario.

Conjuntamente con realizar el cargo a la cuenta corriente bancaria del deudor, el banco deberá remitirle un aviso en que se comunique el importe de los intereses adeudados y debitados a su cuenta.

Los bancos que no hayan convenido de manera expresa la exigibilidad de los intereses en una fecha determinada, podrán cargar en la respectiva cuenta corriente los intereses devengados por estos créditos, aun cuando dicha cuenta se encuentre sobregirada. Los referidos intereses podrán ser debitados en las cuentas corrientes sobregiradas, solamente al término de períodos no inferiores a treinta días contados desde la fecha en que se haya producido el sobregiro que los genere.

En todo caso, los intereses que se cobren por los sobregiros en cuentas corrientes quedan sujetos a los límites de la tasa máxima convencional, debiendo considerarse para el efecto las instrucciones de las letras a) y c) del numeral 6.2.3 del título I del Capítulo 7-1 de esta Recopilación Actualizada de Normas.

5. Límites de crédito.

Al acordar los montos de las líneas de crédito o márgenes para sobregiros, los bancos deben prevenir que su posterior utilización por la sola voluntad del titular de la cuenta, no produzca excesos con respecto a los límites del artículo 84 de la Ley General de Bancos. Si bien esa disposición legal se infringe, en el caso de las cuentas corrientes, al momento en que se origina un giro sin existir fondos disponibles que, sumado a los créditos ya otorgados, supera el límite, es conveniente, para evitar esa situación, considerar siempre el importe pactado como si fuese un monto ya utilizado, puesto que el solo cumplimiento del pacto podría originar una infracción por el exceso, especialmente si con posterioridad se otorgan otros créditos o se liberan garantías.

Por otra parte, debe tenerse presente que los sobregiros que se cubren dentro del mismo día en que se originan, también quedan sujetos al cumplimiento del artículo 84 de la Ley General de Bancos, desde el momento en que se paga un cheque o giro con cargo a una cuenta que carece de fondos disponibles.

6. Disposición transitoria.

Los bancos dispondrán de un plazo no superior al 1 de enero de 2009 para encuadrarse completamente en las disposiciones del N° 2 de este Capítulo.

- b) Numeración codificada de la tarjeta;
- c) Identificación de la persona autorizada para su uso (titular de la tarjeta). En el caso que sea una persona jurídica, deberá llevar el nombre o razón social de esta y la individualización de la persona autorizada para su uso.

5. Sobre el cobro de comisiones y/o cargos e intereses.

A fin de que los interesados puedan decidir informadamente respecto de las distintas marcas y clases de tarjetas de crédito que ofrecen las empresas emisoras, es necesario que, además de conocer los requisitos o condiciones para acceder a ellas, se les proporcione la suficiente información acerca de los costos que involucra cada una de ellas en términos de comisiones y/o cargos o intereses.

Lo anterior exige que se especifiquen todos los cobros establecidos por estos conceptos, tanto por la mantención operativa de la tarjeta, como por las diferentes operaciones que se realicen a su amparo, de forma que los usuarios de tarjetas de crédito reciban adecuada información de los diversos costos por el uso de la tarjeta, y puedan distinguir claramente entre el costo del uso del crédito que otorgue la empresa emisora y los costos por mantener operativa la tarjeta como instrumento de pago.

5.1. Determinación y cobro de comisiones y/o cargos.

Las comisiones y/o cargos deberán fijarse por períodos no inferiores a un año. Las comisiones y/o cargos constituirán todos los cobros necesarios para la mantención operativa de las tarjetas de crédito en sus distintas modalidades de uso. El plan de cobros deberá ser informado por escrito al titular al menos con dos meses de anticipación a la fecha en que se aplicará la nueva base de cálculo o el cambio de tarifa. Esta información, conjuntamente con aquella sobre el cobro de intereses a que se refiere el numeral siguiente, se informará en el estado de cuenta o en un anexo que, con ese objeto, deberá acompañarse al mismo. Dicho plan no podrá modificarse durante el período de vigencia que se haya establecido, salvo que se trate de cambios que signifiquen una disminución o eliminación de determinados cobros incluidos en él.

La empresa emisora no puede solicitar el pago acelerado de un crédito si el cliente no acepta las modificaciones al plan de cobros de comisiones presentado y este tiene un sistema de pago pactado en cuotas. La empresa emisora tendrá que facilitar la extinción de dicho crédito respetando los plazos y monto de las cuotas fijadas. En el caso de tarjetas con sistema de pago rotativo, debe quedar claramente establecido en el contrato original con los tarjetahabientes que, dado ese sistema, no es posible restringir la solicitud de pago acelerado.

Al tratarse de comisiones y/o cargos cobrados en forma anticipada, como lo puede ser una comisión por mantención, referida a un período, se dejará constancia de la forma en que se procederá con las eventuales devoluciones en caso de poner término anticipadamente al contrato.

Las comisiones y/o cargos no podrán determinarse como un porcentaje de las transacciones efectuadas y deberán responder a servicios efectivamente prestados a favor de los titulares de las tarjetas de crédito. En ningún caso podrán

cobrarse importes adicionales a las comisiones y/o cargos, a título de gastos incurridos (como procesamiento de datos, envío de los estados de cuenta, renegociaciones o repactaciones, etc.), puesto que ellos no se efectúan por cuenta de los titulares de las tarjetas sino que corresponden a los costos necesarios para proveer los servicios ofrecidos por el emisor.

Lo indicado en el párrafo anterior no es óbice para cobrar los montos variables que se originen por las transacciones realizadas en el exterior.

Si se efectuaren pagos anticipados de los créditos por el uso de las tarjetas, las empresas emisoras podrán cobrar por concepto de “comisión de prepago” una suma que no debe exceder lo estipulado en el inciso segundo del artículo 10 de la Ley N° 18.010.

5.2. Determinación y cobro de intereses.

El estricto apego al cumplimiento de la tasa máxima convencional exige que los emisores no excedan la correspondiente tasa de interés según los diversos tramos o apertura de la tasa de interés corriente y máximo convencional, publicada por esta Superintendencia para el respectivo período. Para estos efectos, se debe considerar si las operaciones pactadas en moneda nacional no reajutable con pago de intereses están a menos de 90 días, a ese plazo o a más de 90 días. El plazo estará determinado por el número de días transcurridos entre la fecha de la operación que devenga intereses y la fecha de vencimiento de la última cuota pactada o por el plazo por el que se ha otorgado la línea que concede un crédito rotativo, según sea el caso, o la modalidad de uso del crédito otorgado.

Para los fines de determinar la tasa de interés aplicada se computará como interés todo importe que se cobre por sobre las comisiones y/o cargos a que se refiere el numeral anterior, como asimismo toda imputación de cobro efectuada al titular de la tarjeta sin su conformidad o previa aceptación.

6. Pérdida, hurto, robo, falsificación o adulteración de la tarjeta.

Conforme a lo dispuesto en la Ley N° 20.009, el emisor u operador, según corresponda, deberá mantener los servicios de comunicación que le permitan al titular avisarle en cualquier momento y en forma gratuita, el extravío, hurto, robo, falsificación o adulteración de su tarjeta.

El emisor deberá informar en el estado de cuenta de las tarjetas de crédito o en un anexo al mismo, así como en su página web, en lo posible junto a los anuncios en que ofrezca el servicio de esas tarjetas, el procedimiento que el afectado debe seguir y la vía que puede utilizar para dar el correspondiente aviso. En esa información se debe indicar siempre el número telefónico de atención permanente que se haya habilitado para ese servicio y que debe estar disponible todos los días del año, durante las 24 horas, para recibir dichos avisos como también la dirección de su casilla electrónica, en el caso de ser igualmente un medio para ese fin.

El emisor o el operador, en su caso, deberá registrar la recepción del aviso tan pronto lo reciba y proporcionar al tarjetahabiente en ese mismo momento y por la misma vía por la que lo recibió, un número o código de recepción y la constancia de la fecha y hora de ingreso.

Capítulo	Materia
18-1	Preparación y publicación de estados financieros anuales.
18-3	Compendio de Normas Contables y Manual del Sistema de Información.
18-4	Estatutos de los bancos. Necesidad de establecer textos refundidos.
18-5	Información sobre deudores de las instituciones financieras.
18-6	Información sobre cuentas corrientes de las administradoras de fondos de pensiones y sus respectivos fondos.
18-7	Información al Servicio de Impuestos Internos sobre tasaciones de bienes raíces.
18-8	Información al público sobre preferencias y garantía estatal por depósitos y captaciones. – Publicidad relativa a sucursales o filiales de bancos chilenos en el exterior y a bancos u oficinas bancarias situados en otros países.
18-9	Información al público. Antecedentes acerca del banco que deben mantenerse en sus oficinas.
18-10	Informaciones esenciales artículos 9º y 10 de la Ley N° 18.045.
18-11	Información a la Superintendencia de Valores y Seguros.
18-12	Información a clientes sobre cobranza en empresas externas.
18-13	Incentivos distintos de intereses, reajustes y comisiones.
18-14	Transparencia de la información al público
19-1	Firmas evaluadoras de instituciones financieras.
19-2	Auditores externos.
20-1	Exhibición del Rol Unico Tributario o de la Cédula Nacional de Identidad.
20-3	Certificación del tipo de cambio por las entidades bancarias.
20-6	Publicaciones en el Boletín de Informaciones Comerciales.
20-7	Procesamiento de datos. Servicios prestados o recibidos.

Materia	Capítulo
INFORMACIÓN AL DIRECTORIO	
Directores. Disposiciones varias.....	1-4
INFORMACIÓN AL PÚBLICO	
Información al público sobre preferencias y garantía estatal por depósitos y captaciones. – Publicidad relativa a sucursales o filiales de bancos chilenos en el exterior y a bancos u oficinas bancarias situados en otros países.	18-8
Información al público. Antecedentes acerca del banco que deben mantenerse en sus oficinas	18-9
Informaciones esenciales artículos 9º y 10 de la Ley N° 18.045.	18-10
Incentivos distintos de intereses, reajustes y comisiones.....	18-13
Transparencia de la información al público.....	18-14
INFORMACIÓN DE CONTROL Y ESTADÍSTICA	
Manual del Sistema de Información.....	18-3
INFORMACIÓN SOBRE DEUDORES	
Información sobre deudores de las instituciones financieras.	18-5
INFORMACIONES ESENCIALES	
Informaciones esenciales artículos 9º y 10 de la Ley N° 18.045.	18-10
INTERESES	
Intereses y reajustes.....	7-1
Captaciones e intermediación.....	2-1