

Guía

para el cliente bancario



Superintendencia
de Bancos
e Instituciones
Financieras
Chile

Por un endeudamiento responsable.

Guía para el Cliente Bancario

Con el objetivo de orientar a los clientes en su relación con las empresas bajo su supervisión, la **Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)** entrega la presente guía, que busca ser de utilidad en la eventualidad de tener algún problema con estas entidades.

La SBIF es un Organismo autónomo del Estado que supervisa a las instituciones financieras en resguardo de los depositantes y del interés público.



La SBIF es un Organismo autónomo del Estado que supervisa a las instituciones financieras en resguardo de los depositantes y del interés público.

Consideraciones Generales

Al presentarse algún problema en una operación con una entidad financiera:

- a) Revise la documentación puesta a su disposición, en especial la que esté firmada por usted.
- b) En primera instancia **siempre** trate de resolver el problema directamente con la entidad financiera.
- c) Visite el sitio web de la SBIF: **www.clientebancario.cl** donde podrá encontrar la nómina de las entidades supervisadas e información sobre los principales productos bancarios, así como asistencia y herramientas para resolver sus dudas.
- d) Puede comunicarse con el **Centro de Atención Telefónica de la SBIF: 600 4646 000**.



Mantenga al día las obligaciones contraídas con las entidades financieras aunque existan diferencias de criterio pendientes.

I. Frente a la entidad financiera con la que se tiene el problema

En la relación establecida entre el cliente y la entidad financiera pueden producirse variadas situaciones que den origen a un problema: desencuentros, falta de información, interpretaciones distintas y demoras, entre otras. Muchas de ellas pueden ser resueltas por la entidad a través de los canales establecidos para su solución y, por lo tanto, no todas dan origen a un **reclamo**.



¿Qué se considera un reclamo?

Reclamo es toda presentación por escrito que efectúe un cliente ante la entidad financiera para dar cuenta de una situación concreta que no ha sido resuelta por ella.

Principales tipos de reclamos asociados a productos o servicios bancarios:

- Quejas por mala atención (lenta, desatenta, maleducada, parcial, extemporánea, falta de información o información incompleta).

- Quejas por operaciones mal efectuadas.
- Quejas por cobros indebidos.
- Desacuerdo con lo realizado o resuelto por los representantes de la entidad financiera.
- Malestar por determinadas acciones no efectuadas por la entidad.
- Solicitud de información que clarifique, respalde o complemente la información disponible.

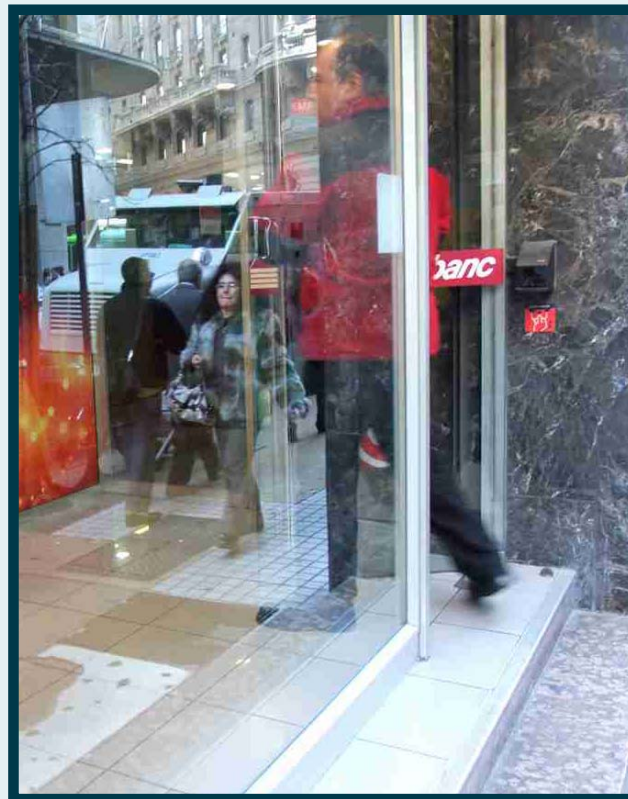
¿Por qué el cliente tiene que recurrir inicialmente a la entidad financiera en que se generó el problema?

La institución financiera en la que se realizó la operación que originó el problema es la única que cuenta con todos los antecedentes relacionados con éste. Por ello, es la instancia natural de solución de las dudas, desacuerdos o diferencias que se susciten en el transcurso del tiempo y debe ser el camino más rápido para llegar a una solución.



Considere que para las entidades financieras los clientes son la base de su negocio. La calidad de los servicios que les prestan y cómo resuelven los problemas planteados por ellos deben ser preocupaciones fundamentales para los ejecutivos de estas entidades.

Además, la calidad de atención brindada a los clientes es un componente que la SBIF considera dentro de sus revisiones periódicas a sus fiscalizados e incide en la evaluación que hace de su gestión.



¿Cómo debe estar formulado un reclamo?

- **Presentación:** en una hoja o en un formulario proporcionado por la entidad financiera, que incluya claramente los datos personales del cliente.

- **Contenido:** definición precisa del problema que desea resolver, así como de su origen, los pasos que ha dado para superarlo y la solución que espera. Es útil adjuntar una copia de todos los documentos de respaldo que considere necesarios.

Es muy **importante** que el cliente guarde para sí una copia de lo entregado a la entidad y que solicite la confirmación de la recepción, que incluya fecha, hora, unidad e identificación de la persona que recibió el reclamo.



Antecedentes que debe incluir el reclamo:

- Identificación personal (nombre completo y RUT), domicilio vigente y firma.
- Identificación de la entidad y sucursal en la que es atendido.
- Poder notarial, en caso que se represente a otra persona.
- Acreditación de la representación legal, cuando se actúa en nombre de personas jurídicas.
- Copias de presentaciones o gestiones anteriores, si las hubiere.
- Respaldos relativos al problema que se plantea.
- Teléfonos y correo electrónico para contacto.

¿Dónde efectuar el reclamo?

En primer lugar debe acudir al ejecutivo con quien ha tenido contacto o quien lo sustituya. También puede recurrir a los mesones de atención de público o a las unidades que cada entidad dispone para estos efectos. Cualquiera de estas instancias debe entregarle una orientación ajustada respecto a los pasos a seguir en caso de no poder resolver directamente el problema.



Si la respuesta dada no satisface sus requerimientos, puede insistir en una instancia superior, incluida la Gerencia General de la entidad.

¿Cuándo un cliente puede considerar "completa" una respuesta?

Cuando cubre todos los aspectos consultados y entrega toda la documentación de respaldo o las explicaciones suficientes de por qué la entidad ha tomado una decisión o desarrollado una acción. Las respuestas deben ser fundadas y proponer claramente los pasos a seguir para superar el problema.



¿Qué puede el cliente considerar como "un plazo razonable" para la respuesta de la entidad?

El tiempo de respuesta depende de la naturaleza del problema. Sin embargo, la entidad financiera, al recibir la presentación, informará al cliente del plazo estimado de respuesta para cada situación específica y debe contactarlo cada vez que no pueda cumplirlo, entregándole una nueva estimación más exacta.

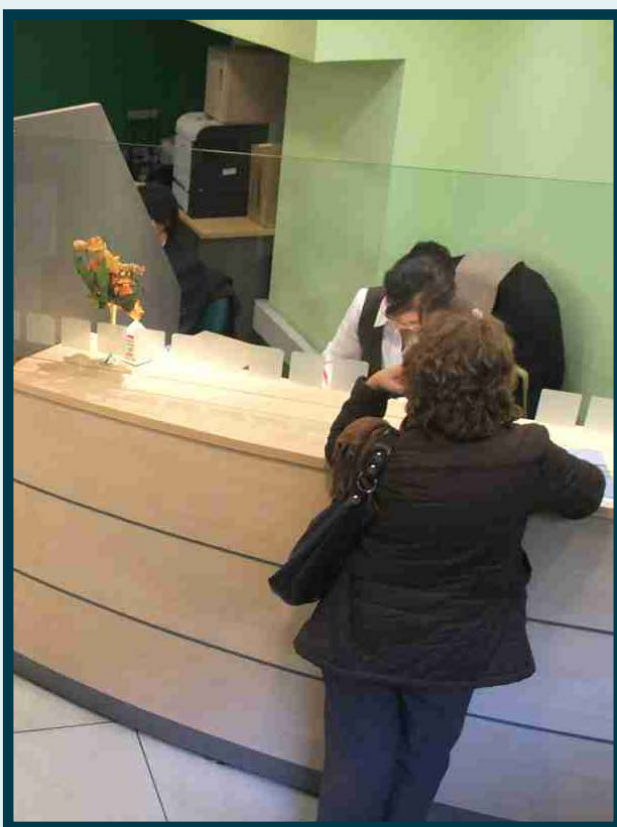


¿Qué es la Defensoría del Cliente?

La Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF), ha establecido un sistema independiente y gratuito de resolución de conflictos de los bancos adscritos a ella, instancia donde sus reclamos pueden ser resueltos, en caso de no haber tenido una respuesta satisfactoria por parte del propio banco. A esta instancia sólo se puede recurrir en forma **previa** a hacer una presentación en la SBIF, por lo que se recomienda hacer uso de dicha opción.

II. Recurriendo a la institución supervisora (SBIF)

¿Qué puede hacer un cliente si ninguna instancia de la entidad o Defensoría del Cliente lo atendió o las respuestas recibidas son insatisfactorias?



Puede concurrir personalmente al Centro de Atención a Público de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, de lunes a viernes entre las 9:00 hrs y 14:00 hrs, o hacer una presentación por escrito, dirigida a la **casilla 15-D, Santiago**. Es importante que acompañe, en copias claras, todos los antecedentes recopilados en los pasos anteriores realizados con la entidad.

¿Qué es el Departamento de Atención de Público de la SBIF?

Es un área de trabajo de la Superintendencia de Bancos destinada a entregar información y orientación a quienes lo requieran, ya sea en forma presencial o a través de presentaciones por escrito. De acuerdo con las atribuciones que la ley le otorga a la SBIF, el Departamento de Atención de Público cumple un papel de acercamiento entre las partes (clientes y entidades), velando porque en la actuación de las entidades financieras no hayan existido transgresiones a la ley, a la normativa y a las sanas prácticas comerciales.



¿Cómo actúa el Departamento de Atención de Público de la SBIF?

Las presentaciones, que deben ser hechas por escrito, son revisadas desde el punto de vista legal, normativo, comercial-operativo y de calidad de servicio. Si los planteamientos que contienen caen dentro del ámbito de supervisión de la SBIF, se las somete a trámite. En caso contrario, se informa por escrito a quien efectuó la presentación las razones por las cuales no se dio curso a la tramitación.

¿Quiénes y por qué motivos pueden reclamar ante la SBIF?

Cualquier persona que sea cliente (tenga relación con una entidad supervisada) y los representantes legales de las personas jurídicas. Ellos pueden recurrir al Departamento de Atención de Público por toda operación sobre la que tengan dudas o se sientan afectados, sea desde el punto de vista legal, normativo, comercial - operativo o de calidad de servicio.

¿Cómo debe hacerse una presentación ante la SBIF?

Debe hacerse por escrito en original debidamente firmado (carta, fax o digitalizado) y adjuntando todos los documentos que permitan apoyar la reclamación.

La presentación debe incluir:

- a) Nombre, apellidos, número de cédula de identidad del titular (adjuntar fotocopia por ambos lados), domicilio del interesado, teléfonos y correo electrónico para contacto.
 - Si se actúa en representación de un tercero, debe adjuntarse el documento notarial que certifica la entrega de poder.
 - Si se actúa en representación de una persona jurídica, se debe acompañar la copia de la escritura pública vigente que la otorgue.



- b)** Identificación de la entidad contra la cual se reclama y oficinas, sucursales y funcionarios involucrados en la operación o acción cuestionada.
- c)** Hechos y razones en las que se apoya la solicitud. Señalar específicamente los puntos o temas que no han sido resueltos en el contacto previo de reclamación ante la entidad y por lo que se pide la intervención de esta institución.
- d)** Respaldo documental de los pasos previos seguidos ante la propia entidad reclamada.
- e)** Fecha y firma de la persona que realiza la presentación.

¿Cómo se procesan las presentaciones de los clientes en la SBIF?

Cuando lo considera necesario, la SBIF solicita a la entidad involucrada la entrega de los antecedentes del caso y explicar su posición frente a la situación planteada. Esta información es contrastada con los planteamientos de quien efectuó la presentación.



Luego se verifica la eventual existencia de incumplimientos a la ley o las normas, que los cálculos sean correctos y las imputaciones correspondan a lo pactado, así como que se dé respuesta suficiente a cada uno de los temas cuestionados. Cumplido lo anterior, se entrega una respuesta por escrito al cliente, la cual recoge los antecedentes relevantes aportados por la entidad a través de su máxima autoridad (normalmente el Gerente General).

Para conocer el estado en que se encuentra su presentación, visite **www.clientebancario.cl** para lo cual sólo debe ingresar su RUT o el Folio del documento entregado por SBIF.

¿Cuál es el plazo de la SBIF para entregar su respuesta?

El tiempo de respuesta de cada presentación varía de acuerdo a su contenido y complejidad. La SBIF envía siempre por escrito una respuesta. Cuando el caso lo requiere, se informa además que se ha iniciado la investigación correspondiente, en la que se indica la fecha y el número de registro de la presentación.

Si se requieren antecedentes al banco, las respuestas de éste deben estar fundamentadas y contar con los respaldos suficientes, por lo mismo, su plazo es variable. Finalmente, toda la información recopilada es revisada y complementada por los analistas de la SBIF, antes de responder por escrito al interesado.



¿Existe una instancia de insistencia ante la respuesta de la SBIF?

Si el cliente no queda conforme con la respuesta de la SBIF, puede efectuar una nueva presentación para aclarar su petición, incorporando otros antecedentes o fundamentando su desacuerdo. Esto se podrá hacer por escrito o personalmente en el Centro de Atención a Público de la SBIF.



¿Qué efectos tiene la actuación de la SBIF?

La actuación de la SBIF busca asegurar que el cliente reciba una explicación satisfactoria a su reclamo, que no existan transgresiones a la ley, a la normativa o a lo pactado entre las partes, así como acercar posiciones en las situaciones planteadas. Es importante señalar que las respuestas que entrega este Organismo no tienen total obligatoriedad y que las reclamaciones de los clientes no necesariamente derivan en sanciones públicas a los bancos.

Si la controversia entre la entidad y el cliente persiste, puede ser llevada a los Tribunales de Justicia. Cuando se recurre a esta instancia o cuando el cliente pretende obtener una indemnización de perjuicios, la SBIF no puede intervenir.

Es importante recordar que este proceso en ningún caso congela las acciones que la entidad financiera puede seguir en relación al caso presentado, como por ejemplo, intereses penales, por lo que es importante que mantenga sus obligaciones al día, pese a las diferencias pendientes.

Centro de Atención Telefónica **600 4646 000**

Centro de Atención a Público **Bandera 92, Stgo.**

Reclamos por escrito **Casilla 15 D, Stgo.**

info www.clientebancario.cl