



COMISIÓN  
PARA EL MERCADO  
FINANCIERO



# GUÍA DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

Por un endeudamiento responsable

ABRIL 2020

Esta es una guía que aplica solo para los usuarios del sistema financiero, que presentan, presentaron o requieren orientación respecto a productos o servicios ofrecidos por Bancos e Instituciones Financieras, fiscalizadas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Con el objetivo de orientar a dichos usuarios en su relación con estas entidades, la presente guía busca ser de utilidad ante eventualidades o incidencias con dichas instituciones.

La CMF es un servicio público descentralizado, de carácter técnico cuyos objetivos principales son velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública. Para ello debe mantener una visión general y sistémica del mercado, considerando los intereses de los inversionistas, depositantes y asegurados, así como el resguardo del interés público. Además, le corresponde velar porque las personas o entidades fiscalizadas, desde que inicien su organización o actividad hasta el término de su liquidación, cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan. De esta forma, dentro de estos objetivos y facultades, la CMF supervisa a las Instituciones Financieras en resguardo del interés público, los depositantes y otros intervinientes del mercado.

## Consideraciones Generales

Ante dudas o problemas en una operación con una entidad financiera, se le sugiere a los usuarios siempre:

- a) Revisar la documentación puesta a su disposición, en especial, la que el usuario haya firmado.
- b) En primera instancia, intentar resolver el problema directamente con la entidad financiera involucrada.
- c) Visitar los sitios web de esta Comisión: [www.cmfeduca.cl](http://www.cmfeduca.cl), y [www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl), donde el usuario podrá encontrar la nómina de las entidades supervisadas e información sobre los principales productos financieros, así como asistencia y herramientas para resolver adecuadamente sus dudas.
- d) Comunicarse con el Centro de Atención Telefónica de la CMF, al (562) 2887 9200, para obtener mayor información.

# LA ACTUACIÓN ANTE LA ENTIDAD FINANCIERA CON QUE SE TIENE EL PROBLEMA

En la relación establecida entre los usuarios y las entidades financieras, pueden producirse variadas situaciones que den origen a un problema, como por ejemplo: desencuentros, falta de información, interpretaciones disímiles, demoras, entre otras. Muchas de ellas pueden ser resueltas por la misma entidad, a través de los canales establecidos para su solución y, por lo tanto, no todas dan origen a un reclamo.

## 1.1 ¿Qué se considera un reclamo?

Reclamo es toda comunicación escrita o verbal, ya sea de forma presencial o telefónica, que efectúe un usuario ante la entidad financiera, mediante la cual se solicita, exige o demanda una solución, sea por un motivo general o particular, o bien, la manifestación de una queja, descontento o disconformidad con una determinación o actuación.

Principales tipos de reclamos asociados a productos y/o servicios bancarios:

- Mala atención por parte de la Institución Financiera (lentitud, desatenta, maleducada, extemporánea, entrega errónea o incompleta de información)
- Operaciones mal efectuadas (errores operacionales)
- Operaciones no reconocidas o vulneración de la seguridad de productos contratados
- Cobros indebidos o en exceso
- Desacuerdo con lo realizado o resuelto por la entidad financiera
- Malestar por determinadas gestiones efectuadas de manera negligente por la entidad financiera
- Solicitud de mayor información que clarifique, respalde o complemente la información ya disponible, aportada por la Institución Financiera

## 1.2 ¿Por qué el usuario tiene que recurrir inicialmente a la entidad financiera donde se generó el problema?

Porque la Institución Financiera (IFI) que originó el problema, es la única que cuenta con todos los antecedentes relacionados con este último. Por ello, es la instancia natural de solución de controversias, desacuerdos o diferencias que se susciten en el transcurso del tiempo, y debería ser el camino más rápido para obtener una solución al problema planteado por el usuario.

El usuario debe considerar que, para las IFI's, sus actuales o potenciales clientes son la base de su negocio. En consecuencia, la calidad de los servicios que les prestan, y cómo resuelven los problemas planteados por ellos, debiera ser una preocupación constante y fundamental para dichas entidades.

Además, la calidad de la atención brindada a los usuarios, es un elemento que la CMF considera dentro de sus revisiones periódicas a las Instituciones Financieras, e incide en la evaluación que realiza de su gestión.

### 1.3 ¿Cómo se debe formular el reclamo ante la entidad financiera?

El usuario puede realizar una presentación de forma verbal o escrita. Ambas, son consideradas comunicaciones válidas para informar a la entidad financiera acerca de un reclamo.

- a) Canales:** Los canales mediante los cuales se pueden presentar reclamos ante la entidad financiera son:
- i. Sucursales
  - ii. Call Center o Contact Center
  - iii. Formularios en Sitio Web
  - iv. Aplicaciones en dispositivos móviles de la entidad financiera
  - v. Correo electrónico a ejecutivos(as) comerciales
  - vi. Redes sociales
  - vii. Chat en Sitio Web
  - viii. Otros

NOTA: En caso de disconformidad con la atención del canal utilizado en primera instancia, o si la respuesta otorgada no satisface sus requerimientos, puede insistir en una instancia superior (jefe de oficina, agente de sucursal, etc.), incluida la Gerencia General de la entidad financiera.

**b) Contenido:** Es importante que, al momento de realizar la presentación de su reclamo, el usuario sea preciso en la explicación del problema que desea resolver, es decir, que explique el origen del mismo, y la solución que espera obtener de parte de la entidad. Debe adjuntar copia de todos los documentos que respalden la presentación y ayuden al análisis del caso. Se recomienda que el usuario guarde una copia de todos los documentos entregados a la entidad reclamada.

**c) Comprobante:** Siempre que presente un requerimiento o reclamo, el usuario debe exigir a la IFI que le entregue un comprobante del mismo, que incluya la identificación con el número de caso, de manera que sea posible hacer seguimiento de este. Idealmente este comprobante debe incluir detalle de los documentos entregados, fecha, hora, unidad o área y persona de la institución que recibió la presentación.

### 1.4 Antecedentes que se deben acompañar al reclamo:

- a) Identificación personal del titular del reclamo.
- b) Poder notarial, en caso de representar a otra persona natural o jurídica.
- c) Acreditación de la representación legal, en caso de actuar en representación de personas jurídicas.
- d) Copia de presentaciones o gestiones anteriores, si las hubiere.
- e) Documentos de respaldos relativos al problema que se plantea (por ejemplo, cartola).
- f) Teléfonos, correo electrónico de contacto o dirección postal.

### **1.5 ¿Cuándo el usuario puede considerar “completa” una respuesta?**

Cuando dicha respuesta entregue una solución al problema planteado, o bien, entregue una explicación completa, detallada y con fundamento suficiente para explicar el rechazo del requerimiento.

### **1.6 ¿Qué puede considerar el usuario como un “plazo razonable” para obtener la respuesta de la entidad?**

El tiempo de respuesta dependerá de la naturaleza del problema. Sin embargo, la entidad financiera, al recibir la presentación, debe informar al usuario el plazo estimado de respuesta para cada situación específica y debe contactarlo en caso de no poder cumplir con dicho plazo, entregando un nuevo compromiso de respuesta. En los casos puntuales en los cuales el análisis del caso tome un tiempo extenso, es ideal que la entidad cuente con un sistema de seguimiento de casos, o bien, que cuente con comunicaciones intermedias en las diferentes etapas de análisis del mismo.

## **LA ACTUACIÓN ANTE LA DEFENSORÍA DEL CLIENTE**

### **¿Qué es la Defensoría del Cliente?**

La Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G. (ABIF), ha establecido un sistema independiente y gratuito de resolución de conflictos que involucren a los bancos adscritos a ella. De esta forma, en caso de no haber obtenido previamente una respuesta satisfactoria por parte de la Institución Financiera, el usuario puede acudir a esta instancia, la cual resolverá el conflicto a través de un procedimiento arbitral, es decir, un tercero imparcial (árbitro) resolverá el conflicto en cuestión.

A esta instancia, solo se puede recurrir en forma previa a realizar una presentación o reclamo en la CMF, por lo que se recomienda a los usuarios utilizar esta alternativa de solución de conflictos.

## **DE LA ACTUACIÓN ANTE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO (CMF)**

### **3.1 ¿Cuál es el Rol de la Comisión para el Mercado Financiero en relación a las consultas y reclamos de los usuarios del sistema financiero?**

De acuerdo al número 2 del artículo 5 de la Ley N°21.000, que crea a la Comisión para el Mercado Financiero, este Organismo tiene la atribución de absolver consultas y peticiones e investigar las denuncias o reclamos formulados por accionistas, inversionistas, asegurados, depositantes u otros legítimos interesados, en materias de su competencia, determinando los requisitos o condiciones previas que deban cumplir para conocer de ellas.

### **3.2 ¿Qué servicios ofrece la Oficina de Atención de Público de la CMF?**

La Oficina de Atención de Público entrega un servicio de atención ciudadana de excelencia, cuyo objetivo es orientar, informar, educar y responder las inquietudes de los usuarios del sistema financiero a través de un canal de atención formal, velando además porque las presentaciones, reclamos y consultas de los usuarios del sistema financiero, reciban por parte de las Instituciones Financieras involucradas, respuestas completas y conforme a la normativa vigente.

De esta forma, en la Oficina de Atención de Público los usuarios pueden solicitar informes

de deudas e informes de acreencias, junto con realizar consultas generales o verificar el estado de sus presentaciones realizadas con anterioridad. Asimismo, existe una Oficina de Informaciones,

Reclamos y Sugerencias (OIRS), en la cual los usuarios pueden ingresar sugerencias, reclamos, felicitaciones o realizar consultas relacionadas con la Institución.

### **3.3 ¿Qué puede hacer un usuario si ninguna instancia anterior (ante la Institución Financiera o Defensoría del cliente) lo atendió, o las respuestas recibidas son insatisfactorias?**

En caso de requerir orientación, antes de ingresar el reclamo, el usuario puede concurrir personalmente a las Oficinas de Atención de Público de la Comisión para el Mercado Financiero, ubicadas en:

- Bandera N° 92, comuna de Santiago, horario de atención de lunes a viernes, de 9:00 a 13:30 horas.
- Avenida Libertador Bernardo O´Higgins N° 1449, Torre I piso 1, comuna de Santiago, horario de atención de lunes a viernes, de 9:00 a 13:30 horas.

En caso de que el usuario tenga claro el reclamo que ingresará, el usuario puede realizar una presentación por escrito, mediante una carta dirigida al Área de Atención de Público de la Comisión para el Mercado Financiero, a cualquiera de los canales habilitados para dicho efecto:

- Oficina de Partes ubicada en Moneda 1123, Piso 4, comuna de Santiago, horario de atención de lunes a viernes, de 9:00 a 13:30 horas.
- Oficina de Partes ubicada en Avenida Libertador Bernardo O´Higgins N° 1449, Torre I piso 1, comuna de Santiago, horario de atención de lunes a viernes, de 9:00 a 13:30 horas.
- Casilla 15-D, Santiago.

### **3.4 ¿Quiénes pueden reclamar ante la CMF y por qué motivos?**

Todos los Usuarios del Sistema Financiero pueden realizar una presentación que involucre a una entidad supervisada, ante la CMF. Es decir, no es requisito que dicho usuario sea cliente de la Institución Financiera supervisada en cuestión, pues los usuarios pueden ingresar presentaciones escritas por toda operación sobre la cual tengan dudas o se sientan afectados, sea desde el punto de vista legal, normativo, comercial – operativo, o de calidad de servicio en la medida que tenga un interés legítimo.

Se recomienda a los usuarios que, antes de ingresar un reclamo, si tienen dudas acerca del mismo, se acerquen a las Oficinas de Atención de Público de esta Comisión, para solicitar orientación.

Para informarse sobre cuáles son los Bancos e Instituciones financieras supervisadas por la CMF, ingrese al sitio web: [www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl) - Bancos e Instituciones Financieras - Lista de Instituciones reguladas.

Para efectuar un reclamo ante la Comisión para el Mercado Financiero, el usuario debe procurar que idealmente se cumpla al menos uno de los siguientes requisitos:

- a) Encontrarse disconforme con la respuesta a su reclamo, entregada por la Institución Financiera involucrada
- b) No haber recibido respuesta a su reclamo ante la Institución Financiera involucrada, en un plazo de 30 días.

## ¿Cómo debe hacerse una presentación ante la CMF?

### 4.1 En caso de realizar la presentación en Oficinas

Debe realizarse por escrito, en original o en copia (digitalizada), debidamente firmada al pie por el interesado (Usuario o su representante), y debe además adjuntar todos los documentos que permitan apoyar la reclamación. De esta forma, la presentación debe incluir:

- a) Nombre completo, número de cédula de identidad del titular (se debe adjuntar fotocopia de la cédula vigente por ambos lados), teléfono, correo electrónico para contacto, o domicilio del interesado, en su defecto, solo en caso que quiera que la respuesta de su reclamo le sea enviada a su dirección postal.
  - Si se actúa en representación de un tercero, debe adjuntarse el poder notarial que lo faculte para realizar dicha gestión (realizar reclamos).
  - Si se actúa en representación de una persona jurídica, debe acompañar, además, la copia de la escritura pública vigente que acredite dicha representación y sus facultades.
  - Si se actúa en representación de una sucesión, certificados que acrediten su calidad de heredero o copia de posesión efectiva.

Puede encontrar el formulario a presentar en el siguiente link: [https://www.cmfmascerca.cl/mascerca/601/articles-26815\\_formulario.pdf](https://www.cmfmascerca.cl/mascerca/601/articles-26815_formulario.pdf)

- b) Identificación de la entidad financiera contra la cual se reclama (considere que puede ser más de una), y de ser posible identificar las oficinas, sucursales y funcionarios involucrados.
- c) Hechos y razones en las que se apoya su solicitud. Debe señalar aquellos puntos o temas que no han sido resueltos en la instancia previa de reclamación ante la entidad financiera.

- d) Respaldo documental de su reclamo.
- e) Fecha y firma de la persona que realiza la presentación.
- f) Copia de la respuesta al reclamo presentado en la IFI.

Es importante que acompañe copias claras y legibles de todos los antecedentes recopilados en los pasos anteriores que haya realizado ante la Institución Financiera reclamada.

#### **4.2 ¿Cómo se procesan las presentaciones de los usuarios ante la CMF?**

Una vez ingresado el reclamo ante este Organismo, y solo en caso de ser procedente, la CMF solicitará a la entidad financiera involucrada la entrega de los antecedentes del caso, y explicar su posición frente a la situación planteada. Dicha información se examina junto con los planteamientos de quien efectuó la presentación, verificando el cumplimiento de la normativa vigente, y la entrega de una respuesta completa a los temas cuestionados. Cumplido lo anterior, se entrega una respuesta por escrito al reclamante, la cual recoge los antecedentes relevantes aportados por la entidad.

En caso de no proceder requerir a la entidad financiera involucrada, en razón a la naturaleza de los antecedentes aportados por el usuario, esta Comisión entregará una respuesta directa al usuario.

Para conocer el estado en que se encuentra su presentación, puede visitar el sitio web [www.clientebancario.cl](http://www.clientebancario.cl), para lo cual solo debe ingresar su RUT y buscar el caso por el número de folio del documento de ingreso entregado por la CMF.

#### **4.3 ¿Cuál es el plazo de que dispone la CMF para entregar su respuesta?**

Los plazos de respuesta dependen principalmente de la complejidad de la materia planteada, las diligencias que deban realizarse, la recopilación de antecedentes y/o el análisis técnico del caso.

Cuando el caso lo requiera, se informará además que se ha iniciado una investigación, en la cual se indicará fecha y número de registro de la presentación.

Finalmente, toda la información recopilada es examinada y complementada (de ser necesario) por los analistas de la CMF, todo ello antes de entregar una respuesta por escrito al interesado.

#### **4.4 ¿Existe una instancia posterior a respuesta de la CMF?**

En caso de no quedar conforme el usuario con la respuesta proporcionada por la Comisión para el Mercado Financiero, puede efectuar una nueva presentación para aclarar su petición o incorporar nuevos antecedentes fundamentando su desacuerdo.

El usuario puede realizar esta nueva presentación por escrito o presencialmente en las Oficinas de Atención de Público de la CMF.



Finalmente, los usuarios deben tener presente que, por expreso mandato constitucional, la Comisión para el Mercado Financiero no resuelve controversias referidas a solicitudes de indemnizaciones por daños y perjuicios que eventualmente se hayan podido ocasionar, toda vez que aquellas materias deben ser sometidas al conocimiento de los Tribunales de Justicia. Asimismo, en caso de encontrarse la materia de un reclamo siendo sometido al conocimiento de Tribunales de Justicia, este Organismo debe abstenerse de intervenir. Lo anterior, pues cualquier solicitud sobre la materia deberá ser formulada directamente al juez que conozca de la causa.



COMISIÓN  
PARA EL MERCADO  
FINANCIERO



[www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl)