

Santiago, 14 de diciembre de 2018

Señor
IVAN ROJAS BRAVO
irojasbravo@gmail.com

De mi consideración:

Me refiero a su correo electrónico recibido en la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de esta Institución con fecha 30 de octubre de 2018, mediante la cual recurre en atención a los hechos que expone.

Sobre el particular, cumpla con hacer presente a usted que la Ley N° 20.555, que modificó la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, estableció un conjunto de nuevos derechos para los consumidores, dotando al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de atribuciones en materias financieras de conformidad a lo que dicha ley indica. Entre los aspectos regulados por esa legislación, incluyendo los respectivos Reglamentos dictados al efecto, se establecen por ejemplo normas de información como la señalada en su comunicación, relativas al costo total del crédito, carga anual equivalente, etc.

Por su parte, y en el contexto señalado, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) realizó en su oportunidad un análisis del rol que le corresponde en la materia, concluyendo la competencia del SERNAC en determinados aspectos relacionados con los consumidores de productos y servicios financieros de acuerdo al citado marco legal, lo que implicó que se derogara una serie de disposiciones normativas de esta Superintendencia, a través de la Circular N° 3.549 del año 2013.

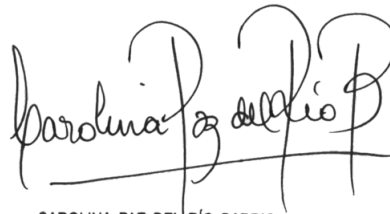
En ese sentido, y sin perjuicio de las atribuciones legales que corresponden a esta Institución conforme a lo establecido en la Ley General de Bancos y otros cuerpos legales, en aquellas disposiciones que emanan de la Ley N° 19.496, sus modificaciones (incluyendo la Ley N° 20.555) y los respectivos Reglamentos, corresponde al SERNAC su competencia. Así por ejemplo, me permito hacer presente a usted que el artículo 58 de la citada Ley N° 19.496 dispone que dicho Servicio deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de esa ley y demás normas que digan relación con el consumidor, lo que incluye aspectos como los ya mencionados.

Una situación como la señalada, también ocurre en otros ámbitos, como por ejemplo en materia laboral o tributaria, en que las entidades financieras fiscalizadas por esta Superintendencia, deben a su vez cumplir con otras disposiciones legales cuyo cumplimiento se ha encargado a diferentes instituciones públicas, actuando estas últimas en el marco de las atribuciones que cada ley en particular les confiere en cada caso. Ello, considerando además el principio de legalidad consagrado en los artículos 6° y 7° de la Constitución Política de la República.

Lo señalado, no obsta en todo caso la facultad con que cuenta esta Institución para exigir de las entidades bancarias que éstas le informen su posición en relación con las presentaciones que recibe de sus clientes o del público en general, respuestas que son a su vez enviadas a los requirentes, tal como ocurrió con ocasión de su comunicación de 27 de junio de 2018.

Finalmente, cumpla con informar a usted que la gestión de la calidad de atención a los usuarios y transparencia de información, es una de las materias que esta Superintendencia considera en la evaluación que efectúa a las entidades bancarias, conforme a lo dispuesto en el artículo 59 y siguientes de la Ley General de Bancos.

Saludo atentamente a Ud.,



CAROLINA PAZ DEL RÍO BARRIO
Directora de Conducta de Mercado
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
E INSTITUCIONES FINANCIERAS

ID: 117713

