

CIRCULAR

Bancos N° 3.549

Santiago, 30 de abril de 2013

RECOPIACIÓN ACTUALIZADA DE NORMAS. Capítulos 1-20, 2-1, 2-2, 2-4, 2-6, 7-1, 8-3, 8-4, 8-12, 9-1, 18-12 y 18-14.

Deroga y modifica instrucciones relacionadas con las disposiciones de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y sus Reglamentos.

Como consecuencia de las modificaciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, introducidas por la Ley N° 20.555, que estableció un conjunto de nuevos derechos para los consumidores y creó el SERNAC Financiero, esta Superintendencia ha realizado un análisis del rol que le corresponde ante ese nuevo contexto, con el consiguiente examen de las normas que impartió sobre asuntos que quedaron regulados por aquella Ley y sus Reglamentos.

De acuerdo con las conclusiones de dicho análisis, se ha resuelto derogar o readecuar algunas disposiciones, para cuyo efecto se dispone lo siguiente:

I. Modificaciones a la Recopilación Actualizada de Normas.

1. Capítulos que se modifican.

Se introducen los siguientes cambios en los Capítulos que se indican, a fin de suprimir instrucciones:

A) Modificaciones al Capítulo 2-4:

- i) Se suprimen las letras b) y c) del numeral 3.1, cambiándose el orden correlativo de los literales siguientes.
- ii) En el N° 10 se reemplaza su enunciado por “10. Cobro de comisiones en cuentas con saldo inferior a su monto.”, a la vez que se elimina el numeral 10.1 y el enunciado del numeral 10.2.

- iii) Se eliminan los párrafos tercero y cuarto del N° 11, el segundo y último párrafo del numeral 14.2.2 y el numeral 14.6.
- B) Modificaciones al título II del Capítulo 2-6:
- i) Se suprime la letra c) del numeral 2.6, pasando el literal d) a ser c).
 - ii) Se elimina el segundo párrafo del numeral 2.8 y el numeral 2.12.
- C) Modificaciones al Capítulo 7-1:
- i) Se elimina el N° 7, cambiándose el orden correlativo de los números siguientes.
 - ii) En la letra b) del N° 10, se suprime todo lo que sigue a la palabra “anticipado”, concluyéndose el literal con un punto final después de esa palabra.
 - iii) Se suprime la segunda oración del último número.
- D) Modificaciones al Capítulo 8-3:
- i) En el N°2) del numeral 3.1 se agrega un punto y coma (;) a continuación de la palabra “contratado”, eliminándose todo lo que sigue.
 - ii) Se suprime el N° 5, con excepción del enunciado y el primer párrafo del numeral 5.2, que pasa a ser el nuevo N° 5.
 - iii) Se elimina el segundo párrafo del N° 9.
 - iv) Se elimina el N° 10 con excepción del numeral 10.3, que pasa a ser el nuevo N° 10.
 - v) Se elimina el N° 11, pasando el N° 12 a ser N° 11.
- E) En el título I Capítulo 8-4, se suprime el segundo párrafo del N° 3.
- F) En el título II Capítulo 9-1, se elimina el segundo párrafo del N° 3.

Además de lo anterior, se modifican los siguientes Capítulos a los cuales se traspan instrucciones contenidas en normas que se derogan:

G) Se agrega al final del N° 6 del título II del Capítulo 2-1, lo siguiente:

“Los bancos deberán informar en sus oficinas y en su sitio web, las tarifas y otros cobros asociados a los diferentes productos y servicios de carácter masivo que ofrezcan, como son, entre otros las cuentas corrientes y sobregiros en éstas, depósitos a la vista o cuentas de ahorro.

Para cada producto o servicio que se ofrece, debe especificarse claramente la tarifa vigente, oportunidad de cobro, las condiciones y costos asociados, de forma tal que el cliente pueda efectuar comparaciones entre los valores cobrados por las distintas instituciones. La información, debidamente actualizada, debe ser lo suficientemente clara, explícita y fácilmente comprensible para la clientela, de modo de evitar que sus textos puedan generar confusiones o interpretaciones incorrectas.

En las oficinas o recintos en que puedan solicitarse los productos o servicios ofrecidos, la información deberá mantenerse a disposición de los interesados en folletos u hojas impresas. En el sitio web, deberá mostrarse en un espacio de fácil acceso, junto a la información sobre los productos o servicios afectos a los cobros.”

H) Se reemplaza el texto del N° 5 del título II del Capítulo 2-2, por el que sigue:

“El artículo 8° de la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, prevé el cobro de una comisión por su mantención.

No procede el cobro de comisiones distintas a aquella comisión cuando se trata de servicios propios del manejo de una cuenta corriente, 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.

En los giros que efectúen los clientes de sus cuentas corrientes contra una línea de crédito pactada asociada a la cuenta corriente, es claro que se puede cobrar comisión por la apertura de ella, la que se realiza a pedido del cliente y en su beneficio. Esta comisión debe comprender períodos no inferiores a aquellos pactados para la vigencia de la línea, ya que el estudio que le significa al banco, así como la conducta y situación patrimonial del cliente no varían todos los días. En cambio no procede el cobro de una comisión por un sobregiro accidental en la cuenta corriente, no pactado previamente, causado sea por el pago de un cheque o por un cargo efectuado a ella.”

2. Capítulo que se reemplaza

Se reemplaza el Capítulo 8-12 “Cartas de garantía y cartas de resguardo interfinancieras. Movilidad de las garantías.”, por el nuevo Capítulo 8-12 “Cartas de Resguardo”, cuyo texto se adjunta.

En el nuevo texto del Capítulo se han agregado las instrucciones de la Circular N° 3.511 sobre procedimientos y plazos para la aceptación de las Cartas de Resguardo, a la vez que se han excluido las disposiciones que se referían a la utilización de Cartas de Garantía Interfinancieras para obtener el alzamiento de hipotecas, debido a que en la actualidad se encuentra generalizado el uso de las Cartas de Resguardo para ese efecto.

3. Capítulos que se derogan

Se suprimen los Capítulos 1-20, 18-12 y 18-14.

II. Derogación de Circulares

Se derogan las siguientes normas: Circular N° 3.138 de 09.08.2001; Circular N° 3.185 de 26.07.2002; Circular N° 3.267 de 13.04.2004; Circular N° 3.331 de 22.08.2005; Circular N° 3.408 de 22.10.2007; Circular N° 3.505 de 22.09.2010 modificada por la Circular N° 3.513; Circular N° 3.511 de 04.11.2010, modificada por las Circulares N°s. 3.531 y 3.536; y, Circular N° 3.532 de 28.03.2012.

Junto con eliminarse las hojas correspondientes a los Capítulos 1-20, 18-12 y 18-14 que han sido derogados, se reemplazan las siguientes hojas de la Recopilación Actualizada de Normas: hojas N°s. 1, 2 y 4 del Índice de Capítulos; hojas N°s. 4, 5, 6, 10, 11 y 12 del Índice por Materias; hojas N° 3 y siguientes del

Capítulo 2-1, con excepción de su Anexo; hojas N°s. 7 y 8 del Capítulo 2-2; hojas N°s. 3, 4, 12 y siguientes del Capítulo 2-4; hoja N° 6 y siguientes del Capítulo 2-6; hoja N° 9 y siguientes del Capítulo 7-1, con excepción de sus Anexos; hoja N° 2 y siguientes del Capítulo 8-3; hoja N° 2 del Capítulo 8-4; todas las hojas del Capítulo 8-12; y, hoja N° 16 del Capítulo 9-1.

Saludo atentamente a Ud.,

RAPHAEL BERGOEING VELA
Superintendente de Bancos e
Instituciones Financieras