



Superintendencia  
de Bancos  
e Instituciones  
Financieras  
Chile

# ADECUACIÓN DE NORMAS SBIF A LA NUEVA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

*Raphael Bergoeing Vela*

*Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras*

*Comisión de Hacienda - Cámara de Diputados  
Valparaíso, 15 de mayo de 2013*

*[www.sbif.cl](http://www.sbif.cl)*

1. La visión de la SBIF
2. Adecuación normativa a la Ley 20.555
3. Alcance y cambios en Circular 17
4. Desafío operativo y comentarios finales



Superintendencia  
de Bancos  
e Instituciones  
Financieras  
Chile

# La visión de la SBIF

- El mandato de la Ley General de Bancos a la SBIF es supervisar las empresas bancarias y otras instituciones financieras para mantener la **estabilidad del sistema financiero**, en **resguardo** de los **depositantes** u otros acreedores y del **interés público** (*la fe pública envuelta en sus operaciones*).
- Creada en **1925**, la SBIF es una institución pública, **autónoma**, con personalidad jurídica de duración indefinida, que **se relaciona** con el gobierno **a través del Ministerio de Hacienda**.

- Enfoque de **supervisión de la gestión basado en riesgos**, y bajo estándares **prudenciales**.
- Se **aplican e interpretan las leyes, reglamentos y normas** que rigen a las entidades fiscalizadas.
- Así, **supervisar es** implementar, monitorear y exigir el cumplimiento de la regulación; y también es evaluar la adecuada gestión de los riesgos del supervisado, considerando el efecto de la cultura y apetito por riesgo en la solvencia y liquidez de la institución.



Superintendencia  
de Bancos  
e Instituciones  
Financieras  
Chile

# Adecuación normativa a Ley 20.555

➤ Como consecuencia de las últimas modificaciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), introducidas por la Ley 20.555 (en régimen desde marzo 2012), la que estableció un conjunto de nuevos derechos para los consumidores financieros y creó el Sernac Financiero (SF), la SBIF llevó a cabo un **proceso** de análisis del rol que le corresponde en este nuevo escenario, y de su normativa a la luz de la nueva institucionalidad.

➤ La principal conclusión del mencionado proceso de análisis, que incluyó la opinión legal externa, es que, a partir de la entrada en vigencia de la nueva LPC (marzo de 2012), **coexisten dos sistemas de control en materia financiera en función de los diversos objetivos de fiscalización y de los distintos bienes jurídicos protegidos:**

- 1.** En relación al consumidor financiero, se prevé una entidad especializada, SF, la que podrá solicitar antecedentes a los prestadores de servicios.
- 2.** En relación al sistema financiero, la SBIF conservará en plenitud la supervisión, en el ámbito de sus competencias regladas, sobre las operaciones de los bancos e instituciones financieras, tendiente a preservar la estabilidad y solvencia agregadas, resguardando con ello el interés público comprometido.

- Concluido el análisis técnico y jurídico, sumado a la resolución judicial de la Corte Suprema en el caso Cencosud, la SBIF anunció el 30 de abril de 2013 (Circular 3.549) modificaciones a las normas que rigen a sus fiscalizados.
- **Esta Circular adecuó la RAN para bancos a la nueva LPC**, derogando y modificando, entre otras materias, instrucciones **referidas al consentimiento de clientes ante cambios en las comisiones.**



Superintendencia  
de Bancos  
e Instituciones  
Financieras  
Chile

# Alcance y cambios en Circular 17

- Adicionalmente, **desde mediados de 2011 el BC y la SBIF habían iniciado una revisión del marco normativo correspondiente a emisores de tarjeta de crédito no bancarios** (Capítulo III.J.1 del BC, Circular 17 de la SBIF).
- Este cuerpo normativo emitido en 2006 homologa en general a los emisores no bancarios, la normativa vigente en ese momento aplicable a las empresas bancarias, con la finalidad de reducir asimetrías regulatorias.
- Uno de los aspectos abordados en dicha Circular se refiere a la modificación de comisiones por administración de las tarjetas de crédito.

- Una vez terminado el análisis técnico y aprobado el nuevo III.J.1 por el Consejo del BC, la SBIF puso en consulta modificaciones a la Circular 17 (16 de abril de 2013).
- **La Circular en consulta se adecuó al nuevo estándar establecido por la LPC, y que quedó reflejado en la norma del BC.**
- **En consecuencia, se eliminaron de la nueva Circular puesta en consulta las materias relacionadas con la modificación de comisiones.**



Superintendencia  
de Bancos  
e Instituciones  
Financieras  
Chile

# Desafío operativo y comentarios finales

- Este cambio representa un **desafío mayor desde el punto de vista operacional** para la industria.
  - Para asumirlo exitosamente, durante los próximos meses será necesario implementar nuevos desarrollos tecnológicos que permitan obtener la manifestación de voluntad de los clientes.
  - De acuerdo a lo manifestado por SF, **los oferentes de servicios financieros fiscalizados cuentan con las herramientas legales para poner fin a los contratos** en el caso que no obtengan la aceptación de sus clientes.
- Es importante señalar que **esta condición es necesaria para permitir el adecuado funcionamiento de la industria financiera.**

- **Las instituciones financieras son las responsables de buscar y proponer soluciones** que satisfagan la seguridad jurídica y la adecuada protección de derechos del consumidor.
- **La SBIF no está facultada para emitir una normativa que se haga cargo de las materias que fueron objeto de derogación el 30 de abril.**
- La protección de derechos del consumidor es supervisada por el SF, y su ámbito de acción está contenido en la LPC y sus Reglamentos.
- **La SBIF**, coordinadamente con el resto de las autoridades económicas, **continuará colaborando** desde su competencia técnica **para contribuir a una adecuada implementación del actual marco regulatorio.**



Superintendencia  
de Bancos  
e Instituciones  
Financieras  
Chile

# ADECUACIÓN DE NORMAS SBIF A LA NUEVA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

*Raphael Bergoeing Vela*

*Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras*

*[www.sbif.cl](http://www.sbif.cl)*



Superintendencia  
de Bancos  
e Instituciones  
Financieras  
Chile

## **Minuta de la Presentación del Superintendente Raphael Bergoeing a la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados**

**15 de mayo de 2013**

### **Adecuación normativa SBIF en materia de protección de derechos del consumidor**

#### **I. Antecedentes generales**

1. Con el fin de continuar el trabajo que ha venido realizando en torno a las modificaciones relacionadas con la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y sus reglamentos, la SBIF anunció el 30 de abril de 2013 determinadas modificaciones a las normas que rigen a sus fiscalizados.
2. Los cambios en esa ocasión afectaron a 12 capítulos de su Recopilación Actualizada de Normas y permiten adecuar la normativa que rige a las instituciones que fiscaliza, en particular bancos y cooperativas, en lo relativo a las materias que quedaron reguladas por la referida Ley y sus Reglamentos.
3. Este cambio normativo responde a un trabajo continuo que ha venido realizando la SBIF en torno a las modificaciones relacionadas con la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y sus reglamentos en el último año y medio.
4. Evidentemente, este trabajo también debe considerar las adecuaciones originadas en fallo judiciales de última instancia que deben ser acatados. Más precisamente, las resoluciones de la Corte Suprema contra Cencosud y el avenimiento de BancoEstado con Conadecus por cobros en cuentas de ahorro.
5. Adicionalmente, en un trabajo conjunto con el Banco Central y en forma previa a estas modificaciones, la SBIF introdujo cambios en la normativa para los emisores y operadores de tarjetas no bancarias, materializados con la puesta en consulta de las normas el 16 de abril pasado. De igual forma, también han existido cambios organizacionales al interior de la Superintendencia que se han implementado para estos efectos.

Entre ellos, en diciembre pasado se reemplazó la Dirección de Asistencia al Cliente Bancario por una Dirección de Conducta de Mercado, orientada a identificar riesgos relacionados con estas materias, que alteren el adecuado resguardo de la estabilidad financiera.

Moneda 1123 Piso 4  
Santiago, Chile  
Casilla 15 - D

Tél. (56) (2) 887 92 00  
Fax (56) (2) 381 04 10

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



6. Por último, es importante precisar que si bien la protección de los derechos de los consumidores es una materia que está radicada en el Sernac Financiero, la SBIF continuará revisando la forma en que sus fiscalizados atienden a sus clientes, debido a que este tópico forma parte de la supervisión habitual que realiza este Organismo. Asimismo se debe indicar que la SBIF mantendrá sus canales habituales de atención a los clientes de servicios financieros.

• **SBIF: MODIFICACIONES NORMATIVAS EN MATERIA DE CONSUMIDORES**

Como consecuencia de las últimas modificaciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), introducidas por la Ley N°20.555, la que estableció un conjunto de nuevos derechos para los consumidores financieros y creó el SERNAC Financiero (SF), la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras llevó a cabo un proceso de análisis del rol que le corresponde en este nuevo escenario. Las conclusiones a las que se arribó una vez concluido el mencionado proceso de análisis son las siguientes:

- a. A partir de la entrada en vigencia de la LPC, coexisten dos sistemas de control en materia financiera en función de los diversos objetivos de fiscalización y de los distintos bienes jurídicos protegidos. Así, en relación al consumidor financiero, se prevé una entidad altamente especializada como es el SF, quien podrá solicitar antecedentes a los prestadores de servicios, mientras que la Superintendencia conservará en plenitud la supervisión, en el ámbito de sus competencias regladas, sobre las operaciones de los bancos e instituciones financieras tendiente a preservar la estabilidad y solvencia del sistema bancario, resguardando con ello el interés público comprometido.
- b. Las potestades fiscalizadoras que las leyes especiales le otorgan a la Superintendencia en nada se alteran o modifican con los cambios legales introducidos a la LPC.

A la luz de las conclusiones descritas, la Superintendencia realizó una evaluación detallada de las distintas normas, reglamentos, resoluciones y circulares que había dictado en relación al consumidor con anterioridad a la implementación del SF. Así las cosas, la recientemente publicada Circular 3.549 deroga y modifica instrucciones relacionadas con las disposiciones de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y sus Reglamentos contenidas en los siguientes Capítulos de la Recopilación 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, por cuanto sus disposiciones se refieren a materias que no están relacionadas con mecanismos destinados a resguardar la estabilidad de las entidades financieras ni constituyen herramientas para la adecuada gestión de riesgos de las mismas.

Ahora bien, cabe señalar que teniendo en cuenta las mismas razones invocadas en el párrafo anterior, se decidió implementar una serie de modificaciones normativas adicionales a través de las cuales se



complementan o eliminan, total o parcialmente, otros capítulos de la RAN. En definitiva, tales cambios se explican en alguna de las siguientes razones:

- i) Preservar disposiciones emitidas a la luz de facultades contenidas en leyes especiales sometidas a la fiscalización de la Superintendencia (disposiciones que se reubican en otros capítulos de la RAN);
- ii) Eliminar inconsistencias entre las regulaciones emitidas por la Superintendencia y lo preceptuado por la LPC y sus reglamentos; y
- iii) Evitar dualidad normativa, eliminando regulaciones sobre protección al consumidor contenidas en la LPC y sus reglamentos.

Finalmente, los cambios normativos que se introducen afectan a los bancos, cooperativas de ahorro y créditos y emisores de tarjetas de crédito no bancarios, inscritos en la Superintendencia. Respecto a estos últimos, y según se explica más adelante, la norma puesta en consulta con fecha 16 de abril de 2013, ya contempla la adecuación descrita en el presente documento.

#### • EMISORES DE TARJETAS DE CRÉDITOS NO BANCARIOS

La Circular N°17 para Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito, dictada con fecha de 28 de abril de 2006 con motivo de la promulgación del Capítulo III.J.1 del Banco Central de Chile, tuvo por objeto establecer el esquema de fiscalización a las empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito no bancarias.

Uno de los aspectos regulados en dicha Circular se refiere a la modificación de comisiones por administración de las tarjetas, asimilando la normativa vigente para las empresas bancarias respecto a esta materia, con la finalidad de no generar asimetrías regulatorias.

En lo que respecta a la Circular puesta en consulta con fecha 20 de abril de 2013 que reemplazará la mencionada Circular N°17, tras la publicación de la modificación del Capítulo III.J.1 del Banco Central de Chile, cabe manifestar que esta **no contempla los aspectos antes mencionados por los mismos motivos que llevaron a la eliminación de la Recopilación Actualizada de Normas de diversas disposiciones recogidas en la LPC y sus reglamentos.**

#### • ASPECTOS OPERATIVOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MODIFICACIONES EXPUESTAS.

Respecto de la modificación en los contratos, que obliga a las empresas o industrias fiscalizadas a la obtención del consentimiento por parte de sus clientes, requerirá de éstas las soluciones y definiciones necesarias para actuar conforme al marco legal imperante.



Al respecto, esta Superintendencia entiende que los oferentes de servicios fiscalizados cuentan con las herramientas legales para poner fin a los contratos en el caso que no obtengan el consentimiento de sus clientes, especialmente en los productos de captación. Asimismo, es propio de los agentes privados la generación de sistemas operativos y de gestión que apoyen su estrategia comercial con la restricción de estar en línea con los requisitos legales y normativos, espacio que bajo el enfoque de supervisión basada en riesgo no es propio del regulador.