

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
E INSTITUCIONES FINANCIERAS
C H I L E

CIRCULAR

COOPERATIVAS N° 112

Santiago, 13 de abril de 2004.

SEÑOR GERENTE:

Publicación de información sobre tarifas y otros gastos cobrados por los servicios ofrecidos a las personas naturales.

Esta Superintendencia ha resuelto impartir normas que deben observar las cooperativas de ahorro y crédito sometidas a su fiscalización, respecto de la información que deben proporcionar al público en relación con los cobros que afectan a los servicios que prestan y a los productos que le ofrecen a las personas. En especial aquella información que se refiere a las tarifas y otros costos asociados a los productos de carácter masivo como son, entre otros, los depósitos a plazo, cuentas de ahorro, tarjetas de crédito y préstamos de consumo o hipotecarios para vivienda.

Las instrucciones contenidas en esta Circular establecen la información que obligadamente debe estar disponible para el público tanto en el sitio web como en las oficinas de la cooperativa, sin perjuicio de la información que entreguen habitualmente a su clientela, sea en forma directa o personal como también respecto de aquella que se divulgue a través de los distintos medios de publicidad y que, a juicio de la cooperativa, contribuya a un conocimiento más acabado de las condiciones ofrecidas.

Las disposiciones de esta Circular no modifican las demás instrucciones impartidas por esta Superintendencia sobre la materia.

I.- NORMAS SOBRE INFORMACION DE TARIFAS Y OTROS GASTOS.

Las cooperativas deberán informar en sus oficinas y en su sitio web, si disponen de éste, las tarifas y otros cobros asociados a los diferentes productos y servicios que ofrezcan.

Esta información, actualizada, debe ser lo suficientemente clara, explícita y fácilmente comprensible para la clientela, de modo de evitar que, como consecuencia de su texto, se puedan generar confusiones o interpretaciones incorrectas.

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 en el mercado.

La información sobre las tarifas actualizadas y demás condiciones, deberá ser lo suficientemente detallada para permitir a los interesados tener pleno conocimiento de ellas, realizar las verificaciones que correspondan y comprender el costo total involucrado.

1.- Información en el sitio web.

La información que se incluya en el sitio web, en el caso de las cooperativas que dispongan de él, deberá mostrarse en un espacio de fácil acceso, junto a la información sobre los productos o servicios afectos a esos cobros.

2.- Información en las oficinas.

En las oficinas o recintos en que puedan solicitarse los productos o servicios ofrecidos por la cooperativa, se debe mantener a disposición de los interesados, en folletos u hojas impresas la información sobre las tarifas vigentes y otros gastos que aplica la cooperativa por los distintos servicios y productos de más frecuente demanda.

II.- DISPOSICION TRANSITORIA.

Las disposiciones contenidas en esta Circular deberán encontrarse en aplicación a más tardar el día 1 de junio de 2004.

Saludo atentamente a Ud.,

ENRIQUE MARSHALL RIVERA
Superintendente de Bancos e
Instituciones Financieras