

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
E INSTITUCIONES FINANCIERAS
C H I L E

CIRCULAR

BANCOS N° 3.273

Santiago, 27 de mayo de 2004.-

SEÑOR GERENTE:

RECOPIACION ACTUALIZADA DE NORMAS. Capítulo 1-20.

Intereses y Comisiones. Principios y criterios para la aplicación de su cobro.

La Superintendencia a través de la emisión de varias circulares y con acciones específicas como la apertura de una oficina especializada en la atención de los clientes, ha buscado perfeccionar la calidad de atención, la transparencia y, en general, todos aquellos elementos que inciden en la relación entre las instituciones y sus clientes.

En esa misma línea, considerando la emergencia de un nuevo escenario en el que se observa un aumento considerable de los servicios distintos de las operaciones de crédito afectas sólo al pago de intereses y frente a numerosas presentaciones y consultas que tienen relación con la materia, esta Superintendencia ha estimado conveniente complementar la normativa vigente incorporando un nuevo Capítulo a la Recopilación Actualizada de Normas que se refiere explícitamente a los principios generales, especialmente de derecho, que deben tenerse en cuenta para su aplicación a los diferentes servicios que se ofrecen al público.

En primer lugar, como es sabido, las instituciones disponen en general de libertad para fijar el monto de las comisiones e intereses que cobran por operaciones y servicios bancarios, con las excepciones consignadas en la normativa, entre las que se incluye el límite de intereses regulado en la Ley N° 18.010.

Sin perjuicio de lo anterior, la política que se siga en materia de cobros, debe considerar los conceptos jurídicos correspondientes a su procedencia y razonabilidad. Igualmente deben observarse las instrucciones que se impartieron en la Circular N° 3.267 del 13 de abril pasado, que en esencia se refieren a la transparencia de la información que se debe entregar al público. Las disposiciones de la Ley N° 19.496 que trata de las Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, también deben tenerse presente, particularmente en todo lo atinente a la información básica comercial y publicidad, como asimismo en lo relativo a las ofertas y promociones.

Entre la variedad de operaciones que efectúan los bancos se advierte la existencia de algunos actos que corresponden a diligencias o trámites que éstos realizan en su propio interés o protección; o bien que son actuaciones inherentes a la finalización de una operación como, por ejemplo, el alzamiento de garantías prendarias o hipotecarias. Lo anterior ha llevado a esta Superintendencia a la conclusión de que es necesario distinguir genéricamente las situaciones en que, por la naturaleza o característica de la prestación, es admisible el pago de una comisión, de aquellas en que jurídicamente ello no corresponde por carecer de causa o justificación real, o que solamente están afectos al pago de intereses.

En el Capítulo adjunto se hace una distinción entre las operaciones activas, pasivas y aquellas que se califican como neutras y que son, las que corresponden a la prestación de servicios que no califican como operaciones activas o pasivas.

La observancia de estas disposiciones, así como la entrega de una información completa, precisa y oportuna a los clientes acerca de las condiciones y del costo de los servicios que contraten, incluidos en éstos la contratación de pólizas de seguros en su caso, contribuirá, a juicio de esta Superintendencia, a una mayor transparencia y equidad en las relaciones de los clientes con la banca y, en último término, a un mejor funcionamiento de los mercados.

Será responsabilidad del Directorio de cada institución proveer las orientaciones necesarias para asegurar la aplicación de los principios y criterios que se comentan.

Se acompañan las hojas correspondientes al nuevo Capítulo 1-20, para su inclusión en la Recopilación Actualizada de Normas, como asimismo la hoja N° 1 del Índice de Capítulos y las hojas N°s. 8 y 9 del Índice de Materias.

Saludo atentamente a Ud.,

ENRIQUE MARSHALL RIVERA
Superintendente de Bancos e
Instituciones Financieras