

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS  
E INSTITUCIONES FINANCIERAS  
C H I L E

CIRCULAR

BANCOS N° 3.292

Santiago, 26 de noviembre de 2004.-

SEÑOR GERENTE:

Calidad de la Atención de Público y Transparencia de la Información. Su introducción en la Autoevaluación de Gestión realizada por los bancos.

Como es de su conocimiento, durante los últimos años esta Superintendencia ha puesto énfasis en la atención integral que deben prestar las instituciones bancarias a las consultas y problemas que presenten sus clientes. En efecto, a través de diversas circulares se ha puesto de manifiesto la necesidad de que los bancos tomen las medidas necesarias para entregar una adecuada y oportuna atención a éstos.

La importancia que esta Superintendencia le otorga a ese aspecto de la actividad bancaria se ha manifestado, entre otras comunicaciones, en la Circular N° 3.054 del 4 de mayo de 2000, que entregó ciertos lineamientos de carácter general sobre las políticas de atención de público e indicó que este tema sería evaluado dentro de las revisiones habituales de gestión que realiza este Organismo.

Es así como el enfoque de supervisión que en la actualidad aplica esta Superintendencia sobre la base de la administración de los riesgos, incorpora como elemento esencial la evaluación que en ese aspecto presente la propia empresa.

En concordancia con lo anterior, se ha decidido agregar a esa evaluación, el tema de Atención de Público y Transparencia de la Información, de manera que en lo sucesivo se cuente en esta materia, que ya se ha incorporado como un elemento esencial en la evaluaciones que efectúa esta Superintendencia, también con el análisis y pronunciamiento del Directorio o de quien haga sus veces.

Los temas principales que al respecto deberán examinar los bancos son los siguientes:

- Políticas y procedimientos formalmente establecidos, que consideren aspectos tales como la recepción y solución de reclamos, código de buenas prácticas comerciales, administración de los fraudes y otros, como asimismo las políticas de transparencia de la información, especialmente referidas a los productos y sus tarifas.

- La existencia y funcionamiento de unidades especializadas que cuenten, para administrar los reclamos, con las herramientas y los recursos humanos y tecnológicos adecuados al tamaño de la institución.

- Los Informes acerca de la gestión de los reclamos, con la clara identificación de los tipos de éstos y sus canales de recepción, que periódicamente deben ser dados a conocer al Directorio o a quién haga sus veces.

- La participación de un comité o instancia de alto nivel en la aprobación de políticas y procedimientos, estándares de calidad, resolución de controversias y promoción de acciones correctivas, entre otros.

- La presencia de la función de auditoría interna en la revisión del proceso de administración de reclamos.

Las conclusiones y el pronunciamiento del Directorio sobre esos temas deberán incorporarse dentro de los informes habituales de autoevaluación que entregan las instituciones financieras, de conformidad con lo dispuesto en el N° 5 del Título II del Capítulo 1-13 de la Recopilación Actualizada de Normas.

Saludo atentamente a Ud.,

ENRIQUE MARSHALL RIVERA  
Superintendente de Bancos e  
Instituciones Financieras