

CIRCULAR

Bancos N° 3.429

Santiago, 25 de marzo de 2008.-

Señor Gerente:

RECOPIACIÓN ACTUALIZADA DE NORMAS. Capítulos 1-13, 1-20, 2-2, 8-1, 8-3 y 18-14.

Calidad y transparencia de la información que se entrega al público. Complementa instrucciones e incorpora Capítulo 18-14.

La adecuada atención de los clientes así como la calidad y transparencia de la información que los bancos entregan a sus clientes, constituyen factores muy importantes que inciden no sólo en la calificación de las empresas bancarias, sino que también en el prestigio de estas y, por ende, del sistema bancario en su totalidad.

Con el propósito de reafirmar las conductas que en ese sentido deben observar las empresas fiscalizadas, esta Superintendencia ha resuelto incorporar a la Recopilación Actualizada de Normas el Capítulo 18-14 sobre “Transparencia de la información al público” y en armonía con ello, impartir las siguientes instrucciones:

1. Modificación de capítulos de la Recopilación Actualizada de Normas:

1.1 Modificaciones al Capítulo 1-13.

- A) Se intercala, en el párrafo quinto del numeral 3.1 del título II, a continuación de “comportamiento de pago”, lo siguiente: “, incluyendo la adecuada administración de su cuenta corriente en el banco,”.
- B) Se agrega el siguiente sub-párrafo al final del párrafo sexto del numeral 3.1 del título II:
 - “- La entidad mantiene sanas prácticas de administración financiera que comprenden la plena identificación, medición y control de todos los riesgos de sus clientes y de los productos que estos contratan y de aquellos que unilateralmente entrega el banco como, por ejemplo, en el caso de la aprobación de sobregiros no pactados. Estos se documentan adecuadamente, se constituyen los resguardos necesarios y se evalúa la continuidad del

contrato de cuenta corriente cuando un cliente los ocasiona en forma reiterada.”

- C) Se agrega como primer sub-párrafo del párrafo cuarto del numeral 3.6, del título II, el siguiente:

“- Políticas y procedimientos formalmente establecidos de transparencia de la información referida a los atributos de los productos y sus tarifas, de modo que cumplan las condiciones necesarias para una adecuada toma de decisiones por parte de los clientes. Lo anterior comprende la información entregada tanto al inicio de la relación comercial con el cliente, como durante todo el período que dure la relación contractual con este.”

- D) Se suprime en el actual primer sub-párrafo del párrafo cuarto mencionado en la letra C) precedente, todo lo que sigue de la palabra “delictuosos”, reemplazando la coma que sigue a esa palabra por un punto aparte.

1.2 Modificaciones al Capítulo 1-20.

- A) En la letra b) del N° 1 se agrega la siguiente frase, luego del punto aparte que se sustituye por la conjunción “y”: “en el Capítulo 18-14 de esta Recopilación Actualizada de Normas.”.

- B) Se agregan las siguientes letras d) y e) en el N° 1:

“d) El cliente debe ser informado de todos los costos por concepto de comisiones y gastos que se asocian al producto o servicio contratado. Asimismo, debe ser informado si determinados productos están asociados al producto principal (cuenta corriente, cuenta vista, tarjeta de crédito, etc.) a fin de que exprese su consentimiento explícito al contratarlo como es el caso, por ejemplo, de la línea de crédito asociada a la cuenta corriente.

e) Los servicios de la esencia del producto como norma general, sólo podrán remunerarse por medio de la comisión de administración anual. A modo de ejemplo, tratándose de un producto que opera a través de giros y/o depósitos, el banco no podrá cobrar por dichos giros o depósitos una comisión distinta de la de administración anual, aun cuando esas operaciones se efectúen por medios electrónicos. Lo anterior, sin perjuicio de la segmentación de clientes que cada entidad resuelva efectuar, y su consecuente tarificación.

Los servicios adicionales que faciliten las prestaciones de una cuenta corriente pueden ser remunerados con comisiones, siempre que ellos sean aceptados voluntariamente por el cliente y el cobro de esas comisiones se asocie a la mantención de los sistemas utilizados para proveer esos servicios y no a las transacciones.”

- C) Se reemplazan los párrafos tercero y cuarto del N° 4 por el siguiente:

“En general, tratándose de servicios propios del manejo de una cuenta corriente, no procederá el cobro de comisiones distintas a la comisión de administración anual 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.”

La modificación a que se refiere esta letra C) entrará en vigencia el 1° de mayo de 2008.

- D) Se sustituye el segundo párrafo del N° 5 por los siguientes:

“La comisión deberá fijarse por períodos no inferiores a un semestre y su plan de cobros deberá ser informado por escrito al titular al menos con dos meses de anticipación a la fecha en que se aplicará el cambio de tarifa o la nueva base para su cálculo.

Lo indicado en este número no es óbice para cobrar los montos variables que se originen por las transacciones realizadas en el exterior.”.

- E) Se agrega lo siguiente al texto del N° 7, a continuación del punto final, que pasa a ser punto seguido: “Se entiende que es parte de las funciones del Directorio estar informado por parte del Comité de Auditoría del debido cumplimiento de las normas contenidas en este Capítulo.”

1.3 Modificaciones a otros capítulos.

- A) Se reemplaza el texto del numeral 5.1 del título II del Capítulo 2-2 por el siguiente:

“Los bancos que decidan cobrar comisiones por el manejo de cuentas corrientes, deberán atenerse a las siguientes instrucciones:

- a) Cada banco podrá fijar libremente, tanto la oportunidad en que aplicará el cobro de comisiones por la mantención de cuentas corrientes, como el

monto que por ese concepto cobrará a los respectivos titulares de cuentas corrientes;

- b) La comisión deberá fijarse por períodos no inferiores a un semestre y comprenderá todos los cobros necesarios para la mantención operativa de la cuenta corriente en sus distintas modalidades de uso. Para los efectos de dar una adecuada transparencia al público, los bancos deberán indicar los servicios comprendidos dentro de la señalada comisión de mantención, como se indica en la letra e) de este numeral;
 - c) El banco deberá informar por escrito a cada cliente, a lo menos una vez al año, de las comisiones cobradas mensualmente por cada servicio que haya utilizado. La comunicación deberá ser auto-explicativa a fin de que haya completa claridad de cada concepto de cobro efectuado;
 - d) El plan de cobro de comisiones que los bancos establezcan, no podrá hacer discriminación alguna entre clientes que se encuentren en igual situación y sólo podrá ser aplicado después de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5.2 siguiente; y,
 - e) Acorde con lo dispuesto en el Capítulo 18-14 de esta Recopilación la información que se entregue sobre la comisión que se cobre por la administración de cuentas corrientes debe especificar también los servicios que se incluyen en esa comisión, pudiendo contemplarse al respecto distintas combinaciones o composiciones de productos, recomendándose, en todo caso, establecer siempre un plan básico que incluya a lo menos los servicios esenciales inherentes al manejo de una cuenta corriente.”
- B) Se sustituye en el numeral 5.2 del título II del Capítulo 2-2, la expresión “quince días” por “dos meses”.
- C) Se reemplaza el párrafo segundo del N° 2 del Capítulo 8-1 por los siguientes:

“Esta Superintendencia considera que una adecuada administración de la cuenta corriente por parte de su titular no debería generar estos sobregiros, por lo que los bancos deben darle el carácter de situaciones de excepción y no de un producto que genere comisiones, y ejercer una estrecha vigilancia sobre la frecuencia con la que el cuentacorrentista incurre en ellos y los montos envueltos en los respectivos eventos.

La concesión de esos sobregiros se sujetará al cumplimiento de políticas específicas de prudencia que debe adoptar el banco, sin perjuicio de las disposiciones generales relativas al otorgamiento de créditos, como asimismo a procedimientos internos que permitan una adecuada administración de los riesgos de crédito que se asumen en conjunto con las demás obligaciones del respectivo deudor. En todo caso, es preciso recordar que el registro contable de estas operaciones debe ser concordante con la suficiencia del respaldo documentario que el banco debe tener como acreedor para exigir su cobro judicial.”

D) Se agrega el siguiente párrafo al final del N° 3 del Capítulo 8-1:

“Si, como consecuencia de la modificación de las comisiones por la administración de la cuenta corriente, el titular cierra la cuenta, el banco deberá otorgarle las facilidades de pago necesarias, como por ejemplo un crédito por el monto correspondiente al saldo utilizado de la línea de sobregiro pactado, a fin de permitir al titular de la cuenta optar por su permanencia o retiro como cliente del banco.”

E) Se agrega el siguiente número al Capítulo 8-1:

“6. Disposición transitoria.

Los bancos dispondrán de un plazo no superior al 1 de enero de 2009 para encuadrarse completamente en las disposiciones del N° 2 de este Capítulo.”

O) Se agrega lo siguiente como segundo párrafo del numeral 5.1 del Capítulo 8-3:

“La empresa emisora no puede solicitar el pago acelerado de un crédito si el cliente no acepta las modificaciones al plan de cobros de comisiones presentado y este tiene un sistema de pago pactado en cuotas. La empresa emisora tendrá que facilitar la extinción de dicho crédito respetando los plazos y monto de las cuotas fijadas. En el caso de tarjetas con sistema de pago rotativo, debe quedar claramente establecido en el contrato original con los tarjetahabientes que, dado ese sistema, no es posible restringir la solicitud de pago acelerado.”

2. Disposición complementaria.

Los bancos deberán enviar a esta Superintendencia, a más tardar el 30 de abril próximo, el cronograma de implementaciones de lo dispuesto en esta Circular, el cual deberá estar en aplicación antes del 1° de enero de 2009.

Se agregan a la Recopilación Actualizada de Normas las hojas correspondientes al nuevo Capítulo 18-14 y se remplazan las siguientes: hoja N° 5 del Índice de Capítulos; hoja N° 12 del Índice por Materias; hojas N°s. 6, 7, 15 y 16 del Capítulos 1-13; hojas N°s. 7, 8, 9, 10 y 11 del Capítulo 2-2; hojas N°s. 4 y 5 del Capítulo 8-3; y, todas las hojas de los Capítulos 1-20 y 8-1.

Saludo atentamente a Ud.,

GUSTAVO ARRIAGADA MORALES
Superintendente de Bancos e
Instituciones Financieras