

Así, por ejemplo, en el caso de créditos que se encuentren vencidos y por los que se cobren los intereses de mora y los correspondientes gastos de cobranza, no es admisible que, además, se cobre una comisión por administración de un crédito vencido, como tampoco lo es el cobro por la emisión de certificados que den cuenta del pago de una deuda, por cuanto es una gestión que deriva directamente de una operación de crédito por la que se recibió la remuneración correspondiente.

Otro caso evidente es el del banco acreedor de un cliente a quien éste le paga su crédito, le pide recibo y el alzamiento de su caución, hipoteca, prenda, etc. El banco, en este caso, está simplemente dando cuenta del término de la obligación y no está prestando ningún servicio adicional al cliente. Le podrá cobrar los gastos de escritura, inscripción o anotación, incluso los honorarios de su abogado, pero no se divisa que exista un motivo que justifique una comisión.

Lo mismo sucede con el cobro de un depósito a plazo, cuando fallece el depositante. Aquí ni siquiera se justifica que el banco cobre gastos de abogado u otros, ya que el estudio que deba hacer de la sucesión del difunto sólo tiene por objeto su propia seguridad de pagar a quien corresponde.

#### **4. Cobro de comisiones sobre cuentas corrientes.**

En las cuentas corrientes bancarias, como se indica en el Capítulo 2-2 de esta Recopilación Actualizada de Normas, se prevé el cobro de una comisión por su mantención (Art. 8° de la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques).

Sin perjuicio de la comisión mencionada en el párrafo precedente, en los giros que efectúen los clientes de sus cuentas corrientes contra una línea de crédito, es claro que se puede cobrar comisión por la apertura de la línea, la que se realiza a pedido del cliente y en su beneficio. Esta comisión debe comprender períodos no inferiores a aquellos pactados para la vigencia de la línea, ya que el estudio que le significa al banco, así como la conducta y situación patrimonial del cliente no varían todos los días. En cambio no procede el cobro de una comisión por un sobregiro accidental en la cuenta corriente, no pactado previamente, causado sea por el pago de un cheque o por un cargo efectuado a ella.

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.

## **5. Comisiones sobre tarjetas de crédito, de débito y de cajero automático.**

El cobro de comisión por la mantención del servicio de tarjetas de crédito, de débito y de cajero automático, debe traducirse en una comisión fija, cobrada en forma periódica, ya sea mensual, anual o con alguna otra periodicidad, no inferior en ningún caso a un mes calendario. A esa comisión no podrán adicionarse otras sumas por concepto de otros gastos, cuando esos gastos correspondan a los propios en que incurre el emisor para proporcionar el servicio que se presta, ya que se supone que la comisión fija se ha calculado, determinado y comunicado al cliente, considerando todos los costos que son propios del servicio ofrecido.

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. Debe entenderse que esta comisión de mantención o de administración por el uso del servicio, que normalmente se cobra mensualmente, debe ser parte de la comisión anual única por administración e informada como tal a los clientes.

No procede el cobro de comisiones distintas de la comisión de administración por los servicios asociados al uso de las tarjetas como instrumento de pago para la adquisición de bienes y servicios, como son las compras ya sea al contado o en cuotas, así como tampoco corresponde cobrar por el exceso en que incurra el titular de la tarjeta, respecto del cupo de crédito que tiene asignado ese instrumento.

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

## **6. Gastos por otros conceptos ligados a operaciones bancarias.**

Los bancos podrán cobrar a sus clientes los gastos propios del cumplimiento de otros requisitos relacionados con las operaciones convenidas, tales como el costo de las escrituras de constitución e inscripción de hipotecas; gastos por impuestos de timbres y estampillas; gastos de corresponsal relacionados con cartas de crédito; cobranzas u otras operaciones; primas de seguro, cuando se haya especificado que éstos sean de cargo del cliente; así como aquellos indicados en el Capítulo 9-1 de esta Recopilación y los que se mencionen expresamente en otros Capítulos de la misma Recopilación.

En cambio, no procede el cobro de gastos de franqueo o de despacho de la correspondencia relacionada con los servicios contratados, que regularmente debe enviar el banco a sus clientes como, por ejemplo, por el envío de la cartola de cuentas corrientes en las oportunidades en que normalmente se hace; por los estados de cuenta de las tarjetas de débito o de crédito; por los avisos de dividendo o de pago de cobranzas; etc.

## **7. Rol del Directorio.**

El Directorio del banco deberá fijar las orientaciones y políticas de la institución, para el cumplimiento de los principios y criterios enunciados en estas normas y establecer las instancias en las que se radicarán las responsabilidades atinentes a la debida observancia de ellas. 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.

## **8. Cumplimiento de estas normas.**

Los principios y las disposiciones señalados en este Capítulo deben cumplirse rigurosamente y entenderse, como norma general, que son aplicables a todos los productos y servicios ofrecidos por un banco y no solamente a aquellos que en algunos casos se citan a manera de ejemplo, salvo cuando las normas se refieren a uno específico, como es el caso de cuentas corrientes o de tarjetas de crédito, de débito y de cajero automático.

De acuerdo con los principios que emanan de los números 1,2 y 3, los bancos sólo pueden efectuar cobros que correspondan a comisiones o intereses por los servicios prestados. Por consiguiente, no deben cobrar sumas por reembolso de gastos que son inherentes a la gestión del banco y de su interés, esto es, que son propios de las operaciones, como lo son los que se indican a título ejemplar, en el N° 3 antes mencionado y que no correspondan a recuperación de desembolsos realizados por cuenta del cliente.

---

Esta Superintendencia considera altamente conveniente que cada empresa tenga disponible un plan básico del respectivo producto con su correspondiente precio, a fin de permitir a los clientes su comparación con los similares que ofrezca la competencia.

- f) Debe ser oportuna en el sentido de estar presente en el momento de la toma de decisiones, es decir, que el cliente pueda conocer todas las condiciones con la debida antelación para celebrar un contrato.
- g) Debe ser de fácil acceso y gratuita a través de distintos medios tales como folletería y pizarras.

### **3. Información a entregar a los clientes.**

Los bancos deberán enviar a sus clientes una vez al año, un cuadro con la información completa acerca de las tarifas de las comisiones asociadas a los distintos productos y servicios contratados por éstos y los correspondientes montos efectivamente cobrados en el respectivo período de doce meses. La información que se entregue debe comprender todos los cobros realizados y los conceptos que los justifican, de modo que exista completa claridad sobre su procedencia.

Podrá prescindirse del envío de la información anual a que se refiere el párrafo precedente cuando en los estados de cuenta periódicos (“cartolas”), sean éstos mensuales, trimestrales, anuales o con cualquiera otra frecuencia, que se entregan a los clientes, relativos a sus movimientos en cuentas corrientes, cuentas vista, cuentas de ahorro, uso de tarjetas de crédito u otros servicios o productos, se incluya la información suficientemente clara sobre las tarifas de comisiones a que está afecto el respectivo producto o servicio y los importes cobrados por ese concepto en el período informado.

### **4. Información a enviar a esta Superintendencia.**

Las entidades bancarias deben enviar a la Superintendencia, para su mero conocimiento, los modelos de contrato de los productos ofrecidos al público y el mapa completo de tarifas asociadas a los productos ofrecidos.

Todo nuevo modelo de contrato, así como las modificaciones a los contratos existentes y los cambios de tarifas deben ser remitidos a esta Superintendencia en la misma oportunidad en que sean aplicados.

### **5. Disposiciones transitorias.**

La información a que se refiere el N° 4 anterior, deberá enviarse por primera vez dentro de los sesenta días siguientes de promulgadas las normas del presente Capítulo. De igual forma, en la misma oportunidad y por única vez, se deberán enviar los documentos en que se describan las políticas y procedimientos establecidos a que se refiere el numeral 3.6 del título II del Capítulo 1-13 de la Recopilación Actualizada de Normas.