

REGLAMENTO DEFENSORIA DEL CLIENTE
BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS

Artículo 1 (Del objeto)

Con el objeto de conocer, resolver o proponer las bases para un acuerdo entre las partes, según corresponda, en relación a los reclamos que los clientes de los Bancos miembros de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G., presenten en contra de éstos, derivados de la ejecución o celebración de operaciones bancarias, dicha Asociación ha establecido un Sistema de Resolución de Conflictos (SRC), denominado también “Defensoría del Cliente”.

Para los efectos de este Reglamento, se entiende por:

- a) Cliente del Banco, a aquella persona, natural o jurídica, que se relaciona con él en materias propias del giro bancario, en adelante “el Cliente” o “Cliente”.
- b) “Asociación”, la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G.
- c) “Secretaría Administrativa” o “Secretaría”, oficina dependiente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G., encargada de coordinar todas las labores de la Defensoría del Cliente.

Artículo 2 (De los Defensores)

El SRC estará constituido por un cuerpo variable miembros. Dichos miembros se denominarán Defensor del Cliente y permanecerán en sus cargos por el período de dos años, pudiendo ser designados por nuevos períodos.

La nómina de los integrantes de dicho cuerpo estará a disposición del público en las páginas web de la Asociación y de los bancos que adhieran al sistema, u otra forma que determine la Secretaría Administrativa.

Artículo 3 (Requisitos para el nombramiento)

Para ser designado Defensor del Cliente, se requerirá estar investido del título profesional de Abogado, Ingeniero Comercial o Civil Industrial, Auditor, u otra profesión análoga, y acreditar experiencia profesional en materias relacionadas al objeto del presente reglamento, cuya suficiencia será calificada por la Secretaría.

En caso que uno o más de los miembros de la Defensoría del Cliente se encontrare impedido temporal o definitivamente para ejercer sus funciones, la Secretaría designará un miembro en su reemplazo, por el periodo que ésta determine.

La Secretaría podrá libremente remover a uno o más miembros de la Defensoría del Cliente, expresando someramente las razones que motiven dicha medida.

En el evento que el Defensor se inhabilitare, deberá solicitar a la Secretaría la designación de un reemplazante para el caso.

La designación se realizará en base a un sistema de distribución de casos, en forma secuencial. El Cliente dispondrá de un plazo de 3 días para solicitar, por razones fundadas, la inhabilidad del Defensor respectivo, en cuyo caso la Secretaría procederá a una nueva designación.

Artículo 4

El Defensor del Cliente podrá no aceptar su designación por alguna causal de inhabilidad, que deberá comunicar a la Secretaría al momento en que se le notifique su designación, y en cuyo caso, la Secretaría procederá a la designación de otro Defensor del Cliente.

Artículo 5 (De las materias)

El Defensor del Cliente conocerá de los reclamos relativos a una o más operaciones bancarias que en su conjunto no excedan de 600 Unidades de Fomento.

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Defensor del Cliente y por consiguiente, no son materias reguladas por el presente reglamento, las siguientes:

- a) Las cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en sede judicial o arbitral o por las autoridades y/u organismos públicos en el ámbito de su competencia.
- b) Las reclamaciones que incidan en materias o asuntos que no sean del giro bancario, como las relaciones del Banco con sus proveedores de bienes y servicios, empleados, directivos y accionistas en cuanto tales.
- c) Las reclamaciones en que se persigan indemnizaciones por lucro cesante, daño moral y aquellas derivadas de responsabilidad extracontractual.
- d) Las cuestiones relacionadas al otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza, concesión de prórrogas o reprogramaciones, apertura de cuentas corrientes, de ahorro o la vista y en general cualquier materia relativa a la facultad discrecional de los Bancos de convenir libremente los términos de las operaciones y servicios bancarios.
- e) Las cuestiones no susceptibles de ser cuantificadas en dinero.

Artículo 6 (Del procedimiento)

La decisión de someter al conocimiento y competencia de un Defensor del Cliente es enteramente voluntaria para el Cliente, y sólo podrá ser formulada dentro de un año

después de haberse reclamado por escrito directamente ante el Banco respectivo sin obtener una respuesta favorable, o habiendo transcurrido 30 días sin obtener respuesta.

Artículo 7

El procedimiento será gratuito para el Cliente y se ajustará a las disposiciones del presente Reglamento.

El Defensor del Cliente que conocerá de un determinado asunto, será aquel que le corresponda según la distribución que la Secretaría Administrativa efectúe en los términos del presente Reglamento.

El Defensor del Cliente estará obligado, respecto de terceros, a guardar estricta reserva de los antecedentes e información que consten del proceso; sin perjuicio de los requerimientos que formule la autoridad competente.

El Defensor del Cliente resolverá de acuerdo a la normativa dictada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y a los usos y prácticas bancarias.

Artículo 8

Para todos los efectos del presente Reglamento todos los plazos serán fatales. Asimismo los plazos de días serán de días hábiles bancarios, es decir de Lunes a Viernes a excepción de los días festivos.

Artículo 9

El procedimiento materia de este reglamento se desarrollará en la ciudad de Santiago.

Las actuaciones deben efectuarse en lugar, días y horas hábiles. Las horas hábiles serán aquellas que median entre las nueve y las dieciocho horas de los días hábiles bancarios.

Artículo 10

Para los efectos del procedimiento que establece el presente Reglamento, las notificaciones de las resoluciones del Defensor del Cliente se practicarán mediante el envío de carta certificada dirigida al domicilio que las partes hubiesen señalado en el reclamo.

La resolución respectiva se entenderá notificada al tercer día contado desde la fecha de la entrega de dicha carta al correo.

En todo caso, las partes podrán convenir que las notificaciones se practiquen mediante la utilización de los mecanismos de comunicación automatizados que al efecto éstas acuerden, debiendo constar la aceptación del Cliente.

Artículo 11

El reclamo se presentará por escrito en un formulario que estará a disposición de los clientes en las sucursales de los bancos adheridos al sistema.

Artículo 12

El reclamo del Cliente deberá contener:

- a) Nombre completo del Cliente, número de cédula de identidad o rol único tributario, domicilio, número de teléfono y dirección de correo electrónico, si tuviere.
- b) La determinación del Banco en contra del que se formula el reclamo indicándose además la Sucursal o Área correspondiente.
- c) La descripción de los hechos materia del reclamo, debiendo singularizarse el producto y/o servicio respectivo y la petición o solicitud concreta que se somete al conocimiento y resolución del Defensor del Cliente.
- d) Cualquier otro antecedente en que el Cliente apoye su reclamación.
- e) Copia de la cédula de identidad o del Rut del Cliente.
- f) Copia de la carta de respuesta del banco al reclamo que el Cliente hubiese presentado ante la institución; o, en su caso, copia de éste último documento con constancia de haber sido recibida con al menos 30 días de antelación.
- g) En caso que el reclamo sea presentado por un representante del Cliente, se deberá adjuntar el mandato respectivo.
- h) La declaración del Cliente de aceptar la resolución del Defensor del Cliente que acoja favorablemente el reclamo entregado a su conocimiento.

Artículo 13

Conjuntamente con el reclamo, el Cliente deberá acompañar todos los documentos que apoyen su reclamación.

Artículo 14

El reclamo se deberá presentar a través de cualquier sucursal del Banco en contra de quién se dirige el respectivo reclamo. Para estos efectos deberá solicitar a la correspondiente Sucursal que se proceda a timbrar la colilla del respectivo formulario dejándose constancia de la fecha.

Artículo 15

La Secretaría de la Asociación verificará que los antecedentes se encuentren completos y que la materia del reclamo se ajuste a los términos del presente Reglamento.

Si el reclamo es admitido a tramitación, la Secretaría incorporará dicha presentación a un registro que mantendrá al efecto, en el que se consignará además la individualización del Defensor designado y la fecha en que se informó al Cliente dicha designación. En el evento que el reclamo no fuere admitido a tramitación, la Secretaría deberá comunicar dicha circunstancia por escrito al Cliente, indicando los motivos de ello y adjuntando los antecedentes que el Cliente acompañara con su presentación. Si el reclamo no fuere admitido a tramitación por falta de antecedentes, se señalarán en la misma carta aquellos que hubiesen sido omitidos.

Artículo 16

Recibido el reclamo por el Defensor del Cliente designado, éste decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia. Si estimare que no lo es, denegará su admisión a trámite, comunicando su decisión al Banco y a el Cliente. Rechazada la admisión a trámite de una reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo.

Si el Defensor del Cliente estimare que el reclamo respectivo es de su competencia en conformidad a lo señalado en el párrafo precedente, acto seguido y de oficio, deberá cerciorarse de la respuesta desfavorable del Banco o, en su caso, del transcurso del plazo de 30 días indicado en el artículo 6°. En el evento de existir respuesta favorable por parte del Banco, el Defensor del Cliente ordenará archivar los antecedentes. De no haber transcurrido íntegramente el plazo indicado, el Defensor del Cliente suspenderá el procedimiento hasta el vencimiento de dicho plazo.

Si del análisis y averiguaciones que el Defensor del Cliente practique en los términos de este artículo, apareciere alguna materia que, en su opinión, fuere de interés general o público, podrá disponer que dichos antecedentes y circunstancias sean puestas en conocimiento de los Bancos y/o de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, remitiendo al efecto un informe escrito.

En todo caso, terminará extraordinariamente el procedimiento materia de este Reglamento, en el evento que con posterioridad a la resolución que lo admita a tramitación, el Cliente ejerza acciones judiciales relacionadas a la misma materia que es objeto del reclamo en trámite.

Artículo 17

El reclamo y la resolución que lo admita a tramitación se notificarán por carta u oficio al Banco. El Banco deberá formular sus descargos en el plazo de 15 días.

Dentro de ese mismo plazo, el Banco podrá, por razones fundadas, solicitar al Defensor del Cliente, una prórroga por hasta 15 días.

Artículo 18

La respuesta al reclamo deberá ser presentada por escrito.

Conjuntamente con la respuesta, el Banco deberá acompañar todos los documentos y registros necesarios para una mejor resolución del conflicto.

Artículo 19

La prueba será apreciada en conciencia.

Artículo 20

Dentro de los diez días siguientes al vencimiento del plazo indicado en el artículo 17°, o de la prórroga en su caso, habiéndose evacuado la respuesta del Banco o sin ella, el Defensor del Cliente deberá resolver si la causa queda en estado de dirimirse o si resulta necesario la práctica de diligencias adicionales.

La resolución que decreta la práctica de diligencias adicionales deberá señalar con precisión cada una de ellas, estableciendo un plazo para su materialización, el que no podrá ser superior a 20 días. Vencido este último plazo, habiéndose o no practicado las diligencias decretadas, se entenderá que la causa se encuentra en estado de dirimirse.

El Defensor del Cliente deberá resolver el reclamo dentro de los quince días siguientes al momento en que la causa se encuentre en estado de dirimirse, debiendo dicha resolución ser fundada y formulada por escrito. En ningún caso se podrán imponer multas al Banco u ordenarle el cumplimiento de obligaciones por equivalencia.

En todo caso, el Defensor del Cliente podrá, en cualquier estado del proceso llamar a las partes a conciliación proponiendo las bases de una solución del conflicto. Las opiniones que emita el Defensor del Cliente, en el acto de la conciliación, no lo inhabilitarán para seguir conociendo del reclamo.

Artículo 21

La resolución que el Defensor del Cliente emita se notificará a el Cliente por carta certificada y al Banco del mismo modo o por oficio.

Artículo 22

El Banco deberá cumplir la resolución que el Defensor del Cliente formule en caso que le sea desfavorable, dentro del plazo de 10 días. El Banco deberá comunicar al Defensor del

Cliente dicho cumplimiento dentro de 3 días siguientes al vencimiento del plazo anterior. En su caso, el Defensor del Cliente ordenará se informe al el Cliente el cumplimiento de la resolución dentro de tercero día.

Artículo 23

La Asociación podrá modificar el presente Reglamento, con el objeto de perfeccionarlo, de acuerdo a la experiencia práctica.

Artículo Transitorio: La primera designación de los defensores del cliente será por el plazo de un año.