



Comunicado de Prensa

Para despacho inmediato

Contacto: Fernando Valdés

Tel: 442 62 40

Fax: 462 05 42

fvaldes@sbif.cl

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras:

Perfecciona sistema de Autoevaluación de Gestión

- SBIF introduce temas de calidad en la Autoevaluación de la Gestión.
- Fortalece políticas tendientes a mejorar la relación entre bancos y clientes.

Ante el nuevo escenario que muestra un aumento de los servicios prestados por la banca y la creciente demanda en cuanto a mejorar la atención de público y la transparencia de la información, esta Superintendencia ha estimado conveniente complementar la normativa vigente, emitiendo una circular que se refiere explícitamente a este tema.

Esta nueva normativa debe entenderse como parte de un conjunto de iniciativas tendientes a perfeccionar la relación de los bancos con sus clientes, entre las que se incluyen el mejoramiento de la calidad de atención a los clientes, el procesamiento eficiente de sus reclamaciones, y las nuevas exigencias en materia de información y transparencia. ([Circular 3.054](#) – [Circular 3.138](#) – [Circular 3.185](#) – [Circular 3.267](#))

La circular que se emite en esta oportunidad, instruye a los bancos a incorporar los temas de “Calidad de la Atención de Público” y “Transparencia de la Información”, en los procesos de Autoevaluación de Gestión.

Santiago, 26 de noviembre de 2004