

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
E INSTITUCIONES FINANCIERAS
C H I L E

CIRCULAR

BANCOS Nº 3.054
FINANCIERAS Nº 1.335

Santiago, 4 de mayo de 2000.

SEÑOR GERENTE:

Calidad de la atención al público.

La elevada cantidad de reclamos del público que recibe esta Superintendencia y que afecta principalmente a determinadas instituciones, ha sido desde hace un tiempo, motivo de preocupación para este organismo, tanto por los inconvenientes que sufren los afectados como por el deterioro que esas situaciones causan en la imagen del sistema financiero y en la consiguiente evaluación que de él hace la clientela.

No puede desconocerse que la excelencia en la calidad de la atención que una institución financiera entregue a sus clientes constituye uno de los aspectos esenciales que conforman la imagen que ésta proyecta. La calidad de esa atención debe ser concordante con una buena gestión de la empresa.

Así, resulta difícil concebir una institución cuya gestión haya sido bien evaluada, pero que ante el público y en particular ante sus clientes, tenga una imagen deteriorada a causa de los reclamos que se le formulan o de una deficiente atención.

Por otra parte, la creciente "bancaización", así como los nuevos negocios y productos que la banca está generando, precisan dotar a quienes atiendan al consumidor o demandante de los servicios bancarios, de los conocimientos adecuados y de una atención eficiente que les permita absolver satisfactoria e integralmente sus consultas y reclamos.

Las instituciones que así lo requieran por la naturaleza de sus negocios, deberán considerar la creación de una unidad especializada para la atención integral de las consultas y problemas de la clientela.

Esta Superintendencia, debido a la importancia que le asigna a estos factores, evaluará la calidad de esa atención considerando, entre otros antecedentes, la cantidad de reclamos presentados a esta Superintendencia que afectan a la empresa y el tiempo transcurrido hasta su solución.

- 2 -

El resultado de estas evaluaciones será dado a conocer a las respectivas instituciones con el fin de que, en los casos que así corresponda, solucionen adecuada y oportunamente las observaciones que se les formulen.

Por lo tanto, es necesario desde ya, que aquellas instituciones que registran reclamos con relativa frecuencia o en un número considerable, realicen los esfuerzos necesarios para revertir esa situación dentro del más breve plazo posible.

Saludo atentamente a Ud.,

ENRIQUE MARSHALL RIVERA
Superintendente de Bancos e
Instituciones Financieras