

CIRCULAR

Bancos N°
Cooperativas N°

Santiago,

Señor Gerente:

Servicios financieros a sectores no bancarizados. Tratamiento diferenciado para cuentas de depósito a la vista.

Esta Superintendencia ha observado que la oferta efectuada por las instituciones financieras para productos orientados a promover el uso de sistemas de pago electrónicos, presenta alguna rigidez que dificulta su masificación en los sectores que tienen pocas posibilidades para acceder a los servicios financieros. Asimismo, estima que para lograr mayores avances en la bancarización de estos segmentos de la población, es necesario introducir condiciones de mayor flexibilidad en el uso, simpleza y claridad en la información y, en particular, de tarifas reducidas para su operación.

En este sentido, y entendiendo el impacto positivo que genera la bancarización en el desarrollo de la economía, se ha estimado prudente permitir la opción de cobro transaccional como excepción a la regla general de comisión única de administración indicada en el Capítulo 1-20 de la Recopilación Actualizada de Normas, para aquellos productos que sean ofrecidos con esta finalidad. Para estos efectos, se entiende que las transacciones afectas a esta modalidad de cobro estarán constituidas por los giros (cargos) de fondos en cualquiera de sus modalidades, excluidos los por transferencia electrónica de fondos.

Consecuente con lo anterior, las instituciones que ofrezcan este tipo de productos deben cumplir con las siguientes disposiciones:

1. Naturaleza y condiciones del producto.

- a) Cuenta de depósito a la vista, regulada en el Capítulo III.B.1.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile y en el Capítulo 2-6 de la Recopilación Actualizada de Normas de esta Superintendencia.
- b) Para personas naturales (con y sin giro), que no tengan cuenta corriente ni otra cuenta de depósito a la vista en la misma institución.
- c) Uso nacional exclusivamente.

- d) La apertura estará exenta de cobro. Sin requisitos de montos mínimos de apertura, mantención de saldos, ni de ingresos. Lo anterior, no exime a las instituciones para que den cumplimiento a lo dispuesto en los Capítulos 1-7 y 1-14 de la Recopilación Actualizada de Normas de esta Superintendencia.
- e) Abonos de hasta UF 120 semestrales.

2. Servicios que debe proveer.

- a) Tarjeta de ATM, pudiendo incluir la de Débito. Debe considerar su reposición por desgaste o renovación.
- b) Apertura y mantención de la cuenta.
- c) Abonos de dinero, mediante depósitos directos en toda la red de sucursales y cajas de la institución y por transferencias electrónicas, los cuales estarán libres de cobro.
- d) Transferencias electrónicas hacia cuentas de otros bancos o del mismo banco, las que podrán efectuarse a través de aparatos de telefonía móvil, en la medida que el banco cuente con los resguardos de seguridad apropiados para ello. Las referidas transferencias estarán libres de cobro.
- e) Giros de dinero desde cualquier sucursal de la institución y desde cualquier ATM u otras redes bancarias de pago.
- f) Consultas de saldo. Estarán exentas de cobro las efectuadas por canales electrónicos.
- g) Cierre de cuenta. Al igual que la apertura, el cierre de la cuenta debe ser expedito y gratuito. Para esto, las instituciones deberán permitir el ingreso de la solicitud de cierre por canales alternativos a la sucursal personal del cliente, considerando por ejemplo Internet, donde se ponga a disposición del cliente un formulario de cierre que requiera autenticación por medio de clave electrónica. Una vez ingresada la solicitud, por cualquier canal, el cierre deberá hacerse efectivo a más tardar dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha de presentada la solicitud.

3. Información al cliente.

- a) Contrato. Considerando el objetivo de este tipo de cuentas y la inexperiencia del grupo objetivo de las mismas, será necesario que las instituciones que ofrezcan este tipo de producto entreguen, además del contrato correspondiente, una carilla resumen del mismo, donde queden claramente estipuladas las principales características del producto, así como la(s) comisión(es) a la(s)

cual(es) puede estar sujeto, y las razones objetivas por las cuales la institución que provee el producto puede poner fin al vínculo contractual. La carilla resumen deberá contener al menos la siguiente información:

- i) nombre de la institución;
 - ii) nombre de la cuenta;
 - iii) identificación del titular
 - iv) operaciones habilitadas;
 - v) monto máximo de abonos en el semestre y su correspondiente forma de cálculo;
 - vi) comisiones asociadas, indicando la naturaleza del cobro así como el monto y la correspondiente oportunidad de mismo. Se deberá señalar claramente si existen números de giros libre de cobro en la estructura tarifaria, como también si la comisión por transacción dependerá de alguna variable asociada al número de giros.
 - vii) fecha y modalidad para la entrega del estado de cuenta semestral;
 - viii) plazo para efectuar objeciones al estado de cuenta; y,
 - ix) razones objetivas por las que la institución puede proceder al cierre de la cuenta.
- b) Tarifas y Comisiones. La información a entregar a los clientes referida a tarifas y comisiones se registrará por lo indicado en los capítulos 1-20 y 18-14 de la Recopilación Actualizada de Normas.
- c) Alerta de cargo de comisión. Para operaciones en ATM, Internet, o cualquier otro medio donde sea factible, que estén afectas a comisiones por transacción, deberá implementarse un sistema de alerta previa en pantalla de cargo a la cuenta, esto de manera de recordar al cliente que la operación solicitada tiene un costo asociado, indicándole el valor vigente. Para el caso de los giros presenciales por caja, las instituciones deberán velar porque el cliente sea igualmente informado.
- d) Consultas de saldo. Las consultas de saldo, además de informar los montos disponibles para giros, deberán indicar claramente el monto disponible para abono, toda vez que existe un límite (UF 120 semestrales) asociado a este tipo de cuentas.
- e) Estado de Cuenta. La información de los estados de cuenta deberá cumplir con los estándares de transparencia exigidos en el capítulo 18-14 de la Recopilación Actualizada de Normas. Asimismo, deberán enviarse de manera semestral, pudiendo el cliente de manera gratuita acceder a su estado mensual de manera remota, y deberá contener al menos, la siguiente información:
- i) correlativo;
 - ii) nombre completo del titular, dirección y número de cuenta;
 - iii) fecha de cada débito y abono;
 - iv) importe de cada partida, concepto explícito por el cual se acreditó o debitó;



- v) saldo inicial y final de la cuenta en el período informado;
- vi) monto disponible para abonos (considerando el límite de 120 UF semestrales que tienen asociadas este tipo de cuentas);
- vii) deberán incorporar, a lo menos, semestralmente un gráfico de barras que ilustre el total de cobros por comisiones en cada mes en del lapso, esto con la finalidad de permitir un adecuado seguimiento del costo final del producto para el cliente.

El estado de cuenta deberá ser enviado por carta al domicilio registrado del titular, salvo que se acuerde con el cliente otra dirección o bien su entrega en un documento magnético por correo electrónico, en cuyo caso el estado de cuenta deberá enviarse mensualmente.

- f) Procedimiento de aviso de pérdida, hurto, extravío o falsificación. Tal como lo disponen las disposiciones del Título VIII del Capítulo III.J.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, donde se establece la responsabilidad del Emisor en el funcionamiento de los sistemas de información y bloqueo que le permitan al titular o usuario evitar que se produzcan eventuales transacciones no autorizadas como consecuencia de extravío, hurto, robo o eventual falsificación de su tarjeta, las instituciones deben disponer de sistemas de bloqueo, los que le permitan a los clientes poder suspender la operabilidad de ellos ante las irregularidades antes mencionadas o cualquiera otra circunstancia donde la información del cliente pueda proveer vulnerabilidad de los productos o servicios contratados por él. Para lo anterior, las instituciones deben disponer de asistencia remota las 24 hrs. del día y todos los días. A través de ella, se hará registro de la notificación por parte del cliente, al cual se le deberá entregar un número que respalde el procedimiento. Estos sistemas de bloqueo deben ser dados a conocer a los clientes y, además, provistos en distintos canales de información, como sitios Web, folletos, entre otros.
- g) Publicidad. La publicidad asociada a este tipo de cuentas deberá ceñirse a las exigencias de Transparencia de Información al Público, indicadas en el Capítulo 18-14 de la Recopilación Actualizada de Normas.

Saludo atentamente a Ud.,

CARLOS BUDNEVICH LE-FORT
Superintendente de Bancos e
Instituciones Financieras