

	Página 1 de 4
	INSTRUCCIONES SOLICITUD SELLO SERNAC

1.- Requisitos para acceder al Sello SERNAC

Para obtener Sello SERNAC, el artículo 55 de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores dispone que las empresas solicitantes deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Que el Servicio Nacional del Consumidor constate que todos los contratos de adhesión que ofrezcan, se ajustan a la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores y las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella.
- Que cuenten con un Servicio de Atención al Cliente (SAC), que atienda las consultas y reclamos de los consumidores.
- Que permitan al consumidor recurrir a un mediador o a un árbitro financiero que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, en el caso de que considere que el servicio de atención al cliente no ha respondido satisfactoriamente sus consultas o reclamos por cualquier producto o servicio financiero del proveedor que se otorgue en virtud de un contrato de adhesión. Los proveedores de productos y servicios financieros que deseen obtener el Sello SERNAC, deberán someter a la revisión del Servicio Nacional del Consumidor todos los contratos de adhesión que ofrezcan, relativos a los siguientes productos y servicios financieros:
 1. Tarjetas de crédito y de débito.
 2. Cuentas corrientes, cuenta vista y líneas de crédito.
 3. Cuentas de ahorro.
 4. Créditos hipotecarios.
 5. Créditos de consumo.
 6. Condiciones generales y condiciones particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen, cesantía, incendio y sismo, asociados a los productos y servicios financieros indicados en los números anteriores, sea que se encuentren o no sujetos al régimen de depósito de modelos de póliza, conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° del decreto con fuerza de ley N° 251, de 1931, del Ministerio de Hacienda
 7. Los demás productos y servicios financieros de características similares a los enumerados precedentemente que señale el reglamento.



	Página 2 de 4
	INSTRUCCIONES SOLICITUD SELLO SERNAC

2.- Mecanismos para realizar el trámite

A. PRESENCIAL:

La empresa solicitante podrá acercarse a la Dirección Regional respectiva (Para el caso de Santiago, se debe presentar en la oficina de partes central de SERNAC, ubicada en Teatinos 50 piso 1) y solicitar el **formulario de solicitud de sello** o bien descargarlo de la página Web institucional y presentarlo, dirigido a la Subdirección de Consumo Financiero, acompañándolo de los siguientes documentos:

- a. **Declaración Jurada de adhesión al Sistema de Mediación y Arbitraje:** Documento autorizado ante notario, mediante el cual, la empresa expresa su compromiso de permitir al consumidor recurrir a un mediador o a un árbitro financiero para que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones en caso que el consumidor considere que el servicio de atención al cliente no ha respondido satisfactoriamente sus consultas o reclamos, por cualquier producto o servicio financiero que se otorgue en virtud de un contrato de adhesión con Sello SERNAC.
- b. **Carta Descriptiva de SAC:** Carta que incluye una descripción razonada del servicio de atención al cliente, suscrita por el gerente general o representante legal de la empresa.
- c. **Declaración Jurada de Integridad de contratos:** Documento autorizado ante notario, mediante el cual, la empresa solicitante declara acompañar íntegros, todos los Contratos Tipo de productos financieros con que cuenta y que están enumerados en Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, sus anexos, reglamentos y Hojas de Resumen.
- d. **Contrato(s) de Adhesión:** La empresa Solicitante deberá adjuntar él o los contrato(s) de productos financieros que ofrece, según sea el caso, junto con todos sus anexos, Hojas de Resumen, reglamentos o documentación asociada que el consumidor deba suscribir para contratar. Los contratos se deben adjuntar en formato electrónico con reconocimiento óptico de caracteres (OCR).

B. EN LINEA:

La empresa solicitante podrá ingresar su solicitud mediante el formulario web disponible en el sitio web de SERNAC



	Página 3 de 4
	INSTRUCCIONES SOLICITUD SELLO SERNAC

A través de este sitio web se inscribirá en la aplicación web (adjuntando los documentos que acrediten que puede actuar en representación de la empresa, tales como poder notarial, copia de escritura pública u otro) y se le hará llegar un nombre de usuario y password para que pueda ingresar la documentación correspondiente:

a. Declaración Jurada de adhesión al Sistema de Mediación y Arbitraje: Documento autorizado ante notario, mediante el cual, la empresa expresa su compromiso de permitir al consumidor recurrir a un mediador o a un árbitro financiero para que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones en caso que el consumidor considere que el servicio de atención al cliente no ha respondido satisfactoriamente sus consultas o reclamos, por cualquier producto o servicio financiero que se otorgue en virtud de un contrato de adhesión con Sello SERNAC.

b. Carta Descriptiva de SAC: Carta que incluye una descripción razonada del servicio de atención al cliente, suscrita por el gerente general o representante legal de la empresa.

c. Declaración Jurada de Integridad de contratos: Documento autorizado ante notario, mediante el cual, la empresa solicitante declara acompañar íntegros, todos los Contratos Tipo de productos financieros con que cuenta y que están enumerados en Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, sus anexos, reglamentos y Hojas de Resumen.

d. Contrato(s) de Adhesión: La empresa Solicitante deberá adjuntar él o los contrato(s) de productos financieros que ofrece, según sea el caso, junto con todos sus anexos, Hojas de Resumen, reglamentos o documentación asociada que el consumidor deba suscribir para contratar. Los contratos se deben adjuntar en formato electrónico con reconocimiento óptico de caracteres (OCR).

3.- Admisibilidad

Con posterioridad a la solicitud formal de Sello SERNAC de parte de la empresa solicitante, el Servicio Nacional del Consumidor, tendrá un plazo de 10 días hábiles para pronunciarse acerca de la admisibilidad de la misma. El resultado se notificará a través de la resolución que declara admisible o inadmisibile la postulación.

4.- Ajuste de contratos



	Página 4 de 4
	INSTRUCCIONES SOLICITUD SELLO SERNAC

SERNAC tendrá un plazo de 60 días hábiles administrativos para otorgar o rechazar la Solicitud de Sello SERNAC a través de resolución exenta, prorrogables hasta por 180 días hábiles adicionales, en caso de ser requerido.

Durante ese periodo se podrá requerir que se ajusten los contratos durante plazos de 15 días hábiles.

5.- Otorgamiento o Rechazo del Sello

Finalmente, se notificará a la empresa, mediante resolución exenta si se otorga o rechaza la distinción solicitada.

