



REF.: APRUEBA CONVENIO DE COOPERACION  
"PROYECTO DE INTEGRACION DE LOS SISTEMAS DE  
REGISTRO Y GESTION DE CASOS ENTRE SERNAC Y  
SBIF, EN EL ÁMBITO DEL MERCADO FINANCIERO".

RESOLUCIÓN EXENTA N° **01361**

SANTIAGO, **11 DIC 2013**

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, especialmente su artículo 59; el artículo 31 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 87, de 2013, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Juan José Ossa Santa Cruz como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que el Servicio Nacional del Consumidor, (SERNAC), y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), con fecha 30 de octubre de 2013, celebraron un convenio de cooperación mutua, que tiene por objeto habilitar un sistema nacional de atención de consultas y reclamos en todas las comunas de país, que permita recepcionar los requerimientos que presenten los consumidores en diferentes áreas de servicios de un modo expedito, oportuno, eficiente, simplificado y homogéneo.

2. Las facultades que la Ley confiere a este Director Nacional.

RESUELVO:

APRUEBASE el Convenio de Cooperación Mutua entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, suscrito con fecha 30 de octubre de 2013, el cual se transcribe a continuación:

**Convenio de Cooperación**  
**"Proyecto Integración de los Sistemas de Registro y Gestión de casos"**  
**entre SERNAC y SBIF, en el ámbito del Mercado Financiero.**

En Santiago a 30 de octubre de 2013, entre la **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS** en adelante **SBIF**, RUT N° 70.023.270-0, representada por su Superintendente, don **RAPHAEL BERGOEING VELA**, Rut N° 9.838.812-5, ambos domiciliados en calle Moneda N° 1123, piso 4, de la comuna de Santiago y el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, Rut N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don **JUAN JOSÉ OSSA SANTA CRUZ**, Rut N° 13.550.967-1, ambos domiciliados en Teatinos N° 50, piso 8°, comuna de Santiago, se ha convenido en celebrar un convenio que consta de las cláusulas que a continuación se indican:

**Primero:** El SERNAC, en la implementación del **Modelo de Atención al Consumidor, MAC del SERNAC**, busca desarrollar, en su ámbito de competencia, las grandes orientaciones



estratégicas definidas por el Gobierno Central en el marco de las políticas de relación de los Servicios Públicos con la sociedad civil y las políticas de Modernización del Estado.

El objetivo general del Modelo de Atención al Consumidor, MAC, del SERNAC, es habilitar un sistema nacional de atención de consultas y reclamos en todas las comunas del país, que permita recepcionar los requerimientos que presenten los consumidores en las diferentes áreas de servicios de un modo rápido, expedito, oportuno, eficiente, simplificado y homogéneo.

Para cumplir con esta atención integral en una sola plataforma (ventanilla), el SERNAC ha decidido establecer alianzas estratégicas a través de convenios, con diferentes instituciones públicas, con la finalidad de gestionar la mayor cantidad de consultas y reclamos, poniendo a su disposición los canales de atención de público presenciales a nivel nacional, como también el sistema de atención a través del Call y Web Center del Servicio.

Este proceso permite definir procedimientos estandarizados, criterios de transferencias homologados y responsables de cada gestión, en función de una política integral de satisfacción a los consumidores, lo cual se detallará en ulterior protocolo que se confeccionará al efecto.

**Segundo:** SERNAC y la SBIF reciben casos presentados como Consultas y Reclamos, en relación a la atención de clientes de las entidades supervisadas por esta última para lo que cuenta con un sistema de registro.

**Tercero: Objeto:** Mediante el presente Convenio de cooperación, las partes (SERNAC - SBIF) acuerdan desarrollar y ejecutar, de modo asociado, un proceso de integración electrónica de ambos sistemas de Registros, para que el reclamo o consulta presentado sobre materias de protección al consumidor en las plataformas SBIF, sea traspasado electrónicamente hacia SERNAC para su gestión. A su vez, SERNAC traspasará de la misma manera todos los casos que correspondan a conocimiento de la SBIF y en particular los indicados en un protocolo que se celebrará para tales efectos.

**Cuarto: Las obligaciones de las partes.** Conforme lo expresado en las cláusulas precedentes, las partes se obligan a realizar las siguientes acciones:

1. **Registro y Traspaso de Reclamos.** Las partes dispondrán de los funcionarios necesarios para interoperar en el procedimiento de registro y traspaso de reclamos que ingresen a sus respectivas plataformas. Al efecto, la SBIF pone a disposición de SERNAC los funcionarios que sean necesarios para que el traspaso y atención en los casos de materias de protección al consumidor pueda realizarse a través de este sistema, efectuando las adecuaciones informáticas que se requieran para la compatibilidad de los sistemas de ambas instituciones.
2. **Reporte de Reclamos y de Contingencias Representativas.** Las instituciones comparecientes prepararán periódicamente reportes en los cuales se informará acerca del tipo y número de casos presentados. Asimismo, SERNAC informará de la existencia de alertas en relación a casos que permitan prever un alto impacto en los consumidores, respecto de una entidad determinada sujeta a la supervigilancia de la SBIF. De la misma manera, se informará a la SBIF de todos aquellos hitos relevantes que gestione SERNAC y que estén asociados con procesos de mediaciones colectivas y presentaciones de juicios colectivos relacionados a sus supervisados.

Asimismo, las partes deberán enviarse recíprocamente en forma cuatrimestral, un reporte que contenga el resultado de los casos que SERNAC haya derivado a la SBIF y la SBIF a SERNAC, de acuerdo a las materias que se hayan definido al efecto en el protocolo.



Los reclamos no respondidos por algún proveedor financiero como consecuencia del proceso de mediación individual con SERNAC, respecto de las materias especificadas en el protocolo serán reportados a la SBIF.

3. **Consultas Técnicas.** Las partes dispondrán de personal calificado para prestarse asistencia recíproca por las vías y modalidades que las partes acuerden.

Respecto de casos o situaciones reclamadas, cuyo fundamento a juicio de SERNAC resulte insatisfactorio, serán remitidos a la SBIF en calidad de consulta, a objeto de ser analizado por la normativa sectorial.

4. **Actualización Normativa.** Ante cambios en la normativa legal que afecten la atención de los consumidores, tanto SBIF como SERNAC se comprometen a informar y actualizar dichas modificaciones en toda la documentación disponible (manuales, folletos, material de capacitación, etc.), en la medida que existan recursos.
5. **Capacitación.** Ambas instituciones se comprometen a desarrollar las actividades de capacitación respectivas a los funcionarios que correspondan, según el ámbito de competencias y con despliegue territorial. Esta gestión debe incorporar las nuevas modalidades de interoperabilidad entre ambos servicios, y todos aquellos cambios relevantes que influyan en la información que se entrega a los consumidores.

**Quinto: Confidencialidad.** Las partes deberán mantener absoluta y total reserva de la información que no tenga el carácter de pública, y especialmente de aquellos datos de carácter personal del consumidor que efectúe en una presentación, consulta, denuncia o reclamación, a los que tengan acceso o que les sean entregados por la otra parte en virtud de este convenio, aspecto que se considerará como elemento esencial del mismo.

SERNAC y SBIF, deberán recabar la autorización de los consumidores para aquellos casos en que procede la derivación del reclamo o consulta.

En el caso del término del presente convenio o de su reemplazo por otro sistema de interrelación o registro, la obligación de reserva y confidencialidad continuará vigente.

**Sexto: Difusión.** Toda actividad de difusión en conjunto del presente convenio será acordada previamente entre las partes que se nombran como contrapartes técnicas, quienes definirán los medios y recursos a utilizar.

**Séptimo: Contrapartes.** Para efectos de la implementación, administración y evaluación de las actividades y resultados del presente convenio, SBIF designa para la Coordinación como contraparte técnica a Carlos Berner Birke, Jefe del Departamento de Cumplimiento Normativo y Atención de Público. Por su parte, SERNAC designa, en iguales funciones, a don Nelson Lafuente Lobos, Jefe del Departamento de Gestión Territorial y Canales del SERNAC.

**Octavo: Término y Vigencia.** En virtud del presente Convenio, a contar de esta fecha se deja sin efecto el Convenio de Cooperación de fecha 7 de octubre del año 2004.

El presente Convenio entrará en vigencia a contar de su fecha de suscripción y tendrá duración indefinida.



Las partes podrán poner término al mismo, en cualquier época, y sin necesidad de expresar causa, con la única formalidad de comunicar por escrito su decisión a la otra, mediante carta certificada enviada con una anticipación mínima de tres meses.

**Noveno: Personería.** La personería de don Rafael Bergoeing Vela para actuar en representación de la SBIF, consta en Decreto número 1.778 de fecha 19 de diciembre de 2011 de Ministerio de Hacienda, y la de don Juan José Ossa Santa Cruz, que lo faculta para actuar en nombre y representación del SERNAC, consta a su vez, en Decreto Supremo número 87 de fecha 1 de junio de 2013 de Ministerio de Economía Fomento y Turismo.

**Décimo:** El presente Convenio se firma en cuatro ejemplares quedando dos en poder de cada parte, haciendo cada una de ellas, plena fe de su contenido.

Fdos: don Raphael Bergoeing Vela en representación de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y don Juan José Ossa Santa Cruz en representación del Sernac.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL



*JJOSSAC*  
JUAN JOSÉ OSSA SANTA CRUZ  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor



*[Handwritten signature]*