

REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA DEL CLIENTE
ASOCIACIÓN DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS DE CHILE A.G.

TITULO I.- MARCO GENERAL

La Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, en adelante “ABIF” o la “Asociación”, a través de su sociedad filial Servicios ABIF SpA, ha establecido un Sistema de Resolución de Conflictos (“SRC”), denominado “Defensoría del Cliente”, cuyo objeto es conocer, resolver o proponer las bases para un acuerdo entre las partes, según corresponda, en relación a los reclamos que los Clientes de los bancos partícipes miembros de la Asociación presenten en contra de éstos, derivados de la ejecución o celebración de operaciones bancarias.

En este contexto, la Defensoría del Cliente se sujetará al siguiente Reglamento:

Artículo Primero: DEFINICIONES

Para los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- a) “Cliente del Banco”, aquella persona, natural o jurídica, que se relaciona con éste en materias propias del giro bancario, en adelante, el “Cliente”.
- b) “Asociación”, la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G.
- c) “Secretaría Administrativa” o “Secretaría”, oficina dependiente de “Servicios ABIF SpA”, encargada de coordinar las labores de la Defensoría del Cliente.

TÍTULO II: DE LOS DEFENSORES

Artículo Segundo: NOMBRAMIENTO

La Defensoría de Cliente contará con 10 Defensores, quienes serán nombrados por la Gerencia General de la Asociación.

Los Defensores durarán 4 años en sus cargos, pudiendo ser reelegidos por un nuevo periodo consecutivo.

Quienes sean nombrados como Defensores del Cliente deberán contar con el título profesional de Abogado y poseer experiencia profesional, por al menos 5 años, en materias relacionadas con el objeto del presente Reglamento, especialmente, en contratación digital y protección de los derechos de los consumidores.

Artículo Tercero: REMOCIÓN

Los bancos adscritos al SRC podrán, en cualquier tiempo, solicitar a la Asociación la remoción del cargo de un Defensor del Cliente. La solicitud deberá ser presentada por escrito, debiendo señalarse las razones que la motivan. Recibida la solicitud, la Asociación informará dicha circunstancia al Defensor del Cliente respectivo para efectos de que emita un informe sobre los antecedentes expuestos en la respectiva solicitud dentro de los 5 días siguientes a su presentación. Transcurrido dicho plazo, la Asociación resolverá la solicitud sin más antecedentes que los aportados inicialmente por el banco solicitante y el informe del respectivo Defensor si se hubiere emitido.

La Asociación podrá remover a un Defensor del Cliente en caso de atrasos reiterados en el cumplimiento de sus funciones. Para estos efectos, la Asociación solicitará al Defensor del Cliente un informe con los antecedentes que puedan servir de fundamento a los atrasos dentro de los 5 días siguientes a la solicitud.

En caso de remoción del Defensor, la Secretaría designará un nuevo Defensor del Cliente que se avocará al conocimiento del reclamo.

Artículo Cuarto: IMPEDIMENTO TEMPORAL O DEFINITIVO

Los Defensores deberán informar oportunamente a la Secretaría la fecha en que no se encontrarán disponibles para asumir un reclamo.

En caso de sobrevenir algún impedimento de un Defensor del Cliente en un procedimiento cuyo reclamo hubiese sido previamente admitido a tramitación, será responsabilidad del Defensor del Cliente declararlo y ponerlo en conocimiento de la Secretaría y de las partes. En tal caso, la Secretaría designará un nuevo Defensor del Cliente que se avocará al conocimiento del reclamo.

Artículo Quinto: INHABILIDADES

Son causales de inhabilidad para que el Defensor del Cliente conozca y resuelva un caso, las siguientes:

- a. Haber tenido una relación laboral con el banco reclamado o haberle prestado servicios dentro de los últimos 2 años contados desde la admisión del reclamo a tramitación.
- b. Tener interés personal en la resolución del reclamo o que lo tenga alguno de sus parientes consanguíneos en toda la línea recta y en la colateral hasta el cuarto grado, o afín hasta el segundo grado.

Al momento de ser nombrado, el Defensor del Cliente deberá declarar por escrito los bancos respecto de los cuales se configura la causal establecida en la letra a) anterior. Será responsabilidad del Defensor del Cliente mantener actualizada dicha declaración. La información respectiva deberá enviarse vía correo electrónico a la Secretaría Administrativa.

En caso de sobrevenir alguna causal de inhabilidad respecto de un Defensor del Cliente en un procedimiento cuyo reclamo hubiese sido previamente admitido a tramitación, será responsabilidad del Defensor del Cliente declararlo y ponerlo en conocimiento de la Secretaría y de las partes. En tal caso, la Secretaría designará un nuevo Defensor del Cliente que se abocará al conocimiento del reclamo.

Artículo Sexto: ATENCIÓN AL CLIENTE

El Defensor del Cliente deberá gestionar la tramitación de los reclamos del Cliente exclusivamente a través del sitio de internet de la Defensoría del Cliente.

TÍTULO III: COMPETENCIA DE LA DEFENSORÍA DEL CLIENTE

Artículo Séptimo: MATERIAS

El Defensor del Cliente podrá conocer los reclamos relativos a una o más operaciones bancarias que, en su conjunto, no excedan de 600 Unidades de Fomento por Cliente.

Para los efectos de la determinación de la cuantía antes señalada, se considerarán todos los reclamos que sean formulados por el Cliente, independiente del tipo o clase de operación bancaria.

El Defensor del Cliente resolverá conforme a derecho y teniendo especialmente presente la normativa dictada por la Comisión para el Mercado Financiero, y los usos y prácticas bancarias. La prueba se apreciará conforme a las reglas de la sana crítica.

Artículo Octavo: EXCLUSIONES

Quedarán excluidas de la competencia de la Defensoría del Cliente las siguientes materias:

- a. Las cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltas en sede judicial o arbitral, o por las autoridades y/u organismos públicos reguladores de la actividad bancaria, en el ámbito de su competencia.
- b. En todo caso, el procedimiento materia de este Reglamento concluirá inmediatamente en el evento que, con posterioridad a la resolución que lo admita a tramitación, el Cliente ejerza acciones judiciales relacionadas a la misma materia que es objeto del reclamo en trámite o presente el mismo reclamo ante cualquier organismo público regulador de la actividad bancaria, en el ámbito de su competencia.
- c. Aquellas reclamaciones que incidan en materias o asuntos que no sean del giro bancario, como son las relaciones del banco con sus proveedores de bienes y servicios, empleados, directivos y accionistas en cuanto tales.

- d. Las reclamaciones en que se persigan indemnizaciones por lucro cesante, daño moral y aquellas derivadas de responsabilidad extracontractual.
- e. Las cuestiones relacionadas al otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza, concesión de prórrogas o reprogramaciones, solicitudes de modificación de contratos previamente celebrados entre un banco y un cliente, apertura de cuentas corrientes, de ahorro o la vista y, en general, cualquier materia relativa a la facultad discrecional de los bancos de convenir libremente los términos de las operaciones y servicios bancarios.
- f. Las cuestiones no susceptibles de ser cuantificadas en dinero.
- g. Los hechos que pudieren revestir el carácter de delito.

TÍTULO IV: DEL PROCEDIMIENTO

Artículo Noveno: GRATUIDAD

El presente procedimiento será gratuito para el Cliente.

Artículo Décimo: PLAZO PARA INTERPONER EL RECLAMO

El reclamo podrá ser presentado:

- i. Dentro de 6 meses contados desde la fecha en que el Cliente reciba una respuesta desfavorable al reclamo presentado directamente ante el banco o,
- ii. Dentro de 6 meses luego de transcurridos 30 días después de la presentación del reclamo sin que el banco hubiera dado respuesta al mismo.

Si el reclamo hubiere sido presentado sin transcurrir íntegramente el plazo de 30 días señalado anteriormente, la Secretaría comunicará dicha circunstancia al banco. En caso de que la respuesta al reclamo sea desfavorable o que el banco no dé respuesta dentro de dicho plazo, la Secretaría procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo Décimo Tercero.

Artículo Décimo Primero: CONTENIDO DEL RECLAMO

El reclamo del Cliente deberá contener lo siguiente:

- a. Nombre completo del Cliente, número de cédula de identidad o rol único tributario, domicilio, número de teléfono y dirección de correo electrónico.
- b. El banco en contra de quien formula el reclamo, indicándose además la Sucursal o Área, si correspondiere.

- c. La descripción de los hechos materia del reclamo, debiendo singularizarse el producto y/o servicio respectivo y la petición o solicitud concreta que se somete al conocimiento y resolución del Defensor del Cliente.
- d. Cualquier otro antecedente que apoye la reclamación.
- e. Copia de la cédula de identidad o del Rut del Cliente.
- f. Copia de la carta de respuesta del banco al reclamo que el Cliente hubiese presentado ante la institución; o, en su caso, copia de este último documento con constancia de haber sido recibido con al menos 30 días de antelación. En caso de no existir documento, será igualmente válido el número de código por el cual se recepcionó por la entidad bancaria, el reclamo del cliente.

Artículo Décimo Segundo: FORMAS DE PRESENTAR EL RECLAMO

El reclamo deberá presentarse mediante el formulario que se encuentra a disposición de los Clientes en el sitio internet de la Defensoría (www.defensoriadelclientedeabif.cl) o presencialmente, en las oficinas de la Defensoría del Cliente, ubicadas en Avenida Nueva Costanera N° 4091, Comuna de Vitacura, Santiago, o en una sucursal del banco reclamado. Todos los reclamos -incluidos los ingresados presencialmente- se tramitarán a través del sitio internet de la Defensoría.

Artículo Décimo Tercero: ANÁLISIS DE ADMISIBILIDAD

La Secretaría verificará que los antecedentes se encuentran completos y que la materia del reclamo corresponda a aquellas indicadas en el Título II del presente Reglamento, que son de competencia de la Defensoría del Cliente.

Si el reclamo es admitido a tramitación, la Secretaría designará a un Defensor del Cliente para su conocimiento y resolución. La designación se realizará en forma automática por el sistema de la Defensoría, en base a un sistema de distribución de casos, en forma secuencial. En todo caso, el sistema deberá privilegiar una distribución equitativa de reclamos entre los Defensores, considerando el número de casos que los Defensores tengan asignados.

Una vez que el reclamo ha sido asignado a un Defensor, éste será de su conocimiento y total competencia, por lo que no podrá revocarse de manera posterior, salvo lo dispuesto en el artículo Tercero del presente Reglamento. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente dispondrá de un plazo de tres 3 días para solicitar, por razones fundadas, la inhabilidad del Defensor respectivo, en cuyo caso la Secretaría procederá a realizar una nueva designación.

En el evento que el reclamo no fuere admitido a tramitación, la Secretaría deberá comunicar dicha circunstancia por escrito al Cliente a través de la plataforma de la Defensoría del Cliente, indicando los motivos y se devolverán los antecedentes acompañados.

En caso de que el reclamo no fuere admitido a tramitación por falta de antecedentes, se señalarán en la misma carta aquéllos que hubiesen sido omitidos.

Para aquellos casos en donde el valor correspondiente al reclamo formulado sea de bajo monto, la Secretaría podrá consultar al banco correspondiente, en esta etapa y previa designación del Defensor, si éste accede al reclamo. En este caso, se procederá a la remisión del asunto, no asignándose el reclamo a Defensor alguno.

Artículo Décimo Cuarto: TRAMITACIÓN DEL RECLAMO POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE

El Defensor deberá pronunciarse sobre la admisibilidad del reclamo y su competencia para conocer del asunto reclamado en el plazo de 3 días contados desde su notificación.

Si el Defensor estimare que el reclamo es inadmisibile o que le afecta alguna causal de inhabilidad, comunicará su decisión, además de la Defensoría, al banco reclamado y al Cliente.

Rechazada la admisión a trámite de un reclamo, éste no podrá ser planteado nuevamente, a menos que el motivo del rechazo fuere por falta de antecedentes, en cuyo caso el Cliente tendrá 3 días hábiles para completar los antecedentes omitidos en la primera solicitud. Rechazada la segunda solicitud por la misma causa, el Cliente no podrá presentar nuevamente su reclamo.

Artículo Décimo Quinto: DEL TRASLADO

El Defensor notificará el reclamo al banco, el cual tendrá un plazo de 15 días para formular sus descargos y acompañar los antecedentes que estime conducentes.

Dentro de ese mismo plazo, el banco podrá, por razones fundadas, solicitar al Defensor una prórroga por hasta 15 días adicionales.

Artículo Décimo Sexto: DE LA RESOLUCIÓN

Dentro de los 15 días siguientes al vencimiento del plazo indicado en el artículo Décimo Quinto o de la prórroga en su caso, habiéndose evacuado la respuesta del banco o sin ella, el Defensor del Cliente deberá resolver si la causa queda en estado de dirimirse o si resulta necesario la práctica de diligencias adicionales.

La resolución que decrete la práctica de diligencias adicionales deberá señalar con precisión cada una de ellas, estableciendo un plazo para su materialización, el que no podrá ser superior a 20 días. Vencido este último plazo, habiéndose o no practicado las diligencias decretadas, se entenderá que la causa se encuentra en estado de dirimirse.

El Defensor del Cliente deberá resolver el reclamo dentro de los 15 días siguientes al momento en que la causa se encuentre en estado de dirimirse, debiendo dicha resolución ser fundada y formulada por escrito. En ningún caso se podrán imponer multas al banco u ordenarle el cumplimiento de obligaciones por equivalencia.

En todo caso, el Defensor del Cliente podrá, en cualquier estado del proceso llamar a las partes a conciliación, proponiendo las bases para la resolución del conflicto. Las opiniones

que emita el Defensor del Cliente, en el acto de la conciliación, no lo inhabilitarán para seguir conociendo del reclamo.

Excepcionalmente y a propuesta del Fiscal de la Asociación, el Gerente General de la ABIF podrá ordenar que se retrotraiga la tramitación de un reclamo, en caso de que un error tecnológico en la plataforma de reclamos haya afectado el debido proceso (i.e., falta de notificación al cliente o al banco, error en la determinación de plazos por parte del programa computacional, no recepción de correos electrónicos).

La resolución que adopte el Gerente General de la ABIF será notificada por la Secretaría Administrativa a las partes y al Defensor, siendo este último quien deberá resolver cuáles son los actos que quedan nulos en razón de su conexión con el acto anulado.

La calificación del error tecnológico será certificada por la empresa proveedora del servicio de la plataforma de reclamos de la Defensoría del Cliente.

Artículo Décimo Séptimo: DEL CUMPLIMIENTO

El Banco contra quien va dirigido el reclamo, deberá cumplir con la resolución que el Defensor del Cliente formule en caso de que le sea desfavorable o con el avenimiento, dentro del plazo de 15 días.

Será deber del banco comunicar tanto a la Secretaría como al Defensor del Cliente dicho cumplimiento dentro de los 3 días siguientes al vencimiento del plazo anterior. En su caso, el Defensor ordenará que se informe al Cliente acerca del cumplimiento de la resolución o del avenimiento dentro de tercer día.

Artículo Décimo Octavo: PLAZOS

Para efectos del presente Reglamento todos los plazos serán fatales.

Asimismo, los plazos de días se entenderán para todos los efectos como de días hábiles bancarios, es decir de lunes a viernes, con excepción de los días festivos; y en todos los casos las actuaciones tanto de las partes como del Defensor deberán efectuarse en lugar, días y horas hábiles, entendiéndose por éstas las que median entre las nueve y las dieciocho horas de los días hábiles bancarios. Lo anterior también es aplicable para lo dispuesto en el artículo Sexto del presente Reglamento.

Artículo Décimo Noveno: NOTIFICACIONES

Todas las comunicaciones o resoluciones que tanto el banco como el Defensor del Cliente, respectivamente, emitan en base al procedimiento establecido en el presente Reglamento deberán efectuarse en el sitio internet de la Defensoría del Cliente, en la sección destinada para dichos efectos, y serán notificadas por correo electrónico a las partes.

Artículo Vigésimo: DEL PROCEDIMIENTO Y JURISDICCIÓN

El procedimiento materia de este Reglamento se desarrollará en la ciudad de Santiago, Chile.

Artículo Vigésimo Primero: RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN

El Defensor del Cliente y la Secretaría estarán obligados, respecto de terceros, a guardar y mantener bajo estricta reserva los antecedentes e información que consten del proceso, sin perjuicio de los requerimientos que formule la autoridad competente.

La Secretaría mantendrá los antecedentes físicos y digitales del caso por 6 años desde que hubiere finalizado el caso. Una vez transcurrido dicho plazo se procederá a su eliminación.

Artículo Vigésimo Segundo: DE LAS MODIFICACIONES

La Asociación podrá modificar el presente Reglamento, con el objeto de perfeccionarlo de acuerdo a la experiencia práctica.

Artículo Vigésimo Tercero: VIGENCIA

El presente Reglamento entrará en vigencia una vez sea publicado en el sitio internet de la Defensoría del Cliente.

Artículo Vigésimo Cuarto: PREVENCIÓN DE DELITOS

Los Defensores deberán dar cabal cumplimiento al Modelo de Prevención de Delitos de la Asociación en los que les resulte pertinente, y a la Ley 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho.

Los Defensores deberán abstenerse de realizar o consentir la comisión de los delitos tipificados en la dicha ley, debiendo aplicar los controles adecuados tendientes a prevenir su comisión. Asimismo, los Defensores deberán comunicar a la Asociación todo acto o conducta que revista caracteres de delito del cual tome conocimiento en el desempeño de sus funciones.

El incumplimiento de estas obligaciones facultará a la Asociación para remover al Defensor de forma inmediata.