

## **CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUENAS PRÁCTICAS DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS**

### **I CONSIDERACIONES PRELIMINARES**

Considerando que la buena fe, la confianza, la transparencia y la seguridad son la base de las actividades, negocios y servicios que realizan y/o prestan en Chile los bancos e instituciones financieras y sus empresas filiales, en lo sucesivo también “los Bancos”, y que estos valores constituyen, a la vez, el fundamento de la relación con sus clientes, resulta conveniente establecer estándares de conducta o sanas prácticas que permitan resguardar y facilitar estas relaciones de beneficio mutuo.

Con ese fin, los Bancos y la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G., en adelante también la “ABIF”, han acordado establecer el siguiente “**Código de Conducta y Buenas Prácticas de Bancos e Instituciones Financieras**”, en adelante también “El Código”.

### **II APLICACIÓN**

El Código regula las conductas de los Bancos socios en la realización de sus actividades propias, en la prestación de servicios y en la entrega u otorgamiento de productos a sus clientes, ya sea por medio de sus sucursales o por otros medios, como vía telefónica, correo, Internet u otro.

El Código se aplicará a todos los Bancos que operen en Chile, que lo hayan suscrito o hayan adherido al mismo y que sean miembros de la ABIF, ya sea que se trate de Bancos nacionales u oficinas o agencias de Bancos extranjeros que realizan sus actividades en Chile, y sus filiales.

### **III PRINCIPIOS BÁSICOS**

1. Los Bancos deben realizar sus actuaciones de buena fe, basados en principios de confianza, transparencia y entregando seguridad, con sujeción a la legislación vigente.
- 2.- Las relaciones de los Bancos con sus clientes se desarrollarán en un ambiente de cordialidad, equilibrio y armonía en cumplimiento del espíritu de este Código.
- 3.- Los Bancos abordarán las consultas, solicitudes o reclamos que presenten sus clientes con buena disposición y resolviéndolas oportunamente.

- 4.- Los Bancos, en el cumplimiento de la legislación vigente, velarán por que el contenido de su publicidad se adecúe a los medios en que se difunde, buscando claridad y transparencia.
- 5.- Los Bancos entregarán a sus clientes información sobre sus productos y servicios, gastos y comisiones que estos devenguen, a través de los medios que se encuentren disponibles y en cumplimiento de la legislación vigente.
- 6.- Los Bancos harán sus mejores esfuerzos para que sus productos y servicios satisfagan las necesidades de sus clientes, operen de manera segura y confiable, y sean concordantes con sus ofertas y publicidad.
- 7.- Los Bancos explicarán en forma adecuada a sus clientes, la forma cómo operan sus productos y servicios. Les informarán por vías apropiadas sobre cualquier cambio, para asegurar que los clientes comprendan sus características, beneficios y modos de operar.
- 8.- Los Bancos resguardarán debidamente la información de sus clientes, con confidencialidad y privacidad, en cumplimiento de la legislación vigente.
- 9.- Los Bancos difundirán el contenido de este Código a sus clientes y colaboradores, y tomarán las medidas para que estos últimos puedan ponerlo en práctica, todo ello sin perjuicio de los códigos de conducta propios que tengan las instituciones adherentes.

#### **IV PUBLICIDAD Y PROMOCIONES**

- 1.- Los Bancos velarán porque el contenido de su publicidad, promociones e información al público sea completa, clara y no se preste o induzca a confusiones o errores.
- 2.- Los Bancos procurarán que la información contenida en su publicidad sea explícita y adecuada al medio a través del cual se difunde.
- 3.- Los Bancos deberán informar sus ofertas o promociones especiales de manera clara, indicando en ellas las condiciones más relevantes, sus bases y la vigencia de las mismas.
- 4.- Los Bancos podrán informar a sus clientes sobre sus productos o servicios, enviándole material publicitario o de promoción al o a los domicilios y/o correos electrónicos que éstos hayan registrado en cada Banco, en cumplimiento de la legislación vigente. Si el cliente comunicare su voluntad de no recibir esta información, el Banco se abstendrá de seguir enviando dicha información.

## **V INFORMACIÓN A LOS CLIENTES**

- 1.- Los Bancos mantendrán debida y oportunamente informados a sus clientes sobre sus productos y servicios y, especialmente, sobre los cambios de las características, funcionamiento, condiciones, gastos asociados y/o precios (tasas de interés y/o comisiones) de sus productos y servicios, debiendo informarlos con una anticipación razonable a la fecha en que entre en vigencia el cambio o modificación respectivo.
- 2.- Los Bancos entregarán la información antes señalada, regularmente por cualquier medio idóneo, ya sea a través de sus sucursales, o por medio del teléfono, página web, correo electrónico o información escrita al domicilio del cliente.
- 3.- Los Bancos estarán disponibles para responder todas las inquietudes o consultas de sus clientes respecto de sus productos, servicios e información publicada o despachada a los clientes, en especial a través de sus ejecutivos y, además, habilitarán unidades de atención especializada, tales como call center, mesas de ayuda, página web etc.

## **VI SOLICITUD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Los Bancos realizarán los procedimientos que estimen pertinentes ante una solicitud de un producto o servicio, incluyendo en todo caso lo siguiente:

- 1.- Entregar información de manera verbal o escrita sobre las características más importantes del o los productos y/o servicios en que esté interesado el cliente, especialmente en relación a condiciones, gastos asociados y precios (tasas de interés y/o comisiones) y gastos de cobranza. El Banco deberá informar, igualmente, a los clientes acerca de los antecedentes, información y documentos necesarios para someter a evaluación por parte de la institución, el eventual otorgamiento del producto o servicio de que se trate.
- 2.- Una vez que el cliente haya elegido un producto o servicio determinado, entregarán información verbal o escrita sobre los mismos, especialmente en relación a condiciones, gastos asociados y precios (tasas de interés y/o comisiones) y gastos de cobranza.
- 3.- Entrega de los contratos y/o formularios respectivos asociados a los productos y/o servicios, para revisión y análisis del cliente y la eventual aceptación y suscripción del mismo, entregando un ejemplar de éstos al cliente.

## **VII CARACTERÍSTICAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

- 1.- Los Bancos se preocuparán que sus productos y servicios tengan las siguientes características:

- a) Sean de óptima calidad y operen en concordancia con los sistemas y procedimientos internos de cada Banco.
  - b) Se encuentren en concordancia con las ofertas y la publicidad de las mismas.
  - c) Operen bajo estándares de seguridad en niveles habitualmente aceptados en el mercado para el tipo de producto y/o servicios de que se trate.
- 2.- Los Bancos harán sus mejores esfuerzos por corregir de manera oportuna y eficiente, los defectos o fallas que eventualmente pudieren presentar sus productos o servicios, sea con relación a su diseño, operación o funcionamiento.
- 3.- Los Bancos velarán porque la operación y funcionamiento de sus productos y servicios, así como los procesos asociados, cuenten con medidas de seguridad adecuadas para procurar evitar fraudes o situaciones irregulares.
- 4.- Sin perjuicio de ello, para lograr dicho objetivo es indispensable que los clientes colaboren con los Bancos en esta materia, haciéndoles presente su deber de:
- a) Mantener debidamente informado al Banco, en forma oportuna, de todo cambio en sus datos personales (nombre, dirección, número telefónico, dirección de correo electrónico etc.).
  - b) Verificar regularmente los saldos de cuentas, montos de cuotas, de deudas etc. Comunicar inmediatamente al Banco de cualquier error que pueda detectar, de modo que el Banco pueda regularizarlo, y/o colaborar con el Banco en eventuales análisis o investigaciones, si así fuere necesario.
  - c) Tomar medidas especiales de resguardo para proteger sus chequeras, libretas, documentos bancarios, tarjetas de crédito, débito o similares, sus claves o números secretos u otra información de seguridad, debido a que son de su exclusiva responsabilidad. Para ello, es fundamental que los clientes guarden estos elementos debidamente, y los utilicen con la mayor confidencialidad.
  - d) Informarse de los seguros u otros medios que los Bancos ofrecen a sus clientes para casos de fraude o situaciones irregulares.
  - e) Notificar de inmediato al Banco, en caso de extravío, pérdida o robo de documentos o información señalados en la letra c) anterior, utilizando especialmente los medios de información previstos por los Bancos para estos efectos, sin perjuicio de dar cumplimiento a la normativa legal vigente (ratificar por escrito órdenes de no pago, hacer publicaciones, gestiones judiciales cuando corresponda, bloqueo de cédulas de identidad etc).
  - f) Protegerse debidamente en sus gestiones y operaciones a través de Internet, manteniendo estrictamente resguardada las claves secretas y accediendo a estos servicios a través de sistemas y equipos que otorguen plenas seguridades y que cuenten con los medios de protección frente a actividades ilícita de terceros (tales como virus informáticos, hurto de sus claves o números de acceso, acceso indebido a su computador, redirección ilícita del navegador etc).

## **VIII SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE Y SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES**

Los Bancos adoptarán las medidas necesarias para brindar de la mejor forma a sus clientes los productos y/o servicios ofrecidos. Para ello procurarán:

- 1.- Dar una atención clara, cordial y positiva.
- 2.- Prestar orientación e información frente a las consultas de los clientes.
- 3.- Establecer procesos eficientes, con el objeto de poner a disposición de los clientes productos y/o servicios de calidad.
- 4.- Cumplir con los plazos ofrecidos y/o prometidos.
- 5.- Medir y controlar regularmente la calidad de servicio y atención a clientes y su grado de satisfacción, a fin de implementar las correcciones o modificaciones que fuere necesario para mantener altos estándares en esta materia.
- 6.- Otorgar un servicio de atención que permita al cliente acceder y formular sus consultas en forma expedita.

## **IX CONFIDENCIALIDAD “BANCO DE DATOS PÚBLICOS”**

La protección de la privacidad de los clientes es importante para los Bancos, así como la seguridad de la información relativa a sus clientes.

Toda información que reciban los Bancos de sus clientes, que pueda encontrarse protegida por el deber de reserva o secreto bancario será debidamente resguardada, de manera tal que no podrá comunicarse o divulgarse públicamente, sino bajo las condiciones y en los casos que la legislación vigente lo establezca o autorice.

Cierta información de carácter público que se encuentre disponible en Bancos de datos públicos, podrá ser comunicada por o a empresas relacionadas y/o socios comerciales de los Bancos, con el exclusivo propósito de dar a los clientes la oportunidad de acceder a mejores productos o servicios. La información que no se encuentre disponible en Bancos de datos públicos sólo podrá ser comunicada a las empresas filiales y/o de apoyo al giro y/o socios comerciales de los Bancos, cuando el cliente lo autorice expresamente.

La presente declaración de confidencialidad se aplicará también a los ex clientes de los Bancos.

## **X ATENCIÓN DE RECLAMOS**

Los Bancos atenderán los reclamos de sus clientes con oportunidad, buena disposición y procurando obtener la mayor información que le sea posible.

Para ello, dispondrán de unidades o áreas especializadas en el servicio y atención a clientes, que les permitan atender y recibir los reclamos, y dar orientación si fuere posible.

Las respuestas deberán ser emitidas con la prontitud y eficiencia que permita cada caso particular.

Cualquier diferencia o controversia con sus clientes deberá ser abordada en forma responsable, buscando las soluciones en conformidad a la ley y normas aplicables, y resguardando de la mejor forma posible la relación con su cliente.

Los Bancos que se adhieran a la instancia creada por la ABIF como sistema de resolución de conflictos denominada “Defensor del Cliente”, mantendrán en sus respectivas páginas web información sobre la forma de presentar reclamos, y los procedimientos generales que se seguirán para la solución de los mismos.

## **XI SEGUIMIENTO DE DISPOSICIONES DEL CÓDIGO**

Los Bancos propiciarán el establecimiento de sistemas de auditoria o control interno, que aseguren el cumplimiento de las disposiciones del Código.

## **XII DIFUSIÓN E INFORMACIÓN DEL CÓDIGO**

Los Bancos informarán a cada uno de sus colaboradores, equipos de trabajo y clientes sobre este Código, y velarán por su cumplimiento.

Las instituciones bancarias y financieras publicarán el presente Código en su página web y en la página web de la ABIF ([www.abif.cl](http://www.abif.cl)). Además, y a fin de facilitar su consulta, mantendrán a disposición de sus clientes una copia del mismo en cada una de sus sucursales.

Cualquier consulta o solicitud de información adicional sobre el Código, sus disposiciones y funcionamiento, podrá hacerse directamente en las oficinas de cada una de los Bancos suscriptores, sus unidades de atención y servicio al cliente, o en las páginas web de cada Banco o de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G.

## **XIII CUMPLIMIENTO**

Por acuerdo de las tres cuartas partes de los integrantes del Directorio, podrá representarse por escrito a alguna institución adherente, las infracciones a las disposiciones del presente Código.

#### **XIV VIGENCIA**

El Código entrará en vigencia desde que sea informado públicamente por la ABIF, y publicado en su página web ([www.abif.cl](http://www.abif.cl)) y se mantendrá en vigor en forma indefinida.

Sin perjuicio de lo anterior, el contenido del mismo será revisado por las partes firmantes y adherentes cada tres años y, en cualquier tiempo, a solicitud de dos tercios de los adherentes. De las revisiones que experimente el Código y sus resultados, se dejará constancia por escrito y serán publicadas en las formas señaladas en el punto XII anterior.

En todo caso, toda modificación al presente Código deberá ser aprobada por el Directorio de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras.