



COMISIÓN  
PARA EL MERCADO  
FINANCIERO

# INFORME NORMATIVO

## **USO DEL SISTEMAS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO COMO MEDIO PARA RESPUESTA DE REQUERIMIENTOS SOBRE RECLAMOS**

Mayo 2020

[www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl)



---

## USO DEL SISTEMAS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO COMO MEDIO PARA RESPUESTA DE REQUERIMIENTOS SOBRE RECLAMOS

Comisión para Mercado Financiero  
MAYO 2020

---

## **I. Introducción**

Conforme a las atribuciones que le confiere el artículo 5 N°2 de la Ley orgánica que la rige, la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) se encuentra facultada para “Absolver las consultas y peticiones e investigar las denuncias o reclamos formulados por accionistas, inversionistas, asegurados, depositantes u otros legítimos interesados, en materias de su competencia, determinando los requisitos o condiciones previas que deban cumplir para conocer de ellas”. Al respecto, la norma citada dispone que “Para estos efectos, la Comisión establecerá criterios y procedimientos para coordinar el trabajo entre sus diversas unidades, con el objeto de gestionar de manera eficiente las denuncias recibidas del público.”

En lo que concierne a consultas y reclamos formulados ante la Comisión respecto de bancos, cooperativas de ahorro y crédito, filiales y sociedades de apoyo al giro, además de emisores y operadores de tarjetas de pagos fiscalizadas por la CMF, la gestión y tramitación de dichas presentaciones corresponde a la Dirección de Conducta de Mercado dependiente de la Intendencia de Regulación de Bancos e Instituciones Financieras de la CMF. Para la atención de dichos reclamos e interacción con las entidades fiscalizadas se utiliza como plataforma de comunicación con estas entidades un módulo de la Extranet, instruido mediante Cartas Circulares para Bancos N°3.284 sobre Atención de consultas y reclamos del público y N°2 sobre Utilización de la Extranet institucional y gestión del proceso de calidad de información, de fecha 14 de septiembre de 2004 y 6 de mayo de 2019, respectivamente, ambas de la ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Por su parte, para la las consultas y gestión de reclamos presentados ante la Comisión respecto de entidades fiscalizadas correspondiente a los mercados de valores y seguros, se utiliza como plataforma de comunicación con las entidades fiscalizadas el Sistema de Envío de Información en Línea (SEIL), conforme a lo dispuesto por la Circular N°2.131 que imparte instrucciones sobre atención de clientes y tramitación de consultas y reclamos y lo dispuesto en la Norma de Carácter General N°314 de la CMF.

## **II. Objetivo de la Propuesta Normativa**

Con la finalidad de gestionar de manera eficiente la tramitación de los reclamos y consultas recibidas de las personas respecto de bancos, filiales y sociedades de apoyo al giro bancario, cooperativas de ahorro y crédito, y emisores y operadores de tarjetas fiscalizados por la Comisión y contribuir a la integración de los procesos, se estima conveniente homologar los sistemas en virtud de los cuales se tramitan los reclamos que son presentados por las personas ante esta Comisión. Ello contribuirá además a abordar con mayor eficiencia los temas que involucran materias transversales que atañen a instituciones bancarias y del mercado de valores y/o seguros.

Para lo anterior, resulta necesario modificar la vía de comunicación que es utilizada en la actualidad para la interacción y requerimientos de información que la Comisión

formula a los Bancos e Instituciones financieras durante la tramitación de las consultas y reclamos antes aludidos.

De esta forma, las mencionadas entidades deberán reemplazar el canal de comunicación Extranet que actualmente utilizan, por el SEIL de las instituciones fiscalizadas por la CMF correspondiente al mercado de valores y seguros.

### **III. Propuesta Normativa**

Se instruirá a bancos, filiales y sociedades de apoyo al giro bancario, cooperativas de ahorro y crédito, y emisores y operadores de tarjetas de pago fiscalizados por la Comisión, utilizar el sistema SEIL, para la recepción y envío de información relativa a reclamos y presentaciones que formulen particulares ante la CMF. Las mencionadas comunicaciones se remitirán y deberán ser contestados a través del SEIL. Adicionalmente, se ha contemplado un período de adecuación, difiriendo la entrada en vigencia de la Circular para el día 15 de junio de 2020, para aquellas instituciones financieras que cuentan con un administrador registrado para SEIL y para el día 15 de julio para aquellas que aún no han gestionado dicho trámite, con el propósito que las entidades puedan realizar los ajustes operacionales pertinentes a estos efectos.

### **IV. Diagnóstico**

La recepción de consultas y reclamos formulados ante la Comisión respecto de bancos e instituciones financieras ha aumentado progresivamente en los últimos años, lo que hace necesario adoptar las medidas que resulten pertinente para lograr una gestión adecuada y oportuna de dichas presentaciones, lo que involucra formular requerimientos de información a las instituciones objeto de dichas consultas y reclamos.

Al respecto, la normativa emitida por la ex SBIF disponía que en lo que concierne a la gestión de consultas y reclamos formulados respecto de sus entidades fiscalizadas, dicha interacción se debía realizar a través del sistema Extranet, que contemplaba un módulo utilizado para respuesta a los requerimientos que realiza esta Comisión con motivo de reclamos y presentaciones recibidas de particulares

Con todo, cabe considerar que en el contexto de la integración de la ex SBIF con la CMF a contar de Junio de 2019 y con la finalidad de lograr una gestión más eficiente de las consultas y reclamos, resulta pertinente homologar el uso de sistemas de comunicación externa con entidades fiscalizadas para la tramitación de dichas presentaciones, considerando además que algunas consultas y reclamos pueden involucrar también a otras instituciones fiscalizadas por la Comisión correspondientes a los mercados de valores y seguros. Por lo anterior, resulta pertinente definir el uso unificado del sistema SEIL como mecanismo de comunicación electrónica con entidades fiscalizadas para la atención de consultas y reclamos

## **V. Marco Normativo**

- Artículos 3° y 5° de ley Nº 18.575, orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley Nº 1/19653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en relación con el artículo 2° del D.L. Nº3.538, de 1980, respecto al principio de eficiencia y eficacia que debe regir la actuación de la Administración del Estado y el deber de autoridades y funcionarios de velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos en el debido cumplimiento de la función pública.
- Carta Circular para Bancos Nº3.284 del 14 de septiembre de 2004 como la Carta Circular para Bancos Nº2 del 6 de mayo de 2019 instruyen a los fiscalizados de la ExSBIF el uso del sistema de envío de información legal, económica y financiera a través de internet.
- Circular Nº2131 que imparte instrucciones sobre atención de clientes y tramitación de consultas y reclamos y Norma de Carácter General Nº 314 del 27 de julio de 2011 que regula la forma de uso del sistema de envío de información en línea para la presentación de información legal, económica y financiera a través de internet.

## **VI. Análisis de Impacto Regulatorio**

En la actualidad, la mayoría de los bancos e instituciones financieras fiscalizados por la CMF están interconectados a través del SEIL, por lo que el impacto del cambio normativo sería acotado y se centraría eventualmente en las horas destinadas a capacitación de usuarios de los sistemas y adecuaciones a sus plataformas tecnológicas.

En particular, del total de bancos e instituciones financieras que son objeto de un mayor número de consultas y reclamos ante la CMF, un porcentaje significativo de ellos mantienen actualmente comunicación con la CMF vía SEIL y corresponden aproximadamente al 95% de los reclamos.

Por su parte, aquellas instituciones que no mantienen actualmente conexión a SEIL, deberán incurrir en gastos de capacitación y firma electrónica, además de la gestión interna necesaria para reorganizar su trabajo, razón por la cual se contempla un periodo de vacancia en la implementación de la nueva normativa.

En tanto, en términos de beneficios se espera que el cambio normativo redunde en mejoras en cuanto a lograr una mayor eficiencia en la tramitación de consultas y reclamos formulados por particulares respecto de entidades sujeta a su fiscalización, lo que también redundaría en beneficios de dichas entidades fiscalizadas en términos de mitigar riesgos reputacionales asociados a una tramitación dilatada de consultas y reclamos sobre materias que los conciernen, lo que presenta mayor relevancia ante la fuerte alza en el ingreso del número de reclamos principalmente en contra de los bancos en el último trimestre.

## **VII. Proceso de Consulta Pública**

Esta propuesta normativa estuvo en consulta pública a partir del 3 de febrero hasta el 31 de marzo de 2020, periodo en el cual se recibieron comentarios de parte de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) relacionados con la operatividad del sistema SEIL y la fecha de entrada en vigor de la propuesta normativa.

Refiriéndose al detalle de los comentarios recibidos, se dan a conocer a continuación junto con la respuesta dada por parte de esta Comisión.

1. **Rol usuario y rol administrador.** Actualmente, la creación de usuarios en la Extranet involucra perfiles diferenciados. Por un lado, existe un rol administrador, quien está autorizado para administrar las cuentas de los usuarios del banco, solicitar extensiones de tiempo según disposiciones de la CMF, asignar presentaciones, entre otras capacidades. Por otro, se encuentra el rol analista, quien está autorizado a utilizar la aplicación según el perfil de seguridad que tenga asignado. En la práctica, dado el volumen de casos que se tramitan en la industria y la cantidad de analistas dedicados a la resolución de los reclamos, ocurre que cada analista administra su cartera y responde directamente los casos asignados en dicha plataforma.

En este sentido, el cambio en el modo de envío a la plataforma SEIL debiera permitir que cada analista gestione directamente las respuestas y no se concentre en una sola persona la gestión y autorización, ni menos que esa persona autorizada sea solo el gerente general, tal como es el caso en algunas entidades fiscalizadas correspondiente a los mercados de valores.

**Respuesta CMF:** Tanto en sistema extranet como en sistema SEIL existen roles diferenciados entre administrador y usuarios.

2. **Asignación de requerimientos.** En el módulo de la Extranet actualmente empleado por los bancos, es posible asignar los requerimientos a los diferentes analistas. Si esta asignación no es posible en la plataforma SEIL dificulta la administración y validación con la asignación de los requerimientos del banco.

**Respuesta CMF:** En el caso del sistema SEIL, los requerimientos de información por parte de CMF se hacen por oficio y se comunica a quien el Directorio o Gerente General haya designado para tales efectos, previa configuración por parte del **Usuario Administrador** del usuario SEIL en cuestión.

3. **Gerencia General.** La norma de carácter general N°314 indica que es responsabilidad de la Gerencia General firmar los formularios de autorización de los usuarios administradores, lo que en la práctica puede resultar extremadamente burocrático. Por tanto, se solicita que la asignación y administración no recaiga en la Gerencia General, y que pueda existir más de un usuario administrador.

**Respuesta CMF:** Al igual que la Extranet lo único que debe firmar el Gerente General es la autorización del Usuario Administrador, que en el caso de la EXTRANET también ocurre, de acuerdo a lo que señala su manual.

Esta situación está regulada en la Circular N°3.284 de 14.09.2004 “Atención de consultas y reclamos del público” la que en el numeral 4 dispone que el Gerente General podrá designar un funcionario distinto que deberá tener las atribuciones necesarias para firmar en representación del Banco todas las respuestas que la entidad envíe a este Organismo, las cuales deberán ser dirigidas al Directora de Conducta de Mercado.

4. **Funcionalidades de la plataforma.** Al desconocer el funcionamiento de la plataforma SEIL, se solicita confirmar si las actuales funcionalidades de la Extranet se mantienen. En particular, para aquellas entidades bancarias que no cuentan con la plataforma SEIL sería de utilidad contar con algún instructivo para revisar las pantallas de SEIL y los procedimientos asociados a los roles de los diferentes usuarios.

**Respuesta CMF:** Se distribuirá un Manual que contiene todas las funcionalidades de SEIL. Además, los fiscalizados tendrán un soporte técnico para coordinarse adecuadamente en la operatividad de este sistema.

5. **Token.** Precisar si el actual token para firma electrónica se mantendrá para la firma de las presentaciones por parte del Banco. Por último, considerando las dificultades operacionales asociadas a la implementación de la plataforma SEIL, sumado a la contingencia sanitaria que actualmente afecta a nuestro país, estimamos que la fecha de entrada en vigor de la propuesta normativa no resulta muy holgada, requiriéndose eventualmente un mayor plazo de implementación.

**Respuesta CMF:** La forma electrónica continuará funcionando de la misma manera que lo hace en la actualidad. Por último, cabe señalar que una gran cantidad de fiscalizados ya operan por esta vía de comunicación con la CMF