

**CIRCULAR N° 2.258**

**Bancos  
Sociedades de Apoyo al Giro  
Cooperativas  
Empresas Emisoras de  
Tarjetas de Pago  
Empresas Operadoras de  
Tarjetas de Pago**

Santiago, 25 de mayo de 2020

**Uso del Sistemas de Comunicación Electrónica de la  
Comisión para el Mercado Financiero como medio para  
respuesta de requerimientos sobre reclamos.**

Como es de su conocimiento, la Comisión para el Mercado Financiero cuenta con una plataforma Extranet de comunicación electrónica con las instituciones financieras cuya fiscalización recaía en la ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, que es utilizada tanto para la recepción de información como para su envío. Un módulo de dicho sistema es actualmente utilizado para respuesta a los requerimientos que realiza esta Comisión con motivo de reclamos y presentaciones recibidas de particulares, conforme a lo instruido mediante Circular N°3.284 para bancos, de 14 de septiembre de 2004, y la Circular N°116 para cooperativas, de 16 de septiembre de 2004, ambas de la citada ex Superintendencia.

Asimismo, a través del tiempo, dicho sistema también se hizo extensivo a otras entidades fiscalizadas, tal como se indica en la Carta Circular, de 6 mayo de 2019, dirigida a bancos, cooperativas, sociedades de apoyo al giro, empresas emisoras de tarjetas de crédito y empresas operadoras de tarjetas de pago.

Por su parte, esta Institución dispone además del Sistema de Envío de Información en Línea (SEIL) que es utilizado por otras entidades que se encuentran sujetas a su fiscalización.

Al respecto, esta Comisión con el propósito de avanzar hacia una gestión más eficiente y uniforme en el proceso de atención y respuesta a dicha clase de requerimientos, ha resuelto

que los reclamos y presentaciones de particulares se remitirán y deberán ser contestados a través del SEIL, a contar del día 15 de junio de 2020, para aquellas instituciones que ya cuentan con conexión a SEIL y a contar del día 15 de julio de 2020 para aquellas que aún no se encuentran adheridos a dicho sistema, debiendo en el intertanto seguir utilizándose Extranet para dichos fines.

Con el objetivo de que cada institución realice la adecuada habilitación e implementación del SEIL y además adopte las medidas necesarias para asegurar su correcta utilización, se deberán observar las disposiciones contenidas en la Norma de Carácter General N°314 emitida por la entonces Superintendencia de Valores y Seguros con fecha 27 de julio de 2011 y sus modificaciones.

El uso del SEIL para los requerimientos indicados en la presente Circular, es sin perjuicio de que con posterioridad a la fecha que se señala para su implementación, se pueda instruir otra modalidad por la Intendencia respectiva, conforme a los sistemas de comunicación electrónica habilitados al efecto por esta Comisión.



Joaquín Cortez Huerta  
Presidente  
Comisión para el Mercado Financiero

ID: 309512

