

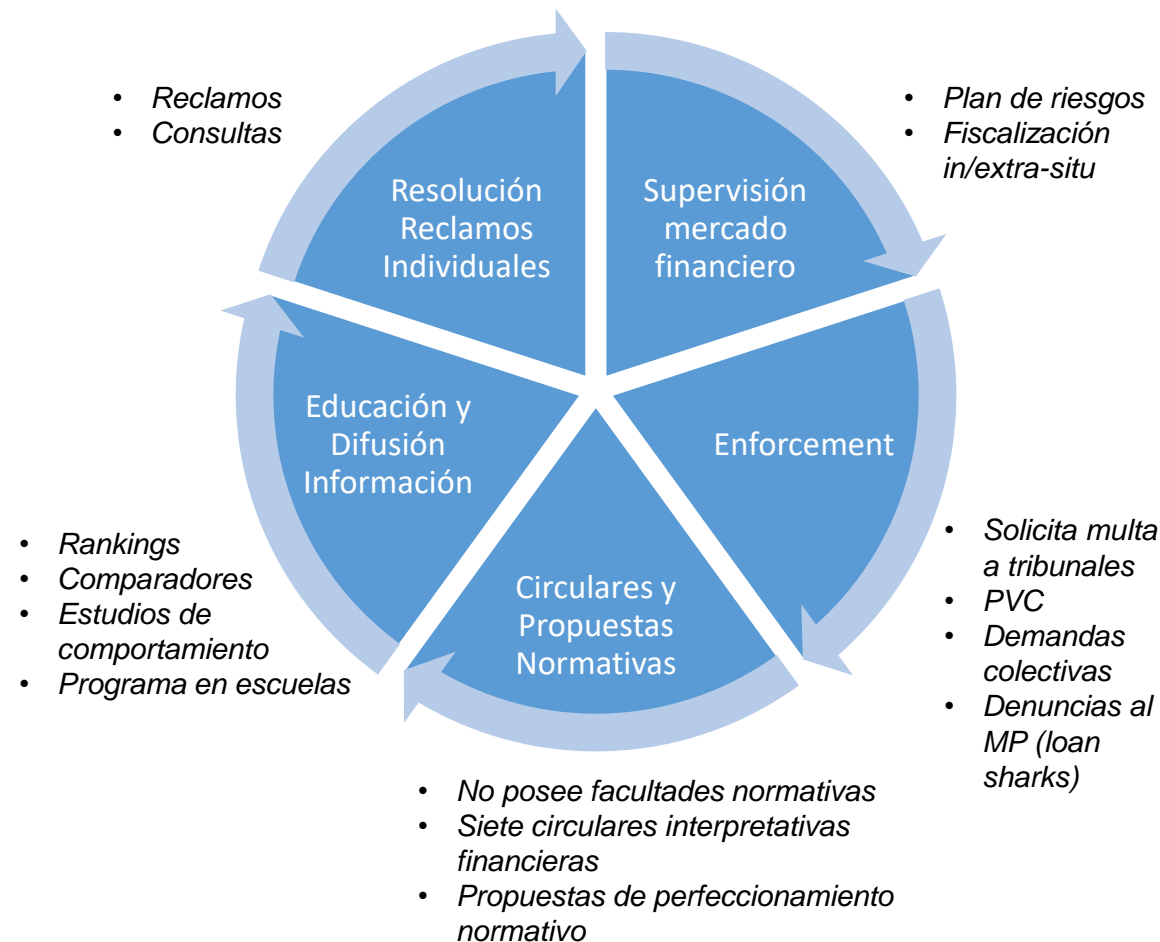
**7º Conferencia sobre Desarrollo y
Estabilidad Financiera
CMF - Banco Mundial**

Jean Pierre Couchot
Sub Director Nacional
26 Agosto 2022

SERNAC y la Protección de Consumidores Financieros

- ❑ El Informe nos **recomienda iniciar una revisión del sistema regulatorio y de supervisión en materia de protección del consumidor financiero**. Para ello, es conveniente un balance de las acciones emprendidas. (**Recom. 12**)
- ❑ En el mercado financiero, las labores de supervisión financiera son realizadas por una subdirección especializada, mientras que los procesos transversales son realizados por equipos transversales (v.gr. enforcement y resolución de reclamos)
- ❑ Desde 2012 se ha ampliado considerablemente el catálogo de normativa en consumo financiero bajo supervisión de SERNAC. El año 2018 se fortalecieron las potestades fiscalizadoras del SERNAC.

Diagrama. Áreas de acción y principales herramientas en supervisión/enforcement



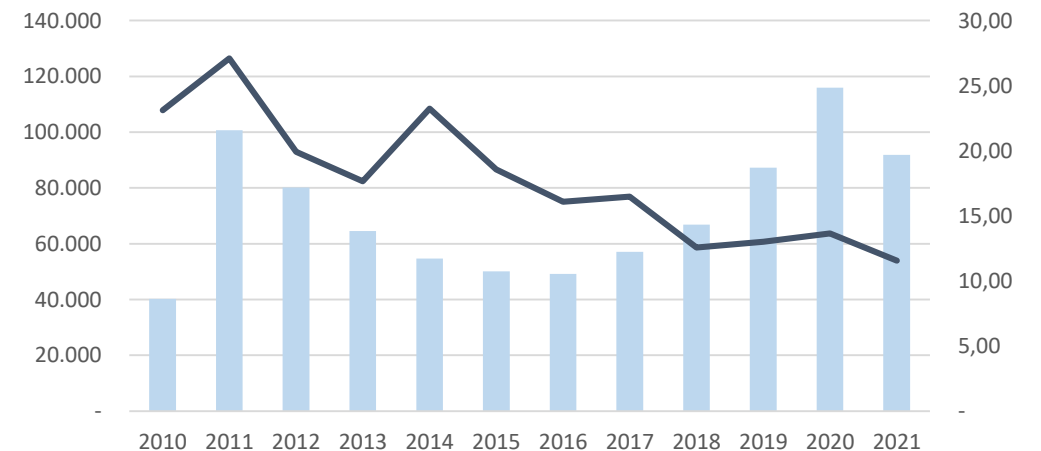
Resolución de Reclamos

- ❑ Anualmente SERNAC gestiona aprox. **98 mil reclamos** financieros. El 46% de ellos son acogido por el proveedor, en un tiempo promedio de 13 días.
- ❑ Aunque no existe una obligación legal de registro, más de **650 proveedores financieros interoperan** con plataforma SERNAC para la recepción y envío de información.
 - Reclamos se concentra en banca (42%), retail finan. (31%) y seguros (15%). Cajas, cooperativas y créd. automotriz (2% respectivamente) y otros proveedores financieros (5,3%).
 - Por su naturaleza, la identificación y registro de “prestamistas informales” (loan sharks) es compleja.
 - Es relevante **avanzar en exigir el registro y autorización previa de todo proveedor de crédito (Recom. 11).**

Diagrama. Sub-mercados financieros supervisados

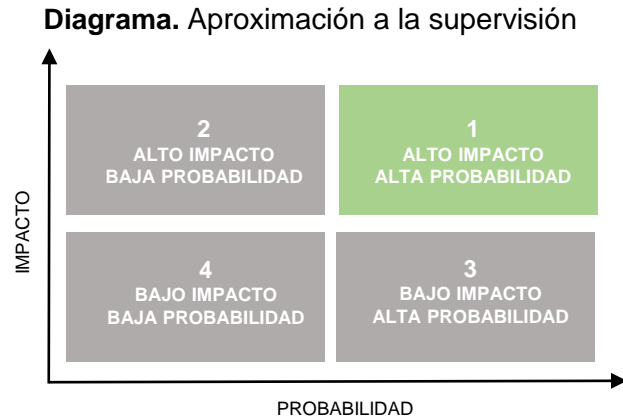


Gráfico. Evolución número de reclamos financieros y días promedio de tramitación 2010-2021



Supervisión y enforcement en consumo financiero

- La Ley 20.081 de 2018 fortaleció las potestades fiscalizadoras. Como resultado, SERNAC estructura su actividad de supervisión en base a un plan anual de riesgos y un sistema de alertas de reclamos (*red flags*) basado en tecnología (*suptech*)



- Desde Ley 20.081, PVCs financieros han significado MM\$25 en reparaciones y se han presentado 14 demandas colectivas.
- Previamente, desde 2011 se han logrado **MM\$385 en reparaciones**, vía 43 mediaciones colectivas (MM\$5,2), 17 juicios colectivos ejecutoriados (MM\$370) y 296 JIGs financieros con multa o reparación

Tabla. Supervisión financiera desde Ley 20.081

Inspecciones	Promedio anual proveedores
Extra-Situ	259
In-situ	13 (pre-Covid)

Monitoreo transversal proveedores

Portabilidad financiera	Mensual
Ley de Fraude	Semestral
Alzamiento garantías	Anual

Tabla. Enforcement financiero desde Ley 20.081

	Procedimiento Voluntario Colectivo	Demandas Colectivas
N° de casos	21	14
Reparación	MM\$25 Beneficiados: 47 mil	Pendiente

Diagnósticos compartidos en materia de Sobreendeudamiento y Supervisión

Perfeccionar regulación sobre evaluación solvencia e idoneidad

Pendiente reglamento sobre análisis de solvencia

SERNAC priorizará supervisar la discriminación arbitraria en evaluación crediticia

Priorizar supervisión de prácticas de cobranza

2019 Circular Interpretativa sobre Cobranza

2019-21 Fiscalizaciones, demandas colectivas (9) y PVCs (2)

2022 Fiscalizaciones en curso de nueva norma cobranza (Ley 21.320). Reglamento pendiente

Supervisión de marketing, venta de seguros, créditos y ventas atadas/conjuntas

2019 Circular Venta Atada/Conjunta y Plataforma “No Molestar”

2019 -20 PVCs (3) y demando colectiva (1) por brechas en ventas de seguro asociado a crédito.

Conclusiones

- El Informe presenta desafíos relevantes para la prevención del sobreendeudamiento y la supervisión de la normativa sobre consumo financiero.
- El SERNAC ha venido estructurando su trabajo en áreas de riesgo que destaca el informe, pero aún tenemos mucho por hacer.
- Para ese fin, la coordinación entre supervisores es relevante. El Convenio 2021 entre SERNAC y CMF avanza en ese sentido, por lo que debemos seguir profundizando ese trabajo.
- Debemos permanentemente revisar nuestra regulación y prácticas de supervisión conforme a las mejores prácticas comparadas sobre protección del consumidor.

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

