

**REF: EJECUTA ACUERDO DEL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO QUE APRUEBA CIRCULAR QUE INSTRUYE A LAS EMPRESAS BANCARIAS Y OTRAS ENTIDADES FISCALIZADAS, EL USO DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA DE ESTA COMISIÓN COMO MEDIO PARA RESPUESTA DE REQUERIMIENTOS SOBRE RECLAMOS.**

---

RESOLUCION N° 2935

Santiago, 25 de mayo de 2020

**VISTOS:**

Lo dispuesto en los artículos 5° números 1, 2 y 20 número 3 y 21 del D.L. N°3.538, que Crea la Comisión para el Mercado Financiero; en el D.F.L. N° 3, de 1997 del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos; en el D.F.L. N°2 del Ministerio de Hacienda del año 2019; en el D.F.L N° 1/19.653, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2001, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de la Administración del Estado; en el artículo 17 de la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión para el Mercado Financiero, aprobada mediante Resolución Exenta N° 3100 de 2019; en el Decreto Supremo N°437 del Ministerio de Hacienda del año 2018.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, mediante Circular para Bancos N°3.284 sobre Atención de consultas y reclamos del público y Carta Circular 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, se instruyó a las instituciones financieras cuya fiscalización recaía en la ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras el uso de la plataforma Extranet de comunicación electrónica de ese Organismo, tanto para la recepción de información como para su envío. Un módulo de dicho sistema permite dar respuesta a los requerimientos que se realizan con motivo de reclamos y presentaciones recibidas de particulares.

2. Que, de conformidad a lo establecido en la Ley N° 21.130 y lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 2 del Ministerio de Hacienda, de 2019, dictado con ocasión de la citada ley, a contar del 1° de junio de 2019, la Comisión para el Mercado Financiero asumió las competencias de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, determinándose con esa misma fecha la supresión de esta última Institución.

3. Que, por su parte, la Comisión para el Mercado Financiero dispone con antelación a su integración con la ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, del Sistema de Envío de Información en Línea (SEIL) que permite el reporte e intercambio de información con entidades fiscalizadas.

4. Que, esta Comisión acorde a las atribuciones que le son conferidas por el numeral 2 del artículo 5° del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, se encuentra facultada para absolver consultas y peticiones e investigar las denuncias o reclamos formulados por accionistas, inversionistas, asegurados, depositantes y otros legítimos interesados, en materias de su competencia.

5. Que, de acuerdo al numeral 1 del artículo 5 de su ley orgánica, el Consejo puede dictar las normas para la aplicación y cumplimiento de las leyes y reglamentos y, en general, dictar cualquier otra normativa que de conformidad con la ley le corresponda para la regulación del mercado financiero.

6. Que, acorde con los artículos 3° y 5° de ley N° 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 N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en relación con el artículo 2° del D.L. N°3.538, de 1980, consagran el principio de eficiencia y eficacia que debe regir la actuación de los organismos que integran la Administración del Estado; así como 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 que se les encomienda.

7. Que, de acuerdo con el numeral 1 del artículo 5°, en relación con el número 3 del artículo 20° del D.L. N°3.538, la normativa que imparta el Consejo de la Comisión deberá contener los fundamentos que hagan necesaria su dictación, incluyendo una definición adecuada del problema que se pretende abordar, la justificación de la intervención regulatoria, la evaluación del impacto de dicha regulación, así como aquellos estudios o informes en que se apoye, en los casos que corresponda o sea posible. Además, el referido numeral establece que dicha normativa deberá ser objeto de una consulta pública.

8. Que, en el contexto de la integración de la ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y la Comisión para el Mercado Financiero y con el propósito de unificar el proceso de atención de reclamos y respuesta a dicha clase de requerimientos por parte de las empresas bancarias y de otras entidades fiscalizadas, se ha estimado necesario establecer un sistema único de comunicación electrónica con esta Comisión, el que permitirá que los reclamos y presentaciones de particulares se remitan y contesten a través del sistema SEIL.

9. Que, en virtud de lo anterior, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°168, del 30 de enero de 2020, acordó poner en consulta pública a contar del 03 de febrero y hasta el 31 de marzo de 2020, ambas fechas inclusive, la propuesta normativa.

10. Que, corresponde al Consejo ejercer la facultad de dictar las circulares y demás normativa que se requiera conforme al artículo 20 N° 3 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980.

11. Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N° 184 de 22 de Mayo de 2020, acordó publicar con vigencia a partir del 15 de junio y 15 de julio del presente año, la normativa que instruye a las empresas bancarias y a otras entidades fiscalizadas, hacer uso del Sistema de Envío de Información en Línea (SEIL) como medio para respuesta a los requerimientos sobre reclamos, dependiendo la fecha de entrada en vigencia si las entidades fiscalizadas cuentan o no con conexión al sistema SEIL

12. Que, en lo pertinente, el artículo 17 de la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión dispone que *“dichos acuerdos podrán llevarse a efecto una vez emitido por el Ministro de Fe un certificado del acuerdo, sin esperar la suscripción del Acta por los comisionados presentes en la Sesión. Dicho certificado se citará en el acto o resolución que formalice el acuerdo”*. En virtud de lo anterior, se emitió el certificado de 22 de mayo de 2020 suscrito por el Sr. Secretario, donde consta el referido acuerdo.

13. Que, conforme a lo dispuesto en el inciso séptimo del artículo 3° de la Ley N° 19.880 y del N° 1 del artículo 21 del D.L. N°3.538, corresponde al Presidente de la Comisión ejecutar y dar cumplimiento a los acuerdos adoptados por el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero.

**RESUELVO:**

Ejecútese el acuerdo del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, adoptado en Sesión Ordinaria N° 184 de 22 de mayo de 2020, que aprueba la normativa que dispone el uso de los sistemas de comunicación electrónica con que cuenta esta Comisión como medio para respuesta de requerimientos sobre reclamos a empresas bancarias y otras entidades fiscalizadas, cuyo texto completo se encuentra adjunto a esta resolución, así como el informe normativo que contiene los fundamentos que hacen necesaria su dictación; y se entienden formar parte de la misma.

Anótese, Comuníquese y Archívese.



Joaquín Cortez Huerta  
Presidente

Comisión para el Mercado Financiero

ID: 309514

