



OFORD.: N°5632  
Antecedentes.: Su solicitud de acceso a información pública N°AE009T0001441, de 30 de diciembre de 2020.  
Materia.: Respuesta solicitud de acceso a información pública.  
SGD.: N°2021010030985  
Santiago, 27 de Enero de 2021

De : Comisión para el Mercado Financiero  
A : José Luis Olguín Espinoza - Caso(1339297)

---

A través de su solicitud de acceso a la información pública del antecedente, usted ha requerido dentro del marco de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo primero de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, en adelante "Ley de Transparencia", lo siguiente:

*"Solicita informe de la revision de la consulta web codigo 1272512 la cual se ingreso por tercera vez la misma consulta el dia 17.09.2020 y no ha sido respondida hasta la fecha, comentar que se llamó mediante el call center en varias ocasiones donde las personas ALTAMENTE preparadas me indican que solo hay que esperar y para remate se esta revisando por que los montos por pagar y el mismo cuadro de pagos "no necesariamente esta bien calculado" por eso se deriva al area encargada de 3 meses no ha podido hacer un calculo, todo lo que estoy pidiendo lo hice en menos de 1 hora, pero le toma meses dar una respuesta? insolito. y ademas considerar que esta es la tercera solicitud via web que se ingresa ya que las anteriores fueron respondidas de manera deficiente. describo por que esta respondida de manera deficiente para hacerles la pega facil: 1.- me indican que mi deuda es de [...] en TODAs las respuestas, este [...] ya contempla el [...]. Espero no se hayan perdido Pero el problema viene cuando se hacen calculos haciendo la suma simple (que se puede hacer en excel que para los que no conocen y leen esto es una hoja para calculos que debe tener su computador y tambien se puede online) sumar simplemente la cantidad de cuotas por el valor y me da un total de [...] desde hace mas de 8 meses vengo solicitando esta informacion de donde sale la diferencia entre estas dos... el banco me dice en contrato de apertura de credito... ok... se busca y no indica nada de esto... ingresa me dice que esta en "tasa" ok... se busca y no se encuentra nada de esto, se recurre a Sernac para transparentar la informacion con el banco... el banco indica que efectivamente mi deuda es de [...] y esto incluye el [...]. respuestas que se han repetido por meses y no me informan de donde sale esta diferencia y donde indica que me cobraran algo extra al [...]. porfavor separar los montos indicados...separarlos uno es lo que informa el banco y otro lo que se refleja en cuadros de pago... el credito*

*inicial fue de [...] no me pueden estar aumentando un [...] del credito en intereses fantasmas que no aparecen ni para ustedes ni para el banco... por que seamos honesto esto no está... y asi como yo deben haber muchos... 2- solicito textual que me indiquen el extracto del contrato donde señala que se pagaran intereses y comisiones primero que la amortizacion del capital... esto significa un perjuicio y dolo a la ley del consumidor ya que no pueden hacer algo arbitrario sin notificarlo al usuario. ante lo anterior tambien nuevamente las respuestas estupidas no se dejan esperar. nuevamente citan textos de incluso bases que no estan ni firmadas las mismas niquiera señalan la forma de determinar los pagos... esto significa perjuicio y es constitutivo de delito bancario por que al optar por un prepago total del credito magicamente el credito no bajó nada... ya que pague solo intereses y comisiones por ende los intereses "futuros" son practicamente inexistentes. 3- HAN PASADO 2 meses para hacer un calculo simple...CALCULO SIMPLEEEEE 4- se solicita transparentar el estado de las consultas ante lo que el callcenter retiene al usuario indicandole que no hay telefonos... estan incomunicados y no hay jefe con correo electronico... se mandan palomas? 5- el calculo y montos asignados deben estar claros desde un principio ante algo que pago mensualmente y no hay manera de congelar el pago ante claramente inoperancia de las empresas e instituciones publicas". (sic)*

En relación con su solicitud de acceso a la información, previamente singularizada, cumplimos con informarle que el reclamo citado en su presentación se encuentra en proceso de tramitación.

Por lo anterior, se deniega el acceso a los antecedentes requeridos, configurándose a su respecto la causal de reserva dispuesta en el artículo 21 número 1 letra b) de la Ley de Transparencia, en atención a que los documentos previamente enunciados forman parte de un proceso que se encuentra en curso o abierto, toda vez que no cuentan con un oficio o resolución de término. De este modo, corresponde denegar el acceso a los documentos que conforman dicho proceso, por cuanto, de acuerdo con la disposición citada, constituyen información de carácter reservada "los antecedentes o deliberaciones previas a la adopción de una resolución, medida o política, sin perjuicio que los fundamentos de aquéllas sean públicos una vez que sean adoptadas".


Finalmente, en caso de vencimiento del plazo de respuesta o denegación de la petición, usted podrá interponer amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia dentro del plazo de 15 días hábiles contados desde la notificación del presente oficio, de conformidad a lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Transparencia.

Visto lo expuesto, esta Comisión ha cumplido con otorgar respuesta a su solicitud de acceso a la información dentro del plazo establecido en el inciso primero del artículo 14 de la Ley de Transparencia.

Firma por orden del Presidente de la Comisión para el Mercado Financiero, en conformidad con lo dispuesto en la Resolución Exenta N° 3548, de 2020.

Saluda atentamente a Usted.



  
**GERARDO BRAVO RIQUELME**  
SECRETARIO GENERAL  
POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA  
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

Oficio electrónico, puede revisarlo en [http://www.cmfchile.cl/validar\\_oficio/](http://www.cmfchile.cl/validar_oficio/)  
Folio: 202156321354086efwSrpGROCTKhGGqMIfRvQztXooVUq