



--	--	--

IDENTIFICACION DEL CLIENTE

PERSONA JURIDICA : RAZON SOCIAL (*si Persona Jurídica) REPRESENTANTE LEGAL (apellidos paterno, materno, nombres) (*)

APELLIDO PATERNO (* si Persona Natural) APELLIDO MATERNO (*) NOMBRES (*)

R.U.T (*) TELEFONO 1 (*) TELEFONO 2 TELEFONO MOVIL

CALLE (*) NUMERO (*) BLOCK - TORRE VILLA - DEPTO. - OF. REGION (*)

COMUNA (*) CIUDAD (*) EMAIL

IDENTIFICACION DEL BANCO A QUIEN SE DIRIGE EL RECLAMO

BANCO (*) SUCURSAL (*) AREA CIUDAD (*)

NOMBRE DEL EJECUTIVO DE CUENTA O CONTACTO EN EL BANCO TELEFONO FAX

IDENTIFICACION DEL RECLAMO

PRODUCTO O SERVICIO RECLAMADO (*) MONTO DEL RECLAMO (*)

Cta. Cte. Tarj. Cred. Otro (especificar) MONEDA (\$,UF) MONTO

L. Cred. Prestamo

DESCRIPCION DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTE RECLAMO (Si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa) (*)

PETICION CONCRETA QUE SE SOMETE AL CONOCIMIENTO Y RESOLUCION DEL DEFENSOR DEL CLIENTE (*)

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

DOCUMENTOS OBLIGATORIOS (*)

1.- COPIA CARTA RESPUESTA DEL BANCO
2.- FOTOCOPIA DEL RUT DEL CLIENTE (ambas caras)
3.- MANDATO (si se actúa por cuenta de un tercero)
4.- Carta de reclamo enviada al Banco

DOCUMENTOS ADICIONALES (detallar) (*)

Los campos de este formulario designados con asterisco (*) tienen carácter de obligatorios. Su omisión será motivo de rechazo del presente reclamo.

DECLARACION DEL CLIENTE

Por la presente declaro conocer y aceptar el Reglamento de Defensoría del Cliente contenido en el reverso del presente documento. Asimismo autorizo expresamente al Banco a entregar al Defensor del Cliente designado para conocer este caso, toda la información y los antecedentes relativos a mis operaciones con el banco, incluso aquellas que están amparadas por normas sobre Secreto o Reserva bancaria. Declaro estar en conocimiento y aceptar expresamente que, en caso de pronunciarse por parte del Defensor del cliente una resolución favorable a mi parte, el Banco tendrá derecho a exigir, como condición para su cumplimiento, la suscripción de un documento de Renuncia de Acciones y Finiquito. La información proporcionada e el presente Documento es veraz. Acepto que las notificaciones que se generan en este proceso puedan ser cursadas por vía telefónica o correo electrónico, a la dirección de e-mail: antes indicada.

FIRMA DEL CLIENTE

USO EXCLUSIVO Banco

SUCURSAL, FECHA Y TIMBRE BANCO

NOMBRE FUNCIONARIO BANCO

USO EXCLUSIVO ABIF

FECHA, FIRMA Y TIMBRE ABIF

USO EXCLUSIVO ABIF

D.C. Devolución sin fallo Resolución

DC: Observaciones relevantes de la resolución (adjuntar carta formal)

FIRMA DEL DC

FECHA

REGLAMENTO DEFENSORIA DEL CLIENTE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS

Artículo de las Inhabilitaciones

El Defensor del Cliente podrá no aceptar su designación por alguna causal de inhabilidad, que deberá comunicarse a la Secretaría al momento en que se le notifique su designación, y en cuyo caso, la Secretaría procederá a la designación de otro Defensor del Cliente.

Artículo De las materias

El Defensor del Cliente conocerá de los reclamos relativos a una o más operaciones bancarias que en su conjunto no excedan de 600 Unidades de Fomento.

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Defensor de Cliente y por consiguiente, no son materias reguladas por el presente reglamento, las siguientes:

a) Las cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en sede judicial o arbitral o por las autoridades y/u organismos públicos en el ámbito de su competencia.

b) Las reclamaciones que incidan en materias o asuntos que no sean del giro bancario, como las relaciones del Banco con sus proveedores de bienes y servicios, empleados, directivos y accionistas en cuanto tales.

c) Las reclamaciones en que se persigan indemnizaciones por lucro cesante, daño moral y aquellas derivadas de responsabilidad extra contractual.

d) Las cuestiones relacionadas al otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza, concesión de prórrogas o reprogramaciones, apertura de cuentas corrientes, de ahorro o a la vista y en general cualquier materia relativa a la facultad discrecional de los Bancos de convenir libremente los términos de las operaciones y servicios bancarios.

e) Las cuestiones no susceptibles de ser cuantificadas en dinero.

Artículo del Procedimiento

La decisión de someter al conocimiento y competencia de un Defensor del Cliente es enteramente voluntaria para el Cliente, y sólo podrá ser formulada dentro de un año después de haberse reclamado por escrito directamente ante el Banco respectivo sin obtener una respuesta favorable, o habiendo transcurrido 30 días sin obtener respuesta. El procedimiento será gratuito para el Cliente y se ajustará a las disposiciones del presente Reglamento.

El Defensor del Cliente que conocerá de un determinado asunto, será aquel que le corresponda según la distribución que la Secretaría Administrativa efectúe en los términos del presente Reglamento.

El Defensor del Cliente estará obligado, respecto de terceros, aguardar estricta reserva de los antecedentes e información que consten del proceso; sin perjuicio de los requerimientos que formule la autoridad competente.

El Defensor del Cliente resolverá de acuerdo a la normativa dictada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y a los usos y prácticas bancarias.

El procedimiento materia de este reglamento se desarrollará en la ciudad de Santiago. Las actuaciones deben efectuarse en lugar, días y horas hábiles. Las horas hábiles serán aquellas que median entre las nueve y las dieciocho horas de los días hábiles bancarios.

Para los efectos del procedimiento que establece el presente Reglamento, las notificaciones de las resoluciones del Defensor del Cliente se practicarán mediante el envío de carta certificada dirigida al domicilio que las partes hubiesen señalado en el reclamo. La resolución respectiva se entenderá notificada al tercer día contado desde la fecha de la entrega de dicha carta al correo.

En todo caso, las partes podrán convenir que las notificaciones se practiquen mediante la utilización de los mecanismos de comunicación automatizados que al efecto éstas acuerden, debiendo constar la aceptación del Cliente.

Conjuntamente con el reclamo, el Cliente deberá acompañar todos los documentos que apoyen su reclamación.

El reclamo se deberá presentar a través de cualquier sucursal del Banco en contra de quien se dirige el respectivo reclamo. Para estos efectos deberá solicitar a la correspondiente Sucursal que se proceda a timbrar la colilla del respectivo formulario dejándose constancia de la fecha.

Recibido el reclamo por el Defensor del Cliente designado, éste decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia. Si estimare que no lo es, denegará su admisión a trámite, comunicando su decisión al Banco y a el Cliente. Rechazada la admisión a trámite de una reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo.

Si el Defensor del Cliente estimare que el reclamo respectivo es de su competencia en conformidad a lo señalado en el párrafo precedente, acto seguido y de oficio, deberá cerciorarse de la respuesta desfavorable del Banco o, en su caso, del transcurso del plazo de 30 días indicado en el artículo 6°. En el evento de existir respuesta favorable por parte del Banco, el Defensor del Cliente ordenará archivar los antecedentes. De no haber transcurrido íntegramente el plazo indicado, el Defensor del Cliente Suspenderá el procedimiento hasta el vencimiento de dicho plazo.

Si del análisis y averiguaciones que el Defensor del Cliente practique en los términos de este artículo, apareciere alguna materia que, en su opinión, fuere de interés general o público, podrá disponer que dichos antecedentes y circunstancias sean puestas en conocimiento de los Bancos y/o de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, remitiendo al efecto un informe escrito.

En todo caso, terminará extraordinariamente el procedimiento materia de este Reglamento, en el evento que con posterioridad a la resolución que lo admita a tramitación, el Cliente ejerza acciones judiciales relacionadas a la misma materia que es objeto del reclamo en trámite.

El reclamo y la resolución que lo admita a tramitación se notificarán por carta u oficio al Banco. El Banco deberá formular sus descargos en el plazo de 15 días.

Dentro de ese mismo plazo, el Banco podrá, por razones fundadas, solicitar al Defensor del Cliente, una prórroga por hasta 15 días.

La respuesta al reclamo deberá ser presentada por escrito.

Conjuntamente con la respuesta, el Banco deberá acompañar todos los documentos y registros necesarios para una mejor resolución del conflicto.

Dentro de los diez días siguientes al vencimiento del plazo indicado en el artículo 17°, o de la prórroga en su caso, habiéndose evacuado la respuesta del Banco o sin ella, el Defensor del Cliente deberá resolver si la causa queda en estado de dirimirse o si resulta necesario la práctica de diligencias adicionales. La resolución que decrete la práctica de diligencias adicionales deberá señalar con precisión cada una de ellas, estableciendo un plazo para su materialización, el que no podrá ser superior a 20 días.

Vencido este último plazo, habiéndose o no practicado las diligencias decretadas, se entenderá que la causa se encuentra en estado de dirimirse.

El Defensor del Cliente deberá resolver el reclamo dentro de los quince días siguientes al momento en que la causa se encuentre en estado de dirimirse, debiendo dicha resolución ser fundada y formulada por escrito. En ningún caso se podrán imponer multas al Banco u ordenarle el cumplimiento de obligaciones por equivalencia.

En todo caso, el Defensor del Cliente podrá, en cualquier estado del proceso llamar a las partes a conciliación proponiendo las bases de una solución del conflicto. Las opiniones que emita el Defensor del Cliente, en el acto de la conciliación, no lo inhabilitarán para seguir conociendo del reclamo.

La resolución que el Defensor del Cliente emita se notificará a el Cliente por carta certificada y al Banco del mismo modo o por oficio.

El Banco deberá cumplir la resolución que el Defensor del Cliente formule en caso que le sea desfavorable, dentro del plazo de 10 días. El Banco deberá comunicar al Defensor del Cliente dicho cumplimiento dentro de 3 días siguientes al vencimiento del plazo anterior. En su caso, el Defensor del Cliente ordenará se informe al Cliente el cumplimiento de la resolución dentro de tercero día.

La Asociación podrá modificar el presente Reglamento, con el objeto de perfeccionarlo, de acuerdo a la experiencia práctica.

INSTRUCCIONES DE LLENADO DEL FORMULARIO DE SOLICITUD DE DEFENSORIA DE CLIENTE

Consideraciones generales

El registro de 105 datos contenidos en este formulario deberán hacerse en letra imprenta mayúscula. Se solicita la mayor claridad posible para facilitar su lectura. Los campos que registran un asterisco (*) tienen carácter de obligatorios, por cuanto permitirán al Defensor del Cliente tener la información mínima para formarse una clara opinión de las materias relativas al reclamo..

Recuadro "INFORMACION DEL CLIENTE"

En este recuadro se registra la información del reclamante, ya sea este una persona jurídica por medio de su representante legal o persona natural. La dirección, el (los) teléfonos de contacto y el correo electrónico facilitarán la posterior comunicación con el cliente.

Recuadro "IDENTIFICACION DEL BANCO A QUIEN SE DIRIGE EL RECLAMO"

Si el Cliente dispone de información respecto de su Ejecutivo de Cuenta o aquella persona en el Banco que ha cursado su reclamo se deberá incluir para facilitar posteriores comunicaciones.

Recuadro "IDENTIFICACION DEL RECLAMO"

Si el cliente requiere más líneas para explicar el contexto de su reclamo puede optar por hacer una referencia a una carta e incluirla como un documento adjunto. En lo posible dicha explicación no debiera tener una extensión mayor a una hoja, de preferencia impresa en un computador.

En el acápite donde se solicita detallar el reclamo en concreto es importante que el cliente especifique clara y concisamente el objeto específico que desea sea sometido a resolución por parte del Defensor del Cliente.

Recuadro "DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN"

Al margen de los documentos obligatorios que se solicitan, el cliente podrá incluir otros documentos como una carta explicativa, cartolas, comprobantes, etc. que faciliten y apoyen la mejor comprensión del reclamo. La enumeración de estos documentos será comprobada cada vez que un sobre sea revisado y debe coincidir, de lo contrario el reclamo será rechazado.

Recuadro "DECLARACION DEL CLIENTE"

Leer detalladamente el texto y registrar su firma

Recuadro "RECEPCION BANCO/ABIF"

Deberá ser llenado dependiendo del lugar donde se esté entregando el reclamo, Banco o la ABIF

Recuadro "USO EXCLUSIVO ABIF"

La información contenida es sólo para ser registrada por la ABIF