

OF.ORD. : N° 27192
ANT. : Oficio N° 52741, de fecha
27.05.2020.
MAT. : Atención preferente por bancos a
personas de grupos de riesgo en
contexto de la actual emergencia
sanitaria.
SGD Bancos : 92018485

Santiago, 29 de junio de 2020

DE: COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

A: SEÑOR SECRETARIO DE LA H. CÁMARA DE DIPUTADOS.
CONGRESO NACIONAL DE CHILE

1. Me refiero a su Oficio del ANT., en que a instancia de la H. Diputada señora Karin Luck Urban, solicita a esta Comisión información sobre la posibilidad de adoptar una medida que permita entregar una atención preferente, mientras dure la emergencia sanitaria, a aquellos clientes que pertenezcan a alguno de los grupos de riesgo, tales como adultos mayores, personas embarazadas y enfermos crónicos, entre otros. Asimismo, insta a esta Institución a referirse acerca de la factibilidad de instruir la apertura de cajas especiales del Banco del Estado de Chile, para el pago de beneficios o bonos entregados por el gobierno a dichos grupos de riesgo, conforme se expresa en su comunicación.

2. Sobre el particular, cúpleme por su intermedio dar respuesta a la H. Diputada consultante, manifestando que la Comisión para el Mercado Financiero tiene entre sus objetivos velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del sistema financiero, acorde al mandato que le ha sido conferido en el artículo 1° del DL N°3.538, de 1980, que contiene la legislación orgánica que la rige. Lo indicado abarca propender a que las personas o entidades fiscalizadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan, desde que inicien su organización o su actividad, según corresponda, hasta el término de su liquidación; pudiendo ejercer sobre ellas la más amplia fiscalización de sus operaciones dentro del marco de atribuciones que otorga la ley según el giro de cada entidad.

3. En relación con los bancos, la fiscalización permanente prevista en la Ley General de Bancos se ejecuta bajo un modelo de supervisión basado en riesgos, que consiste en evaluar las políticas y procedimientos de que disponen las empresas bancarias para medir, ponderar y mitigar los riesgos que enfrentan en el desarrollo de su giro, de manera de que sean administrados y se adopten las medidas correctivas de forma oportuna por estos, con el propósito de salvaguardar a los depositantes y la fe pública.

4. En lo que interesa para efectos de la consulta formulada, hago presente a Ud. que toda oficina bancaria a la que el público tenga acceso directo desde la calle debe atender a todas las personas que ingresen al local, sin discriminar si se trata de un cliente habitual, ocasional o bien sólo de personas que solicitan información. Esto último no es óbice para que los bancos destinen sectores separados para la atención exclusiva de adultos mayores y embarazadas, situación que se ha hecho costumbre.


5. Adicionalmente, es del caso precisar que se ha instruido a los bancos que dispongan e implementen las medidas que resulten necesarias para asegurar su continuidad operacional en el contexto de la pandemia causada por el virus Covid-19, así como el acceso de sus clientes y público en general a los servicios y productos bancarios a lo largo de todo el país.

6. Sin perjuicio de lo anterior, se ha puesto su inquietud en conocimiento del Banco del Estado de Chile para efectos de su consideración.

7. Finalmente, esta Comisión seguirá monitoreando la situación en orden a garantizar el acceso a los servicios bancarios por parte de clientes y público en general.

Saludo atentamente a Ud.,




Luis Figueroa De la Barra
Intendente de Regulación de Bancos e
Instituciones Financieras
Por Orden del Consejo de la
Comisión para el Mercado Financiero

ID: 316987



0⁰⁰⁰⁰⁰⁰683763

<http://extranet.sbif.cl/VerificacionFirmaDigital>