

OF.ORD. : N° 27200  
ANT. : Oficio N° 52393, de 20.05.2020  
MAT. : Informa lo solicitado.  
SGD : 92018495

Santiago, 29 de junio de 2020

DE: COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

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

1. Me refiero a su Oficio singularizado en el N°1 del ANT., en que, a instancias del diputado señor Marcelo Díaz Díaz, solicita a esta Comisión informar a esa Cámara “[...] sobre las medidas que se adoptarán para asegurar y fiscalizar que los bancos del país no abusen en la reprogramación de créditos”, y en que hace referencia además a la situación particular de un cliente, según indica.

2. Al efecto, cúmpleme dar respuesta por su intermedio al H. Diputado consultante, señalando que a partir de la normativa emitida por esta Comisión, los bancos deben contar, acorde con el mercado objetivo al cual deseen servir, con políticas y procedimientos internos para evaluar el riesgo de crédito –esto es, el riesgo que asumen ante el eventual incumplimiento de una obligación contractual por parte de sus clientes– inherente a sus operaciones de préstamos y de su cartera de colocaciones; como también mantener en todo momento un nivel de provisiones –es decir, estimaciones de pérdidas que un banco efectúa al proyectar la cuantía de eventuales moras en que puedan incurrir sus clientes– suficiente para sustentar pérdidas atribuibles a incumplimientos esperados e incurridos en su cartera de colocaciones. De ahí que cada banco tenga su propia política de otorgamiento de créditos, dependiendo del riesgo que dicha entidad desee asumir.

3. Considerando lo anterior, y con motivo de la dificultad que los deudores han presentado para honrar los pagos de sus créditos producto la pandemia COVID-19, este Organismo comunicó a las instituciones financieras fiscalizadas la posibilidad de que, *ateniéndose a ciertas condiciones*, puedan implementar medidas de flexibilización de pago por parte de sus deudores, basadas en la flexibilización al tratamiento de las provisiones que dichas

instituciones financieras deben regulatoriamente observar. Todo ello, sin perjuicio de las demás alternativas que puedan ofrecer a sus clientes, conforme a sus propias políticas de crédito.

4. Sin embargo, la comunicación que autorizó la flexibilización en los pagos otorgada a las instituciones financieras fiscalizadas, a su vez, enfatizó la “[...] importancia de entregar información clara y suficiente en la comunicación al público y en las ofertas que se realicen a sus clientes para estos efectos, sobre las condiciones crediticias, situación de los seguros asociados y toda aquella que resulte relevante para que éstos puedan aceptar voluntariamente las alternativas que la entidad a su cargo opte por ofrecerles”. Además, la citada comunicación estableció un marco estandarizado de remisión de información a esta Institución, que las instituciones financieras fiscalizadas deben cumplir en el contexto de la flexibilización crediticia mencionada.

5. En razón de la información generada con base en los mecanismos expuestos en el numeral anterior, esta Comisión, en caso de que llegare a detectar anomalías, procederá conforme con sus competencias legales y, de ser procedente, derivará los respectivos casos al Servicio Nacional del Consumidor.

6. Finalmente, para efecto que la persona individualizada en su oficio -si así lo estimase- pudiera aportar antecedentes adicionales del caso para evaluar la situación dentro del marco señalado, se hace presente que esta Comisión ha dispuesto diversos canales para facilitar la atención de reclamos y consultas por parte de usuarios del mercado financiero y público en general, a través tanto de nuestras oficinas físicas, que se mantienen abiertas, como por medio del portal CMF más cerca, del sitio web institucional [www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl).

Saluda 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: 317892



0<sup>0</sup>000000<sup>0</sup>683768

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