Modifica la Ley General de Bancos en materia de terminación de contratos de servicios bancarios

Boletín N° 12975-03

Visto.-

Según dispone el artículo 63 y 65 de la Constitución Política de la República, lo indicado en la ley Orgánica Constitucional del Congreso de Nacional N° 18.918. y lo que dispone el Reglamento de la Cámara de Diputado.

Considerando:

El presente proyecto persigue mejorar el comportamiento de la Instituciones Bancarias frente al término de contratos de servicios bancarios. Propio del desarrollo financiero, por parte de los usuarios del sistema, con cliente bancarios, más consciente de sus derechos que tienen como consumidores. Para esto, los trámites de cierre de cuenta corriente y otros productos bancarios son más habituales.

Dicha situación fue detectada por la Superintendencia de Bancos a Instituciones Financieras, hoy Comisión para el Mercado Financiero, en el años 2007 por medio de la circular 3.408., la cual señaló algunas instrucciones a fin de evitar este tipo de situaciones con los clientes bancarios, identificando algunos problemas tales como:

1.) Demora por parte del Banco en cumplir con la petición del cliente, para cerrar las cuentas corriente.
2.) Falta de claridad respecto a los plazos de cierre.
3.) Cobros de gastos o comisiones de diversa índole, efectuados con posterioridad a la solicitud de cierre. Esto último es aún más grave, puesto que se efectúa un cobro posterior a que el cliente haya retirado el dinero de la cuenta. Estos cobros producen sobregiros que pueden terminar con la publicación de la morosidad por parte del cliente, sin aviso previo.

Cabe señalar, que esta situación se presenta en los cierres de productos como tarjetas de crédito, incluso en el evento de que la deuda se encuentre pagada.

Por esta razón, el presente proyecto establece la obligación por parte del banco de responder al cierre de cuentas dentro del plazo máximo de 7 días hábiles.

Por otra parte se establece la prohibición de cobro de gastos y comisiones a partir de la fecha de solicitud de cierre del contrato.

Dentro de la misma circular ya mencionada, destacan instrucciones por parte de la Superintendencia, hoy Comisión para el Mercado Financiero, tales como[1]:

a) “Ejecutar con celeridad las solicitudes de cierre presentadas por los clientes y entregarles información oportuna y suficiente por escrito acerca del plazo y condiciones para proceder al cierre voluntariamente solicitado, así como de los efectos que producirá y de las obligaciones o compromisos que pueden derivarse de esa acción para el solicitante.”

b) “Suprimir el cobro de comisiones o gastos a contar de la fecha en que se solicite el cierre e informar al cliente de los cobros que a esa fecha y por esos conceptos pudieran estar pendientes.”

c) “Abstenerse de informar como deuda vencida, los importes que habitualmente se cargan a la correspondiente cuenta y que, como consecuencia de su cierre hubieren quedado impagos, sin antes haber enviado una comunicación al cliente, notificándole esa deuda.”

d) Además, la institución bancaria debe informar al cliente sobre la conveniencia del pago de las cuotas no vencidas, así como de la cancelación de los pagos automáticos de cuentas salvo que se dejen fondos suficientes para cubrirlos.

e.) Proceder al bloqueo inmediato de las tarjetas asociadas a los productos cuyo cierre se solicita (tarjetas de crédito y débito) e inutilizarlas en presencia del cliente, dejando constancia de ello.

Por tanto, los siguiente diputados y diputadas de la República, vienen en suscribir el presente proyecto de ley.

PROYECTO DE LEY

ARTÍCULO ÚNICO: Para agregar un nuevo artículo al DFL N° 3 del año 1997 del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, sistematizado y coordinado de la Ley General de Bancos y de otros Cuerpos Legales que señala lo siguiente:

“Artículo 69 bis: Respecto de la terminación de contratos de servicios bancarios, las entidades reguladas por la presente ley deberán proceder a entregar por escrito, o en su defecto por la vía más expedita, al cliente toda la información pertinente para asistirlo en ese procedimiento y resolver las dudas que se presenten.

1 https://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/norma_6432_1.pdf

El término del contrato de servicios bancarios deberá completarse dentro del plazo de siete días hábiles contados desde la solicitud por parte del cliente

Queda prohibido el cobro de gastos y de comisiones de cualquier naturaleza, contado desde la terminación del contrato.

Terminado el proceso de los servicio bancarios y pagadas todas las obligaciones que se adeuden, la Institución bancaria o Financiera deberá entregar al cliente todos los instrumentos de garantía que hubiere suscrito, como también los documentos que contengan los antecedentes personales y comerciales del cliente”

Renato Garín González.

H. D. de la República