Asociación Retail Financiero

ACUERDO BUENAS PRÁCTICAS

EN MATERIA DE GESTIÓN Y RESPUESTA ANTE RECLAMACIONES DE CLIENTES

ASOCIACIÓN GREMIAL DE LA INDUSTRIA

DEL RETAIL FINANCIERO A.G.

Santiago, octubre de 2023

I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES.

En línea con nuestro propósito de facilitar la vida de las personas y promover el desarrollo sostenible de la industria, la Asociación Gremial de la Industria del Retail Financiero A.G. (en adelante, "la Asociación") vela permanentemente por promover relaciones íntegras, transparentes y de respeto mutuo de sus asociados hacia sus clientes.

Un pilar fundamental para el buen desarrollo del sector financiero en el país es la necesidad de mantener y fortalecer la confianza de los clientes y el público en general en las instituciones financieras. Por ello, dada la importancia del tratamiento de las reclamaciones como un aspecto central de la relación con los consumidores, consideramos oportuno establecer un marco de autorregulación sobre el particular.

Desde siempre los miembros de nuestra Asociación han trabajado por mantener altos estándares de calidad y servicio, y desde sus orígenes nuestra industria se constituyó en un actor clave en el proceso de inclusión financiera de los chilenos, entregando servicios financieros esenciales a la ciudadanía, que se han traducido en mayor bienestar para millones de familias. Nuestros asociados se destacan por brindar servicios con altos estándares de calidad y eficiencia, logrando responder a más del 98% de los reclamos de nuestros clientes en tiempo y forma.

Sin embargo, no nos contentamos con dicho resultado. Reconocemos que, en toda operación masiva y compleja, como las del retail financiero, siempre hay margen para mejorar. Nuestros clientes están en el centro de todas nuestras iniciativas y preocupaciones. Son personas con aspiraciones, necesidades y expectativas que merecen ser escuchadas y atendidas.

Este compromiso con la excelencia nos lleva a reconocer y valorar el trabajo desarrollado por el SERNAC en la gestión de reclamaciones. Sin embargo, somos conscientes del gran volumen de trabajo que esto implica para dicho organismo, y es aquí donde vemos una oportunidad para colaborar y contribuir al bienestar común.

Por esta razón, hemos decidido, como miembros responsables y proactivos de la Asociación Gremial de la Industria del Retail Financiero A.G., adoptar este acuerdo de autorregulación, que establece pautas claras y transparentes para la gestión y respuesta de reclamaciones de clientes. Por un lado, queremos establecer plazos uniformes que aseguren que cada reclamo reciba la atención y resolución que merece y, por otro, queremos contribuir al SERNAC asumiendo una carga de trabajo que podemos manejar eficazmente, permitiéndoles enfocar sus recursos en áreas que requieran su especial atención.

Este acuerdo refleja nuestro compromiso continuo por ser más que un proveedor de servicios financieros; pues aspiramos a ser un aliado en la vida de nuestros clientes. Este no es un acto unilateral, sino un pacto de confianza que sellamos hoy con nuestros clientes, con la sociedad chilena y con las instituciones que velan por el bienestar del consumidor.

Por todas estas razones, firmamos este acuerdo de autorregulación, reafirmando que nuestros clientes no son sólo un número más, sino el corazón de nuestra industria y la razón de nuestra existencia como asociación y como sector.

II. OBJETO Y ALCANCE.

A través de este acuerdo de autorregulación, la Asociación Gremial de la Industria del Retail Financiero A.G. promueve estas buenas prácticas con el objeto de establecer acciones para GESTIÓN Y RESPUESTA ANTE RECLAMACIONES que los CLIENTES han presentado a través del SERNAC. Esto, con la finalidad de dinamizar y mejorar la calidad de los servicios para:

- Mejorar estándares de atención, aplicando las mejores prácticas y protocolos para responder a las reclamaciones de los clientes con la finalidad de promover y garantizar que todos los miembros de la Asociación manejen sus reclamaciones con eficiencia y eficacia.

- Fortalecer la confianza del consumidor, adoptando prácticas claras y transparentes para la gestión de reclamaciones, así promovemos la confianza de nuestro clientes y consumidores, que es vital para el funcionamiento y crecimiento del sector.

- Facilitar la resolución de conflictos, para hace más fácil a los clientes entender cómo se manejarán sus reclamaciones y qué pueden esperar como resultado de estas, lo cual permitirá mejores acciones resolutivas y menos contenciosas de los problemas que surjan entre nuestros asociados y sus clientes.

Las disposiciones de este acuerdo no podrán ser interpretadas en ningún sentido que disminuya el nivel de protección que el ordenamiento jurídico reconoce a las personas.

A la fecha de este instrumento, las empresas emisoras de crédito que integran la Asociación Gremial de la Industria del Retail Financiero y que adhieren a este acuerdo son:

- SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES S.A. (LIDER - BCI)
- PROMOTORA CMR FALABELLA S.A. (CMR FALABELLA)

- CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. (CENCOSUD SCOTIABANK)
- CAR S.A. (RIPLEY)
- INVERSIONES Y TARJETAS S.A. (HITES)
- CREDITOS, ORGANIZACION Y FINANZAS S.A. (ABCDIN)
- MATIC KARD S.A. (SBPAY)
- SERVICIOS E INVERSIONES TCD LTDA. (DIMARSA)

A partir de la fecha de entrada en vigencia de este acuerdo, quedará disponible para que cualquier empresa pueda voluntariamente adherir al mismo, momento desde el cual su aplicación íntegra y cumplimiento pasará a ser obligatorio.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Sin perjuicio de las políticas y sistemas de gestión de las reclamaciones que cada asociado ha establecido, este acuerdo comprende aquellos casos en que el cliente optó por recurrir directamente al SERNAC para interponer el reclamo y posteriormente éstos han sido derivados, por dicho servicio, hacia nuestros asociados para una resolución oportuna.

IV. COMPROMISO BÁSICO.

Cada una de las empresas emisoras de crédito integrantes de la Asociación Gremial de la Industria del Retail Financiero A.G., debidamente representadas, vienen en suscribir y aceptar el presente instrumento y declaran que se comprometen con el público y con los consumidores a cumplir las buenas prácticas aquí indicadas, de buena fe, y aplicar los mejores y más altos estándares de calidad del servicio para la gestión y manejo de reclamaciones recibidas desde el SERNAC, buscando los siguientes objetivos:

1. Respuesta a los Reclamos de los Clientes.

Cada empresa se compromete a responder el 100% de los reclamos que reciba de sus clientes o terceros interesados en un plazo que no exceda de 7 días hábiles, contados desde la fecha de recepción del reclamo.

2. Respuesta Favorable a los Reclamos de los Consumidores.

Si la respuesta a un reclamo es favorable para el reclamante, la empresa se compromete a cumplir con lo resuelto en su totalidad, y a materializar dicha respuesta en un plazo no mayor a 30 días hábiles desde la comunicación de la resolución al

reclamante, o en el plazo propuesto, si la provisión del bien o servicio depende de un tercero.

V. MECANISMO DE COMPROBACIÓN DE CUMPLIMIENTO.

Las empresas integrantes de la Asociación Gremial de la Industria del Retail Financiero A.G. comprometidas con estas Buenas Prácticas deberán auditar anualmente el cumplimiento de los compromisos contenidos en este documento.

A más tardar el 31 de diciembre de cada año, la correspondiente empresa integrante de la Asociación deberá remitir el informe de auditoría al gremio. Adicionalmente, en los casos que así lo ameriten, deberá adjuntar el plan correctivo con los plazos para su implementación, firmado por su representante legal.

El Retail Financiero A.G. deberá generar un Informe Industrial en que se dé cuenta del estado general y agregado de implementación; y cumplimiento del presente acuerdo.

VI. IMPLEMENTACIÓN.

Cada asociado deberá adaptar sus procedimientos internos para cumplir con los términos de este acuerdo, asegurando así su efectiva implementación con el fin de garantizar que las empresas actúen con diligencia en procurar que se utilicen las mejores prácticas y se protejan los derechos del público consumidor y la confianza del público en general.

VII. VIGENCIA.

Sin perjuicio de que diversos contenidos del presente instrumento ya se encuentran en plena aplicación, la totalidad de las buenas prácticas contenidas en este acuerdo, comenzarán a ser exigibles a partir del 01 de enero de 2024, mediante la adhesión voluntaria e individual de cada una de las empresas socias.

Víctor Wipe T.
Matic Kard S.A.
SBPAY

Maia Hojman (5 oct. 2023 00:09 ADT)

Maia Hojman Sch.
Promotora CMR FALABELLA S.A.
CMR FALABEL LA

Christian González
Christian González (10 oct. 2023 09:50 ADT)

Christian Gonzales S.
CAR S.A.

Gonzalo Ceballos
Gonzalo Ceballos (12 oct. 2023 15:00 ADT)

Gonzalo Ceballos G.
COFISA

Marcel Marchant
Marcel Marchant (5 oct. 2023 12:15 EDT)

Marcel Marchant L.
Servicios e Inversiones TCD Ltda.
DIMARSA

Rafael Mardones
Rafael Mardones (16 oct. 2023 16:31 ADT)

Rafael Mardones de la C.
SSFF y Administración de Créditos
Comerciales S.A.
LÍDER - BCI

Walter Krefft (6 oct. 2023 08:33 ADT)

Walter Krefft M.
Inversiones y Tarjetas S.A.
HITES

Luis A. Aubele R.
Luis A. Aubele R. (10 oct. 2023 11:02 ADT)

Luis A. Aubele R.
CAT Administradora de Tarjetas S.A.
CENCOSUD SCOTIABANK

CLAUDIO ORTIZ TELLO
CLAUDIO ORTIZ TELLO (4 oct. 2023 17:43 ADT)

Claudio Ortiz T.
Asociación Gremial de la Industria del Retail
Financiero A.G.