

## Minuta N° 98

### Acuerdos y temas tratados en el Comité de Supervisión Financiera

Asistentes:

6 Agosto 2018.

**Superintendencia de Pensiones (SP):**

Oswaldo Macías, Marcia Salinas, Marcial Fernandez, Patricia Wragg.

**Comisión para el Mercado Financiero (CMF):**

Joaquín Cortez, Christian Larraín, Fernando Pérez, Daniel García, Gabriela Gurovich.

**Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF):**

Mario Farren, Luis Figueroa, Carolina Del Rio.

**Banco Central de Chile (BCCh):**

Solange Berstein, Jorge Fernández.

**Secretaría Técnica (ST):**

Patricia Guajardo.

Tabla de la Reunión:

1. Análisis de la Industria de Factoring.
2. Mirada del Regulador en relación con controversias o reclamos recibidos, teniendo en consideración el resguardo de los intereses de los inversionistas, asegurados, depositantes y afiliados.

- 
1. Se aprueba minuta de la reunión anterior.

2. Análisis de la Industria del Factoring. El BCCh presentó un análisis de la industria de factoring, en el contexto del seguimiento continuo que desarrolla dicha institución sobre diferentes sectores financieros, en relación con el objetivo institucional del BCCh consistente en velar por el normal funcionamiento de los pagos internos y externos, incluyendo la estabilidad del sistema financiero. Se comentó a nivel agregado la evolución del factoring bancario y no bancario, las industrias o sectores de la economía que utilizan este tipo de financiamiento y su relación con los créditos comerciales, entre otras referencias. Por último, indicaron que continuarán profundizando el análisis de oferentes de crédito no bancario y su rol en el sistema financiero.

3. Mirada del Regulador en relación con controversias o reclamos recibidos.

La CMF presentó las principales facultades y deberes que posee dicha institución para proteger los intereses de los inversionistas y asegurados, destacó la función que tiene el área de protección dedicada a estas materias. Explicó el sistema de atención directa de reclamos cuyos objetivos son, entre otros, satisfacer las necesidades de información, orientación y trato justo a los clientes, reducir áreas de conflictividad y dificultades en la relación comercial. En último lugar, precisó cómo actualmente se lleva a cabo el proceso de reclamaciones y cuáles son los principales desafíos futuros

La SP dio a conocer sus facultades ampliamente respaldadas por diversos cuerpos legales para atender consultas y resolver reclamos, y los procedimientos de tramitación de reclamos y/o consultas, como asimismo la normativa que respalda dicha tramitación. También, explicó el rol de la unidad de atención de usuario en la gestión de reclamos y detalló la evolución y clasificación de los reclamos según temáticas, para finalmente entregar algunas conclusiones del análisis elaborado de los resultados de los reclamos y cuáles son los futuros desafíos que enfrentan.

La SBIF dio cuenta de las facultades y marco legal existente en el contexto del resguardo de los intereses de los depositantes, se precisó que a raíz de la Ley N° 20.555 del SERNAC algunas materias del ámbito del consumidor financiero quedaron radicadas en dicha institución. Por otra parte, se informó la labor que desarrolla la oficina de atención de público y cómo se realiza el proceso de reclamos y el servicio que ofrece los informes de deuda. Finalmente se dio cuenta de la clasificación de los reclamos su evolución y los futuros desafíos que afrontan.