

¿Qué es un reclamo y cómo se hace?

Reclamo es toda presentación por escrito que efectúe un cliente para dar cuenta de una situación concreta que no ha sido resuelta por la entidad a la que se dirige la presentación.

Los principales tipos de reclamos asociados a productos o servicios bancarios son los siguientes:

- Quejas por mala atención (lenta, desatenta, maleducada, parcial, extemporánea).
- Quejas por operaciones mal efectuadas.
- Quejas por cobros indebidos.
- Desacuerdo con lo obrado o resuelto por los representantes del banco.
- Malestar por determinadas acciones no efectuadas por el banco.
- Solicitud de información que clarifique, respalde o complemente la información disponible.
- Entre otros.

Se recomienda que el cliente recurra en primer lugar a la entidad en la que se realizó la operación que originó el reclamo, ya que es la única que cuenta con todos los antecedentes relacionados con éste. Por ello, es la instancia natural de solución de las dudas, desacuerdos o problemas que se susciten en el transcurso del tiempo y debiese ser el camino más rápido para llegar a una solución.

Considere que para los bancos los clientes son la base de su negocio. La calidad de los servicios que les prestan y cómo resuelven los problemas planteados por ellos son preocupaciones fundamentales para los ejecutivos de estas entidades. Además, la atención brindada a los clientes es un componente que esta Comisión considera dentro de sus revisiones periódicas a los bancos e instituciones financieras e incide en la evaluación que se realiza respecto de su gestión.

Procedimiento de reclamo

No obstante, si lo anterior no genera los resultados que el cliente espera, en resultados o plazos, se recomienda seguir los siguientes pasos:

- Siempre trate de resolver el problema directamente con la entidad financiera involucrada.
- Revise la documentación puesta a su disposición, en especial la que esté firmada por usted.
- Reúna toda la información relativa a la operación y todas las comunicaciones sostenidas con la entidad y sus ejecutivos, (por ejemplo: propuestas vía correo electrónico) en orden a presentar e intentar resolver el problema planteado.
- Si no encuentra respuesta, puede formular un reclamo ante la CMF. Para obtener más información acerca de este procedimiento, le sugerimos revisar la información ofrecida en el sitio web CMF + Cerca de la CMF.

Es importante considerar que la actuación de la Comisión busca asegurar que el cliente reciba una explicación satisfactoria a su reclamo, que no existan transgresiones a la normativa vigente, así como acercar posiciones en las situaciones planteadas.

Las respuestas que otorga este Organismo no equivalen a una sentencia o dictamen que resuelva determinado conflicto en favor de una parte u otra, es decir, la respuesta emitida por esta Comisión no constituye un pronunciamiento o declaración a favor de una parte, ni derivará en una sanción pública. Asimismo, la intervención y opiniones que administrativamente emita este Organismo, no se oponen al derecho de las partes de ejercer las acciones que correspondan ante los Tribunales de Justicia.

Tenga presente que, si la situación que motiva la presentación de un reclamo ante la CMF se refiere a diferencias o controversias con una entidad fiscalizada respecto a la interpretación, aplicación y cumplimiento de las estipulaciones o condiciones de los contratos, o de la determinación y cuantificación económica de eventuales daños o perjuicios, su conocimiento y resolución corresponderá a los Tribunales competentes.