

Sección: Economía y Negocios

Proyecto de ley amplía exigencias de información de créditos, cuentas y tarjetas:

# Industria financiera cuestiona estandarización de contratos

Los gremios de las aseguradoras, de las cajas de compensación y del *retail* financiero apoyan el objetivo de aumentar la transparencia para el consumidor, pero critican la fórmula a seguir.

CECILIA ARROYO A.

Aun no hay claridad respecto de los detalles del proyecto del Gobierno, pero la idea de imponer una misma redacción a los contratos de los productos como cuentas corrientes, tarjetas de crédito o préstamos preocupa a algunos actores de la industria.

El ministro de Economía, Juan Andrés Fontaine, explicó que la idea de implementar la estandarización de la información exigida es mejorar el efecto de los anunciados créditos universales, que comenzarán a regir desde octubre.

Con excepción de la banca, que no se refirió al tema, en el mercado reconocen que la medida del Gobierno aportará transparencia y será una manera eficiente de uniformar las exigencias ante los "ojos" del Sernac. Sin embargo, advierten que imponer una sola redacción a todos los actores viola el principio de libre mezcla.

Bajo el proyecto del Gobierno, bancos, aseguradoras, cajas de compensación, cooperativas y casas comerciales tendrán la posibilidad de certificar sus contratos con un sello del Sernac si cumplen con las exigencias, pero habrá sanciones para quienes no las respeten.

El abogado José Antonio Gaspar destaca que el revisar o certificar los contratos reducirá los costos de eventuales reclamos ante tribunales. Pero sugiere que no sea una medida imperativa para clientes con alto nivel de conocimientos financieros.



Fernando Cámbara, de la AACH, dice que el nivel de reclamos al sector es "ínfimo".

## "Las aseguradoras están cumpliendo"

Consultado sobre su opinión respecto de los cambios que prepara Economía a través del proyecto de Sernac Financiero, el presidente de la Asociación de Aseguradores, Fernando Cámbara, fue claro: "tenemos la enorme tranquilidad de que las aseguradoras están cumpliendo el rol social que les corresponde", dijo.

Prueba de ello, según indica el ejecutivo, es que las compañías de seguros pagaron el año pasado, en los segmentos de vida y generales, más de ocho millones de siniestros, con un nivel de reclamo "ínfimo", de cerca de tres mil.

Cámbara recuerda, además, que las aseguradoras se rigen por una ley especial y están sometidas a la supervisión y control de la SVS, donde destaca la labor del Departamento de Atención del Asegurado, que recibe reclamos y consultas de los asegurados, "y ejercer este rol de manera muy profesional y técnica".



Eusebio Pérez, presidente de la Asociación de Cajas de Compensación.

## "Es una medida muy valiosa para el mercado"

Concordando con la visión de Economía, el presidente de la Asociación de Cajas de Compensación, Eusebio Pérez, sostiene que los "créditos universales son una ayuda que contribuye a dar mayor transparencia al funcionamiento de los productos y servicios financieros, pero su alcance es limitado". Bajo esta perspectiva, afirma que la uniformidad de los contratos que incluya un desglose pormenorizado de los cargos por los servicios prestados, "agrupa en la dirección correcta, pues se trata de que los consumidores adopten sus decisiones con el mayor nivel y calidad de información posible".

Como gremio están al tanto del trabajo que el Sernac y la Superintendencia de Seguridad Social están desarrollando en cuanto a los contratos que las Cajas utilizan en sus créditos. Esto, agregó "no obsta que, de ser necesario, nos acercaremos a la autoridad para consensuar esta iniciativa, que consideramos valiosa para el mercado".



Claudio Ortiz, gerente general del comité de retail financiero.

## Retail financiero a favor del sello Sernac

El comité de Retail Financiero es uno de los que apoyaron desde el comienzo la idea de incluir en el proyecto de ley del Sernac financiero una indicación que promueva crear el sello del Sernac.

"Creemos que es bueno para darle mayor certeza jurídica y de esta forma evitar que el criterio respecto a cómo está redactado el contrato de adhesión dependa de los criterios que tenga el directorio de turno en el Sernac", afirma el gerente general de este organismo, Claudio Ortiz, quien encabeza al grupo de casas comerciales que participan del mercado del crédito.

Sin embargo, el ejecutivo también enfatiza que "esto no significa que los contratos deban ser estándares únicos, sino que cada actor tiene su propio contrato, el cual puede ser visado por el Sernac, y este último debería velar para que ese contrato esté *off* *loc* con la normativa que regula las relaciones entre el emisor y el cliente".