

Manual Protocolo de Fiscalización SERNAC

Índice

1. PROTOCOLO DE FISCALIZACIÓN SERNAC	2
1.1 MARCO NORMATIVO APLICABLE	2
1.2 PRINCIPIOS APLICABLES A LA FISCALIZACIÓN.....	2
1.3 FACULTADES PARA LA FISCALIZACIÓN.....	3
2. ACTIVIDADES DE FISCALIZACIÓN	3
2.1 MEDIOS DE FISCALIZACIÓN.....	3
3. DERECHOS Y DEBERES DEL FISCALIZADO.....	4
3.1 DERECHOS DEL FISCALIZADO.....	4
3.2 DEBERES DEL FISCALIZADO.....	4
4. PROTOCOLO DE FISCALIZACIÓN.....	4
4.1 ETAPA N° 1: DE LA FISCALIZACIÓN, ENVÍO DE FORMULARIO DE FISCALIZACIÓN Y CONSULTAS	4
4.2 ETAPA N° 2: RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES Y COORDINACIÓN POR ÁREAS	5
5. ANEXO	6
5.1 ANEXO: FORMULARIO DE FISCALIZACIÓN.....	6

1. PROTOCOLO DE FISCALIZACIÓN SERNAC

1.1 Marco Normativo Aplicable

El presente protocolo se ha preparado para ser utilizado por los funcionarios de BECH24H frente a eventuales fiscalizaciones presenciales a ser efectuadas por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), en ejercicio de las facultades y atribuciones conferidas tras la última modificación introducida a la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre la Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC).

El propósito de este documento es contar con un protocolo de fiscalización centralizado, que permita estandarizar la obtención de antecedentes y permitir una adecuada y oportuna coordinación entre las áreas responsables de dar respuesta a las fiscalizaciones llevadas a cabo por el SERNAC.

Estas nuevas atribuciones consisten en fiscalizar y velar por el cumplimiento de la normativa ya señalada y de toda regulación relativa a la protección de los derechos de los consumidores, especialmente en lo que refiere a aspectos que presentan mayor nivel de contingencia, ya sea en ámbitos de mercado que, atendidos los antecedentes manejados por el SERNAC, presenten riesgos de potenciales vulneraciones a los derechos de los consumidores, o bien a ámbitos de mercado que pertenezcan a segmentos identificados por dicho Servicio como críticos o estratégicos.

Para ello, el SERNAC elaborará anualmente un Plan Anual de Fiscalización, de carácter privado, el cual se estructurará a partir de Directrices Generales, de carácter público, enfocado en la corrección de conductas que tengan el potencial de generar un mayor perjuicio a los usuarios de bienes o servicios, y en cuyo despliegue se priorizarán aquellas áreas que involucren un mayor nivel de riesgo.

- **Ley N° 19.496 (LPDC):** *Establece Normas sobre la Protección de los Derechos de los Consumidores.*
- **Ley N° 21.081 (13.09.2018):** *Otorga mayores facultades al Servicio Nacional del Consumidor en materia de fiscalización.*
- **Ley Orgánica Constitucional de Bases de la Administración del Estado (LBGAE).**
- **Ley N° 19.980:** *Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.*

1.2 Principios Aplicables a la Fiscalización

- **Principio de Coordinación - Artículo 5°/LBGAE:** A objeto de evitar la duplicidad o contradicción en la fiscalización por parte de órganos del Estado, el SERNAC consignará en su Plan Anual de Fiscalización el evento de que determinada fiscalización se priorice por sobre otra, en el evento de que algún proveedor esté sujeto a una regulación sectorial, por ejemplo, la banca.
- **Principio de Eficiencia - Artículo 5°/LBGAE:** A objeto de utilizar óptimamente tanto los recursos económicos como humanos, el SERNAC efectuará un despliegue territorial concentrando actividades conforme categorías de mercados donde la fiscalización pueda generar el mayor impacto positivo para los consumidores.

- **Principio de Probidad e Integridad - Artículo 8°/Ley N° 19.880:** A objeto de evitar incurrir en conductas abusivas, el SERNAC deberá informar siempre acerca de los procedimientos de fiscalización específicos a partir de los cuales se ejecuten los planes de acciones determinados tras la constatación de los hechos fiscalizados.
- **Principio de Transparencia:** El SERNAC publicará anualmente las Directrices Generales de Fiscalización de carácter público a partir de las cuales se elaborará un Plan Anual de Fiscalización de carácter privado.

1.3 Facultades para la Fiscalización

- **Artículo 58/LPDC:** Establece el deber general de velar por el cumplimiento de las disposiciones y demás normas que digan relación con el consumidor.
 - **Letra a):** Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley.
 - **Letra d):** Citar a declarar a los representantes legales, administradores, asesores y dependientes de las entidades sometidas a fiscalización, así como a toda persona que haya tenido participación o conocimiento respecto de algún hecho que se estime necesario.
 - **Letra i):** Realizar análisis de productos que se ofrezcan en el mercado, en relación a su composición, contenido neto y otras características.
 - **Letra m): Solicitar la entrega de cualquier documento, libro o antecedente necesario para la fiscalización.**
- **Artículo 59 bis/LPDC:** El personal del SERNAC tendrá carácter de Ministro de Fe respecto de los hechos constitutivos de infracciones que consignen en su fiscalización y que consten en el Acta de Fiscalización.

2. ACTIVIDADES DE FISCALIZACIÓN

- Ámbitos de mercado que, atendidos los antecedentes, presenten riesgos de potenciales vulneraciones a los derechos de los consumidores.
- Ámbitos de mercado que pertenezcan a segmentos identificados por el SERNAC como críticos o estratégicos.

2.1 Medios de Fiscalización

- **Inspección presencial**
 - **Programada:** Apunta a verificar posibles vulneraciones a los consumidores mediante una combinación entre actividades para cubrir los focos estratégicos con una *medida de riesgo*¹.
 - **No programada:** Apunta a verificar posibles vulneraciones en atención a requerimiento o alertas que el SERNAC identifique durante el periodo, así como información proveniente de otro organismo del Estado.

¹ Esta pondera entre **medidas de impacto**, entendidas como la relevancia que tendría el incumplimiento de una obligación legal para un mercado o sub mercado específico; y **medidas de probabilidad**, correspondientes a la frecuencia de reclamos que recibe el SERNAC en relación a dicha determinada obligación por parte del proveedor de bienes o servicios.

- **Obtención de información a través de los registros del proveedor fiscalizado.**
- **Solicitud de antecedentes.**
- **Citación a declarar.**

3. DERECHOS Y DEBERES DEL FISCALIZADO

3.1 Derechos del Fiscalizado

- Ser informado de la materia específica objeto de la fiscalización y la normativa pertinente.
- Identificar con claridad a los fiscalizadores del SERNAC.
- Recibir copia íntegra del acta levantada por el fiscalizador durante la inspección.
- Recibir un trato respetuoso y deferente de los funcionarios que realizan la fiscalización.
- Denunciar ante el Director/a Regional del SERNAC que corresponda territorialmente cualquier conducta inadecuada del fiscalizador.

3.2 Deberes del Fiscalizado

- Otorgar todas las facilidades para llevar a cabo los procedimientos de fiscalización.
- Tratar con respeto y deferencia a los funcionarios fiscalizadores.
- Proporcionar información requerida relacionada a la materia de la inspección.

4. PROTOCOLO DE FISCALIZACIÓN

4.1 Etapa N° 1: De la Fiscalización, Envío de Formulario de Fiscalización y Consultas

ATENCIÓN AL FISCALIZADOR

Efectuada una fiscalización presencial, el Jefe de Calidad y Transparencia o quién lo subrogue, deberá dar cumplimiento íntegro a las siguientes instrucciones, **teniendo especial cuidado en cumplir igualmente los puntos señalados en el numeral anterior, relativo a los deberes del fiscalizado:**

1. Identificar con claridad al o los fiscalizadores.
2. Requerir que se indique la materia específica objeto de la fiscalización.
3. Requerir que se indique la normativa pertinente para la fiscalización.
4. Requerir copia íntegra del acta levantada por el fiscalizador durante la inspección.
5. Tener presente que no se debe entregar al fiscalizador información de clientes específicos sujeta a **secreto bancario o reserva bancaria**.
6. No exponer al Banco a algunos de los delitos contemplados en la Ley N° 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, especialmente el delito de Cohecho a funcionario público nacional y/o Extranjero, el cual consiste en ofrecer, prometer o entregar intencionalmente un pago o beneficio a un funcionario público (Fiscalizador

SERNAC), con la finalidad de que éste realice u omita la realización de una determinada actuación oficial.

Junto con ello, deberá reportar la fiscalización a la Dirección de Cumplimiento, para lo cual deberá completar los campos requeridos en el Formulario de Fiscalización, el cual posteriormente deberá enviarlo dentro de las 24 horas hábiles posteriores a la fiscalización al correo dispuesto para dicho efecto: bec24h_sernac@bec24h.bancoestado.cl

CONSULTAS

En caso de consultas frente a la fiscalización, el Jefe de Calidad y Transparencia requerido o quién lo subrogue, deberá comunicarse a la casilla antes señalada, esto es, bec24h_sernac@bec24h.bancoestado.cl, la cual prestará asesoría y llevará a cabo las coordinaciones internas que sean necesarias para dar pronta respuesta a la sucursal fiscalizada.

Responsable: Jefe de Calidad y Transparencia o quien lo subrogue en dicha función.

Aspectos a tener en consideración al momento de la fiscalización

- Los sujetos fiscalizados deberán otorgar todas las facilidades necesarias y no podrán negarse a proporcionar la información requerida.
- La negativa injustificada será castigada con multa de hasta **750 unidades tributarias mensuales (UTM)**.
- En caso que exista oposición a la fiscalización debidamente certificada por el fiscalizador los funcionarios del SERNAC podrán solicitar, previa autorización del juez de policía local, el **auxilio de la fuerza pública**.
- La persona responsable de confeccionar el Formulario de Fiscalización será Jefe de Calidad y Transparencia o quién lo subrogue, el cual debe enviar dentro de 24 horas hábiles siguientes, desde la fiscalización, dicho formulario a la casilla bec24h_sernac@bec24h.bancoestado.cl.
- Los fiscalizadores podrán, en general, proceder a la ejecución de diversas medidas tendientes a hacer constar el estado y circunstancias de las actividades fiscalizadas.

4.2 Etapa N° 2: Recepción de Antecedentes y Coordinación por Áreas

En esta etapa se deberán realizar las siguientes acciones:

- Coordinar con las áreas colaboradoras las respectivas tareas para la pronta respuesta a la fiscalización, particularmente con el grupo de Oficios y Reclamos de Fiscalía o el área de Calidad y transparencia.
- Llevar el registro de las fiscalizaciones presenciales, a objeto de tener mayor claridad respecto a aquellas contingencias cuya regularidad podrían motivar una fiscalización, y respecto de las cuales la Dirección de Cumplimiento deberá confeccionar los respectivos planes de cumplimiento contemplados en la Ley N° 19.496.

Área responsable: Calidad y Transparencia.

Áreas colaboradoras: Unidad Resolutora de Reclamos/ Fiscalía.

5. ANEXO

5.1 Anexo: Formulario de Fiscalización

BEC24H: _____

Comuna: _____

Ciudad: _____

Región: _____

Fecha de fiscalización: ____ de ____ del año ____

Hora de fiscalización: ____:____ hrs

Datos del fiscalizador/es: _____ **RUT:** _____

Materia de fiscalización (1): _____

Normativa de fiscalización (1): _____

Observaciones:

Junto con los antecedentes que se solicitan, se deberá acompañar **copia íntegra del acta levantada por el fiscalizador durante la inspección.**

Tanto los antecedentes como la documentación solicitada deberán ser enviados al correo bec24h_sernac@bec24h.bancoestado.cl dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la fiscalización.

(1) Solicitar detalle al fiscalizador

La negativa injustificada a dar cumplimiento a los requerimientos durante las acciones de fiscalización será castigada con multa de hasta 750 UTM. La procedencia de la justificación de la negativa será calificada por el SERNAC.

Toda información relativa a depósitos y captaciones de clientes o a cuentas corrientes está sujeta a Secreto Bancario "Ley General de Bancos y Ley de Cuentas Bancarias y Cheques", por lo que su entrega sólo puede efectuarse cuando una disposición legal expresamente lo autoriza, o cuando por resolución de un tribunal de justicia se ordena la remisión o examen de antecedentes para ciertas operaciones y bajo determinados supuestos. Por regla general, los fiscalizadores del SERNAC no tienen facultad para requerir información sujeta a secreto bancario. En caso de duda, consultar directamente a Fiscalía.

Control de Versiones

Control de Versiones				
Versión	Autor	Revisado por	Fecha	Descripción
1.0	Valery Fierro	Daniel Bustos Carlos Arévalo	02/03/ 2020	Modelo Inicial.