Boletín N° 9.793-05

Proyecto de ley, iniciado en moción del Honorable Senador señor Navarro, que modifica la Ley General de Bancos con el fin de establecer que las entidades bancarias privadas tienen la obligación de instalar y mantener un número mínimo de cajeros automáticos por comuna.

En Chile, el artículo 40 de la Ley General de Bancos, define a un Banco como "toda sociedad anónima especial, que autorizada en la forma prescrita por la ley y con sujeción a la misma, se dedique a captar o recibir dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar estos dineros y, en general, realizar toda otra operación que la ley permita".

De acuerdo a la página web clientebancario.cl, para realizar la actividad de recibir dinero y luego darlo en préstamo, los bancos le cobran a quienes lo necesitan y piden préstamos; asimismo, a quienes les entregan dinero en depósito, les pagan por la confianza depositada. La diferencia entre lo que se les paga y lo que ellos pagan, es la ganancia que permite que el banco opere normalmente.

LOS CONTRATOS REFERIDOS AL USO DE TRAJETAS

Para funcionar descomprimiendo las filas de atención de público y dar acceso a los servicios bancarios fuera del horario de funcionamiento de las sucursales bancarias, se utilizan generalmente las tarjetas de débito.

Estas se pueden utilizar indistintamente ante locales comerciales. Tal y como señala la página cliente bancario.cl: “Para hacer una compra con tarjeta de débito, se debe presentar la tarjeta en el comercio. Allí se debe pasar la tarjeta por el dispositivo electrónico y aceptar el monto que se indique, el cual corresponde a la compra que se realiza; luego debe ingresar una clave con lo que se acepta el cargo. Sin embargo, éste sólo se hará si existen los fondos en la cuenta del dueño de la tarjeta. De acuerdo a las normas, los pagos hechos de esta forma no pueden ser anulados”.

No obstante, también puede utilizarse en cajeros bancarios automáticos, para extraer dinero de ellos desde una cuenta previamente contratada, o como créditos directos pre aprobado.

LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS

Los Cajeros Automáticos son “máquinas dispensadoras de dinero activadas mediante una tarjeta y una clave secreta personal, que identifica a un usuario. Cuentan con mecanismos de seguridad, para permitir que sólo quien disponga de dicha tarjeta pueda realizar operaciones”.

En Chile operan desde el año 1984 y a abril de 2014 existían más de 8.400 distribuidos a lo largo del país (ver reporte), permitiendo no sólo ejecutar operaciones

con las cuentas corrientes sino que el pago de varios servicios y productos utilizando el mismo sistema de acceso con tarjeta y clave. De dicho número, un poco más de 3 mil 900 estaban instalados en la Región Metropolitana, mientras que las regiones con mayor número disponible eran las de Valparaíso (929) y Biobío (740).

LLAMADO DE LOS BANCOS EN FIESTAS PATRIAS

Como es sabido, la Asociación de Bancos ha llamado a la ciudadanía para que “saquen” dinero de los cajeros bancarios antes de las fiestas patrias, pues durante ellas, los cajeros no serán recargados.

Por ejemplo, Eduardo Uchida, gerente de Canales del Banco BCI, señaló ante la prensa que :"Estamos hace una semana informando a nuestros clientes que ojalá pudiesen planificarse muy bien en sus gastos en efectivo, puesto que, como todos sabemos, 18 y 19 son dos días de feriado irrenunciable, donde los centros comerciales, supermercados y farmacias van a estar cerrados y la cobertura de los cajeros que tenemos ahí adentro no va a estar" (…) "hemos hecho un llamado a nuestros clientes para que empiecen durante el 18 y 19 empiecen a usar mucho el dinero plástico; básicamente las tarjetas Redbanc o de débito y las tarjetas de crédito".

Hernán Calderón, presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus) señaló que en este contexto, "el servicio de cajeros automáticos se ha transformado en un servicio deficiente".

Creemos que esto es un grave incumplimiento a la fe pública y a los contratos con miles de usuarios de tarjetas.

El director nacional del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), Ernesto Muñoz, fue muy claro al señalar que “Hay estándares normales en los que por mayor demanda haya cajeros sin dinero, pero no se puede dar una falla sistematizada porque una empresa no repone el dinero”.

“Es importante que los bancos no limiten la libertad de los usuarios para disponer de su dinero, hay un estándar de la calidad que significa que una prestación de un servicio no puede comprometer a los usuarios”, agregó Muñoz.

“Los Bancos cobran comisiones a los usuarios por el uso de sus tarjetas, hay un contrato que las rige, no es posible que entreguen tarjetas y luego no garanticen sus condiciones de uso. No es posible que se puedan usar todo el año, y en fiestas patrias se conviertan en un plástico inútil”.

Los Bancos, de acuerdo a cifras de la Superintendencia de bancos, sólo entre enero y febrero de este año ganaron US$ 645 millones de dólares, y aumentaron sus ganancias en 47 por ciento en el primer semestre. Ahora, dicen que sus utilidades no les bastan para instalar más cajeros, reponerles dinero o darles más seguridad. Eso hace inentendible que entreguen tarjetas, para qué cobran comisiones.

Los Bancos han señalado que el Decreto 222 del Ministerio del Interior les ha impuesto medidas de seguridad muy onerosas, tales como:

1. Empotramiento de los cajeros.
2. Cámaras de Seguridad
3. Alarmas

Alegan en su favor que los robos a cajeros automáticos aumentan en los periodos de fiestas. Cada cajero puede contener hasta 80millones de pesos, por lo que su extracción ilegal es muy cotizada entre los delincuentes especializados.

Últimamente se ha modificado incluso la forma de extraerlos: Desde el “oxicorte”, la modalidad ha cambiado a “explosión de gas”, tal como ocurre hoy en España.

En este sentido, los Bancos han señalado que no recargarán los cajeros automáticos con dinero para que estos no sean robados, y no tengan la obligación, en caso de reposición, de cumplir con el mentado decreto 222, muy oneroso para ellos.

De acuerdo a cifras de la Superintendencia de Bancos, en Chile, a junio de este año habían 8.195 cajeros automáticos disponibles en todo Chile. Es decir, 987 dispensadores salieron de circulación en los últimos doce meses. En nuestra opinión, ahí tienen los Bancos un buen elemento donde invertir sus excedentes y utilidades.

Las cifras de la Superintendencia de Bancos son claras: la región del Biobío es la ganadora en la baja de cajeros disponibles con un 15,6%, pasando de 867 cajeros automáticos a 732 dentro de los últimos doce meses.

A nuestro entender, aquí no importa si hay o ni normas de la Superintendencia o ley que normen el asunto, simplemente, estamos ante un incumplimiento de contrato.

FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) prepara una norma que “exigirá que los cajeros automáticos cuenten con dinero disponible en sus dispensadores durante el 95 por ciento del tiempo en que se encuentren operativos”.

Tal como señala la página de la Superintendencia de Bancos, “En sus disposiciones, determina que la disponibilidad del servicio de la red de cajeros de cada banco no podrá ser inferior a 95%; con lo cual las instituciones deberán adoptar las medidas de gestión necesarias para asegurar el cumplimiento de dicho estándar frente a un conjunto amplio de causales, con la sola excepción de aquellas asociadas a la reposición de un cajero siniestrado o a las intervenciones efectuadas con motivo de la adopción de cambios normativas en materia de seguridad pública.”

Creemos que los Bancos deberían tener el deber legal expreso, más allá de la letra de sus contratos que siempre pueden llevar a los tribunales para que sean interpretadas,

de contar con cajeros suficientes, de acuerdo al número de tarjetahabientes. Sin este deber, se puede regular la disponibilidad de la red de cajeros ya existente, pero no el número de cajeros que obligatoriamente deben mantener.

De lo contrario, podemos tener cajeros operativos, pero ellos pueden seguir siendo escasos de cara a las crecientes necesidades de la población, que ve en los cajeros una solución y no un problema. En suma, no podemos llevar las largas filas de los bancos ahora a los cajeros.

POR TANTO, VENGO EN PRSENTAR EL SIGUIENTE

PROYECTO DE LEY

Agrégase el siguiente nuevo número 13 al artículo 49 del Decreto con Fuerza de Ley N. 3 de 26 de noviembre de 1997, del Ministerio de Hacienda, que FIJA TEXTO REFUNDIDO, SISTEMATIZADO Y CONCORDADO DE LA LEY GENERAL DE BANCOS Y DE OTROS CUERPOS LEGALES QUE SE INDICAN:

“13) Los bancos estarán obligados a instalar y mantener, a su costo, en todas las comunas del país, cajeros automáticos que funcionen las 24 horas del día, y en número suficiente para satisfacer la demanda de los tarjetahabientes de tales comunas. Su número y condiciones de seguridad estarán fijadas por Reglamento de la autoridad competente”.