

1.- Requisitos para acceder al Sello SERNAC.

Para obtener Sello SERNAC, las empresas solicitantes deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Que el servicio Nacional del Consumidor constataste que todos los contratos de adhesión que ofrezcan, se ajustan a la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores y las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella.
- Que cuenten con un Servicio de Atención al Cliente (SAC), que atienda las consultas y reclamos de los consumidores.
- Que permitan al consumidor recurrir a un mediador o a un árbitro financiero que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, en el caso de que considere que el servicio de atención al cliente no ha respondido satisfactoriamente sus consultas o reclamos por cualquier producto o servicio financiero del proveedor que se otorgue en virtud de un contrato de adhesión. Los proveedores de productos y servicios financieros que deseen obtener el Sello SERNAC, deberán someter a la revisión del Servicio Nacional del Consumidor todos los contratos de adhesión que ofrezcan, relativos a los siguientes productos y servicios financieros:
 1. Tarjetas de crédito y de débito.
 2. Cuentas corrientes, cuenta vista y líneas de crédito.
 3. Cuentas de ahorro.
 4. Créditos hipotecarios.
 5. Créditos de consumo.
 6. Condiciones generales y condiciones particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen, cesantía, incendio y sismo, asociados a los productos y servicios financieros indicados en los números anteriores, sea que se encuentren o no sujetos al régimen de depósito de modelos de póliza, conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° del decreto con fuerza de ley N° 251, de 1931, del Ministerio de Hacienda

2.- FASE PREVIA: Registro de Proveedores.

El procedimiento se inicia con el envío de los datos necesarios para que el proveedor se registre en el sistema computacional destinado a tramitar la solicitud de Sello SERNAC, el cual se podrá enviar desde la Página Web institucional, www.sernac.cl y de forma presencial en las respectivas Direcciones Regionales del Servicio.

IMAGEN N° 1: Formulario de Registro de Proveedores.



The screenshot shows the 'Registro de Proveedores' (Provider Registration) form on the SERNAC FINANCIERO website. The page header includes the SERNAC logo, contact information (600 594 6000), and a search bar. The navigation menu contains 'Sernac Financiero', 'Derechos del consumidor financiero', 'Preguntas Frecuentes', and 'Herramientas'. The breadcrumb trail is 'Inicio > Herramientas > Registro de Proveedores'. The form is divided into several sections:

- Información de la Empresa:** Includes fields for 'Nombre o Razón Social', 'Giro o Actividad', 'Run', 'Domicilio', 'Teléfono', and 'Correo Electrónico'. There are checkboxes for 'Correo electrónico' and 'Teléfono' under 'Forma Notificación'.
- Información de Representante Legal:** Includes fields for 'Nombre Completo', 'Ced. Nacional de Identidad', 'Cargo', and 'Domicilio Comercial'.
- Información personal de quién realiza el trámite:** Includes fields for 'Nombre Completo', 'Ced. Nacional de Identidad', 'Cargo', 'Teléfono', and 'Correo Electrónico'.
- Información adjunta (en formato pdf):** Includes fields for 'Poder Notarial', 'Copia Autorizada de Escritura Pública', and 'Ced. Nacional de Identidad' of the representative, each with a 'Subir...' button.

At the bottom of the form are two buttons: 'Enviar solicitud' and 'Cancelar'.

El proveedor deberá completar los campos del formulario anteriormente descrito y anexar los siguientes documentos en formato PDF:



Instrucciones Solicitud Sello SERNAC



- a. Escritura pública de la Empresa Solicitante.
- b. Poder notarial en que consten las facultades para actuar en representación de la empresa.

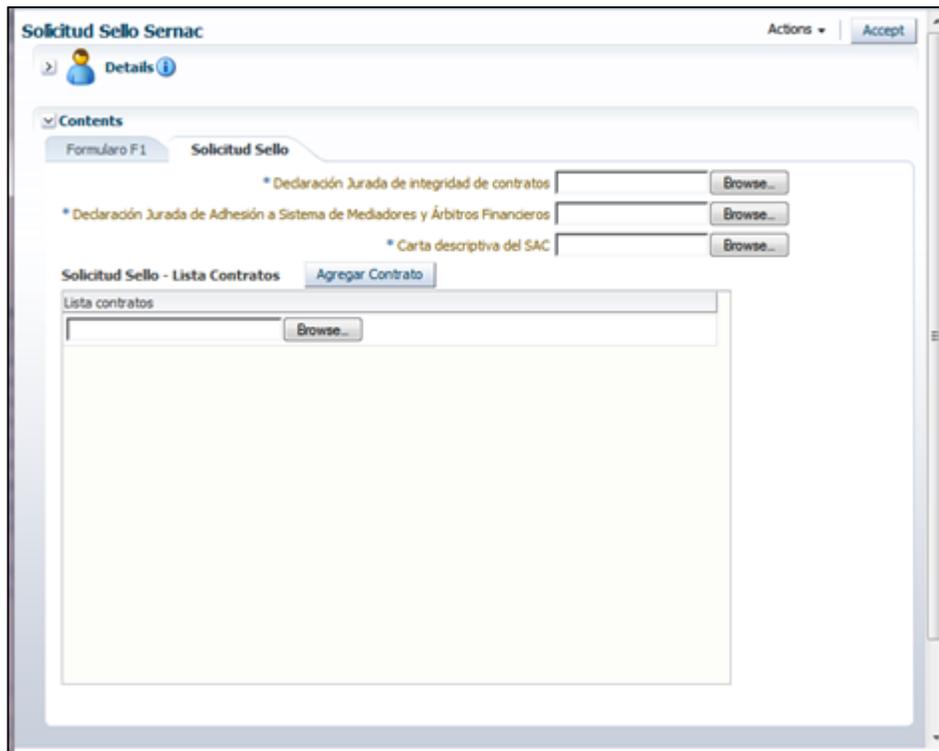
Después de realizar con éxito el registro, el sistema le enviará a la empresa solicitante el nombre de usuario, contraseña y link para acceder a la siguiente etapa.

3.- Solicitud de Sello SERNAC.

La empresa deberá ingresar al sistema informático habilitado para estos efectos con los datos que le serán enviados a su dirección de correo electrónico y completar el Formulario de Solicitud de Sello SERNAC, adjuntando los siguientes documentos en formato PDF:

- a. **Declaración Jurada de adhesión al Sistema de Mediación y Arbitraje:** Documento (descargable en la página web del Servicio) autorizado ante notario, mediante el cual, la empresa expresa su compromiso de permitir al consumidor recurrir a un mediador o a un árbitro financiero para que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones en caso que el consumidor considere que el servicio de atención al cliente no ha respondido satisfactoriamente sus consultas o reclamos, por cualquier producto o servicio financiero que se otorgue en virtud de un contrato de adhesión con Sello SERNAC.
- b. **Carta Descriptiva de SAC:** Carta que incluye una descripción razonada del servicio de atención al cliente, suscrita por el gerente comercial o general de la empresa.
- c. **Declaración Jurada de Integridad de contratos:** Documento (descargable en la página web del Servicio) autorizado ante notario, mediante el cual, la empresa solicitante declara acompañar íntegros, todos los Contratos Tipo de productos financieros con que cuenta y que están enumerados en Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, sus anexos, reglamentos y Hojas de Resumen.
- d. **Contrato(s) de Adhesión:** La empresa Solicitante deberá adjuntar él o los contrato(s) de productos financieros con que cuenta, según sea el caso. (Formato PDF con capacidad de indexación OCR)

IMAGEN N° 2: Formulario de Solicitud de Sello SERNAC.



4.- Admisibilidad.

Posterior a la solicitud de Sello SERNAC de parte de la empresa solicitante, el Servicio Nacional del Consumidor, tendrá un plazo de **10 días hábiles** para pronunciarse acerca de la admisibilidad de la misma. El resultado se notificará a través de la resolución que declara admisible o inadmisibile.

Finalmente, SERNAC tendrá un plazo de **60 días hábiles** para otorgar o rechazar la Solicitud de Sello SERNAC a través de resolución exenta, prorrogables hasta por **180 días hábiles adicionales**.