

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 constate 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.



SERNAC FINANCIERO

¿Consultas?
600 594 6000
desde celulares
02 594 6000

Buscar

Sernac Financiero | Derechos del consumidor financiero | Preguntas Frecuentes | Herramientas

Contacto

Inicio | Herramientas | Registro de Proveedores

Registro de Proveedores

Información de la Empresa

Nombre o Razón Social: *

Giro o Actividad: *

Rut: *

Domicilio: *

Teléfono: *

Correo Electrónico: *

Forma Notificación: Correo electrónico Teléfono *

Información de Representante Legal

Nombre Completo: *

Ced. Nacional de Identidad: *

Cargo: *

Domicilio Comercial: *

Información personal de quién realiza el trámite

Nombre Completo: *

Ced. Nacional de Identidad: *

Cargo: *

Teléfono: *

Correo Electrónico: *

Información adjunta (en formato pdf)

Poder Notarial: *

Copia Autorizada de Escritura Pública: *

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.

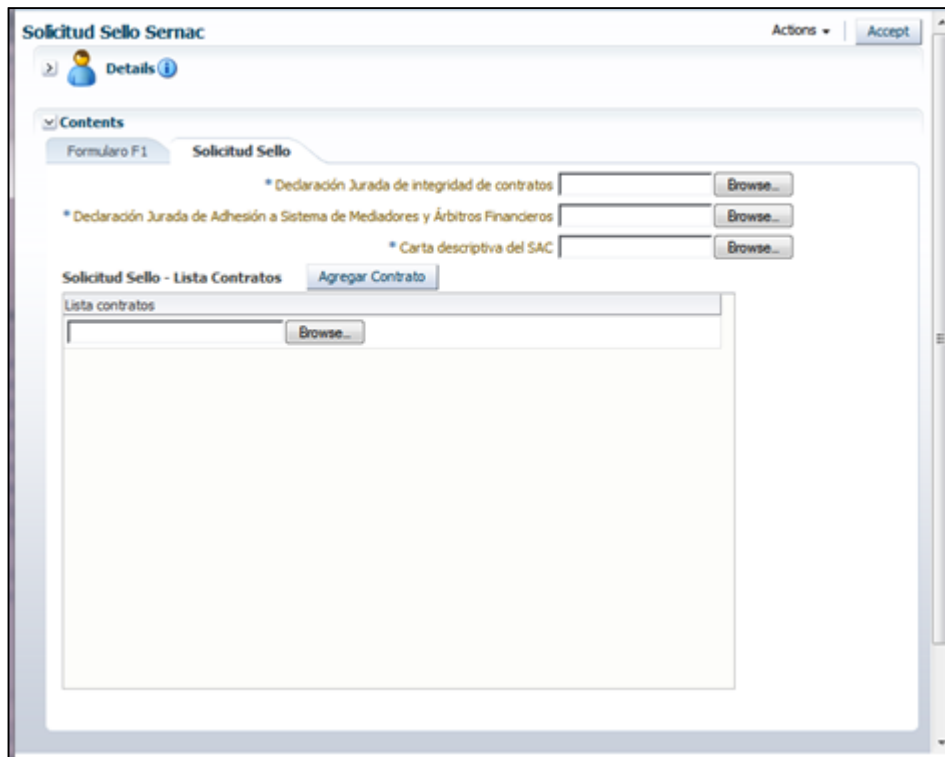
Después de realizar con éxito el registro, el sistema le enviará a la empresa solicitante el nombre de usuario, contraseña y link para acceder a la siguiente etapa.

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**.