

Libro V, Título III, Letra B Estándares según Canales de Servicio

Capítulo VI. Solución de divergencias

1. Para solucionar las eventuales divergencias que puedan surgir entre los usuarios y la Administradora, se deberán establecer los mecanismos que ésta utilizará para resolverlas. Estos procedimientos deberán considerar la posibilidad de solicitar informes a peritos con el propósito de dilucidar las diferencias producidas.

2. Cualquiera sea el mecanismo de solución de divergencias que decida adoptar la Administradora, no podrá significar costo para los usuarios.

3. Las divergencias que digan relación con diferencia o pérdida de información o fondos, deberán ser comunicadas por la Administradora a esta Superintendencia, a más tardar el día hábil siguiente de haber tomado conocimiento del hecho, señalando la forma en que se solucionará el problema.

Asimismo, deberá asumir su responsabilidad por los perjuicios que se ocasionen a los usuarios como consecuencia de estas situaciones, según lo establece el artículo N° 39 del D.L. 3.500 de 1980.

Nota de actualización: La Letra B reemplazada por la Norma de Carácter General N° 261, de fecha 30 de marzo de 2020. Este Capítulo fue incorporado por la nueva Letra B.