



Estudio de Cuentas Bancarias: Corriente y Vista

Información para el entendimiento de las personas consumidoras con respecto a la contratación efectiva de una cuenta corriente y una cuenta vista

Ejecución

Lorena Zapata Contreras

Carlos Álvarez Levin

2024

FONDO CONCURSABLE
para asociaciones de consumidores

“El presente proyecto se ejecuta con aportes del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, creado por el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. La información y opiniones generadas a partir de esta iniciativa son de exclusiva responsabilidad de ODECU”.

1. ANTECEDENTES PREVIOS

A lo largo de la historia, el hombre siempre ha buscado su desarrollo moral como así también el material. Respecto de este segundo, el hombre al desarrollarse en sociedad ha podido encontrar maneras de poder satisfacer de mejor manera sus necesidades materiales básicas a través de diferentes instrumentos, siendo dos de estos principales instrumentos el ahorro y el crédito.

Si bien en sus inicios, Ahorro y Crédito iban muchas veces separados, con la creación y proliferación de las instituciones bancarias, estos conceptos se fueron enervando más y más hasta que finalmente llegamos a un producto destinado a satisfacer ambas necesidades, siendo este la “cuenta corriente bancaria”.

2. INTRODUCCIÓN

En Chile el negocio bancario se encuentra bien desarrollado, sin perjuicio de los problemas económicos que afronta el país, los bancos e instituciones financieras han encontrado nuevas maneras de ofrecer sus productos y finalmente bancarizar a más sectores de la población¹.

Bajo esta premisa, en muchas ocasiones se ofrecen productos por los bancos que no se condicen con la realidad, en este sentido se ha detectado que se ofrecen cuentas corrientes sin los productos que por su naturaleza van vinculados línea de crédito, línea de sobregiro, chequera, tarjeta de crédito, muchas veces con comisiones e inclusive seguros que cubren extravío de estos productos y que simplemente no están disponibles para el consumidor, no obstante, se realizan cobros para obtenerlos como productos aislados.

Por lo anterior, ODECU considera necesario un estudio pormenorizado de los tipos de cuentas bancarias corrientes y vista, con la finalidad de informar la naturaleza de estos productos a través de un análisis empírico de la oferta y las condiciones encontradas en el mercado financiero actualmente.

¹ <https://tendenciashoy.cl/cuentas-vistas-y-corrientes-el-nuevo-campo-de-batalla-de-la-banca-para-captar-clientes/>

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la naturaleza jurídica y, con esto, cuáles son los alcances de las cuentas corriente y cuentas vista, y cuáles son las diferencias entre aquellas.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar cuáles son los productos anexos a cada tipo de cuenta.
2. Solicitar a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) información respecto a las cuentas corriente y vista: su naturaleza jurídica, su alcance, elementos de la naturaleza y accesorios de aquellas.
3. Verificar cuáles son los cobros que tienen los clientes por cada uno de los productos financieros (cliente oculto).
4. Especificar cuáles productos deben ser entregados al consumidor dependiendo del producto contratado (cliente oculto).
5. Orientar a las personas consumidoras sobre las diferencias entre ambos productos bancarios.

4. MARCO CONCEPTUAL

BANCO: Los bancos son sociedades anónimas de giro exclusivo que “se dedican a recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamos, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar estos dineros y, en general, realizar toda operación que le permita la ley”.

CUENTA CORRIENTE: La cuenta corriente bancaria es un contrato de confianza en virtud del cual el Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago del cliente hasta la

conurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado. ²

CUENTA DE DEPÓSITO A LA VISTA: Las cuentas de depósitos a la vista, más conocidas como cuenta vista, son un producto financiero que consiste en una cuenta donde se pueden efectuar depósitos para utilizar luego ese dinero cuando se necesite.

CHEQUE: El cheque es una orden escrita y girada contra un banco para que éste pague a su presentación el monto total del cheque, descontando su valor de los fondos que el cliente depositó previamente en la cuenta corriente o utilizando el crédito pactado previamente con el banco si lo tuviere.

LÍNEA DE CRÉDITO: Es un monto de dinero que el banco entrega al dueño de la cuenta corriente, para ser utilizado cuando no tiene fondos en ésta. La Línea de Crédito representa un crédito permanente para ser usado en cualquier momento y debe ser cubierto en los plazos que se indiquen en el contrato entre el cliente y el banco.

LÍNEA DE CRÉDITO DE SOBREGIRO: Los sobregiros en una cuenta corriente bancaria corresponden a todos aquellos giros efectuados en la cuenta sin que existan fondos disponibles, constituyendo, por lo tanto, créditos que el banco librado concede al comitente.

TARJETA DE CRÉDITO: Una tarjeta de crédito es un instrumento que permite a su titular o usuario adquirir a crédito bienes o pagar a crédito por servicios, en establecimientos afiliados al correspondiente sistema.

TARJETA DE DÉBITO: Una "tarjeta de débito" es un producto entregado por las instituciones financieras para hacer pagos a partir del dinero que una persona mantiene en una cuenta asociada, ya sea cuenta corriente bancaria, cuenta de ahorro a la vista u otra cuenta a la vista.

5. MARCO REGULATORIO

En Chile está regulado con gran detalle y de manera sistemática todo lo relacionado con las cuentas corrientes, debido, primeramente la importancia que tiene este producto

² <https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-propertyvalue-29263.html>

financiero en relación con el crecimiento económico y ahorro a nivel país y en segundo lugar basado en la importancia de tener un fuerte marco regulatorio, que establezca límites, pero al mismo tiempo fomente la competencia entre las instituciones destinadas a ofrecer los diferentes tipos de cuentas corrientes y vista a nivel nacional.

A continuación, veremos pormenorizadamente los distintos marcos regulatorios en Chile relacionados con el presente estudio:

- a) Decreto con fuerza de Ley número 707: Esta normativa es la norma prima en la materia de este estudio, El decreto con fuerza de ley número 707 (en adelante DFL 707) publicado el 07 de octubre de 1982. Regula primeramente los alcances y límites de las cuentas corrientes, bajo esta perspectiva el DFL 707 define a las cuentas corrientes de la siguiente manera:

“Artículo 1°.- La cuenta corriente bancaria es un contrato a virtud del cual un Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de otra persona hasta concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado”

- b) Ley general de bancos: Esta normativa como su nombre señala regula a aquellas instituciones destinadas y autorizadas para ejercer el giro bancario, siempre bajo la supervigilancia de la Comisión del Mercado Financiero.
- c) Comisión para el Mercado Financiero CMF a través de la RAN “Recopilación actualizada de normas de Bancos”³, esta normativa recoge en sendos capítulos, las instrucciones impartidas por este Organismo, que se encuentran vigentes y que corresponden a disposiciones de aplicación más permanente, teniendo principal relevancia el capítulo 2-2 de la recopilación citada, esto atendido a su tratamiento sobre las cuentas corrientes.
- d) Ley número 19.496 (Ley de protección de los derechos del consumidor) esto en relación principalmente con la publicidad y los derechos de las personas consumidoras en la contratación de productos financieros.

La Ley del Consumidor viene en morigerar los efectos que tienen las acciones de los proveedores a nivel nacional -incluidos los bancos en sus servicios de cuentas

³ Información obtenida a través de la consulta realizada por ODECU individualizada bajo el folio AE009T0004053 de fecha 06 de agosto del año 2024

corriente y vista - y regular los alcances que tienen sus actuaciones, ofertas y productos, atendida la importancia de esta materia se expone el capítulo siguiente:

5.1. BANCOS, CUENTAS CORRIENTES, VISTA Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LA LEY 19.496

Sin perjuicio de la regulación propia de las cuentas corriente y vista, es indiscutible que estos se encuentran supeditados y por tanto obligados a lo que emana en esta materia desde la Ley de Protección del Consumidor 19.946, entendiendo claramente a los bancos, según la descripción que la Ley realiza, son “proveedores”:

“las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores por las que se cobre precio o tarifa.”

Los Bancos se encuentran obligados para con sus clientes -consumidores- a garantizar el cumplimiento en el ejercicio de su actividad de los derechos básicos de todo consumidor.

Estos derechos básicos se encuentran en la propia Ley del Consumidor, en su artículo número 3, debiendo siempre recordar que son los siguientes:

- a) La libre elección del bien o servicio.
- b) El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;
- c) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;
- d) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;
- e) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;
- f) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo con los medios que la ley le franquea, (...)

Sin perjuicio de estos derechos, que claramente tienen la naturaleza de irrenunciable por parte del consumidor, es muy importante señalar -y es determinante para este estudio- la relación que se da entre la publicidad y la contratación efectiva de un producto, sea este una cuenta corriente o una cuenta vista.

En este sentido es indispensable recordar que la Ley del Consumidor, en su artículo primero numeral 4, al definir publicidad lo hace de la siguiente manera:

“Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato.”

La norma además de definir lo que se entiende como publicidad, señala un efecto directo de la publicidad, el cual es que todo lo expuesto en la publicidad que de condiciones objetivas de contratación, se entiende incorporado en aquella, por lo que se toma ese elemento como el principal para este estudio, ya que la principal fuente de información será la publicidad que los bancos realizan sobre las cuentas corrientes “de entrada” o más básicas que tiene cada entidad bancaria.

5.2. PREVIA RELATIVA A LA NO ENTREGA DE CHEQUERA

Previo a comenzar el análisis de fondo, es importante señalar que en materia de cuentas corrientes, que en Chile hace años se viene fomentando su uso y obtención, esto en miras de poder dar fortaleza a la economía y al mercado bancario y de capitales. Bajo esta premisa, la Comisión para el Mercado Financiero CMF el año 2021 realizó una modificación a la recopilación actualizada de normas (RAN), la cual tuvo como uno de sus objetivos la flexibilización del producto cuenta corriente, permitiendo a las entidades bancarias la posibilidad de entregar a las personas consumidoras cuentas corrientes sin que vayan aparejadas a un talonario de cheques⁴.

Si bien esta importante premisa flexibiliza a las cuentas corrientes y valida el uso de otros medios de pago más efectivos, confiables y seguros que el cheque, no hace extensiva esta flexibilización a otros productos típicamente asociados a las cuentas corrientes como lo son las tarjetas de crédito, una línea de crédito o una línea de sobregiro.

⁴ <https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/w3-propertyvalue-29580.html>, información obtenida el 20 de octubre del año 2024 a las 22:09 horas

Esto toma suma relevancia, dado que en el análisis posterior se observan situaciones en que la diferencia entre que se entreguen o no los productos antes señalados va directamente aparejado a una confusión eventual por parte de las personas consumidoras y de la publicidad bancaria entre una cuenta corriente y una cuenta vista.

6. METODOLOGÍA

- 6.1. Investigación descriptiva con enfoque cualitativo.
- 6.2. Estudio transversal con un alcance nacional de productos bancarios: cuentas corrientes y cuentas vistas de los principales bancos.
- 6.3. Recolección de datos:
Matriz de análisis jurídica (elaboración propia)
- 6.4. Universo/Muestra
Universo: 17 bancos establecidos en Chile
Muestra: 6 Bancos: Santander/Banco Estado/ Banco de Chile / Scotiabank, Falabella y Ripley
Criterio de selección de la muestra: Bancos autorizados a operar cuentas bancarias y que tengan sus operaciones a nivel nacional
- 6.5. Fuentes de Información:
 - a) Descarga de los contratos en los sitios institucionales de los bancos, y en caso de no encontrar alguno proceder a la definición de una ruta presencial.
 - b) Comisión para el mercado financiero.
 - c) Publicidad bancaria respecto de las cuentas corriente y vista.

7. RESULTADOS

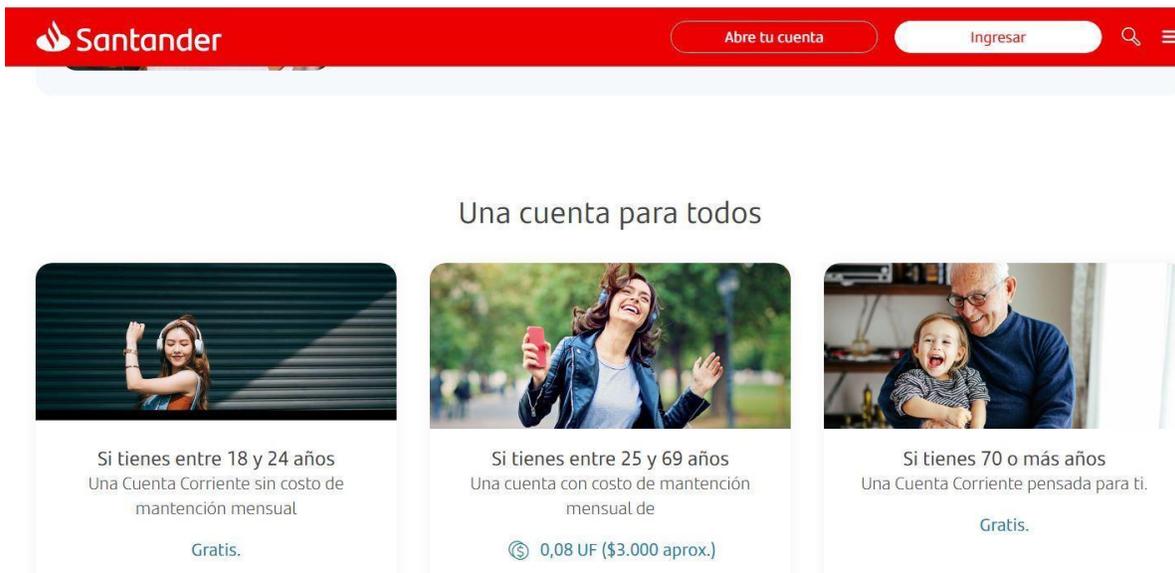
La exposición de los resultados está realizada por entidad bancaria, asociadas a la cuenta corriente en estudio:

I) BANCO SANTANDER

El Banco Santander Chile ofrece al consumidor su denominada “**cuenta corriente life Santander**” la que ellos publicitan como una cuenta corriente para todos. Para esto me presenté el día 14 de octubre en la sucursal de Banco Santander ubicada en la comuna de San Bernardo, ubicada en calle Covadonga número 587.

La primera información solicitada dice relación a la obtención de los contratos de cuenta corriente de persona natural, bajo esta premisa, me comentan que estos no se encuentran disponibles para ser entregados en la sucursal, pero que estos se encuentran disponibles en la página web, cuestión que es apegada a la realidad, pero que por su complejidad y atendido a que se aplica a todos los contratos de cuenta corriente del banco en estudio, nos abocaremos a la publicidad web para analizar la cuenta corriente life Santander

Primeramente, del análisis de la publicidad de la propia página del Banco Santander, se puede observar que los cobros por comisiones son variables dependiendo de la edad del solicitante, tal como podemos apreciar en la siguiente Captura de la página web de Santander



The screenshot shows the Santander website header with the logo and navigation buttons "Abre tu cuenta" and "Ingresar". Below the header, the heading "Una cuenta para todos" is displayed. Three account options are presented in a grid:

- Option 1:** "Si tienes entre 18 y 24 años. Una Cuenta Corriente sin costo de mantención mensual. Gratis." (Accompanied by an image of a young woman with headphones).
- Option 2:** "Si tienes entre 25 y 69 años. Una cuenta con costo de mantención mensual de 0,08 UF (\$3.000 aprox.)" (Accompanied by an image of a young woman holding a smartphone).
- Option 3:** "Si tienes 70 o más años. Una Cuenta Corriente pensada para ti. Gratis." (Accompanied by an image of an elderly man holding a young child).

En lo que se refiere a la cuenta corriente propiamente tal, lo primero que se observa y que es llamativo de abordar es que para ser publicitada como una “cuenta corriente” posee niveles de mantención muy bajos e inclusive según el tramo etario del contratante puede llegar a ser una cuenta libre de mantención tal como se puede observar en la imagen

anterior, si bien esto es llamativo, no necesariamente ha de incidir en la naturaleza como una cuenta corriente propiamente tal.

Siguiendo con el análisis de la información brindada por Santander, en la misma página se encuentra una sección denominada “que incluye/ no incluye” la cuenta corriente life, la que podemos observar a continuación:

Santander Abre tu cuenta Ingresar

QUÉ INCLUYE / NO INCLUYE QUÉ PUEDES HACER

Cuenta Corriente Life tiene COMISIÓN ÚNICA MENSUAL \$ Gratis para jóvenes entre 18 y 24 años y para mayores de 70. Entre 25 y 69 años UF 0,08 (\$3.000 aprox)

Incluye	No incluye
<ul style="list-style-type: none"> • Giros ilimitados y sin costo en Cajeros Automáticos nacionales. • Giros en Cajeros Automáticos por \$200.000 diarios. • Compras con Tarjeta de Débito por \$700.000 diarios. • Transferencias a terceros ilimitadas y sin costo. • Comisión de mantención mensual de la Cuenta Corriente. • Comisión de mantención mensual de Cuenta de Ahorro. • Comisión de mantención mensual de Tarjeta de Débito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comisiones por giros en el extranjero y otras operaciones que se realicen con la tarjeta y que se encuentren en Tarifado Vigente. • Conoce las tarifas asociadas al uso de las Tarjetas de Débito. Incluye información de compras y giros en redes nacionales e internacionales. Revisa aquí >

Si bien es importante cuando una entidad bancaria transparente qué alcances tiene su cuenta corriente, no deja de ser poco eficiente y abstracta la redacción de la publicidad, ya a que solo señala “servicios” que incluye su Cuenta Corriente Life, mas no señala si esta cuenta corriente incluye los típicos **productos** asociados a una cuenta corriente, más aún cuando el propio banco señala en su propia página institucional un concepto sobre cuenta corriente y sobre cuáles son los productos naturalmente asociados a esta:

Santander Abre tu cuenta Ingresar

¿Qué es una Cuenta Corriente? ▼

Diferencia entre Cuenta Corriente y Cuenta Vista ▲

Las cuentas vistas a diferencia de una Cuenta Corriente no permiten acceder a Talonarios de cheques y tampoco asociarlas a Líneas de Crédito. Sin embargo, las cuentas vistas igualmente corresponden a acuerdos con el banco, en donde existe un compromiso para realizar y llevar a cabo las instrucciones que realice el titular de la cuenta respecto a los fondos que estén depositados en dicha cuenta.

Que, es claro que el acceso a esta cuenta corriente tiene requisitos menos exigentes, también es cierto que el material obtenido en la página y visita presencial al Banco

Santander, confirman que la Cuenta Corriente Life, para clientes que el banco denomina “cuenta de acceso”, es decir aquellos que no tienen una renta alta para acceder a otro tipo de cuentas corrientes y que acceden a este producto con ánimo de dar un uso a la cuenta corriente como tal, se encuentran con la limitante que la cuenta corriente life, NO tiene asociada a los productos típicos de una cuenta corriente, no tiene asociada una línea de crédito, una línea de sobregiro, un talonario de cheques y menos aún una tarjeta de crédito, solo se obtiene una cuenta propiamente tal y una tarjeta de débito.

Esto deja la interrogante: ¿al adquirir una cuenta corriente life, realmente se contrata una cuenta corriente o solo una cuenta vista con un nombre llamativo? Siendo esta última opción la que se condice con la realidad jurídica.

II) BANCO ESTADO

Banco Estado, atendida su naturaleza pública, todo debería ser más simple, obtener información de los productos, solicitar y obtener los contratos de persona natural y finalmente acceder a los ejecutivos. En este estudio se observó una situación absolutamente opuesta, sucursales poco accesibles, en las que las personas de tercera edad veían limitado su acceso a los ejecutivos de atención atendido a que estos se encuentran en el segundo piso y el acceso es netamente por escaleras, encontrando además esperas más allá de lo que cualquier consumidor debe enfrentar con una espera de atención sobre los 55 minutos, aun cuando los ejecutivos de atención no se encontraban ocupados en su totalidad y el banco no se encontraba con un alto flujo de personas

Ya al solicitar información, esta es entregada de manera poco clara y con un tono de brindar la menos información posible, siendo esto además poco clara y transparente atendido a que el ejecutivo ante todas las preguntas solo se remitía a señalar que toda la información se encontraba en internet y que el mismo consumidor es quien la debe buscar y sistematizar, y que si deseo más atención, debo llevar mis documentos financieros para una atención, lo que claramente viola el derecho al acceso a la información por parte de las personas consumidoras.

Como investigador me presenté el lunes 14 de octubre a la sucursal de Banco Estado, de la comuna de San Bernardo, en miras de poder obtener información sobre su “**cuenta corriente digital**”.

Lo primero que solicito al ejecutivo de atención es la posibilidad de que me entregue el contrato de cuenta corriente de persona natural, ante esta situación me comentaron que esto era "imposible" y que para poder obtenerlo debía ser necesariamente cliente del banco, hecho que claramente limita la posibilidad del consumidor de poder realizar una contratación informada.

Como ejercicio, buscamos el contrato de cuenta corriente en la página web del banco en estudio, solo encontrando los contratos en formato audio (MP3) sin posibilidad alguna de poder leer este con tranquilidad o realizando un análisis pormenorizado de las cláusulas contractuales, razón por la que también en este banco nos basaremos en su publicidad web.

Primeramente, respecto de los cobros de mantención de la Cuenta Corriente se observa un sistema de cobros bastante complicado y que establece diferentes variables para el consumidor, en la cual el valor final a pagar por parte del consumidor depende del cumplimiento de ciertas "condiciones" en el uso del producto -condiciones que se exponen en la imagen siguiente- teniendo como valor de mantención de 0,06 UF (2.280 pesos aproximados) en caso de no cumplir con alguna de las condiciones el monto de mantención equivale a la mitad del valor completo, es decir 0,03 UF, lo que claramente es bastante accesible para una cuenta corriente.



A partir del 4º mes, el costo \$0 se mantienen si cumples las siguientes condiciones:

 <p>La suma mensual de tus abonos es igual o mayor a \$400.000.</p>	 <p>Realizas 6 o más compras mensuales con tu Cuenta Corriente Digital.</p>	 <p>Si cumples solo una de las condiciones el cobro será de un 50% de la comisión</p>
--	--	--

De no cumplir con ninguna condición, el costo de mantención preferencial es de UF 0,06.

Que al análisis del concepto de cuenta corriente emanado de la Comisión para el Mercado Financiero, descritas en el marco conceptual, atendido principalmente a que la cuenta digital solo se vincula con la entrega de una tarjeta de débito, no encontrándose por tanto asociada a alguna línea de crédito -y por tanto menos aún a una línea de sobregiro- y tampoco cuenta con una chequera o tarjeta de crédito, es claro que la cuenta digital de Banco Estado es una “cuenta corriente” que jurídicamente se condice más con una cuenta vista que con una cuenta corriente propiamente tal.

Si el consumidor quisiera obtener alguna tarjeta de crédito u otro producto naturalmente asociado a una cuenta corriente, el consumidor necesariamente debe optar a *otra tipo de cuenta corriente* para obtener esos productos.

III) BANCO DE CHILE

Respecto del Banco de Chile, es importante señalar que este banco fue uno de los últimos de sumarse a la “tendencia” de las cuentas corrientes flexibles, esto a través de su producto -que analizaremos en este estudio- llamado “cuenta corriente digital” cuyo eslogan es “para disfrutar lo real”.

Me presento el día 14 de octubre del 2024 en la sucursal de Banco Chile ubicada frente a la plaza de armas de San Bernardo. Bajo esta premisa, lo primero que hago es solicitar la información sobre las cuentas corrientes del banco, respecto de lo cual me señalan que la mayoría de la información se encuentra pormenorizada en la página web, y que es la mejor alternativa para que yo pueda analizar la opción más conveniente según el tipo de cuenta que necesite.

Banco Chile en su página web presenta información al consumidor clara y transparente respecto de los productos ofrecidos.

En este sentido la cuenta corriente analizada presenta los siguientes cobros:



The image shows a screenshot of the Banco de Chile website. At the top, there is a navigation bar with the logo 'Banco de Chile' on the left and three links: '¿CUÁNTO CUESTA?', 'TÉRMINOS Y CONDICIONES', and 'CENTRO DE AYUDA'. The main content area has a dark blue background. On the left, the text reads 'CUENTA CORRIENTE Digital PARA DISFRUTAR LO REAL'. To the right, there is an image of a black Visa credit card with the Banco de Chile logo and the number '4384 7005 7011 1112'. Below the main text, there is a list of bullet points:

- Sin límite de abonos.
- Solo necesitas **cédula de identidad y ClaveÚnica**.
- Costo mensual por mantención de 0,08UF.
- Comisión sin costo para **menores de 24 y mayores de 70 años**.

Como se observa, la cuenta digital del Banco de Chile posee un sistema variable de cobros, siendo en este caso la variable de cobro el rango etario de la persona solicitante.

Ahora, respecto de la cuenta corriente en sí, ésta se comporta como una cuenta corriente propiamente tal, ajustándose a aquel concepto según las directrices de la CMF.

Con respecto a la publicidad de la página del Banco de Chile, en la cual al buscar si existen productos asociados a la cuenta corriente digital, se observa la siguiente información:



[< VOLVER AL CENTRO DE AYUDA](#)

¿Cuenta Corriente Digital tiene una Tarjeta de Crédito?

No, Cuenta Corriente Digital es una Cuenta Corriente, y no tiene opción a Tarjeta de Crédito.

Además de no poseer una tarjeta de crédito asociado a la cuenta corriente digital, tampoco hay opción alguna de obtener una tarjeta de crédito al contratar una cuenta corriente digital, además de esto tampoco es posible obtener otros productos financieros como se puede apreciar a continuación:



[< VOLVER AL CENTRO DE AYUDA](#)

¿Cuenta Corriente Digital tiene una Línea de Crédito?

No, Cuenta Corriente Digital es una Cuenta Corriente, y no tiene opción a Línea de Crédito.

En página web del Banco de Chile, existe una situación llamativa y que altera la eventual naturaleza como una cuenta corriente del producto analizado, esto porque la cuenta corriente digital además de no poseer una tarjeta de crédito y no poseer una línea de crédito, NO tiene opción a obtener ambos productos (tarjeta y línea de crédito), razón por la que las personas consumidoras que necesiten una línea de crédito deben tomar otro tipo de cuenta corriente que si ofrezca aquel producto.

En la visita presencial se confirma que la cuenta corriente digital no posee una línea de sobregiro o un talonario de cheques, incluyendo la cuenta en estudio solamente una tarjeta de débito.

La cuenta corriente digital del Banco de Chile en la práctica opera como una cuenta vista con un nombre de cuenta corriente que de manera alguna se condice con aquel producto.

IV) BANCO SCOTIABANK

La cuenta corriente de banco Scotiabank denominada *“plan cuenta digital futuro”* respecto de la cual el propio banco señala que es una cuenta corriente que *“gestiona tus finanzas de manera flexible y segura. El Plan Futuro es la cuenta digital ideal para tu día a día financiero o compras cotidianas. Además, puedes depositar y transferir de forma simple y 100% digital con tu Cuenta Corriente en dólares desde nuestra web y App Scotia a 120 países”*.

Para esto me presento el día 14 de octubre en la sucursal de la comuna de San Bernardo, ubicada en avenida Coloón sur número 608.

Respecto de los cobros de esta cuenta corriente, se exige un valor máximo como renta, lo que en este caso es que el consumidor no tenga ingresos superiores a \$500.000 como se puede observar a continuación:

The screenshot shows a navigation bar with four tabs: 'Características', 'Beneficios', 'Requisitos y tarifas', and 'Productos Asociados'. The 'Requisitos y tarifas' tab is selected and underlined. Below the navigation bar, there are two sections: 'Requisitos del Plan Cuenta Corriente Digital Futuro' and 'Tarifas del Plan Cuenta Corriente Digital Futuro'. The requirements section lists five bullet points, and the rates section lists one bullet point.

Características Beneficios Requisitos y tarifas Productos Asociados

Requisitos del Plan Cuenta Corriente Digital Futuro

- Cédula de Identidad y/o Pasaporte Vigente.
- Edad mínima 25 años.
- Obligatoriamente se debe acreditar ingresos y situación laboral.
- Acreditación de ingresos menores a \$500.000.
- Para dependientes se puede atender a clientes con contrato a plazo indefinido o a plazo fijo, en este último caso la duración mínima del contrato debe ser de 3 meses o demostrar continuidad laboral.

Tarifas del Plan Cuenta Corriente Digital Futuro

- 1 UF Anual.

Los cobros para el consumidor no se explican claramente. Si el consumidor desea contratar esta cuenta, debe realizar el cálculo matemático para saber cuál es el valor mensual, esto porque la cuenta tiene un valor de 1 UF anual, lo que a la fecha de cálculo (27 octubre de 2024) da un resultado de \$3.163 pesos mensuales, poniendo en manos del consumidor cálculos respecto de los cuales no todos son expertos, siendo obligación del banco atendida su expertiz dar esta información.

El Banco Scotiabank en su página web entrega un concepto de cuenta corriente :



¿Qué es una Cuenta Corriente?

Una Cuenta Corriente Bancaria, es un producto donde el cliente se compromete a depositar dinero en la cuenta y el banco a cumplir sus órdenes de pago. El cliente debe mantener dinero en su cuenta bancaria o bien pagar la Línea de Crédito cuando haya sido ocupada. El dinero de la Cuenta Corriente puede ser girado posteriormente a través de cheques, sacarlo mediante un cajero automático o hacer pagos mediante una Tarjeta de Débito, pagos automáticos de cuentas de servicios y girar dinero hacia otra cuenta digital a través del sitio web o App del banco.

[Quiero mi Cuenta Scotia](#)

La conceptualización de la cuenta corriente más aceptada generalmente es aquella que determina la CMF. El propio banco además entrega un concepto que incluye a la “línea de crédito” como un elemento de la cuenta corriente, pero Scotiabank con la cuenta analizada el banco emisor no hace entrega de una línea de crédito o los otros productos relacionados con una cuenta corriente.



Características Beneficios Requisitos y tarifas Productos Asociados

Productos asociados al Plan Cuenta Corriente Digital Futuro

- Cuenta Corriente.
- Tarjeta de Débito.
- Cuenta Corriente en Dólares.

Que, como es posible observar, es contrario a la normativa consumerista que el Banco Scotiabank conceptualice a las cuentas corrientes incluyendo una línea de crédito, y que en la cuenta analizada que vende como una cuenta corriente no incluya una línea de crédito, línea de sobregiro, chequera o tarjeta de crédito, no cumpliendo en lo mínimo con el concepto de cuenta corriente que el propio banco entrega para el producto analizado.

Por lo que la cuenta corriente en análisis funciona en la práctica como una cuenta vista, y no como una cuenta corriente, esto atendido a que no cuenta con una chequera, una línea de crédito, una línea de sobregiro o algo básico como una tarjeta de crédito.

V) BANCO FALABELLA

Banco Falabella, es uno de los bancos con un menor tiempo de existencia en la plaza nacional, su gran fuerte fue relacionar sus productos bancarios con los productos de la tienda comercial Falabella, principalmente con su tarjeta llamada Crédito multi rotativo Falabella (conocida comúnmente como CMR).

En miras de obtener información, me dirijo a la sucursal de Banco Falabella ubicada en el patio exterior del mall plaza sur ubicado en el sector de Nos.

Respecto del cobro de comisión de su cuenta corriente digital, esta posee uno de los cobros más onerosos respecto de las cuentas digitales analizadas, ascendiendo su valor a la suma de 0,32 UF mensual (cerca de \$12.150 pesos CLP) lo cual puede ser morigerado cumplimiento ciertas condiciones que a continuación se detallan:

¿Cómo tener Costo \$0 en mantención?

Hazlo cumpliendo solo 1 de los siguientes requisitos:

- Recibe tu sueldo o pensión desde la App/Sitio Web, o [imprime este documento](#), rellénalo y envíalo a tu empleador.
- Recibir una transferencia a tu Cuenta Corriente del Banco Falabella desde \$500.000 en un solo depósito todos los meses.
- Tener entre 18 y 25 años inclusive.
- Ser cliente **Elite** (Tener CMR Elite o más de 60.000 CMR puntos acumulados al primer año de haber abierto la Cuenta) .
- Haciendo 8 compras o más con tu Débito al mes.

Si no cumples una de estas condiciones, la mantención será de 0,32 UF mensual.

Si bien es cierto que es una de las cuentas más onerosas, esto puede explicarse a que esta cuenta corriente **lleva asociada una línea de crédito** pero, sin una línea de sobregiro. Además tampoco tiene inicialmente asociada una chequera, pero está la opción de poder obtener una con el transcurso del tiempo, esto a petición del consumidor.

- Si abres una Cuenta Corriente, el banco te da una línea de crédito con dinero adicional a tu saldo disponible.
- Este dinero es un crédito pre-aprobado que podrás utilizar si se acaba tu saldo.
- Tu línea de crédito no tiene vencimiento. Te recomendamos revisar periódicamente y estar al día con tus pagos.

[Abrir Cuenta Corriente >](#)

¿Tiene chequera la cuenta corriente Banco Falabella?? 

La chequera no está incluida en la apertura inicial de la cuenta corriente, pero puede ser solicitada posteriormente. Para solicitarla debes acercarte a una sucursal de Banco Falabella (sujeto a políticas).

Si bien es cierto que este producto no cuenta con una chequera, esto va completamente de la mano con la circular de la CMF que realizó modificaciones a la RAN en el capítulo 2.2, y que autorizo a los bancos a ofrecer cuentas corrientes sin necesidad de que fueran vinculadas a un talonario de cheques.

VI) BANCO RIPLEY

Banco Ripley, al igual que Banco Falabella hace su debut como una entidad bancaria respaldada por una masa de clientes de su casa comercial del mismo nombre y de su tarjeta de casa comercial “Ripley”.

En miras de poder obtener información de manera presencial, me dirijo a la sucursal de Santiago Centro de Banco Ripley ubicada en calle Estado.

En este último banco analizaremos su cuenta corriente denominada “cuenta corriente digital” la cual se caracteriza por ser una cuenta de fácil acceso y un costo moderado, pero

esto aparejado a una falta de productos propios de una cuenta corriente como ha sido la tónica de los productos analizados

Primeramente, respecto del valor de contratación y mantención de esta cuenta corriente, debemos decir que en la revisión de la publicidad física de esta cuenta corriente y en la revisión publicitaria de la página web, los consumidores no pueden conocer el valor de esta cuenta corriente atendida a que aquella información **no se encuentra disponible** a priori para todas las personas consumidoras que busquen contratar la cuenta corriente digital del banco Ripley.

En la página web de la cuenta corriente analizada a la fecha del 23 de octubre del presente año solo se encuentra la información sobre como la cuenta corriente digital de banco Ripley puede quedar con un costo de mantención 0 cumpliendo alguna de las condiciones ahí expresadas, **pero sin señalar el valor de esta cuenta corriente cuando alguna de aquellas condiciones no se vea cumplida**, esto lo podemos apreciar en la siguiente captura obtenida directamente de la página bancaria



Obtén tu cuenta corriente online a costo \$0, **cumpliendo alguna de las siguientes condiciones:**

- ✓ Que te depositen tu sueldo en la cuenta.
- ✓ Realiza al menos 8 compras al mes con tu Tarjeta de Débito.
- ✓ Abona mensualmente \$500.000 o más en tu cuenta.
- ✓ Ser cliente Silver o Gold.
- ✓ Tener un Depósito a Plazo de \$500.000 o más vigente.
- ✓ Tener un Súper Avance, Avance o Crédito de consumo vigente en el banco.

Abrir Cuenta Corriente

Como es posible observar, acá existe una clara vulneración a los derechos del consumidor de productos financieros, atendido a que en la publicidad de la página no le es posible al consumidor el poder conocer el costo final que tiene el producto previo a la contratación.

Para poder hacer aquello, el consumidor debe navegar bastante por la página de Banco Ripley y encontrar el valor de mantención de la cuenta corriente, el cual se detalla a continuación



CUENTA CORRIENTE BANCO RIPLEY

Producto	Costos de Administración, Mantención y Comisiones	Tarifas	Periodicidad Cobro
Cuenta Corriente / Tarjeta Débito	Costo de mantención	UF 0,143 + IVA	mensual
	Giros por caja	UF 0,00 + IVA	por giro
	Giros cajeros automáticos	UF 0,00 + IVA	por giro
	Giros cajeros automáticos extranjero	USD 2,90 + IVA	por giro
	Compras extranjero	USD 0,00 + IVA	por compra

- Tasa de interés mensual para línea de crédito es de 3,16%.
- Tasas vigentes a contar del 15 de octubre de 2024.

Ahora respecto a los productos que naturalmente deben acompañar a una cuenta corriente, es dable señalar que respecto de la cuenta analizada, basado en la publicidad de la página web como en nuestra investigación presencial, podemos señalar que solo cuenta con una tarjeta de débito asociada a la cuenta corriente, no teniendo por tanto una línea de crédito, una línea de sobregiro, chequera o tarjeta de crédito.

En este sentido es importante señalar que si es posible para las personas consumidoras acceder a una tarjeta de crédito, que puede ser utilizada tanto en la tienda Ripley como una tarjeta de crédito bancaria propiamente tal.

Que, es por esto, que la cuenta corriente digital, en la práctica tiene asociada una naturaleza jurídica que va más acorde con una cuenta a la vista que con una cuenta corriente propiamente tal.

8. OTROS BANCOS

Atendido los resultados anteriores, como ODECU nos preguntamos, si aquellos se condicen con otros bancos de la plaza que no estén incluidos en nuestro estudio, bajo esta premisa y

con el objetivo de profundizar el análisis en la mayor cantidad de bancos posibles es que analizamos “la publicidad” de los bancos Itaú y de crédito e inversiones BCI, esto bajo la misma modalidad de los bancos previamente analizados en miras de hacer una comparativa con los resultados de las entidades bancarias y los productos previamente analizados.

A) Banco de crédito e Inversiones BCI

El Banco BCI en sus inicios fue un banco con un enfoque corporativo, con la finalidad de potenciar a los pequeños y grandes emprendedores, he de ahí su nombre, con el paso de los años este fue abriéndose más y más a las personas naturales ofreciendo todo tipo de productos financieros

Bajo esta perspectiva, analizaremos la “Cuenta Corriente digital” del Banco BCI, y en miras de dar continuidad al análisis, lo haremos -al igual que los bancos anteriores- basándonos en la publicidad de su página web.

Lo primero es señalar que esta cuenta es descrita por BCI como una “Cuenta corriente” tal como se observa en la imagen siguiente



¿Qué es la **Cuenta Digital Bci**?

Es una cuenta corriente con la que podrás manejar tus finanzas personales desde cualquier lugar de forma segura con un banco reconocido por su experiencia digital. Además, podrás acceder al nuevo programa de beneficios **BciPlus+** y preventas exclusivas de **La Roja**.

[COMPARAR CON PLAN DE CUENTA CORRIENTE](#) ⊕

Respecto de los cobros, esta tiene unos cobros de comisión de orden variable, enfocadas directamente en el rango etario del consumidor

Para acceder a **costo \$0* en mantención** debes cumplir cualquiera de estos requisitos

Tener entre **18 y 24 años**

Tener **65 años** o más

i Si no cumples con estos requisitos, el costo de mantención es de 0,08UF (\$2.900 aprox.) mensuales.

ABRIR CUENTA

El costo de mantención no escapa rango monetario respecto de las otras cuentas corrientes analizadas (0,08 UF) lo que es bastante accesible para ser una cuenta corriente, pero este precio “accesible” se condice con la cantidad de servicios que ofrece, los cuales son los siguientes:

Qué incluye la Cuenta Digital Bci

- Tarjeta de débito física y digital
- Sin límites de saldo ni abono
- Sin costos por giros en cajeros automáticos ni transferencias

Algo que es muy destacable, y que escapa de las demás entidades analizadas, es que el propio banco es quien hace una distinción entre los tipos de cuentas corrientes ofrecidas, diferenciando entre su “cuenta corriente digital” y sus planes de cuenta corriente, informado al consumidor con claridad cuáles son los productos asociados que tiene cada cuenta corriente y las limitaciones que asimismo tienen, esto lo podemos observar en la siguiente captura:

Tenemos distintas opciones para ti, conócelas y solicita la que más te acomode:

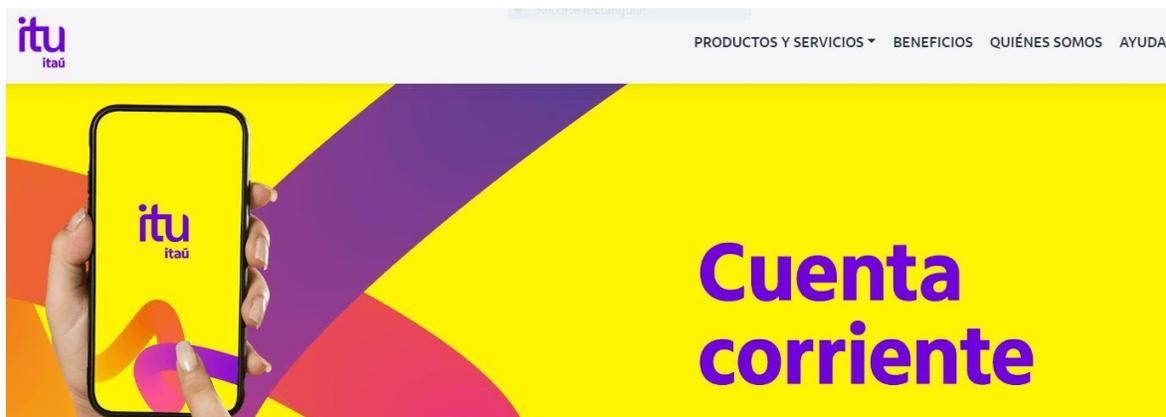
Cuenta Digital Bci 	Plan cuenta corriente 
<ul style="list-style-type: none">✓ Apertura inmediata en línea Y la opción de acceder a más productos a medida que lo requieras.✓ Cuenta corriente sin línea de sobregiro.✓ Tarjeta de débito digital y física.✓ Costo de mantención \$0 cumpliendo uno de estos requisitos.✓ Atención 100% digital 24/7.✗ Sin talonario de cheques.	<ul style="list-style-type: none">✓ Solicitud en línea sujeta a evaluación y apertura a través de un ejecutivo.✓ Cuenta corriente con línea de sobregiro.✓ Tarjeta de débito física.✓ Tarjeta de crédito.✓ Costo de mantención varía según el plan Revisar tipos de plan y costos.✓ Contarás con un ejecutivo comercial.✓ Talonario de cheques.

Esta diferenciación entre la cuenta corriente digital y el plan de cuenta corriente es llamativo, atendido a que es dable preguntarse, cual es la finalidad de tener productos tan diferentes, ambos con el nombre de cuenta corriente, pero que se comportan financieramente de manera tan diversa, por un lado el plan de cuenta corriente que va de la mano con todos los productos propios de una cuenta corriente -cómo es posible observar de la imagen anterior- y por otro lado la cuenta corriente digital que solo ofrece una tarjeta de débito asociada a la “cuenta corriente”, lo que al consumidor solo le permite dar un uso que se condice más con una cuenta vista que con una cuenta corriente propiamente tal.

b) Banco Itaú

Finalmente nos encontramos analizando la cuenta digital de Banco Itaú, la llamada “cuenta Itaú”, esta cuenta, a diferencia de las otras analizadas, no se encuentra publicitada directamente en la página del Banco proveedor de la cuenta corriente, si no que ésta se encuentra en una página web diferente <https://ww2.itaub.cl/itu>

Banco Itaú promociona esta cuenta como una cuenta corriente “100% digital, 100% tu” siendo siempre el enganche principal que esta es una cuenta corriente:



Lo primero es señalar que al revisar la publicidad y las condiciones en la página web no encontramos en ningún momento el valor de comisión, mantenimiento o de lo contrario si esta cuenta es gratuita, esta información vital e indispensable para el consumidor **NO SE ENCUENTRA** de manera alguna en la página web del producto ITU, cuestión que tiene relevancia directa para el consumidor atendido a que al ser esta cuenta promocionada como una cuenta digital cuya contratación es netamente vía web, es indispensable que los montos a cobrar o la gratuidad de esta se encuentre plasmado en la misma web publicitaria.

Respecto de los servicios que esta cuenta brinda, podemos señalar que solo viene aparejada a una tarjeta de débito -una digital y una física- ambas vinculadas a la “cuenta corriente” tal y como lo promociona el propio banco en su página web:

Tarjeta de débito itu, digital y física

Al abrir tu cuenta, tendrás **automáticamente una tarjeta digital**, la cual te servirá para todo lo que sea online.

También puedes pedir una **tarjeta física** a la puerta de tu casa, para comprar de forma **presencial y sacar plata del cajero**.

Las dos tarjetas están vinculadas a tu cuenta corriente.

Bajo esta perspectiva, la cuenta Itaú de banco Itaú se condice con la tendencia de las cuentas digitales, de ser llamada cuenta corriente, sin tener vinculados los productos propios de una cuenta corriente, siendo en el fondo un producto cuya naturaleza jurídica va enfocada a ser una cuenta vista y no una cuenta corriente.

9. ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO

En Chile, las instituciones financieras deben adherirse a una serie de regulaciones establecidas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y la Ley de Protección al Consumidor. Estas regulaciones buscan asegurar que los clientes reciban información clara y transparente sobre los productos financieros, incluyendo las ya analizadas cuentas corrientes y sus productos crediticios relacionados.

Hallazgos

1. Falta de Entrega de Productos Financieros:

- Se ha comprobado que los bancos de la plaza, a pesar de publicitar las cuentas corrientes analizadas como una cuenta corriente propiamente tal y no como una cuenta vista, no entregan los productos que esencialmente le dan la naturaleza de cuenta corriente, es decir líneas de crédito, líneas de sobregiro y tarjetas de crédito o chequeras -aunque estas no necesariamente como hemos analizado deben ir acompañando- esta situación se da aunque los clientes que cumplen con los criterios establecidos por las propias entidades bancarias, siendo la limitante la propia cuenta corriente que no asocia los productos antes señalados y no la capacidad crediticia del consumidor.

2. Impacto en los Clientes:

- La poca transparencia de los bancos respecto de las cuentas corrientes analizadas puede afectar la confianza y el conocimiento que tiene la sociedad en el sistema bancario, ya que los clientes podrían sentir que por tener una cuenta corriente pueden acceder a todos los productos financieros de una entidad bancaria, cuando claramente según lo observado , eso no se condice con la práctica.
- También la no entrega de estos productos puede limitar la capacidad de los clientes para gestionar su liquidez y sus necesidades financieras.

3. Transparencia y Comunicación:

- Los bancos están obligados a proporcionar información clara sobre los criterios de otorgamiento de líneas de crédito y los procesos de evaluación. La falta de comunicación efectiva es otro punto de incumplimiento.

La falta de entrega de líneas de crédito y otros productos financieros constituye una violación a la normativa que regula las cuentas corrientes y con esto tener consecuencias tanto para los clientes como para los bancos.

Que, es fundamental que las instituciones revisen sus prácticas y se aseguren de que están cumpliendo con las regulaciones para mantener la confianza y la integridad del sistema financiero.

Para esto es indispensable que las instituciones bancarias revisen sus prácticas, fortalezcan su enfoque en la inclusión financiera y aseguren la transparencia y la equidad en el acceso a productos financieros. Al hacerlo, no solo cumplirán con las regulaciones, sino que también contribuirán al bienestar económico de sus clientes y a la estabilidad del sistema financiero en su conjunto.

10. RECOMENDACIONES /ACCIONES DE ODECU

En base a los resultados presentados, ODECU presenta las siguientes recomendaciones:

- a) Respetto de los consumidores**, lo primero es señalar que es indispensable que estos observen y analicen cuáles son los productos financieros que necesitan como consumidor, ya que la contratación de una cuenta corriente “cualquiera” no asegura que esta funcione como una propiamente tal, y que en la práctica es una cuenta vista.

Bajo esta perspectiva, el consumidor debe necesariamente informarse y cotizar en distintas entidades bancarias con la finalidad de que efectivamente lo contratado sea coincidente con lo que necesita.

- b) Respetto de las entidades bancarias**, atendido primeramente al deber de profesionalismo que versa sobre los proveedores y sobre todo en la transparencia y buena fe contractual que es uno de los grandes principios rectores del derecho privado es que se recomienda adecuar su publicidad y dar transparencia, con

entregando información más clara respecto de los alcances efectivos de sus Cuentas Corrientes.

Además, por temas de transparencia y conocimiento para las personas consumidoras, sería ideal que el acceso a los contratos de cuentas corrientes sea más accesible (esto de los contratos no está en los resultados y debe estar para todos los bancos) para todo el público, esto para que al momento de la contratación por parte del consumidor este cuenta con todas las herramientas posibles, para que este elija una entidad bancaria no por una publicidad más llamativa, si no que esta decisión sea basada en un análisis objetivo de las características alcances y cobros de las cuentas ofrecidas por cada una de estas.

- c) Finalmente ODECU tiene la certeza que es indispensable que las personas consumidoras tomen conocimiento que la obtención de una “cuenta corriente” no siempre va vinculada a la entrega de los productos que van asociados por naturaleza a aquella cuenta, para esto se propone tomar las siguientes medidas:
- a. Creación y grabación de un podcast sobre el tema de las cuentas corrientes.
 - b. Publicar una pregunta frecuente sobre este tema con los alcances del presente estudio, de manera didáctica.
 - c. Eventualmente como organización buscaremos la manera de hacer visible este tema en la palestra publica-política (exponer de manera clara y objetiva qué se puede hacer en este punto), esto con la finalidad de poder obtener alguna mejora legislativa que mejore la claridad en la entrega de información por parte de los bancos y sobre todo destinada a la claridad con que las entidades bancarias difunden sus cuentas corriente.

11. CONCLUSIÓN

El presente estudio ha evidenciado una problemática significativa y que se encuentra a vista de todos en relación con el otorgamiento de cuentas corrientes en el sistema bancario chileno, específicamente en la falta de entrega de líneas de crédito, tarjetas de crédito, líneas de sobregiro y chequeras a las personas consumidoras, lo cual contraviene disposiciones establecidas por la legislación nacional. Este hallazgo no solo plantea inquietudes sobre la transparencia y la equidad en el acceso a servicios financieros,

sino que también resalta un posible incumplimiento de las normativas que rigen el funcionamiento del sistema bancario en Chile.

Este incumplimiento no solo afecta a los individuos, quienes se ven limitados en su capacidad para realizar operaciones financieras, sino que también tiene repercusiones más amplias en la economía. La falta de acceso a créditos (tanto en tarjetas como en líneas de crédito) y chequeras puede llevar a un debilitamiento de la confianza en el sistema financiero, así como a una mayor informalidad en la gestión de negocios y actividades comerciales. Además, esta situación podría incrementar la exclusión financiera, afectando principalmente a los sectores más vulnerables de la población.

Asimismo, se observó una falta de claridad en los criterios utilizados por las instituciones bancarias para establecer las tarifas de las cuentas corrientes analizadas genera confusión y por tanto pueden llevar a equivocaciones por parte de los usuarios respecto a que cuenta corriente contratar. La transparencia en los cobros de los productos financieros analizados es un aspecto que debe ser mejorado urgentemente para fortalecer la relación entre los bancos y sus clientes.

Bajo estos puntos, ODECU recomienda que las entidades bancarias revisen sus políticas internas y se alineen con las normativas vigentes, especialmente en la entrega de productos que naturalmente van asociados a una cuenta corriente, asegurando que todas las personas consumidoras tengan un acceso equitativo a los productos financieros.

Es fundamental que se implementen programas de capacitación y de educación financiera tanto para que los empleados de las instituciones financieras como los usuarios, puedan mejorar la comprensión de los requisitos y beneficios asociados a las cuentas corrientes y sus productos complementarios.

Finalmente, es imperativo que las autoridades reguladoras del sistema financiero en Chile intensifiquen la supervisión sobre estas prácticas, estableciendo sanciones para aquellas entidades que incumplan las leyes y regulaciones pertinentes. Solo a través de un enfoque colaborativo entre las instituciones financieras, los reguladores y los usuarios se podrá fomentar un sistema financiero más justo, accesible transparente y eficiente para todos.