

**CAPITULO SEXTO: REGLAS SOBRE COMPETENCIA Y  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

**6. REGLAS SOBRE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN MATERIA DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE ENTIDADES VIGILADAS**

Las entidades vigiladas por la SBC, en tanto desarrollan actividades de interés público (art. 335 de la C.N.) deben, en cumplimiento de la obligación de emplear la debida diligencia en la prestación de sus servicios y de abstenerse de abusar de su posición dominante (artículo 98 del EOSF), evitar incurrir en prácticas que impidan injustificadamente el acceso a los mismos.

En tal sentido, si bien corresponde a las entidades vigiladas definir los segmentos de mercado en los cuales desarrollan su actividad, una vez definidos éstos, el acceso a los servicios que prestan no puede ser discriminatorio, desigual, negado o suspendido injustificadamente.

De tal forma, cuando la prestación de un servicio no sea impuesta obligatoriamente por su régimen respectivo, la negativa para suministrarlo o su terminación unilateral debe basarse, estrictamente, en la evaluación de las condiciones y los riesgos inherentes a las operaciones que se realizan o se realizarían con cada consumidor, de forma que la abstención de prestarlos esté plenamente justificada en criterios objetivos y razonables que deben ponerse en conocimiento del consumidor cuando lo solicite.

En tal sentido, es deber de las entidades vigiladas adoptar en los procedimientos de vinculación de clientes las medidas necesarias dirigidas a evitar incurrir en prácticas que impidan infundadamente el acceso a los servicios.