

**REF: Introduce ajustes técnicos a las
Tablas 74, 75 y 85 del MSI para
bancos.****OFICIO CIRCULAR N° 1.402****22 de enero de 2026**

Esta Comisión, en el proceso de revisión y validación que realiza a distintos requerimientos de información, ha detectado espacios de mejora para facilitar la comprensión, preparación, envío y recepción de los datos solicitados. Los cambios que se indican a continuación obedecen a ajustes técnicos que permitirán contribuir a una adecuada recepción y validación de la información, así como lograr un mayor entendimiento entre entidades fiscalizadas y este Organismo.

Por lo anterior, en virtud de las facultades legales que otorga el artículo 5 del Decreto de Ley N° 3.538 de 1980, en particular aquellas que se desprenden de los numerales 1, 4 y 18 de dicho artículo; lo dispuesto en el Capítulo 18-3 de la Recopilación Actualizada de Normas (RAN) para bancos; y lo dispuesto en la Resolución N° 4.479 del 15 de mayo de 2024, esta Comisión procede a realizar ajustes a las tablas 74, 75 y 85 del Manual del Sistema de Información para bancos (MSI Bancos).

De esta forma, la Comisión procede a realizar los ajustes que se indican a continuación. Mayor detalle de las modificaciones realizadas se encuentra disponible en los Anexos del presente Oficio Circular.

- 1) En la Tabla 74 se reemplaza el término "Informe SBIF" de la definición del código OTR0901 "Información de deuda/morosidades" por "Informe de deuda".
- 2) En la Tabla 75 se modifica la glosa del código 22, pasando de "SBIF" a "CMF", y en consistencia, se ajusta la definición de dicho código a la siguiente:

"Procedencia desde la Comisión para el Mercado Financiero, independientemente de la vía de ingreso".

Adicionalmente, se elimina el código 24 "SVS" perteneciente a la misma tabla.

- 3) En la Tabla 85 se reemplaza el término "SBIF" por "CMF" en el código 06, quedando como "Cooperativas fiscalizadas por la CMF".

Como consecuencia de los cambios señalados, se reemplazan las hojas de las tablas del MSI para bancos, y sus versiones actualizadas se encuentran publicadas en el sitio web de esta Comisión (www.cmfchile.cl).

Los ajustes señalados se exigirán a contar de los reportes que deben remitirse a partir del 1 de marzo del 2026 en adelante, para todos los archivos correspondientes.



Francisco Cabezón Ferraté
Director General de Regulación Prudencial
Por orden del Consejo de la
Comisión para el Mercado Financiero

ANEXO 1 - AJUSTES TABLA 74 DEL MSI PARA BANCOS

Tabla 74
Hoja 11

CÓDIGO	DEFINICIÓN	
OTR0706	Otros problemas de productos n.c.p	Usuario reclama por hechos o situaciones relativas a producto Cuenta de Ahorro, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.
OTR0801	Cajero Automático: No dispensa/Dispensa parcial	Usuario reclama por problemas asociados a operaciones efectuadas en Cajero Automático, no dispensando éste el dinero o haciéndolo parcialmente.
OTR0802	Cajero Automático: Bloqueo tarjeta	Usuario reclama por problemas asociados a operaciones efectuadas en Cajero Automático, bloqueando éste la tarjeta.
OTR0803	Cajero Automático: No habilitado/Mal estado	Usuario reclama por problemas asociados a operaciones efectuadas en Cajero Automático, encontrándose éste inhabilitado o en mal estado.
OTR0804	Otros problemas de cajeros automáticos n.c.p	Usuario reclama por problemas asociados a operaciones efectuadas en Cajero Automático, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.
OTR0901	Información de deuda/morosidades	Usuario reclama por hechos o situaciones relativas a información e informes de deudas (Boletín Comercial, DICOM, Informe de deuda SBIF, otros).
OTR1001	Aperturas (Demora/Rechazo/Otro)	Usuario reclama que apertura u otorgamiento de producto Crédito Comercial no cumple plazos establecidos y/o comprometidos; reclama por el hecho de no otorgársele el producto Crédito Comercial solicitado; reclama por cualquier otro hecho o situación relativa a la apertura u otorgamiento de producto Crédito Comercial.
OTR1002	Desconoce cobros: Tasa de interés	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros asociados a la tasa de interés en producto Crédito Comercial.
OTR1003	Otros problemas de productos n.c.p	Usuario reclama por hechos o situaciones relativas a producto Crédito Comercial, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.
OTR1101	Devolución de capital social	Usuario reclama por hechos o situaciones relativas a la devolución de cuotas de su participación en el capital social.
OTR1102	Disminución de capital social	Usuario reclama por hechos o situaciones relativas a la valoración de su participación en el capital social.
OTR1103	Otros problemas de cuota de participación en capital social n.c.p	Usuario reclama por cualquier hecho o situación relativa a su participación en el capital social y/o a su calidad de socio, no considerado previamente.
OTR1200	Publicidad, Campañas/Oferas y Promociones	Usuario reclama por problemas asociados a publicidad, campañas de ésta y/o promociones en general, cualquiera sea el medio de difusión, y no consideradas previamente, tales como publicidad engañosa, abuso de publicidad, incumplimiento de lo ofertado, entre otros.
OTR9999	Otros n.c.p	Usuario reclama por hechos o situaciones no consideradas previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.

ANEXO 2 - AJUSTES TABLA 75 DEL MSI PARA BANCOS

Tabla 75

Tabla 75: Vías de ingreso de reclamos y solicitudes de cierre de productos

CÓDIGO	GLOSA	DEFINICIÓN
00 ^{(1) (2)}	No ingresada por el titular	Cierre de producto no solicitado por el titular.
11 ⁽¹⁾	Página web	Procedencia directa del usuario; vía de ingreso corresponde a la página web de la institución.
12 ⁽¹⁾	Telefonía	Procedencia directa del usuario; vía de ingreso corresponde a red telefónica.
13 ⁽¹⁾	Fax	Procedencia directa del usuario; vía de ingreso corresponde a fax.
14 ⁽¹⁾	Correo Electrónico	Procedencia directa del usuario; vía de ingreso corresponde a correo electrónico, independientemente del destinatario funcionario de la institución (gerentes, directivos, ejecutivos, entre otros).
15 ⁽¹⁾	Correo Físico	Procedencia directa del usuario; vía de ingreso corresponde a correo físico, independientemente del destinatario funcionario de la institución (gerentes, directivos, ejecutivos, entre otros).
16 ⁽¹⁾	Presencial	Procedencia directa del usuario; vía de ingreso corresponde a forma presencial, independientemente del destinatario funcionario de la institución, en cualquier dependencia de ésta (sucursal, unidades de atención específicas, entre otros).
17	Redes Sociales	Procedencia directa del usuario; vía de ingreso corresponde a redes sociales (Twitter, Facebook, entre otras).
21	SERNAC	Procedencia desde Servicio Nacional del Consumidor, independientemente de la vía de ingreso.
22	CMF SBIF	Procedencia desde la Comisión para el Mercado Financiero Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras , independientemente de la vía de ingreso.
23	ABIF	Procedencia desde Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, independientemente de la vía de ingreso.
24	SVS	Procedencia desde Superintendencia de Valores y Seguros, independientemente de la vía de ingreso.
25	DECOOP	Procedencia desde Departamento de Cooperativas de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, independientemente de la vía de ingreso.
31	Medios de Comunicación	Procedencia desde un medio de comunicación (diarios, revistas, radios, entre otros), independientemente de la vía de ingreso.
99 ⁽¹⁾	Otra n.c.p ⁽³⁾	Otra procedencia y/o vía de ingreso, no considerada previamente.

(1) Únicos códigos que deben utilizarse en el archivo E05.

(2) El código 00 es exclusivo para cierres de productos.

(3) La sigla n.c.p. significa no considerado(a) previamente.

ANEXO 3 - AJUSTES TABLA 85 DEL MSI PARA BANCOS

Tablas 84, 85 y 86

Tabla 84: Vencimientos contractuales

<u>Código</u>	<u>Banda temporal</u>
1	Sin vencimiento contractual
2	Menor o igual a 30 días
3	Desde 31 hasta 90 días
4	Desde 91 días hasta 180 días
5	Desde 181 días hasta 365 días
6	Desde 366 días hasta 2 años
7	Mayor a 2 años

Tabla 85: Tipos de contraparte

<u>Código</u>	<u>Contraparte</u>
01	Minoristas - personas naturales(*)
02	Otros minoristas(*)
03	Banco Central del país
04	Tesorería General de la República
05	Otros bancos del país
06	Cooperativas fiscalizadas por la CMF SBIF
07	Emisores y operadores de tarjetas de crédito bancarios y no bancarios
08	Bancos extranjeros
09	Fondos de pensiones del país
10	Administradoras generales de fondos del país
11	Compañías de seguros del país
12	Corredores de bolsa y agentes de valores del país
13	Otras entidades financieras no bancarias del país
14	Mayoristas(*) no financieros del país
15	Mayoristas(*) extranjeros no bancarios

* La distinción entre contrapartes minoristas y mayoristas debe hacerse de acuerdo con los criterios establecidos en el número 1 del Título III del Capítulo 12-20 de la RAN.

Tabla 86: Instrumentos de Captación.

<u>Código</u>	<u>Instrumentos de captación</u>
1	Depósitos y obligaciones a la vista
2	Depósitos y captaciones a plazo
3	Cuentas de ahorro a plazo
4	Operaciones de Retro compra
5	Bonos y efectos de comercio
6	Letras de crédito y bonos hipotecarios
9	Otros