

CAPÍTULO 1-8

CANALES DE ATENCIÓN BANCARIOS

En virtud de lo establecido en los artículos 37 y 38 de la Ley General de Bancos, las entidades bancarias deberán dar cumplimiento a las instrucciones contenidas en el presente capítulo.

Se entenderá por canal de atención presencial a las sucursales, las oficinas de apoyo y las cajas auxiliares, indistintamente denominadas “oficinas”. Por su parte, los canales digitales comprenden a las páginas web y aplicaciones de los bancos habilitados para efectuar operaciones del giro bancario.

Las presentes instrucciones sólo rigen a esas oficinas y canales digitales.

1. Apertura de oficinas.

1.1 Requisitos para la apertura.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley General de Bancos, los bancos que estén clasificados en categorías I, II o III según su gestión y solvencia, antes de abrir cualquier oficina, deberán informarlo a esta Comisión.

Por otra parte, los bancos que estén clasificados en categoría IV o V, deberán obtener la autorización previa de este Organismo para abrir una oficina en el país.

1.2 Bancos que no requieren autorización.

Los bancos que no requieren autorización para abrir una nueva oficina deberán enviar a esta Comisión, a lo menos con 15 días de anticipación a la fecha en que ella se abrirá, la información respecto a la ubicación, servicios que podrán efectuarse y horarios de atención de dicha oficina. Ese plazo será de dos días hábiles bancarios cuando se trate de la apertura de cajas auxiliares temporales.

La obligación de atender al público para la nueva oficina regirá a contar de la fecha de apertura que el banco haya informado.

1.3 Bancos que requieren autorización previa.

Las solicitudes de autorización para abrir cualquier oficina deberán acompañarse con los antecedentes que se indican en el Anexo N° 1 de este Capítulo.

La autorización que se otorgue quedará sin efecto si el banco solicitante no procede a la apertura de la oficina dentro de los 180 días siguientes a la fecha en que se autoriza.

Conforme a lo establecido en el artículo 37 de la Ley General de Bancos, esta Comisión deberá pronunciarse dentro de un plazo de noventa días hábiles contado desde la presentación de la solicitud y para rechazarla deberá dictar una resolución fundada.

Con posterioridad a la autorización de la apertura de una nueva oficina, el respectivo banco deberá comunicar a este Organismo la fecha exacta en que se abrirá la oficina autorizada. Esta comunicación se enviará a lo menos con 15 días de anticipación a la fecha en que se comenzará a atender público.

2 Cierre de oficinas.

Los bancos que decidan cerrar alguna oficina deberán enviar a esta Comisión, a lo menos con noventa días de anticipación a la fecha de cierre, la información que a continuación se indica:

- a) Fecha en que se dejará de atender al público.
- b) Medidas adoptadas para informar a los usuarios sobre el término de los servicios de la oficina.
- c) Procedimientos adoptados respecto a los depositantes, cuando corresponda.

3 Traslado de oficinas.

En caso de que se desee trasladar una oficina a un nuevo local de atención, los bancos deben ceñirse a las disposiciones sobre apertura y cierre de oficinas contenidas en los números precedentes, con respecto a los locales que se abren y cierran.

Con todo, el banco deberá informar al público por medios adecuados de difusión y mediante avisos destacados en las oficinas que cierran, la fecha de cierre, la fecha de apertura de la nueva oficina, el lugar en que estará emplazada y el horario de funcionamiento.

No obstante, independiente de si el banco requiere o no autorización previa para la apertura de nuevas oficinas, no será necesario acompañar los antecedentes del Anexo N°1 de este Capítulo en aquellos casos en que la oficina sea trasladada dentro de la misma comuna de la oficina que cierra, y su apertura se efectúe simultáneamente con el cierre del antiguo local. En cuyo caso será suficiente que el banco, con 15 días de antelación a la fecha de apertura del nuevo local, comunique ese hecho a la Comisión y acompañe la información con la nueva ubicación, servicios que podrán efectuarse y horarios de atención de dicha oficina. Para efectos de lo establecido en el artículo 37 de la Ley General de Bancos, ese traslado de oficina al nuevo local no se reputará como apertura.

4 Horario y disponibilidad mínima de los canales de atención.

En virtud de lo establecido en los artículos 37 y 38 de la Ley General de Bancos, los bancos deberán mantener a lo menos un canal de atención de público, presencial o digital, en el que las personas puedan efectuar las operaciones propias del giro bancario.

En caso de oficinas, la atención de público a lo menos deberá realizarse en forma ininterrumpida entre las 9:00 y las 14:00 horas de lunes a viernes de cada semana, ambos inclusive, con excepción de los días festivos o feriados. Este horario rige para todas las localidades del país, salvo en Isla de Pascua, en que el horario antes mencionado será, a lo menos, entre las 8:00 y las 13:00 horas, hora insular. Aquellas oficinas sin acceso directo a la vía pública podrán adecuar su apertura o cierre al horario de funcionamiento del recinto en que esté emplazada.

Las oficinas deben atender a todas las personas que ingresen al local, sin distinguir respecto a si se trata de personas que mantienen una relación contractual con el banco como, por ejemplo, las que contratan los servicios o productos ofrecidos, o que acuden a este en busca de alguna información o para realizar una operación esporádica, como aquellas que utilizan los servicios de cajas, ya sea para cobrar cheques o efectuar depósitos, pagar cuentas o realizar otros actos propios de la función de cajas.

Lo anterior no impide que cuente con oficinas para la atención exclusiva de personas que contraten ciertos servicios o productos del banco, o para realizar operaciones que cumplan con las características generales que la entidad determine para acceder a esa atención, ya sea por razones comerciales, operacionales o de seguridad.

La obligación de atender público en el horario mínimo de lunes a viernes no impide a la entidad atender en sábado o domingo, o fuera de dicho horario, no requiriendo autorización especial para ello por parte de esta Comisión. Asimismo, la entidad no precisa autorización especial para ofrecer fuera del horario mínimo los servicios que de conformidad con la legislación vigente y la normativa de esta Comisión está facultada para prestar. Con todo, los horarios y servicios ofrecidos en sus canales de atención deberán ser claramente informados al público.

En el caso de los canales digitales, cada uno de estos deberán tener una disponibilidad operativa mínima del 95% de forma diaria por día calendario y de 99% de forma mensual, considerando una base de cálculo diario de 24 horas, empezando y terminando a medianoche, de manera que las personas puedan efectuar esas operaciones durante todo ese tiempo.

Independiente del tipo canal empleado, éste debe permitir su fácil identificación por los usuarios como canal de atención del banco, sea por su nombre o mediante un logotipo que lo caracterice.

Con todo, aquellos bancos que ofrezcan el servicio de cuenta corriente, cuenta a la vista, cuenta de ahorro, cuenta de prepago o que capten recursos del público mediante depósitos a plazo, deberán procurar las medidas que sean necesarias para garantizar la disponibilidad, acceso y restitución efectiva de los fondos por parte de los clientes mediante al menos un canal de atención presencial, que cumpla el horario mínimo de funcionamiento dispuesto en esta norma.

Corresponde a cada entidad adoptar las medidas que sean necesarias con el objeto de velar por el resguardo de sus clientes, el correcto funcionamiento y normal desarrollo de las actividades del banco. En el evento que ciertos servicios que requieren infraestructura de soporte se presten fuera del horario de funcionamiento de estos, como por ejemplo cámaras de compensación de cheques y otros documentos, se deberá advertir a sus clientes respecto de ese hecho y de los efectos que tendrá para el cliente.

Además, deberán poner a disposición del público, al menos en sus sitios en Internet, información actualizada de los canales de atención con que cuenta el banco para el cumplimiento de la obligación establecida en esta sección. Las oficinas físicas deberán exhibir información relativa a sus propios horarios y servicios. Todo cambio o contingencias que impidan la apertura o funcionamiento

de alguno de sus canales, deberán ser comunicadas al público de manera oportuna y de forma destacada en el sitio en Internet que el banco emplee para interactuar con clientes.

5 Condiciones mínimas de atención.

Con el objeto de brindar una adecuada atención a los clientes, los bancos deberán adoptar los resguardos que sean necesarios para asegurar que el personal que interactúa con clientes cuenta con los conocimientos, experiencia y habilidades que les permita informar correctamente a estos respecto de las características y condiciones de los servicios y productos ofrecidos por el banco o contratados por el cliente y responder las inquietudes o requerimientos que sobre ellos les planteen tales clientes. Lo anterior, en especial, en caso de personas con necesidades especiales.

Además, deberán procurar los resguardos que sean necesarios para evitar que se requiera a los clientes emplear canales de atención presencial para la realización de solicitudes, requerimientos u operaciones que, atendida la tecnología disponible por la entidad y naturaleza del servicio o trámite, puedan llevarse a cabo de manera segura mediante canales digitales que disponga el banco y esta sea la opción escogida por el cliente. En particular, todo servicio contratado mediante un canal remoto y en que el banco no requirió de la concurrencia presencial posterior de la persona para perfeccionar dicho contrato o prestar dicho servicio, deberá admitir su término por el mismo medio u otro canal digital. Lo anterior, sin perjuicio de los actos presenciales posteriores a dicho término y que sean necesarios para finiquitar las obligaciones contractuales de las partes.

5.1 Atención de consultas y reclamos.

Las entidades bancarias deberán poner a disposición del público un canal para la realización de consultas y reclamos por medios expeditos y gratuitos, y que permita a la persona conocer el estado de su reclamo o consulta través de medios remotos. La descripción del proceso de reclamación y el tiempo máximo en que el banco dará respuesta deberá estar disponible en el sitio web del banco.

5.2 Medidas de seguridad.

Los bancos deberán establecer todas aquellas medidas de seguridad que resulten necesarias para resguardar el normal desarrollo de sus actividades, la con-

tinuidad de sus servicios y sistemas, y la protección de datos y patrimonio de sus clientes, a través de sus distintos canales. Lo anterior, sin perjuicio de su obligación de cumplir con aquellas otras instrucciones que en materia de seguridad haya establecido esta Comisión en la Recopilación Actualizada de Normas o por otro organismo del Estado en el ejercicio de sus facultades legales.

Las entidades bancarias que utilicen canales de atención digital y que permitan contratar productos, cursar órdenes de pago o realizar transferencias de fondos deberán cumplir con los estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación aplicables a los emisores de medios de pago y prestadores de servicios financieros mediante la Norma de Carácter General N°538 o aquella que la modifique o reemplace y establecer los controles y barreras tecnológicas que resguarden el patrimonio de sus clientes frente a accesos fraudulentos; y planes y procedimientos que garanticen la continuidad operacional y la integridad y confidencialidad de la información.

ANEXO N° 1

ANTECEDENTES QUE DEBEN ENVIAR LOS BANCOS QUE REQUIEREN AUTORIZACIÓN PARA ABRIR OFICINAS

I. Para la solicitud de apertura.

Junto con la solicitud de autorización para abrir una oficina, se enviarán a esta Comisión los siguientes antecedentes:

- A) Tipo de unidad de negocio de que se trata (Sucursal, caja auxiliar u oficina de apoyo).
- B) Servicios y productos que ofrecerá y número de potenciales clientes para cada uno de ellos, según proyecciones.
- C) Lugar en que se ubicará (dirección, ciudad, comuna).
- D) Horarios de atención al público.
- E) Si se trata de una sucursal:

Evaluación del proyecto que justifique la apertura. Deberá contener al menos los antecedentes relativos a:

- estudio de mercado
- estrategia competitiva
- valorización económica

- F) Si se trata de una caja auxiliar u otra oficina de apoyo:

- a. si su funcionamiento será indefinido o solamente temporal, indicando en este caso el período de funcionamiento.
- b. la oficina de la cual dependerá (dirección, ciudad, comuna).

II. Para el registro posterior.

- A) Fecha de apertura.
- B) Antecedentes relativos al cumplimiento de las exigencias contenidas en el Decreto Exento N°1.122, de 1998, de los Ministerios del Interior y de Defensa Nacional.