

CMF pone en consulta pública normativa que actualiza la regulación sobre canales de atención bancaria

La propuesta normativa tiene como propósito adecuar la normativa vigente a los cambios incorporados por la Ley Fintec a los artículos 37 y 38 de la Ley General de Bancos.

2 de mayo de 2025.- La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) pone en consulta pública, hasta el 27 de mayo de 2025, una propuesta normativa que introduce ajustes a la Recopilación Actualizada de Normas de Bancos (RAN), referidos a los canales de atención al público, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 37 y 38 de la Ley General de Bancos, conforme a las modificaciones introducidas por la Ley N°21.521 (Ley Fintec).

La propuesta normativa tiene como propósito adecuar la normativa vigente a los cambios incorporados por la Ley Fintec a los artículos 37 y 38 de la Ley General de Bancos, enfocándose en los aspectos de carácter imperativo contenidos en esos artículos. Por tal motivo aborda disposiciones respecto al horario mínimo de funcionamiento de las oficinas, mecanismos o canales habilitados para la atención de público, condiciones mínimas en materia de atención al público y requisitos para el funcionamiento de sus canales de atención.

La propuesta normativa no innova respecto del horario de atención presencial. No obstante, cada entidad bancaria podrá extender dicho horario si así lo estima conveniente, conforme a su propio análisis de costo beneficio.

Es importante señalar que, una vez que se emita y entre en vigor la normativa sometida a consulta, se hará efectiva la eliminación del feriado bancario del 31 de diciembre, establecida por la Ley Fintec.

Con esta propuesta, la CMF avanza en la modernización del marco regulatorio, en línea con las recientes reformas legales. Sin embargo, esta actualización no obsta a que la Comisión continúe analizando el marco regulatorio vigente con el fin de establecer nuevas disposiciones cuando así lo estime pertinente para fortalecer los estándares de atención de la industria.

El [detalle de la normativa](#) se encuentra disponible en la sección [Normativa en Consulta](#) del sitio web institucional.

Área de Comunicaciones e Imagen | Contacto: prensa@cmfchile.cl | Suscripciones a comunicados de prensa e información relevante [aquí](#)