

**REF.: APRUEBA EL DOCUMENTO DENOMINADO
“PREGUNTAS FRECUENTES CANALES DE
ATENCIÓN EN INSTITUCIONES
BANCARIAS”**

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 5° N°1 y 20 N°3 del D.L. N°3.538, que Crea la Comisión para el Mercado Financiero; en los artículos 37 y 38 del Decreto con Fuerza de Ley N°3, Ley General de Bancos; en el artículo 37 de la Ley N°21.521 que Promueve la Competencia e Inclusión Financiera a Través de la Innovación y Tecnología en la Prestación de Servicios Financieros, Ley Fintec; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2001, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el artículo 3° de la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Resolución Exenta N°4.238, de fecha 30 de abril de 2025, de la Comisión para el Mercado Financiero.

CONSIDERANDO:

1. Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°452 de 10 de julio de 2025, acordó someter a una segunda consulta pública, por el plazo de dos semanas a contar de la fecha de su publicación, la propuesta de norma de carácter general que deroga el Capítulo 1-6 y modifica el Capítulo 1-8 de la Recopilación Actualizada de Normas de Bancos, con el objeto de regular los aspectos de carácter imperativo a los que se refieren los artículos 37 y 38 de la Ley General de Bancos, en su versión modificada por la Ley N°21.521.
2. Que, como complemento a cada consulta pública la Comisión puede publicar documentos de preguntas frecuentes, a objeto de clarificar y entregar lineamientos adicionales sobre cómo deben ser implementadas cada una de las normativas.
3. Que, sobre el particular, se ha detectado la necesidad de esclarecer aspectos tales como: si los bancos estarán obligados a modificar sus horarios de atención al público, si podrán extender sus horarios de atención, qué condiciones deberán cumplir sus canales de atención digital, si todos los canales de atención de los bancos deben cumplir con los estándares dispuestos en la normativa, entre otros.
4. Que, conforme lo anterior, se ha estimado pertinente la publicación del documento “Preguntas Frecuentes Canales de Atención en Instituciones Bancarias.”
5. Que, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 5°, en relación con el número 3 del artículo 20, ambos del D.L. N°3.538, corresponderá a la Comisión interpretar administrativamente las leyes, reglamentos y demás normas que rigen a las personas, entidades o actividades fiscalizadas, y podrá fijar normas, impartir instrucciones y dictar órdenes para su aplicación y cumplimiento.
6. Que, conforme lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 20 del D.L. N°3.538, mediante Resolución Exenta N°4.238 de fecha 30 de abril de 2025, el Consejo de la Comisión para el Mercado



Financiero ha delegado en el Director General Jurídico de este Servicio la facultad de firmar “*Los actos y resoluciones que tengan por objeto aprobar documentos no normativos que contengan aclaraciones e interpretaciones generales de la normativa de la Comisión, tales como preguntas y respuestas de uso frecuente así como folletos informativos, a ser comunicados y publicados a través diversos canales de comunicación, para explicar de manera sencilla y accesible a los fiscalizados y al público en general los aspectos más relevantes y comunes relacionados con la normativa que dicte la Comisión, previa visación del Director General de Regulación que corresponda, conforme a las materias que sean de su conocimiento.*”

RESUELVO:

Apruébese el documento denominado “Preguntas Frecuentes Canales de Atención en Instituciones Bancarias” que será publicado en la página web de esta Comisión como complemento del proceso de la segunda consulta pública de la propuesta de norma de carácter general que deroga el Capítulo 1-6 y modifica el Capítulo 1-8 de la Recopilación Actualizada de Normas de Bancos, norma que tiene por objeto regular los aspectos de carácter imperativo a los que se refieren los artículos 37 y 38 de la Ley General de Bancos en su versión modificada por la Ley N°21.521, cuyo texto completo se entiende formar parte de la presente resolución.

Anótese, Comuníquese y Archívese.



Juan Pablo Uribe García
Director General Jurídico (S)
Por Orden del Consejo de la
Comisión para el Mercado Financiero



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7166-25-34980-Z SGD: 2025070504140

Preguntas Frecuentes

Canales de Atención en Instituciones Bancarias



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7166-25-34980-Z SGD: 2025070504140

1. ¿Qué aborda esta publicación?

La Comisión pone en consulta pública una nueva versión de la propuesta normativa que introduce ajustes a la Recopilación Actualizada de Normas de Bancos (RAN), referidos a los canales de atención al público de las empresas bancarias, 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).

2. ¿Cuáles son los principales lineamientos de la normativa?

La nueva versión de la propuesta normativa mantiene su objetivo en cuanto a regular aquellos aspectos de carácter imperativo contenidos en los artículos 37 y 38 de la Ley General de Bancos, relativos al horario mínimo de funcionamiento, apertura y cierre de oficinas y sucursales, y mecanismos o canales habilitados para la atención de público; las condiciones mínimas que deberán cumplir las empresas bancarias en materia de atención al público, y los requisitos para el funcionamiento de sus canales.

En atención a los comentarios recibidos en el primer proceso de consulta pública, la nueva propuesta precisa que el horario mínimo de funcionamiento sólo rige a las sucursales, oficinas de apoyo y cajas auxiliares de los bancos, y que la disponibilidad establecida rige sólo a los sitios en Internet y "apps" que permitan a los clientes efectuar operaciones relacionadas con el giro bancario. Además, incorpora una nueva sección 4 que busca precisar que los bancos deben mantener a lo menos uno de esos canales de atención para que las personas puedan efectuar las operaciones propias del giro bancario. Además, se busca aclarar que, si el banco ofrece 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 y acceso efectivo a los fondos por parte de los clientes.

Esta regulación inicial no obsta, en ningún caso, a que la Comisión complemente las disposiciones y continúe avanzando en el desarrollo normativo relativo a los canales de atención, analice sus impactos y establezca nuevas exigencias cuando así lo estime necesario.

3. ¿Los bancos estarán obligados a modificar sus horarios de atención al público?

La propuesta normativa no innova, en cuanto a la duración del horario de atención en relación con el horario obligatorio vigente, sin embargo, este pasa a ser el mínimo, pudiendo las empresas bancarias estar abiertas al público por mayor tiempo, adelantando o extendiendo su horario de apertura y cierre.

El horario mínimo propuesto es entre 9:00 y 14:00 horas de lunes a viernes de cada semana, 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 es entre 8:00 y 13:00 horario insular.

Adicionalmente, una vez que entre en vigencia la normativa sometida a consulta, empezará a regir la reforma introducida por la Ley N°21.521 que eliminó el feriado bancario del 31 de diciembre.

4. ¿Los bancos podrán extender sus horarios de atención?

En efecto, la legislación y la propuesta normativa al referirse a un horario mínimo de atención no impiden que cada entidad bancaria extienda el horario o días de atención de manera voluntaria, conforme a su análisis interno de costo-beneficio, y considerando las disposiciones legales vigentes, incluyendo las laborales.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-7166-25-34980-Z

SGD: 2025070504140

La nueva propuesta normativa explicita que el horario mínimo dispuesto no impide a la entidad atender en sábado o domingo, o fuera de este horario, no requiriendo autorización especial para ello por parte de la Comisión.

La entidad deberá informar al público claramente los horarios y servicios ofrecidos en sus canales de atención.

5. ¿Todos los canales de atención de los bancos deben cumplir los estándares de horario mínimo y disponibilidad operativa dispuestos en la propuesta normativa?

No, en la nueva propuesta se aclara que la normativa solo rige a los canales que permitan a los clientes efectuar operaciones relacionadas con el giro bancario, sean estos presenciales, correspondientes a oficinas, entendiéndose como tales a las sucursales, oficinas de apoyo y cajas auxiliares, las que deben cumplir con los estándares de horario mínimo; y, a los canales digitales, que comprenden a las páginas web y aplicaciones de los bancos que deben satisfacer los niveles de disponibilidad operativa requerida por normativa.

Lo anterior es sin perjuicio que 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 la norma.

6. ¿Qué condiciones deberán cumplir los canales de atención digital de los bancos?

La nueva propuesta establece que los bancos que operen con canales digitales transaccionales deberán cumplir con 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 del giro bancario durante todo ese tiempo.

Lo anterior es sin perjuicio de aquellas circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor que pudieren alterar el cumplimiento de esta obligación.

7. ¿Se espera que la Comisión emita disposiciones adicionales o complementarias sobre los canales de atención bancarios?

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 pueda establecer en el futuro nuevas disposiciones cuando así lo estime pertinente para fortalecer los estándares de atención de la industria.

8. ¿Hasta cuándo estará en consulta?

El proyecto normativo permanecerá en consulta pública hasta el 25 de julio de 2025. Los comentarios deben ser ingresados en la sección Normativa en Trámite del sitio web institucional.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7166-25-34980-Z SGD: 2025070504140



Regulador y Supervisor Financiero de Chile

www.cmfchile.cl



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7166-25-34980-Z SGD: 2025070504140