

**RESOLUCION EXENTA: 4221**  
**Santiago, 29 de abril de 2025**

**REF.: EJECUTA ACUERDO DEL CONSEJO DE LA  
COMISIÓN PARA EL MERCADO  
FINANCIERO QUE APRUEBA PUESTA EN  
CONSULTA DE NORMATIVA QUE DEROGA  
EL CAPÍTULO 1-6 Y MODIFICA EL  
CAPÍTULO 1-8 AMBOS DE LA  
RECOPIACIÓN ACTUALIZADA DE  
NORMAS DE BANCOS.**

---

**VISTOS:**

Lo dispuesto en los artículos 5 en sus numerales 1 y 20 en su numeral 3 y 21 en su numeral 1, todos del Decreto Ley 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; la Resolución N°6.683 de 13 de octubre de 2022, que aprueba el Protocolo para la Elaboración y Emisión de Normativa Institucional; en los artículos 1 y 27 de la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión para el Mercado Financiero, contenida en la Resolución Exenta N°1.983 de 2025 de dicha Comisión; en la Resolución N°36 de 2024, de la Contraloría General de la República; en los Decretos Supremos N°478 de 2022, N°1430 de 2020 y N°1500 de 2023, todos del Ministerio de Hacienda; y en lo acordado por el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero en Sesión Ordinaria N°441 de 24 de abril de 2025.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, según lo establecido en el N°1 del artículo 5 del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, dentro de las atribuciones generales de esta Comisión se encuentra la de dictar normas para la aplicación y cumplimiento de las leyes y reglamentos y, en general, dictar toda otra normativa, que de conformidad con la ley, le corresponda para la regulación del mercado financiero. Asimismo, corresponde 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.
2. Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 37 del Decreto con Fuerza de Ley N°3, Ley General de Bancos, en su texto modificado por el artículo 37 de la Ley N°21.521, la Comisión establecerá, mediante norma de carácter general, las disposiciones relativas al horario mínimo de funcionamiento, apertura y cierre de oficinas y sucursales bancarias, así como los mecanismos o canales habilitados



- para la atención de público. Asimismo, determinará los antecedentes que deberán acompañarse para acreditar los requisitos necesarios para la apertura y cierre de oficinas y su registro.
3. Que, por otra parte, conforme a lo establecido en el artículo 38 del Decreto con Fuerza de Ley N°3, Ley General de Bancos, en su texto modificado por el artículo 37 de la Ley N°21.521, corresponde a la Comisión fijar, mediante norma de carácter general, las condiciones mínimas que deberán cumplir las empresas bancarias en sus oficinas, sucursales o corresponsalías o en cualquier otro canal de atención al público de que dispongan. Dichas condiciones incluirán requisitos en materia de funcionamiento, tales como los estándares de seguridad de las operaciones que se efectúen por dichos canales y la disponibilidad mínima de ellos, entre otros aspectos.
  4. Que, el capítulo 1-6 de la Recopilación Actualizada de Normas de Bancos regula los procedimientos aplicables a la apertura, traslado y cierre de las oficinas bancarias, así como las condiciones mínimas que deben cumplir los locales donde estas funcionen. Por su parte, el Capítulo 1-8 de la misma Recopilación, establece el horario obligatorio de atención al público, junto con disposiciones sobre su eventual extensión, que habilita a las empresas bancarias a atender fuera del horario establecido, entre otras materias. Todo ello en concordancia con el marco jurídico vigente a la fecha.
  5. Que, atendido el mandato legal, esta Comisión ha estimado pertinente poner en consulta pública una propuesta normativa que modifica la Recopilación Actualizada de Normas de Bancos, con el objeto de regular los aspectos de carácter imperativo contemplados en los artículos 37 y 38 del Decreto con Fuerza de Ley N°3, Ley General de Bancos, en su texto modificado por el artículo 37 de la Ley N°21.521.
  6. Que, de acuerdo con el número 3 del artículo 20 del Decreto Ley N°3.538, la normativa que imparta el Consejo de la Comisión deberá contener los fundamentos que hagan necesaria su dictación, incluyendo una definición adecuada del problema que se pretende abordar, la justificación de la intervención regulatoria, la evaluación del impacto de dicha regulación, así como aquellos estudios o informes en que se apoye, en los casos que corresponda o sea posible. Además, el referido numeral establece que dicha normativa deberá ser objeto de una consulta pública.
  7. Que, en virtud de lo anterior, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°441 de 24 de abril de 2025, acordó poner en consulta pública, por el plazo de cuatro 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; además del informe normativo que contiene los fundamentos que hacen necesaria su dictación y que se entiende forma parte de la misma.
  8. Que, en lo pertinente, el artículo 27 de la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión para el Mercado Financiero señala que: *“Dichos acuerdos podrán llevarse a efecto una vez emitido por el Ministro de Fe un certificado del acuerdo, sin esperar la suscripción del Acta por los comisionados presentes en la Sesión. Dicho certificado se citará en el acto o resolución que formalice el acuerdo.”* En virtud de lo anterior, se emitió el certificado de 24 de abril de 2025 suscrito por el Sr. Secretario, donde consta el referido acuerdo.
  9. Que, conforme lo dispuesto en el inciso séptimo del artículo 3° de la Ley N°19.880 y del N°1 del artículo 21 del referido Decreto Ley N°3.538, corresponde al Presidente de la Comisión ejecutar y dar cumplimiento a los acuerdos adoptados por el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero.

#### RESUELVO:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4221-25-34854-O      SGD: 2025040321112

**EJECÚTESE** el acuerdo del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, adoptado en Sesión Ordinaria N°441 de 24 de abril de 2025, que aprueba la puesta en consulta pública, por el plazo de cuatro semanas a contar de la fecha de su publicación, de la propuesta de norma de carácter general que deroga el Capítulo 1-6 y que modifica el Capítulo 1-8, ambos 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; además del informe normativo que contiene los fundamentos que hacen necesaria su dictación y que se entiende forma parte de la misma.

Anótese, Comuníquese y Archívese.



Solange Michelle Berstein Jáuregui  
Presidente  
Comisión para el Mercado Financiero



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4221-25-34854-O      SGD: 2025040321112

Regulador y Supervisor Financiero de Chile

# Proyecto Normativo

## Canales de Atención en Instituciones Bancarias



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4221-25-34854-O SGD: 2025040321112

Abril 2025

[www.CMFChile.cl](http://www.CMFChile.cl)



---

# Informe Normativo

## Canales de Atención en Instituciones Bancarias

---

**Abril 2025**



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4221-25-34854-O      SGD: 2025040321112*

## CONTENIDO

<b>I. Objetivo .....</b>	<b>4</b>
<b>II. Marco Regulatorio Vigente .....</b>	<b>4</b>
<b>III. Estudios, Principios y Recomendaciones Internacionales.....</b>	<b>5</b>
<b>IV. Experiencias Regulatorias en Jurisdicciones Extranjeras .....</b>	<b>6</b>
<b>V. Conclusiones del Análisis Comparado.....</b>	<b>6</b>
<b>VI. Propuesta Normativa .....</b>	<b>7</b>
Texto Propuesto .....	7
<b>VII. Evaluación de Impacto Regulatorio .....</b>	<b>13</b>



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4221-25-34854-O      SGD: 2025040321112

## I. OBJETIVO

El objetivo de la presente propuesta ha sido abordar los aspectos de carácter imperativo contenidos en los artículos 37 y 38 de la Ley General de Bancos, conforme a las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.521. Esta regulación inicial no obsta, en ningún caso, a que la Comisión complemente lo aquí dispuesto, continúe avanzando en el desarrollo normativo relativo a los canales de atención, analice sus impactos y establezca nuevas exigencias cuando así lo estime necesario.

## II. MARCO REGULATORIO VIGENTE

La fuente legal de este proyecto normativo está determinada por las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de la Comisión, Decreto N°3.538, y por lo establecido en el Decreto con Fuerza de Ley N°3, Ley General de Bancos (LGB).

Los artículos 37 y 38 de la LGB fueron modificados por la Ley N°21.521, Ley Fintec. Al respecto, la ley deroga disposiciones respecto a los días obligatorios en que los bancos deben operar y la existencia de una única jornada en todas las sucursales, también se deroga la prohibición de atender presencialmente al público los sábados y el 31 de diciembre de cada año. Sin perjuicio de lo anterior, se entregan nuevas atribuciones a la Comisión para que ésta defina los horarios mínimos de funcionamiento.

Con ello el artículo 37 vigente establece que los bancos son entidades "de funcionamiento obligatorio" y por ello, se encuentran sujetos a las disposiciones normativas que establezca la Comisión respecto del horario mínimo de funcionamiento, apertura y cierre de oficinas y sucursales, y mecanismos o canales habilitados para la atención de público. En esta línea, el mismo artículo señala que la Comisión definirá los antecedentes que deben remitir los bancos para comunicar la apertura y cierre de oficinas, debiendo requerir autorización expresa para la apertura de oficinas aquellas instituciones que se encuentren clasificadas en las categorías IV y V<sup>1</sup> conforme lo dispuesto en el artículo 60 de la LGB.

Por su parte, el artículo 38 de la LGB señala que a la Comisión le corresponderá fijar las condiciones mínimas que deberán cumplir los bancos en materias de atención al público, independiente del canal de atención que establezcan, así como aquellas en materia de funcionamiento, dentro de las que debe considerar elementos tales como estándares de seguridad de las operaciones que se efectúen por dichos canales, disponibilidad mínima, entre otros. Sin perjuicio de lo anterior, la Comisión puede establecer la obligación de contar con determinados canales de atención, determinar la distribución del horario, condiciones y requerimientos de funcionamiento, disponibilidad u otras, en atención a la naturaleza del servicio prestado o condiciones de mercado. Así también, la Comisión puede determinar el canal idóneo de atención de reclamos de clientes que deberán implementar los bancos, en atención al número de clientes y tipo de servicio prestado.

Finalmente, el artículo 5, numerales 1, 17, 18 y 36 del Decreto Ley N°3.538 que crea la Comisión para el Mercado Financiero, establece que esta Comisión cuenta con las siguientes atribuciones: a) dictar la normativa pertinente que le corresponda para regular el mercado financiero; b) autorizar a sus entidades fiscalizadas a mantener su documentación en medios distintos del papel, considerándose como documento original o copia auténtica del mismo, aquellos remitidos a la Comisión por los medios tecnológicos establecidos para dicho efecto; c) establecer la forma,

<sup>1</sup> Conforme lo dispuesto por los artículos 60, 61 y 62, los bancos se clasifican según su gestión y solvencia, siendo las categorías IV y V aquellos con menor nivel de solvencia, o que, cumpliendo con los niveles de solvencia, presentan



as significativas en su gestión.

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

FOLIO: RES-4221-25-34854-O

SGD: 2025040321112

4

plazos y procedimientos para que los fiscalizados presenten la información que la ley les exija enviar a la Comisión o divulgar al público; d) establecer las condiciones mínimas que deberán cumplir los fiscalizados en materia de atención al público, además de establecer exigencias para su funcionamiento, considerando elementos tales como seguridad y disponibilidad mínima, entre otras reglas que defina la Comisión.

### **Normativa Vigente**

En virtud de sus facultades legales, la Comisión ha impartido diversas instrucciones aplicables a los bancos y sus obligaciones de atención de público, siendo las más atinentes de la Recopilación Actualizada de Normas (RAN) las que se encuentran en los capítulos 1-6 y 1-8.

En el capítulo 1-6 se establecen los procedimientos que deben seguir los bancos para la apertura, traslado y cierre de oficinas, así como también las condiciones mínimas con que deben contar los locales en que funcionen las oficinas bancarias.

El capítulo 1-8 está referido expresamente al horario bancario, señalando que los bancos deben mantener abiertas sus oficinas para la atención del público en forma ininterrumpida desde las 9:00 horas y hasta las 14:00 horas de lunes a viernes, con excepción de los días festivos o feriados y del 31 de diciembre de cada año. Lo anterior, salvo en Isla de Pascua cuyo horario es desde las 8:00 horas y hasta las 13:00 horas, hora insular.

### **III. ESTUDIOS, PRINCIPIOS Y RECOMENDACIONES INTERNACIONALES**

En la revisión de principios internacionales no se ha encontrado recomendaciones que traten expresamente sobre los horarios y condiciones de funcionamiento de los canales de atención de las entidades que prestan servicios financieros. Sin perjuicio de lo anterior, se concluye que dichas condiciones de atención deben ser consistentes con los principios que destacan la importancia de fortalecer la protección del consumidor financiero, promover la inclusión financiera y fomentar el uso de tecnologías que permitan mejorar tanto el acceso como la calidad de los servicios.

Entre esos principios, se puede destacar que el World Bank (WB) en su documento Good Practices for Financial Consumer Protection<sup>2</sup> establece recomendaciones de buenas prácticas que tienen por objeto promover la transparencia, justicia y la responsabilidad en la prestación de servicios financieros, con especial énfasis en los servicios bancarios. Por su parte, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en su publicación Recommendation of the Council on OECD Legal Instruments High-Level Principles on Financial Consumer Protection<sup>3</sup> establece principios que tienen por objeto proporcionar un marco de buenas prácticas para proteger a los clientes financieros. El documento UNCTAD Financial inclusion for development: Better access to financial services for women, the poor, and migrant work<sup>4</sup> aborda cómo la inclusión financiera puede ser una herramienta clave para fomentar el desarrollo económico, destacando que el acceso a servicios financieros es esencial para dicho desarrollo. El Global Partnership for Financial Inclusion (GPII) y el G20 en su documento High-Level Principles for

<sup>2</sup> World Bank (2017), Good Practices for Financial Consumer Protection. <https://www.worldbank.org/en/topic/financial-inclusion/brief/2017-good-practices-for-financial-consumer-protection>

<sup>3</sup> OCDE (2022), Recommendation of the Council on OECD Legal Instruments High-Level Principles on Financial Consumer Protection. <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0394>

<sup>4</sup> UNCTAD (2020), Financial inclusion for development: Better access to financial services for women, the poor, and migrant work. [https://unctad.org/publication/financial-inclusion-development-better-access-financial-services-women-](https://unctad.org/publication/financial-inclusion-development-better-access-financial-services-women-migrant-work)



-migrant

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

FOLIO: RES-4221-25-34854-O

SGD: 2025040321112

Digital Financial Inclusion<sup>5</sup>, señalan que las finanzas digitales han mejorado el acceso de distintos grupos históricamente subsatendidos como lo son las mujeres, jóvenes, ancianos y personas de bajos recursos, así también, enfatiza en que aprovechar las oportunidades que ofrece la tecnología para reducir los costos, utilizar economías de escala y profundizar el alcance de los servicios financieros será fundamental para lograr la inclusión financiera universal.

#### IV. EXPERIENCIAS REGULATORIAS EN JURISDICCIONES EXTRANJERAS

Se ha llevado a cabo una revisión de diversas disposiciones relevantes de otras jurisdicciones, entre ellas: Directiva 2013/36/UE Europea;<sup>6</sup> Joint Committee Guidelines on complaints handling for the securities (ESMA) and banking (EBA) sectors;<sup>7</sup> Ley 10/2014 de España;<sup>8</sup> National Bank Act de 1863 de Estados Unidos; y New York Codes, Rules, and Regulation.<sup>9</sup> En dicho análisis no se han encontrado disposiciones específicas que hagan referencia a los horarios mínimos de atención al público, ni a las condiciones de los canales de atención.

En otras jurisdicciones como **México** y **Canadá** se han identificado plazos en que las entidades bancarias deben dar aviso sobre el cierre o reubicación de sucursales bancarias. El Bank Act (1991)<sup>10</sup> de Canadá en su sección 627.993 establece la información que debe entregarse al cliente ante el cierre de sucursales bancarias, señalando que los bancos deben dar aviso al público en caso de cierre de sucursales al menos 4 meses antes, si es que existe otra sucursal en la misma zona (distancia menor a 10 kilómetros), mientras que si la sucursal que se cierra se encuentra en una zona rural en que no exista otra sucursal, se deberá avisar a cada cliente de la sucursal y al alcalde o autoridad similar de la zona en que se encuentra la sucursal, al menos 6 meses antes del cierre. En México se establece que para la reubicación o cierre de sucursales se debe publicar la información asociada a la reubicación o cierre en un diario de amplia circulación al menos 15 días antes a la fecha en que se tiene programada.

Por otra parte, en **Argentina** los horarios de atención están definidos en el Texto Ordenado de las Normas Sobre Horario de las Entidades Financieras del Banco Central de la República Argentina,<sup>11</sup> que señalan que las sucursales bancarias deben atender al público de lunes a viernes de 10:00 a 15:00hrs, pudiendo los bancos operar en otros horarios a través de plataformas digitales o cajeros automáticos. A su vez, establece que en las provincias podrán definir otros horarios, mientras se mantengan las 5 horas de atención al público.

#### V. CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS COMPARADO

En el análisis de los principios internacionales y soluciones implementadas en otras jurisdicciones no se ha encontrado un estándar respecto a los horarios mínimos de atención. No obstante, lo anterior se entiende abordado de forma general en temáticas atinentes a mejorar el acceso a productos y servicios financieros. Así, el establecimiento de un horario mínimo obligatorio, que permite a las entidades flexibilizar la prestación de sus servicios fuera de ese rango, resulta

<sup>5</sup> G20 (2016), Principles for Digital Financial Inclusion. <https://sdgs.un.org/publications/g20-high-level-principles-digital-financial-inclusion-30373>

<sup>6</sup> Son entidades de crédito, entre otras, los bancos.

<sup>7</sup> EBA (2018), Reglamento de reclamos Joint Committee Guidelines on complaints handling for the securities (ESMA) and banking (EBA) sectors. <https://www.eba.europa.eu/legacy/regulation-and-policy/regulatory-activities/consumer-protection-and-financial-innovation-10>

<sup>8</sup> Ley 10/2014. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2014-6726>

<sup>9</sup> New York Codes, Rules, and Regulation. <https://www.law.cornell.edu/regulations/new-york>

<sup>10</sup> <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/b-1.01/page-65.html#h-1369112>

<sup>11</sup> Banco Central de la República Argentina, "Horario de las entidades financieras".



[www.bcr.gov.ar/pdfs/texord/t-horari.pdf](http://www.bcr.gov.ar/pdfs/texord/t-horari.pdf)

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

FOLIO: RES-4221-25-34854-O

SGD: 2025040321112

6

coherente con las recomendaciones internacionales. En el mismo sentido, las condiciones de funcionamiento de los canales de atención deben tomarse como un instrumento para fomentar el acceso efectivo y no discriminatorio a los servicios bancarios.

## VI. PROPUESTA NORMATIVA

La presente propuesta normativa tiene por objeto efectuar un ajuste acotado y referido a los aspectos de carácter imperativo contenidos en los artículos 37 y 38 de la Ley General de Bancos, respecto a el 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, ya sea en oficinas, sucursales o corresponsalías o a través de otros canales de atención a público de que dispongan; y los requisitos para el funcionamiento de sus canales de atención.

En este contexto, si bien la propuesta contempla la eliminación del actual capítulo 1-6 de la RAN, su finalidad es reorganizar y consolidar en un solo capítulo todas las instrucciones relativas a los canales de atención. De esta manera, el capítulo 1-8 propuesto mantiene, en lo sustancial, las obligaciones vigentes, sin perjuicio de ciertos perfeccionamientos como son la definición del horario mínimo de atención, el mínimo de disponibilidad de los canales digitales en caso de que sea el único medio de operación de la institución bancarias, entre otras.

### TEXTO PROPUESTO

#### **"NORMA DE CARÁCTER GENERAL N°[XXX]**

*Esta Comisión, en uso de las facultades que le confieren los artículos 5 números 1, 18 y 36, 20 número 3 y 21 todos del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero; los artículos 37 y 38 del Decreto con Fuerza de Ley N°3, Ley General de Bancos; y lo acordado por el Consejo de la Comisión en Sesión Ordinaria N°[XXX] de [XX] de [XXXX] de 2025, ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones:*

- 1) *El horario mínimo de funcionamiento, apertura y cierre de oficinas y sucursales, y mecanismos o canales habilitados para la atención de público;*
- 2) *Las condiciones mínimas que deberán cumplir las empresas bancarias en materia de atención al público, ya sea en oficinas, sucursales o corresponsalías o a través de otros canales de atención a público de que dispongan; y*
- 3) *Los requisitos para el funcionamiento de sus canales de atención*

*Para lo cual se modifica la Recopilación Actualizada de Normas de Bancos en los siguientes términos:*

- 1) *Elimínese de la Recopilación Actualizada de Normas de Bancos el Capítulo 1-6.*
- 2) *Reemplázase el Capítulo 1-8 de la Recopilación Actualizada de Normas de Bancos por el siguiente:*



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

FOLIO: RES-4221-25-34854-O

SGD: 2025040321112

7

## **"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.*

### **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 sucursal, oficina de apoyo, caja auxiliar, corresponsalía u otro tipo de oficina dentro del país, en adelante indistintamente denominadas "oficinas", 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:*



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

*FOLIO: RES-4221-25-34854-O*

*SGD: 2025040321112*

- 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, no será necesario acompañar los antecedentes del Anexo N° 1 de este Capítulo en aquellos casos en que la oficina sea trasladada a la misma comuna 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 apertura.*

### **4. Oficinas bancarias para atención exclusiva de determinados clientes.**

*Toda oficina bancaria a la que el público tenga acceso directo desde la calle y se identifique como banco o sucursal de una entidad bancaria, sea por su nombre o mediante un logotipo que lo caracterice, debe atender a todas las personas que ingresen al local, sin discriminar si se trata de un cliente habitual, ocasional o bien sólo de personas que solicitan información. Por consiguiente, no procede que en esas oficinas se niegue la atención a determinado público, o se limite el acceso al local, sea por parte de personal destinado al efecto o con carteles o avisos de advertencia colocados a la entrada, o en cualquiera otra forma, que indiquen que la atención en ese recinto es únicamente para ciertos clientes.*

*Lo anterior no impide que al interior de una oficina se destinen sectores separados para la atención exclusiva de clientes que cumplan con las características que el banco determine para acceder a esa atención, o los tenga calificados, por ejemplo, como clientes "prime", "preferentes", de "banca preferencial" u otras denominaciones similares. Tal como ocurre en varias instituciones esa atención exclusiva puede darse, por ejemplo, por la existencia de cajas separadas para atender a los titulares de cuentas corrientes del banco, de aquellas destinadas al público en general, o por otros servicios que ofrezca la institución.*

*En general, son clientes habituales de un banco las personas que, en su carácter de personas naturales o representantes de una persona jurídica, mantienen una relación contractual con el banco como, por ejemplo, las que contratan cuentas corrientes, cuentas de ahorro, depósitos a la vista o a plazo, servicios de custodia, cajas de seguridad,*

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

*FOLIO: RES-4221-25-34854-O*

*SGD: 2025040321112*

9



*etc. Se consideran clientes ocasionales, las personas, distintas del titular de una cuenta o que no mantienen una relación contractual, que acuden al banco 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.*

*No quedan comprendidos en la atención exclusiva a que se refiere este número y por consiguiente a estas instrucciones, las oficinas, locales o dependencias especializadas destinadas a atender cierto tipo de operaciones o de servicios, como los llamados centros que mantienen algunas instituciones para la recepción de pagos o de recaudaciones, según convenios suscritos por el banco con empresas o entidades que solicitan esos servicios, o las dependencias que atienden determinados créditos de carácter más masivo, como lo son los préstamos de consumo, los hipotecarios o los créditos para estudiantes y otros servicios de carácter especial o específico, en la medida que en su exterior se anuncie claramente el o los servicios que allí se ofrecen.*

## **5. 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 disponibles sus canales presenciales de atención al público para realizar todos los servicios ofrecidos en forma ininterrumpida al menos desde las 9:00 horas y hasta las 14:00 horas de lunes a viernes de cada semana, ambos inclusive, con excepción de los días festivos o feriados.*

*Este horario obligatorio rige para todas las localidades del país, salvo en Isla de Pascua en que el horario antes mencionado será, a lo menos, desde las 8:00 horas hasta las 13:00 horas, hora insular.*

*Los bancos que operen a través de uno o más canales digitales, deberán cumplir con una disponibilidad operativa mínima de dichos canales 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. Sin perjuicio de lo anterior, los bancos que operen exclusivamente a través de uno o más canales digitales, deberán cumplir con una disponibilidad operativa mínima de dichos canales del 99% por cada día calendario. El tiempo de disponibilidad operativa tendrá como excepción para su cómputo las mantenciones y actualizaciones programadas que hayan sido notificadas a sus clientes habituales oportunamente. Adicionalmente, los bancos que operan exclusivamente a través de esos canales, deberán asegurar que dispondrán del dinero necesario para cumplir a cabalidad las obligaciones de pago que tengan con sus clientes. Para estos efectos podrán establecer acuerdos de servicio con otros prestadores bancarios o sociedades de apoyo al giro. Estos acuerdos deberán contemplar adecuados estándares de seguridad.*

*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 no puedan llevarse a cabo dentro del horario de funcionamiento establecido por el banco por no existir infraestructura de soporte, 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 en sus oficinas, sitios en Internet y redes sociales, según corresponda, información actualizada de los canales de atención con que cuenta, las operaciones que se pueden realizar en cada uno de ellos y el horario de funcionamiento de estos. Todo cambio o contingencias que impidan su apertura o funcionamiento, deberán ser comunicadas al público de manera oportuna y de forma destacada.*

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

FOLIO: RES-4221-25-34854-O

SGD: 2025040321112

10



## **6. 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 la idoneidad de quienes interactúan con el público, independiente del canal de atención, para propender a que se dé a estos un trato respetuoso y no se incurra en discriminaciones por razón de género, edad, raza, preferencias personales, condiciones económicas o cualquier otra característica personal.*

*Además, deberán adoptar los resguardos que sean necesarios para evitar que se requiera a los clientes emplear canales de atención presencial para la realización de trámites que, atendida la tecnología disponible por la entidad y naturaleza del servicio o trámite, puedan llevarse a cabo de manera segura mediante canales no presenciales y esta sea la opción preferida por el cliente. En particular, todo servicio contratado mediante un canal no presencial deberá admitir su cancelación por el mismo medio.*

### **6.1. Atención de consultas y reclamos.**

*Las entidades bancarias deberán poner a disposición del público de un canal idóneo para la realización de consultas y reclamos por medios expeditos y gratuitos, accesibles a través de todos sus canales de atención. La descripción detallada del proceso de reclamación y el tiempo estimado de respuesta deberá estar disponible al menos, en el sitio web del banco, redes sociales y sus oficinas.*

### **6.2. Medidas de seguridad.**

*Los bancos deberán establecer todas aquellas medidas de seguridad que resulten necesarias para resguardar el normal desarrollo de sus actividades, la continuidad 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 de Normas o por otro organismo del Estado en el ejercicio de sus facultades legales.*

*Las entidades bancarias que utilicen canales de atención no presenciales soportados en internet, tales como plataformas en línea, aplicaciones móviles u otros medios similares para la prestación de sus servicios deberán gestionar adecuadamente los riesgos inherentes a la operación de esos canales, para lo cual deberán implementar las siguientes medidas: autenticación multifactorial acorde al nivel de riesgo de cada servicio prestado a través del canal correspondiente; 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.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4221-25-34854-O SGD: 2025040321112

## 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."

### **OTRAS DISPOSICIONES**

Las referencias al capítulo 1-6 contenidas en otros capítulos de la Recopilación Actualizada de Normas y Compendio de Normas Contables de bancos deberán entenderse efectuadas al capítulo 1-8. Del mismo modo, toda mención al horario obligatorio de atención al público se entenderá referida al horario mínimo regulado en el capítulo 1-8.



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

FOLIO: RES-4221-25-34854-O

SGD: 2025040321112

12

## **VIGENCIA**

*La presente normativa rige a contar de esta fecha.”.*

## **VII. EVALUACIÓN DE IMPACTO REGULATORIO**

La presente propuesta normativa no innova respecto del horario mínimo de funcionamiento de las oficinas bancarias, por lo que cualquier extensión quedará sujeta a la evaluación de costo beneficio que realice la propia institución. La eliminación del feriado bancario irrogará costos equivalentes al de un día adicional de operación, insoslayables toda vez que responde a una instrucción legal de carácter vinculante.

La obligación de mantener un uptime mínimo del 95% diario y 99% mensual ha tenido en consideración la disponibilidad mínima de las APIs de la NCG N°514. Adicionalmente, según información histórica recogida en el archivo I14 de CMF, los bancos que ofrecen plataformas digitales, en adición a los servicios presenciales tradicionales, ya mantendrían una disponibilidad operativa mínima promedio mensual de 99% en sitios web y aplicaciones móviles. Por lo tanto, dicha exigencia contemplada en la propuesta no se considera onerosa, dado el estándar vigente en la industria.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4221-25-34854-O SGD: 2025040321112



Regulador y Supervisor Financiero de Chile  
[www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl)



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4221-25-34854-O      SGD: 2025040321112*