

Preguntas Frecuentes

Canales de Atención en Instituciones Bancarias

1. ¿Qué aborda esta publicación?

La normativa emitida 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 normativa regula aquellos 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, y los requisitos para el funcionamiento de sus canales.

La normativa 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, la normativa aclara 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.

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

La 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 de atención 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 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.

La 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 normativa?

No, en la normativa se aclara que ésta solo rige a los canales que permitan a los clientes efectuar operaciones relacionadas con el giro bancario, sean estos presenciales (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 (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.

A su vez, la normativa en el número 4 del capítulo 1-8 de la RAN aclara que aquellas oficinas sin acceso directo a la vía pública, como lo son aquellas ubicadas en centros comerciales, podrán adecuar su apertura o cierre al horario de funcionamiento de ese recinto y, por tanto, podrán iniciar su atención después de las 9:00hrs.

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

La normativa 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, o aquellas referidas a las mantenciones y actualizaciones programadas que hayan sido notificadas a sus clientes oportunamente. Todas estas situaciones no serán consideradas para el cálculo de la disponibilidad operativa mínima descrita en la normativa.

7. ¿Cuándo entra en vigencia la normativa?

La normativa rige a contar de su fecha de emisión. Sin perjuicio de lo anterior, los bancos contarán con un plazo de 4 meses, contado desde la fecha de dictación de la presente normativa, para adecuar sus sistemas, procesos, procedimientos y políticas a fin de dar cumplimiento a las disposiciones relativas a la disponibilidad mínima de los canales digitales y a la atención de consultas y reclamos.

En lo relativo a la aplicación de la NCG N°538, las entidades deberán dar cumplimiento a dicha normativa conforme a los plazos de entrada en vigencia establecidos en ella.



Regulador y Supervisor Financiero de Chile

www.cmfchile.cl

