

**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 Fintech; en el Decreto con Fuerza de Ley Ni 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°455 de 31 de julio de 2025, aprobó la emisión de la 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 la emisión de la norma de carácter general 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 de la emisión de la 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.



JosÉ Antonio Gaspar Candia
Director General Jurídico
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-7664-25-38812-A SGD: 2025080536941

Preguntas Frecuentes

Canales de Atención en Instituciones Bancarias



Agosto 2025
Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7664-25-38812-A SGD: 2025080536941

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.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7664-25-38812-A SGD: 2025080536941

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.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7664-25-38812-A SGD: 2025080536941



Regulador y Supervisor Financiero de Chile

www.cmfchile.cl



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7664-25-38812-A SGD: 2025080536941