



Regulador y Supervisor Financiero de Chile

Informe Final

Canales de Atención en Instituciones Bancarias

A large, abstract graphic element occupies the bottom half of the page. It consists of several overlapping, slanted planes in shades of purple, teal, and dark blue, creating a sense of depth and perspective. The planes intersect at a point near the bottom center, forming a triangular shape. The overall effect is a modern, geometric representation of data or information flow.

Julio 2025

Informe Final
Canales de Atención en
Instituciones Bancarias

Julio 2025

CONTENIDO

I. Objetivo	4
II. Marco Regulatorio Vigente	4
III. Estudios, Principios y Recomendaciones Internacionales.....	5
IV. Experiencias Regulatorias en Jurisdicciones Extranjeras	6
V. Conclusiones del Análisis Comparado.....	6
VI. Procesos de Consulta Pública	7
VII. Normativa Final.....	9
Texto Definitivo	9
VIII. Evaluación de Impacto Regulatorio.....	15

I. OBJETIVO

El objetivo de la presente normativa es 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 no obsta, en ningún caso, a que la Comisión para el Mercado Financiero ("la Comisión") complementemente 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.

La propuesta normativa fue sometida a un primer proceso de consulta pública entre el 30 de abril y el 27 de mayo de 2025, y a un segundo proceso entre el 14 y el 25 de julio del mismo año.

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 V¹ 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 y 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:

¹ 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 deficiencias significativas en su gestión.

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, 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 atingentes de la Recopilación Actualizada de Normas (RAN) las que se encuentran en los capítulos 1-6 y 1-8.

En el capítulo 1-6 vigente 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 vigente 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*² 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*³ 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*⁴ aborda cómo la

² 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>

³ 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>

⁴ 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-poor-and-migrant>

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 (GPFI) y el G20 en su documento *High-Level Principles for Digital Financial Inclusion*⁵, señalan que las finanzas digitales han mejorado el acceso de distintos grupos históricamente subatendidos 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 revisaron diversas disposiciones relevantes de otras jurisdicciones, entre ellas: Directiva 2013/36/UE Europea;⁶ Joint Committee Guidelines on complaints handling for the securities (ESMA) and banking (EBA) sectors;⁷ Ley 10/2014 de España;⁸ National Bank Act de 1863 de Estados Unidos; y New York Codes, Rules, and Regulation.⁹ 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)¹⁰ 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 existe 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,¹¹ que señala 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

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

⁶ Son entidades de crédito, entre otras, los bancos.

⁷ 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>

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

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

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

¹¹ Banco Central de la República Argentina, "Horario de las entidades financieras". <https://www.bcra.gob.ar/pdfs/texord/t-horari.pdf>

anterior se entiende abordado de forma general en temáticas atingentes 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 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. PROCESOS DE CONSULTA PÚBLICA

Esta Comisión sometió a un primer proceso de consulta pública por 4 semanas, entre el 30 de abril y el 27 de mayo de 2025, una propuesta que abordó 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. En este proceso se recibieron comentarios de 11 entidades y personas, entre ellas asociaciones gremiales, bancos y una administradora general de fondos.

Los comentarios se refirieron principalmente a los efectos que generaría en las entidades bancarias la implementación de las modificaciones de la Ley Fintec a los artículos 37 y 38 de la LGB, que eliminan el llamado “feriado bancario” del 31 de diciembre. Al respecto los bancos manifestaron que existirán costos operativos y humanos asociados a esta modificación legal.

A su vez, las organizaciones gremiales señalaron que la derogación del feriado bancario del 31 de diciembre (y caso similar ocurriría con el día sábado) estaría transgrediendo los derechos de los trabajadores, vulnerando un derecho adquirido por estos y estaría afectando la planificación de los equipos de trabajo y funciones que tradicionalmente se desarrollan el 31 de diciembre, asociados principalmente a cierres contables y cuadraturas. No obstante, reconocieron que dicha situación es consecuencia de la Ley que eliminó dicho feriado. Al respecto, la Comisión comprende los efectos que podría tener en los trabajadores bancarios la derogación que estableció el legislador. Sin embargo, este Servicio no cuenta con atribuciones para regular materias laborales que se encuentran fuera de sus mandatos legales.

Asimismo, esas organizaciones señalaron la conveniencia de que la Comisión regulara materias tales como: medidas de protección a los trabajadores bancarios ante hechos de violencia, de acoso por parte de los clientes y uso de celulares dentro de las sucursales, entre otras. Tal como se señaló precedentemente, la Comisión no cuenta con atribuciones para regular esas materias. No obstante, las propias entidades bancarias pueden tomar los resguardos necesarios para la protección de sus trabajadores.

Durante ese primer proceso de consulta también se recibieron comentarios en relación a la disponibilidad operativa mínima que definió la propuesta. En particular se solicitó clarificar la forma de medición de ésta. Algunos sugirieron que la medida se aplicara respecto de todos los canales de atención o que, en su defecto, se señalara expresamente qué canales o servicios serían considerados en la medición. Otros sugirieron contemplar la posibilidad de que la norma requiriera la disponibilidad de solo un canal de atención y con eso entender cumplida la obligación normativa. También se sugirió considerar expresamente los eventos de caso fortuito y/o de fuerza mayor a efectos de excluirlos del cálculo de la disponibilidad operativa.

Hubo quienes sugirieron extender el horario mínimo de atención bancaria, ya que algunos bancos entenderían que ello sería deseable para asegurar la atención de aquellas personas ubicadas en zonas rurales o con problemas de conectividad, o incluso para aquellos que trabajan en jornada ordinaria. Otros sugieren cambiar el modelo propuesto de horario mínimo fijo por uno de bandas horarias, o mínimo de horas de funcionamiento. En este punto se planteó la situación particular de oficinas bancarias cuyo horario de apertura general estuviera condicionada a la apertura de un centro comercial.

En cuanto al traslado de oficinas, se sugirió considerar un criterio de distancia geográfica para el traslado de oficinas (de 2 km.), más que el criterio de mantenerse dentro de una misma comuna dispuesto en la propuesta normativa.

En cuanto a las medidas de seguridad, algunos plantearon que la autenticación multifactorial exigida por la propuesta normativa debiese ser consistente con otras normativas de esta Comisión. Por otra parte, relativo al proceso de reclamos, algunos indicaron que existirían dificultades para incluir en redes sociales la descripción completa del proceso completo de reclamos.

Finalmente, existieron observaciones generales en cuanto a aclarar términos utilizados en la propuesta normativa, tales como "idoneidad" o "no discriminatorio"; y otros comentarios referidos a aclarar expresamente que los bancos pueden tener horarios extendidos adicionales a lo dispuesto como mínimo. Por su parte, algunos sugirieron, a objeto de implementar los cambios necesarios para dar cumplimiento a la normativa, establecer entre 6-12 meses para la entrada en vigencia de la misma. Complementariamente, algunos solicitaron extender en 1 día el plazo de entrega de reportes mensuales correspondientes al mes de diciembre en atención a que el 31 de diciembre ya no sería feriado bancario.

Segundo Proceso Consultivo

Entre el 14 y el 25 de julio de 2025 se sometió a consulta pública una nueva propuesta que buscó precisar que los bancos debían mantener a lo menos un canal de atención de público, presencial o digital, en el que las personas pudieran efectuar las operaciones propias del giro bancario. Además, se buscó aclarar que, si el banco ofrecía los servicios de cuenta corriente, cuenta a la vista, cuenta de ahorro, cuenta de prepago o que capten recursos del público mediante depósitos a plazo, debían procurar las medidas necesarias para garantizar la disponibilidad y acceso efectivo a los fondos por parte de los clientes mediante al menos un canal de atención.

En este nuevo proceso se recibieron comentarios de 4 entidades y 2 personas naturales, entre ellas, sindicatos y entidades bancarias.

De los comentarios recibidos, hubo quienes sugerían clarificar ciertas disposiciones contenidas en la propuesta normativa, tales como la excepción relativa a oficinas sin acceso directo a la vía pública; la definición de exclusiones para el cálculo de la disponibilidad operativa; y precisiones al alcance de ciertos conceptos, entre otros. En este sentido, como complemento al informe y normativa, la CMF utiliza el documento de preguntas frecuentes para clarificar y ejemplificar ciertas materias a las que se refiere la norma.

Por su parte, hubo quienes reiteraron la importancia de considerar los efectos de la derogación, por la Ley Fintec, del denominado feriado bancario del 31 de diciembre.

Finalmente, se realizaron algunas sugerencias relativas a: acotar la obligación de mantener actualizados los canales de atención disponibles solo a la página web del banco, por ser ese canal el idóneo para disponibilizar la información global de todos los canales de atención; y modificar obligaciones de indicar plazo máximo de respuesta de reclamos; entre otras. Por su parte, se sugirió hacer modificaciones al Archivo I06 "Oficinas, personal, horarios de atención y cajeros automáticos" para ajustarlo a las nuevas disposiciones contenidas en la propuesta. Por último, se solicita establecer un período de vacancia de al menos seis meses para la entrada en vigencia de la norma.

VII. NORMATIVA FINAL

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.

TEXTO DEFINITIVO

"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, ejecutado mediante Resolución Exenta N°[XX] 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) Elimíñese 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:**

"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.

Se entenderá por canal de atención presencial a las sucursales, las oficinas de apoyo y las cajas auxiliares, indistintamente denominadas "oficinas". Por su parte, los canales digitales comprenden a las páginas web y aplicaciones de los bancos habilitados para efectuar operaciones del giro bancario.

Las presentes instrucciones sólo rigen a esas oficinas y canales digitales.

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 oficina, 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 Nº 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:

- 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 estaráemplazada y el horario de funcionamiento.

No obstante, independiente de si el banco requiere o no autorización previa para la apertura de nuevas oficinas, no será necesario acompañar los antecedentes del Anexo N°1 de este Capítulo en aquellos casos en que la oficina sea trasladada dentro de la misma comuna de la oficina que cierra, 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 como apertura.

4. 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 a lo menos un canal de atención de público, presencial o digital, en el que las personas puedan efectuar las operaciones propias del giro bancario.

En caso de oficinas, la atención de público a lo menos deberá realizarse en forma ininterrumpida entre las 9:00 y las 14:00 horas de lunes a viernes de cada semana, ambos inclusive, 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 antes mencionado será, a lo menos, entre las 8:00 y las 13:00 horas, hora insular. Aquellas oficinas sin acceso directo a la vía pública podrán adecuar su apertura o cierre al horario de funcionamiento del recinto en que estéemplazada.

Las oficinas deben atender a todas las personas que ingresen al local, sin distinguir respecto a si se trata de personas que mantienen una relación contractual con el banco como, por ejemplo, las que contratan los servicios o productos ofrecidos, o que acuden a este 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.

Lo anterior no impide que cuente con oficinas para la atención exclusiva de personas que contraten ciertos servicios o productos del banco, o para realizar operaciones que cumplan con las características generales que la entidad determine para acceder a esa atención, ya sea por razones comerciales, operacionales o de seguridad.

La obligación de atender público en el horario mínimo de lunes a viernes no impide a la entidad atender en sábado o domingo, o fuera de dicho horario, no requiriendo autorización especial para ello por parte de esta Comisión. Asimismo, la entidad no precisa autorización especial para ofrecer fuera del horario mínimo los servicios que de conformidad con la legislación vigente y la normativa de esta Comisión está facultada para prestar. Con todo, los horarios y servicios ofrecidos en sus canales de atención deberán ser claramente informados al público.

En el caso de los canales digitales, cada uno de estos deberán tener 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 media-noche, de manera que las personas puedan efectuar esas operaciones durante todo ese tiempo.

Independiente del tipo canal empleado, éste debe permitir su fácil identificación por los usuarios como canal de atención del banco, sea por su nombre o mediante un logotipo que lo caracterice.

Con todo, aquellos 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 esta norma.

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 que requieren infraestructura de soporte se presten fuera del horario de funcionamiento de estos, como por ejemplo cámaras de compensación de cheques y otros documentos, se 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, al menos en sus sitios en Internet, información actualizada de los canales de atención con que cuenta el banco para el cumplimiento de la obligación establecida en esta sección. Las oficinas físicas deberán exhibir información relativa a sus propios horarios y servicios. Todo cambio o contingencias que impidan la apertura o funcionamiento de alguno de sus canales, deberán ser comunicadas al público de manera oportuna y de forma destacada en el sitio en Internet que el banco emplee para interactuar con clientes.

5. 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 que el personal que interactúa con clientes cuenta con los conocimientos, experiencia y habilidades que les permita informar correctamente a estos respecto de las características y condiciones de los servicios y productos ofrecidos por el banco o contratados por el cliente y responder las inquietudes o requerimientos que sobre ellos les planteen tales clientes. Lo anterior, en especial, en caso de personas con necesidades especiales.

Además, deberán procurar los resguardos que sean necesarios para evitar que se requiera a los clientes emplear canales de atención presencial para la realización de solicitudes, requerimientos u operaciones que, atendida la tecnología disponible por la entidad y naturaleza del servicio o trámite, puedan llevarse a cabo de manera segura mediante canales digitales que disponga el banco y esta sea la opción escogida por el cliente. En particular, todo servicio contratado mediante un canal remoto y en que el banco no requirió de la concurrencia presencial posterior de la persona para perfeccionar dicho contrato o prestar dicho servicio, deberá admitir su término por el mismo medio u otro canal digital. Lo anterior, sin perjuicio de los actos presenciales posteriores a dicho término y que sean necesarios para finiquitar las obligaciones contractuales de las partes.

5.1. Atención de consultas y reclamos.

Las entidades bancarias deberán poner a disposición del público un canal para la realización de consultas y reclamos por medios expeditos y gratuitos, y que permita a la persona conocer el estado de su reclamo o consulta través de medios remotos. La descripción del proceso de reclamación y el tiempo máximo en que el banco dará respuesta deberá estar disponible en el sitio web del banco.

5.2. 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 Actualizada de Normas o por otro organismo del Estado en el ejercicio de sus facultades legales.

Las entidades bancarias que utilicen canales de atención digital y que permitan contratar productos, cursar órdenes de pago o realizar transferencias de fondos deberán cumplir con los estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación aplicables a los emisores de medios de pago y prestadores de servicios financieros mediante la Norma de Carácter General N°538 o aquella que la modifique o reemplace y establecer los 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.

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.

A su vez, las alusiones efectuadas en otros cuerpos legales o normativos al "día hábil bancario", o similares, deben entenderse efectuadas a los días en que, conforme a la Ley y la presente normativa, los bancos están obligados a funcionar atendiendo público, esto es, lunes a viernes, salvo feriados o festivos.

Por su parte, las obligaciones de información contenidas en el Manual de Sistemas de Información referidas a los archivos MB1 Balance consolidado global, MB2 Balance individual, MR1 Estado de resultados consolidado global, MR2 Estado de resultados individual, MC1 Información complementaria consolidada global y MC2 Información complementaria individual, correspondientes al período 2025 podrán ser reportadas dentro de los primeros 8 días hábiles del mes de enero 2026.

DEROGACIÓN

Derógese la Circular N°2166 de 2014.

VIGENCIA

La presente normativa rige a contar de esta fecha.

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.”.

VIII. EVALUACIÓN DE IMPACTO REGULATORIO

La presente 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 normativa no se considera onerosa, dado el estándar vigente en la industria.



Regulador y Supervisor Financiero de Chile

www.cmfchile.cl

