

## CMF somete a una segunda consulta pública la normativa que actualiza la regulación sobre canales de atención bancaria

*La propuesta normativa tiene como propósito adecuar la normativa vigente a los cambios incorporados por la Ley Fintec a los artículos 37 y 38 de la Ley General de Bancos.*

**14 de julio de 2025.-** La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) pone en segunda consulta pública, hasta el 25 de julio de 2025, una propuesta normativa que introduce ajustes a la Recopilación Actualizada de Normas de Bancos (RAN), referidos a los canales de atención al público, en cumplimiento con 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).

La nueva propuesta normativa incorpora los comentarios recibidos durante su primera consulta pública, que fue realizada entre el 30 de abril y el 27 de mayo de 2025, y se enfoca en los aspectos de carácter imperativo contenidos en los artículos 37 y 38 de la Ley General de Bancos. Por ello aborda disposiciones respecto al horario mínimo de funcionamiento de las sucursales, oficinas de apoyo y cajas auxiliares; la disponibilidad mínima de los sitios en Internet y aplicaciones de los bancos habilitados para efectuar operaciones del giro bancario; las condiciones mínimas en materia de atención al público; y requisitos para el funcionamiento de sus canales.

Esta propuesta normativa contiene un conjunto de modificaciones con el objeto de precisar y aclarar ciertas materias que generaron dudas de aplicación por parte de quienes participaron del primer proceso consultivo. Por ejemplo, a qué canales de atención presencial y digital rigen los estándares definidos en la normativa y si es efectivo que el banco podrá operar antes y después del horario mínimo obligatorio establecido, entre otras materias.

Una vez que se emita esta normativa, entrará a regir la reforma legal contenida en la Ley Fintec que eliminó el feriado bancario del 31 de diciembre.

Con esta [propuesta](#), la CMF avanza en la modernización del marco regulatorio, en línea con las recientes reformas legales. Sin embargo, esta actualización no obsta a que la Comisión continúe analizando y perfeccionando el marco regulatorio, cuando así lo estime pertinente, para fortalecer los estándares de atención de la industria.

El detalle de la normativa se encuentra disponible en la sección [Normativa en Consulta](#) del sitio web institucional.

---

Área de Comunicaciones e Imagen | Contacto:  
[prensa@cmfchile.cl](mailto:prensa@cmfchile.cl) | Suscripciones a comunicados de prensa e información relevante [aquí](#)