

## **CARTA CIRCULAR**

### **Bancos N° 4**

Santiago, 14 de abril de 2010.

Señor Gerente:

#### **Normalización del funcionamiento de oficinas y calidad de atención al público en las zonas afectadas por el sismo.**

---

Esta Superintendencia ha visto con preocupación que en algunas plazas bancarias de las zonas afectadas por el terremoto, aún se presentan problemas para atender adecuadamente al público, pese a las medidas que han debido tomar los bancos frente al cierre o suspensión temporal de servicios en oficinas siniestradas.

Por tal motivo, a fin de facilitar el proceso de normalización sin que medien ciertos trámites que deben realizarse en condiciones normales y, sobre todo para que los bancos dispongan de opciones adicionales para lograr una atención satisfactoria, se dispone lo siguiente:

No obstante lo dispuesto en los Capítulos 1-6 y 1-8 de la Recopilación Actualizada de Normas, hasta el 30 de septiembre próximo los bancos que no estén en condiciones de atender normalmente al público porque sus oficinas han sufrido daños y con el solo objeto de afrontar los problemas ocasionados por el terremoto, podrán acogerse a lo que sigue:

- a) La autorización general para extender el horario de atención integral, que se encuentra fijado hasta las 16 hrs., se amplía a las 18 hrs.
- b) Las operaciones que pueden realizarse en horarios especiales en días hábiles bancarios, podrán comprender también los depósitos en cuentas corrientes u otras cuentas a la vista o a plazo, como asimismo el pago de cheques al público en general.
- c) Durante este plazo, no será necesario pedir autorización ni comunicar previamente a esta Superintendencia los cierres, traslados o aperturas de sucursales, cajas auxiliares u otras oficinas, permanentes o temporales, las que podrán, con las condiciones de seguridad debidas, instalarse en recintos de otras empresas, sean o no bancarias. En todo caso, al cierre de cada mes se deberá comunicar a la Superintendencia tales situaciones.

Adicionalmente, las entidades bancarias deberán tomar todas las medidas necesarias para informar de los horarios de atención de las sucursales a los clientes y de las condiciones de la operación de sus productos. Respecto de esto último, dado que las retenciones sobre los depósitos efectuados con documentos a cargo de otros bancos dependen de la fecha en que se presentan a cobro en la cámara de compensación, es necesario que los bancos que reciban depósitos fuera del horario normal, informen a los depositantes acerca de la fecha en que se computa su depósito para tales efectos.

Con estas medidas este Organismo espera una pronta regularización de los servicios financieros en las zonas afectadas por el sismo, lo que debiera traducirse en un mejoramiento en la calidad de servicio hacia sus clientes.

Saludo atentamente a Ud.,

**CARLOS BUDNEVICH LE-FORT**  
**Superintendente de Bancos e**  
**Instituciones Financieras**