

CIRCULAR

Bancos N° 3.420

Santiago, 31 de enero de 2008.-

Señor Gerente:

**RECOPIACIÓN ACTUALIZADA DE NORMAS. Capítulo 1-6.
Sucursales y otras oficinas en el país. Oficinas de atención exclusiva.
Complementa instrucciones.**

Algunos bancos han abierto últimamente oficinas, destinadas a la atención exclusiva de clientes del banco que cumplan determinadas características, calificados por la institución como clientes “prime”, “preferentes”, de “banca preferencial” o utilizando otras denominaciones similares.

Al respecto, debe tenerse presente que, en general, la apertura de una oficina bancaria implica la atención de todos los servicios que habitualmente ofrece la banca al público en general, salvo que expresamente esté destinada a realizar sólo determinado tipo de operaciones, como puede ocurrir con las cajas auxiliares, centros de pago u oficinas especializadas en ciertos servicios.

Cuando se trate de recintos que tengan por función la atención únicamente de clientes a los que el banco quiera darles un trato especial, tales recintos deberán instalarse al interior de una oficina abierta al público en general, no siendo admisible la apertura de locales con acceso directo desde la calle, exclusivos para la atención de tales clientes preferenciales. La instalación de ese tipo de oficinas exclusivas no es compatible con la atención que, en general, deben entregar las instituciones financieras que prestan servicios al público y es, asimismo, contraria a la no discriminación que deben observar estas entidades, particularmente si el acceso a ellas es directamente desde la vía pública, y en que se advierte, mediante avisos o carteles colocados a la entrada, que la atención es exclusiva para determinado tipo de clientes.

En consideración a lo anterior, se ha resuelto establecer algunas normas mínimas que deben cumplirse en aquellas oficinas en que se resuelva dar una atención preferente a determinados clientes.

Para estos efectos, se imparten las siguientes instrucciones:

1. Se agrega el siguiente N° 5 al Capítulo 1-6 de la Recopilación Actualizada de Normas:

“5. Oficinas bancarias para atención exclusiva de determinados clientes.

Toda oficina bancaria a la que el público tenga acceso directo desde la calle y se identifique como banco o sucursal de una entidad bancaria, sea por su nombre o mediante un logotipo que lo caracterice, debe atender a todas las personas que ingresen al local, sin discriminar si se trata de un cliente habitual, ocasional o bien sólo de personas que solicitan información. Por consiguiente, no procede que en esas oficinas se niegue la atención a determinado público, o se limite el acceso al local, sea por parte de personal destinado al efecto o con carteles o avisos de advertencia colocados a la entrada, o en cualquiera otra forma, que indiquen que la atención en ese recinto es únicamente para ciertos clientes.

Lo anterior no impide que al interior de una oficina se destinen sectores separados para la atención exclusiva de clientes que cumplan con las características que el banco determine para acceder a esa atención, o los tenga calificados, por ejemplo, como clientes “prime”, “preferentes”, de “banca preferencial” u otras denominaciones similares. Tal como ocurre en varias instituciones esa atención exclusiva puede darse, por ejemplo, por la existencia de cajas separadas para atender a los titulares de cuentas corrientes del banco, de aquellas destinadas al público en general, o por otros servicios que ofrezca la institución.

En general, son clientes habituales de un banco las personas que, en su carácter de personas naturales o representantes de una persona jurídica, mantienen una relación contractual con el banco como, por ejemplo, las que contratan cuentas corrientes, cuentas de ahorro, depósitos a la vista o a plazo, servicios de custodia, cajas de seguridad, etc. Se consideran clientes ocasionales, las personas, distintas del titular de una cuenta o que no mantienen una relación contractual, que acuden al banco 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.

No quedan comprendidos en la atención exclusiva a que se refiere este número y por consiguiente a estas instrucciones, las oficinas, locales o dependencias especializadas destinadas a atender cierto tipo de operaciones o

de servicios, como los llamados centros que mantienen algunas instituciones para la recepción de pagos o de recaudaciones, según convenios suscritos por el banco con empresas o entidades que solicitan esos servicios, o las dependencias que atienden determinados créditos de carácter más masivo, como lo son los préstamos de consumo, los hipotecarios o los créditos para estudiantes y otros servicios de carácter especial o específico, en la medida que en su exterior se anuncie claramente el o los servicios que allí se ofrecen.”

2. Disposición Transitoria.

Las instituciones que a la fecha de esta Circular estén operando oficinas de atención especial para determinados clientes, con acceso directo desde la vía pública, contarán con un plazo de 90 días a contar de esta fecha, para que extiendan a todo el público la atención habitual que les corresponde ofrecer, tal como en la generalidad de las oficinas bancarias del país, sin perjuicio de que puedan adecuarlas de modo que en su interior se establezca un área para mantener dicha atención preferente.

Se remplazan todas las hojas del Capítulo 1-6 por las que se acompañan a esta Circular.

Saludo atentamente a Ud.,

GUSTAVO ARRIAGADA MORALES
Superintendente de Bancos e
Instituciones Financieras