

## **CAPÍTULO 1-6**

### **SUCURSALES Y OTRAS OFICINAS EN EL PAÍS**

#### **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 dentro del país, deberán informarlo a esta Superintendencia, acompañando los antecedentes para el registro de la nueva oficina.

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 Superintendencia, a lo menos con 15 días de anticipación a la fecha en que ella se abrirá, la información que se indica en el Anexo N° 1 de este Capítulo. 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 N° 2 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 Superintendencia deberá pronunciarse dentro de un plazo de 90 días 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, para los efectos de su registro y del cumplimiento las disposiciones sobre atención obligatoria, 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, acompañando los antecedentes que se mencionan en el Anexo N° 2.

## **2. Cierre de oficinas.**

Los bancos que decidan cerrar alguna oficina, deberán enviar a esta Superintendencia, 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.

No obstante, cuando una oficina sea trasladada a un nuevo local ubicado en la misma comuna y su apertura se efectúe simultáneamente con el cierre del otro local, se prescindirá del envío de los antecedentes señalados en los Anexos 1 ó 2 de este Capítulo, como asimismo de la solicitud de autorización en su caso, debiendo solamente comunicarse a esta Superintendencia lo siguiente:

- a) Dirección del local que dejará de atender al público;
- b) Medidas adoptadas para informar a los usuarios sobre el traslado;
- c) Dirección del local al cual se trasladará la oficina;
- d) Antecedentes relativos al cumplimiento del Decreto Exento N° 1.122, de 19 de octubre de 1998, de los Ministerios del Interior y de Defensa Nacional, y,
- e) Fecha en que se comenzará a atender público en el nuevo local, dejándose en consecuencia de atender en el antiguo.

Esta información deberá enviarse al menos con quince días de anticipación a la fecha mencionada en la letra e) y a partir de la cual regirá la obligación de atender en el nuevo local.

#### **4. Condiciones mínimas que deben reunir los locales en que funcionen las oficinas.**

- A) Estar ubicados en inmuebles arrendados o propios, independientes y con acceso directo para el público.
- B) Cumplir adecuadamente todos los requisitos de seguridad, prevención y protección exigidos a las oficinas bancarias.
- C) Asegurar la atención al público en el horario que para el efecto haya fijado el Superintendente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley General de Bancos.

Cualquier situación que no se ajuste a alguna de las condiciones anteriormente señaladas, debe ser consultada previamente a esta Superintendencia.

#### **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.

---

**ANEXO N° 1**

**ANTECEDENTES PARA REGISTRAR OFICINAS QUE NO REQUIEREN  
AUTORIZACIÓN DE APERTURA**

Para registrar una oficina cuya apertura no requiere de autorización, los bancos enviarán a esta Superintendencia 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) Fecha de apertura.
- E) Horarios de atención al público.
- F) 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.
- G) Si se trata de una sucursal:
  - a.- Estimación del volumen del negocio, proyectado para un período mínimo de cinco años, para las siguientes variables:
    - total de activos
    - nivel de colocaciones
    - depósitos y captaciones
    - porcentaje de participación de mercado en colocaciones y captaciones
    - flujo de ingresos y gastos
  - b.- Monto de la inversión inicial y número de empleados.
  - c.- TIR y VAN, indicando en este último caso la tasa de descuento utilizada.
- H) 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).

## **ANEXO N° 2**

### **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 Superintendencia 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.

\_\_\_\_\_