

**Proyecto de ley, iniciado en Moción de los Honorables Senadores señora Rincón, y señores Espinoza, Lagos, Saavedra y Walker, que modifica el decreto con fuerza de ley N° 3, de 1997, que fija el texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos y de otros cuerpos legales que se indican, para restablecer el denominado “feriado bancario”.**

La Ley Fintec (N° 21.521), que moderniza el sistema de pagos e incorpora a nuevos actores tecnológicos financieros, formaliza un sector innovador que promueve la inclusión, la competencia y la seguridad jurídica en los servicios financieros digitales. Su objetivo es proteger a los usuarios, prevenir riesgos y regular a las empresas que, mediante tecnología e innovación, ofrecen productos y servicios en este ámbito. En Chile operan cerca de 180 fintec en áreas como medios de pago, financiamiento colectivo, criptomonedas, gestión de activos y evaluación crediticia, contribuyendo a la inclusión financiera y al acceso de las pymes al financiamiento

Dicha ley creó una institucionalidad regulatoria bajo la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), estableciendo un marco jurídico que asegura la calidad del servicio y la protección de datos de los usuarios.

Entre sus principales puntos se incluyen la definición legal, la exigencia de domicilio legal en Chile, normas estrictas para prevenir lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y la inclusión de entidades supervisadas por la CMF para promover competencia y simetría regulatoria.

Se simplifica el proceso de registro y autorización, se establecen registros públicos de proveedores, y se regula la mantención temporal de recursos en plataformas de pago con un plazo máximo de 72 horas para transferencias, garantizando eficiencia y seguridad. También se definen criterios justos para los costos reembolsables en el sistema de finanzas abiertas.

Además, la ley obliga a las fintec a informar al Servicio de Impuestos Internos sobre ciertas transacciones, fortaleciendo el control fiscal sin generar duplicidad burocrática. Modifica más de dieciséis leyes para armonizar el marco normativo.

Respecto a la antigüedad de la información financiera compartida, se estableció un plazo retroactivo. Finalmente, la ley fortalece los resguardos en protección de datos personales y aumenta la dotación de la CMF para su fiscalización.

En el marco de la dictación de la Ley N° 21.521, impulsada por la Comisión para el Mercado Financiero, se introdujeron modificaciones a la Ley General de Bancos que reemplazaron íntegramente el artículo 38. Esta sustitución tuvo como consecuencia la derogación tácita del inciso cuarto de la norma anterior, que expresamente establecía que *“salvo autorización de la Comisión... los bancos no atenderán presencialmente al público los días sábado de cada semana y el día 31 de diciembre de cada año”*, reconociendo así, de manera histórica, el carácter de feriado bancario para esa última fecha.

Es relevante destacar que la eliminación de este inciso no fue materia de discusión específica durante la tramitación parlamentaria. No existe en los antecedentes legislativos un debate orientado a analizar la conveniencia o inconveniencia de mantener dicho feriado. Lo que se hizo fue reemplazar la norma completa con un nuevo texto que regula condiciones mínimas de atención al público, sin volver a consignar el feriado del 31 de diciembre. Este cambio, por tanto, parece responder más a un efecto colateral de la técnica legislativa empleada que a una manifestación consciente de voluntad del legislador en orden a suprimir este día de descanso bancario.

En este contexto, la ausencia de discusión específica impide sostener que el Congreso haya querido deliberadamente privar a las instituciones bancarias y a sus trabajadores de un feriado que formaba parte de la tradición normativa. Lo ocurrido obedece a una omisión material, más que a un cambio de política pública discutido y resuelto.

Así, el antiguo artículo 38 inciso cuarto, contenido en el DFL 3 fija texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos y de otros cuerpos legales que se indican, señalaba:

Artículo 38.4. "Salvo autorización de la Comisión otorgada en virtud del inciso anterior, los bancos no atenderán presencialmente al público los días sábado de cada semana y el día 31 de diciembre de cada año. En ningún caso deberán considerarse esos días como festivos o feriados para los efectos legales, excepto en lo que se refiere al pago y protesto de letras de cambio."

Este texto fue sustituido por el nuevo artículo 38 de la Ley N° 21.521, que faculta a la CMF a fijar condiciones mínimas de atención al público y no contempla referencia alguna al feriado bancario:

*“Artículo 37.-Modifícase la Ley General de Bancos, cuyo texto refundido, sistematizado y concordado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 3, de 1997, del Ministerio de Hacienda, de la siguiente forma: 2. Reemplázanse los artículos 37 y 38 por los siguientes:*

*Artículo 38.- Corresponderá a la Comisión fijar, mediante norma de carácter general, 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.*

*También deberán cumplir con los requisitos que establezca la Comisión para su funcionamiento, dentro de los cuales se incluirán elementos tales como los estándares de seguridad de las operaciones que se efectúen por dichos canales y la disponibilidad mínima de ellos, entre otros.*

*La Comisión, mediante normativa o resolución fundada, en atención a la naturaleza del servicio prestado o condiciones del mercado, podrá establecer la obligación de contar con determinados canales de atención, determinar la distribución del horario, condiciones y requerimientos de funcionamiento, disponibilidad u otras condiciones de la misma naturaleza que la Comisión determine.*

*Asimismo, la Comisión podrá determinar la obligación de las empresas bancarias de implementar un canal idóneo de atención de reclamos de clientes en consideración al número de clientes y tipo de servicio prestado, el cual deberá ajustarse a las características y condiciones que defina la Comisión mediante norma de carácter general, en proporción al número de clientes y tipo de servicio prestado por la entidad.*

De esta manera, mediante Resolución Exenta N° 7671 de 1 de agosto de 2025, la CMF formalizó la eliminación de esta fecha en la Recopilación Actualizada de Normas de Bancos.

Esta medida no sólo genera un aumento innecesario en los costos operacionales, sino que además se contrapone con el propio objetivo declarado por la CMF y por la ley que origina esta medida, que es fomentar el uso de tecnologías que mejoren el acceso y la calidad de

los servicios financieros.

Lo anterior, toda vez que el feriado bancario del 31 de diciembre ha sido, por décadas, una práctica institucional orientada a que bancos y entidades financieras ejecuten procesos internos esenciales para el cierre del ejercicio anual, tales como cierres contables, conciliaciones, ajustes regulatorios y otras tareas administrativas críticas. No se trataba de un feriado tradicional, sino de una jornada técnica indispensable para resguardar la estabilidad y seguridad del sistema financiero, evitando riesgos operativos y garantizando el cumplimiento de obligaciones contractuales y regulatorias, tanto a nivel nacional como internacional.

La derogación implícita de esta práctica, al imponer la apertura de sucursales en dicha fecha, rompe un equilibrio que demostró ser funcional y eficiente, alterando un orden que ha asegurado por años la continuidad y solidez operativa, y generando impactos negativos de relevancia.

Cabe destacar que, en la actualidad, la existencia de canales tecnológicos avanzados, junto con el desarrollo de la banca digital, permite entregar respuestas y soluciones de manera remota, reduciendo de forma significativa las dificultades que pudieron existir al instaurarse esta práctica, en un contexto en que tales herramientas no estaban disponibles. Mantener esta modalidad resulta plenamente coherente con el impulso hacia canales digitales que la propia autoridad reguladora promueve como parte de la modernización financiera.

Así, la reapertura de sucursales el 31 de diciembre no representa una mejora efectiva para la ciudadanía, sino un retroceso hacia modelos de atención presencial de bajo valor agregado, con un costo operativo, humano y estratégico desproporcionado frente a su impacto real en la calidad del servicio. Si el objetivo es fortalecer el acceso y la inclusión financiera, el camino debe enfocarse en el fomento de los canales digitales y en optimizar la gestión interna de las instituciones, no en interrumpir procesos críticos que sustentan la seguridad y estabilidad del sistema bancario.

### **Idea matriz**

La iniciativa propone restablecer el inciso cuarto del artículo 38, previamente reemplazado sin discusión de la voluntad legislativa, con el fin de reconocer

expresamente, entre ellos, el feriado bancario del 31 de diciembre como una jornada técnica indispensable para que bancos y entidades financieras ejecuten procesos internos esenciales para el cierre del ejercicio anual, como cierres contables, conciliaciones, ajustes regulatorios y otras tareas que garantizan la estabilidad y seguridad del sistema financiero, sin dejar de considerar los derechos de las y los trabajadores habituados a esta práctica histórica que ha demostrado eficiencia operativa, evita riesgos derivados de la apertura forzada de sucursales en esa fecha y es plenamente compatible con el desarrollo de canales digitales, que permiten atender las necesidades de los usuarios sin interrumpir dichas labores.

## **PROYECTO DE LEY**

**Artículo único:** Intercálese un nuevo inciso segundo en el artículo 38 de la Ley General de Bancos, cuyo texto refundido, sistematizado y concordado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 3, de 1997, del Ministerio de Hacienda, pasando el actual inciso segundo a ser tercero, y así sucesivamente, con el siguiente tenor:

“Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, los bancos no atenderán presencialmente al público el día 31 de diciembre de cada año. En ningún caso deberá considerarse este día como festivo o feriado para los efectos legales, excepto en lo que se refiere al pago y protesto de letras de cambio”.