



CMF instruye a la banca reforzar sus canales de atención por retiro de fondos previsionales

La Comisión requirió adoptar las medidas necesarias para la oportuna atención e información de la ciudadana, enfatizando el uso de canales remotos para la prevención de riesgos sanitarios y de seguridad.

4 de diciembre de 2020.- La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) informa que instruyó a la banca para adoptar medidas especiales tendientes a facilitar el proceso voluntario de retiro de hasta un 10% de los fondos previsionales, de acuerdo a la Ley aprobada por el Parlamento.

La Comisión requirió a las entidades implementar medidas especiales de comunicación con el objeto de **entregar a sus clientes y público en general información clara, completa y oportuna sobre las distintas alternativas existentes para disponer de los fondos que sean abonados en sus cuentas.**

En este sentido, la banca deberá reforzar y privilegiar los canales remotos de atención de sus clientes, de manera de disminuir los riesgos sanitarios y de seguridad. Por esto la CMF instruyó a la industria reforzar las medidas para la prevención de fraudes y monitoreo de posibles amenazas de ciberseguridad.

Lo anterior deberá ir acompañado de una adecuada comunicación con todos los usuarios y con especial énfasis en aquellos que puedan estar menos familiarizados con los canales electrónicos.

Los bancos deberán extremar sus esfuerzos por satisfacer las demandas de los usuarios en este periodo, resguardando a su vez los protocolos sanitarios para proteger a los clientes y a sus propios colaboradores.

Adicionalmente, la CMF hace un llamado a la ciudadanía a privilegiar los canales remotos y/o online de atención y pago, evitando en lo posible usar los canales presenciales a modo de resguardar al máximo su salud en el contexto de la pandemia Covid-19.

La Comisión para el Mercado Financiero supervisará la operación de retiro del 10% en los ámbitos de su competencia, en estrecha coordinación con el Banco Central, la Superintendencia de Pensiones y el Ministerio de Hacienda.

Área de Comunicación, Educación e Imagen - Comisión para el Mercado Financiero (CMF)

Contacto: prensa@cmfchile.cl | [sala de prensa](#)
[@cmfchile](#)