

**CIRCULAR SB/0621 /2009**

La Paz,

29 DE ABRIL DE 2009

DOCUMENTO :D-24067

ASUNTO :NORMAS GENERALES

TRAMITE :T-464397 - CIRCULAR SBEF RESUELVE MODIF

**Señores****Presente**

**REF: MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO PARA EL HORARIO DE  
ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS ENTIDADES  
FINANCIERAS**

---

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS**.

Las modificaciones realizadas al reglamento se detallan a continuación:

1. Se modifica el título del Reglamento de la siguiente manera: "Reglamento para el tiempo de atención a clientes y usuarios en las entidades supervisadas".
2. Se divide el Reglamento en dos secciones, la primera referida al tiempo de atención a clientes y usuarios y la segunda relacionada a otras disposiciones y disposiciones transitorias.
3. Dentro de la Sección 1 se introduce el objeto del reglamento como primer artículo, así como el ámbito de aplicación y definiciones, en los artículos 2 y 3 respectivamente.
4. Dentro del ámbito de aplicación, se establece que el reglamento está dirigido a los Bancos, Fondos Financieros Privados, Mutuales de Ahorro y Préstamo, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Instituciones Financieras de Desarrollo y Empresas de Servicios Auxiliares Financieros.

5. Se realizan las siguientes definiciones: punto de atención y horario de atención, con la finalidad de manejar un solo concepto de estos términos y evitar confusiones en el sistema financiero al momento de establecer tiempos y horarios de atención a clientes y usuarios.
6. Se establece que la entidad supervisada puede definir el tiempo mínimo de atención a clientes y usuarios, de acuerdo a las características del mercado objetivo al que está dirigido o la ubicación geográfica en la que se encuentra, siempre que éste no sea menor a siete horas diarias durante cinco días a la semana.
7. Se dispone, que durante el tiempo mínimo de de atención, la entidad supervisada está obligada a mantener a disposición de sus clientes y usuarios todos sus productos y servicios ofertados.
8. Se establece que la entidad supervisada podrá tener tiempos de atención reducidos para las oficinas feriales, mandatos y cajeros automáticos, según las características de los servicios prestados.
9. Se establece que en el caso de que la entidad supervisada desee reducir los tiempos de atención de otros puntos de atención, diferentes a cajeros automáticos, mandatos y oficinas feriales, necesariamente requiere de la no objeción previa de la SBEF.
10. Se establece que la SBEF se reserva el derecho de exigir tiempos de atención adicionales a los establecidos por la entidad supervisada, en los puntos de atención en que se verifique que se requiere brindar una mejor atención a sus clientes y usuarios.
11. Se dispone que la entidad supervisada está en la obligación de comunicar a sus clientes y usuarios y a la SBEF los horarios de atención de todos sus puntos de atención y los cambios que pudieran ocurrir, con diez días de anticipación, y mantener actualizada dicha información en el Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras (SIIEF).
12. Se establece la modalidad de trabajo para el día 31 de diciembre de cada gestión.
13. Se establece la responsabilidad del Directorio y Gerente General con relación a la aplicación del Reglamento, sujeto a sanciones en caso de incumplimiento
14. Finalmente, se establece que las entidades supervisadas, deben reportar hasta el 31 de mayo de 2009 los horarios de atención de cada uno de sus puntos de atención al SIIEF.

# SBEF


CREADA EN 1928

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS  
Y ENTIDADES FINANCIERAS

B O L I V I A

El Reglamento para el Tiempo de Atención a Clientes y Usuarios en las Entidades Supervisadas, será incorporado en el Título X, Capítulo XIII, de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Atentamente,

  
*Marcelo Zabala Estrada*  
Superintendente de Bancos  
y Entidades Financieras a.i.



Adj. lo citado  
CPH/KRG

**RESOLUCION SB N° 096 /2009**  
**La Paz, 29 ABR 2009**

---

**VISTOS:**

Los informes técnico y legal IEN/D-22696/2009 e IAJ/D-23207/2009 de 23 y 24 de abril de 2009, emitidos por las Intendencias de Estudios y Normas y de Asuntos Jurídicos, respectivamente, referidos a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS**, y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución SB N° 072/2005 de fecha 16 de junio de 2005, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras aprobó y puso en vigencia el **REGLAMENTO PARA EL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS**, con el objeto de establecer reglas precisas tanto para la industria, sus operadores y el público usuario de sus servicios, en lo referente a los horarios de atención al público.

Que, debido a la actual proliferación de puntos de atención que las entidades supervisadas mantienen, tanto en el área urbana como rural, así como al comportamiento del sistema financiero que presenta características particulares, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras ha identificado la necesidad de modificar el actual Reglamento para el Horario de Atención al Público en las Entidades Financieras.

Que mediante Informe Técnico IEN/D-22696/2009 de 23 de abril de 2009, la Intendencia de Estudios y Normas recomienda la modificación al citado Reglamento para que las entidades supervisadas puedan definir los tiempos de atención a los clientes y usuarios para cada uno de sus puntos, dando cumplimiento a un tiempo mínimo de atención, brindando de esta manera una mejor atención a sus clientes y usuarios, de acuerdo a su ubicación geográfica, características del mercado objetivo y los servicios que prestan.

Que, conforme expresa el artículo 154° de la Ley N° 1488, es atribución de la Superintendencia elaborar y aprobar los reglamentos de control y supervisión sobre las actividades de intermediación financiera, siendo necesario poner en conocimiento de las entidades supervisadas las modificaciones efectuadas.

Que, efectuado el análisis legal del proyecto de modificaciones presentado, la Intendencia de Asuntos Jurídicos mediante Informe Legal SB/IAJ/D-23207/2009 de fecha 24 de abril de 2009, ha manifestado no existir óbice legal y recomienda la aprobación de la modificación propuesta al no contradecir las disposiciones legales en vigencia.

**POR TANTO:**

El Superintendente de Bancos y Entidades Financieras a.i. con las facultades conferidas por la Ley N° 1488 de 14 de abril de 1993 y disposiciones complementarias.

**RESUELVE:**

Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS** bajo la denominación de **REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**, de acuerdo al texto contenido en Anexo que forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



Marcelo Zabala Estada  
Superintendente de Bancos  
y Entidades Financieras a.i.

SQB/PCZ/GRD

## **CAPÍTULO XIII: REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCION A CLIENTES Y USUARIOS EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS<sup>1</sup>**

### **SECCIÓN 1: TIEMPO DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**

**Artículo 1º - Objeto.-** El presente Reglamento tiene por objeto establecer el tiempo mínimo de atención a clientes y usuarios, que deben cumplir las entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) y las ocasiones en que podrían suspender la atención.

**Artículo 2º - Ámbito de aplicación.-** Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento los Bancos, Fondos Financieros Privados, Mutuales de Ahorro y Préstamo, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Instituciones Financieras de Desarrollo y Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, denominadas en el presente Reglamento como entidad supervisada.

**Artículo 3º - Definiciones.-** Para efectos del presente Reglamento se utilizarán las siguientes definiciones:

**Punto de Atención,** instalación o establecimiento equipado por una entidad supervisada para realizar operaciones de intermediación financiera y prestar servicios financieros al público en el marco de la Ley de Bancos y Entidades Financieras (LBEF) en el territorio nacional y de acuerdo a lo establecido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF).

**Horario de atención,** se refiere a las horas de cada día y los días de la semana en que la entidad supervisada brinda atención a sus clientes y usuarios en sus diferentes puntos de atención.

**Artículo 4º - Tiempo mínimo de atención a clientes y usuarios.-** El tiempo mínimo que las entidades supervisadas deben prestar atención a sus clientes y usuarios, en cada uno de sus puntos de atención, debe ser de cinco (5) días a la semana, entre lunes y domingo, y de siete (7) horas cada día.

El tiempo mínimo de atención debe ser definido tomando en cuenta las características del mercado objetivo y la situación geográfica en la que se encuentran ubicados sus puntos de atención.

Durante el tiempo mínimo de atención, la entidad supervisada tiene la obligación de mantener a disposición de sus clientes y usuarios todos los productos y servicios ofertados en cada punto de atención.

**Artículo 5º - Tiempo reducido de atención a clientes y usuarios.-** En caso de oficinas feriales, mandatos y cajeros automáticos, la entidad supervisada podrá definir tiempos menores al señalado en el Artículo 4º, dadas las características de los productos y servicios prestados, el mercado objetivo, la localidad donde se encuentre y el grado de afluencia de clientes y usuarios.

---

<sup>1</sup>Modificación I

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

En caso de que la entidad desee reducir los tiempos de atención a clientes y usuarios de otros puntos de atención diferentes a los mencionados en el presente artículo, debe contar previamente con la no objeción de la SBEF.

**Artículo 6° - Tiempo adicional de atención a clientes y usuarios.-** En los puntos de atención en los que se verifique la necesidad de brindar una mejor atención a los clientes y usuarios, la SBEF se reserva el derecho de exigir tiempos de atención adicionales a los establecidos por la entidad supervisada.

**Artículo 7° - Comunicación de los horarios de atención.-** La entidad supervisada tiene la obligación de comunicar a la SBEF, por escrito, los horarios de atención de todos sus puntos de atención así como los cambios que pudieran ocurrir en estos. Asimismo, debe mantener actualizada dicha información en el Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras (SIIEF).

La entidad supervisada debe exponer obligatoriamente en cada uno de sus puntos de atención, en lugares visibles, el horario de atención de todos sus puntos de atención. El horario de atención de cada oficina ferial, mandato y cajero automático debe ser publicado, mediante avisos visibles, en cada uno de ellos.

Los horarios de atención así como los cambios que pudieran ocurrir, deben ser comunicados, por la entidad supervisada, con diez (10) días calendario de anticipación, tanto a la SBEF como a sus clientes y usuarios.

**Artículo 8° - Horario de atención para el 31 de diciembre de cada gestión.-** El día 31 de diciembre de cada gestión, la entidad supervisada podrá trabajar a puerta cerrada siempre y cuando haya comunicado esta situación a la SBEF, a sus clientes y usuarios con diez (10) días calendario de anticipación.

**Artículo 9° - Suspensión de atención a clientes y usuarios en situaciones especiales.-** La entidad sólo puede suspender la atención en las siguientes situaciones:

- a) Feriados establecidos oficialmente a nivel nacional y departamental.
- b) Feriados bancarios dispuestos legalmente.
- c) Instrucción de la administración del Órgano Ejecutivo o las Prefecturas de Departamento que dispongan excepcionalmente la suspensión de todas las actividades públicas y privadas.
- d) Instrucción de la gerencia de la entidad ante casos de desastres naturales, manifestaciones violentas, ocupaciones indebidas de instalaciones, actos de terrorismo, amenazas y falta de garantías en la seguridad y funcionamiento en sus instalaciones y operaciones, con objeto de precautelar la seguridad del personal, clientes, usuarios y activos.

Estas situaciones deben ser oportunamente comunicadas a sus clientes y usuarios e informadas a la SBEF.

## SECCIÓN 2: OTRAS DISPOSICIONES

**Artículo 1° - Responsabilidad.-** El Gerente General o instancia equivalente en la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

**Artículo 2° - Sanciones.-** Las entidades supervisadas que incumplan las disposiciones establecidas en el presente Reglamento estarán sujetas a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas contenido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF).

**Artículo 3° - Disposición transitoria.-** Para efectos de la aplicación del presente Reglamento, las entidades supervisadas deben actualizar la información referida a los horarios de atención de todos sus puntos de atención en el Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras (SIEF) hasta el 31 de mayo de 2009.