



**SuperIntendencia de Bancos
y Entidades Financieras**
Bolivia

CIRCULAR SB/ 5032005

La Paz,

16 DE JUNIO DE 2005

DOCUMENTO :156

ASUNTO :HORARIO DE TRABAJO

TRAMITE :116222 - SF IMPLEMENTACION NUEVO HORARIO

Señores

Presente

**REF: REGLAMENTO PARA EL HORARIO DE ATENCIÓN
AL PÚBLICO**

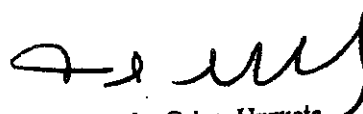
Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente copia fotostática de la Resolución que aprueba y pone en vigencia el REGLAMENTO PARA EL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS.

Dicho reglamento será incorporado en el Título X, Capítulo XIII de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

El Reglamento aprobado entra en vigencia a partir del día 20 de junio de 2005.

Atentamente.


Fernando Calvo Unzueta
Superintendente de Bancos
y Entidades Financieras



Adj. Lo indicado
CSP/GCG



RESOLUCION SB N° 072/2005
La Paz, 16 JUN. 2005

VISTOS:

El proyecto de reglamento para el horario de atención al público presentado por la Intendencia de Estudios y Normas, los informes técnico y legal y la solicitud formulada por la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN) y demás información que convino tener presente.

CONSIDERANDO:

Que conforme a la Ley N° 2427 de 28 de noviembre de 2002, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras tiene atribuciones para regular, controlar y supervisar actividades de intermediación financiera, disposición concordante con los Arts. 153 y 154 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras.

Que el Decreto Supremo N° 21660 de 10 de julio de 1987, en su Título IV, Capítulo II referido a las actividades de la banca estatal y privada, determina que "Los bancos e instituciones del Estado tendrán el mismo horario de trabajo que el resto de la administración central y limitarán su campo de operación a las entidades públicas, salvo las excepciones que se establecen en el siguiente artículo".

Que, el Banco Central de Bolivia mediante Circular Externa SGRAL N° 019/2005 de fecha 13 de junio de 2005 ha comunicado el nuevo horario de atención de operaciones con el Tesoro General de la Nación, Entidades Financieras, ACCL S.A. y EDV S.A. el mismo que concuerda con las disposiciones del Reglamento para el horario de atención al público en las entidades financieras.

Que, mediante informe SB/IEN/D-35617/2005 de fecha 16 de Junio de 2005, se ha examinado la solicitud de ASOBAN para la autorización del horario continuo para atender al público, habiéndose considerado la viabilidad de su aplicación en todo el sistema financiero, en virtud a que se homogenizará los horarios de atención al público salvando aquellos horarios extendidos en forma voluntaria por algunas entidades financieras, los mismos que, a su vez, guardan uniformidad con el horario de actividades de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, Banco Central de Bolivia y demás entidades del sector público, circunstancia que evita desfases de carácter interinstitucional

Que, por otra parte, en aplicación a las disposiciones legales citadas en la presente Resolución y 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, la Intendencia de Estudios y Normas ha proyectado un marco



**Superintendencia de Bancos
y Entidades Financieras
Bolivia**

regulatorio, cuyo contenido tanto en el ámbito legal como técnico no presenta contravenciones ni contradicciones a disposición legal alguna.


POR TANTO:

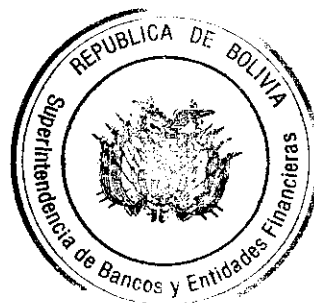
El Superintendente de Bancos y Entidades Financieras, con las facultades conferidas por la Ley N° 1488 de 14 de abril de 1993 y demás disposiciones complementarias

RESUELVE:

Aprobar el Reglamento para el horario de atención al público en las entidades financieras.

Regístrese, comuníquese y archívese.


Fernando Calvo Unzueta
**Superintendente de Bancos
y Entidades Financieras**



CSP/GCG

CAPÍTULO XIII: REGLAMENTO PARA EL HORARIO DE ATENCION AL PÚBLICO EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS¹

Artículo 1° - Horario mínimo obligatorio de atención al público.- Las entidades de intermediación financiera y de servicios auxiliares del sistema financiero bajo el ámbito de control de la [Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras](#) deben mantener abiertas sus oficinas para atención al público, en forma ininterrumpida, cuando menos, desde las 9:00 hasta las 16:00 horas de lunes a viernes de cada semana, con excepción de los feriados establecidos legalmente y el día 31 de diciembre.

Durante este horario las entidades deben mantener disponibles todos los productos y servicios que ofrecen a clientes y usuarios.

Artículo 2° - Atención fuera del horario mínimo.- Cada entidad financiera definirá en función a su estrategia de negocios los días y horas de atención al público respetando el margen mínimo establecido en el Artículo 1°.

Artículo 3° - Comunicación de los horarios de atención.- Hasta el día 15 de Julio de 2005 cada Entidad hará llegar a esta Superintendencia el horario de atención a público de cada una de sus agencias y sucursales en el formato del [Anexo 1](#).

Las modificaciones a los horarios antes señalados deberán ser comunicados con diez días de anticipación a la [SBEF](#) en forma impresa, en el formato del [Anexo 1](#) y vía electrónica al correo eifhorario@sbef.gov.bo.

Las entidades deben exponer obligatoriamente, en cada una de sus agencias y sucursales, el horario de atención al público, en lugares visibles e informar a los clientes y usuarios financieros con al menos diez días de anticipación cualquier modificación en los horarios de atención al público.

Artículo 4° - Suspensión de atención al público en situaciones especiales.- Bajo ningún concepto las entidades pueden dejar de atender al público en el horario establecido en el artículo 1° del presente Reglamento, salvo que se presenten situaciones especiales entendiéndose como tales la ocurrencia de los siguientes eventos:

- a) Cuando la administración del Gobierno Central o las Prefecturas de departamento dispongan excepcionalmente la suspensión de todas las actividades públicas y privadas.
- b) Feriados bancarios dispuestos legalmente.
- c) Cuando la gerencia de la entidad con la intención de precautelar la seguridad del personal,

¹ Inicial

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

clientes, usuarios financieros y activos estimen como medida de prudencia en el caso 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, situación que debe ser oportunamente informada a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras.

Artículo 5° - Medidas de seguridad y arreglos laborales.- Las entidades que operaren fuera del horario establecido en el [Artículo 1°](#) deberán establecer medidas de seguridad necesarias para resguardar el normal desarrollo de las actividades. Asimismo, deberán fijar políticas y procedimientos para asegurarse que en todo momento y bajo distintos escenarios alternativos existan fuentes idóneas de liquidez y suficientes recursos para garantizar la continuidad de las operaciones de cada oficina.

Es responsabilidad de la gerencia de la entidad realizar todos los arreglos laborales que correspondan a efectos de la aplicación del presente reglamento.

Artículo 6° - Las entidades que incumplan el presente reglamento estarán sujetas a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas.

RECOPILACION DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Anexo I - Título X - Capítulo XIII

NOMBRE DE LA ENTIDAD: _____
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: _____
HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

N°	DATOS DE LA SUCURSAL U OFICINA							HORARIO (lunes a viernes)		HORARIO SABADO		HORARIO DOMINGO		Servicios ofrecidos fuera del horario 9:00 a 16:00
	Tipo Entidad	Número Entidad	Departamento	Ciudad	Descripción Sucursal u Oficina	Dirección	Teléfonos	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Desde	Hasta	
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														
24														
25														
26														
27														
28														
29														
30														
31														
32														
33														
34														
35														
36														
37														
38														
39														
40														
41														
42														
...														
...														
...														