

CIRCULAR SB/0610/2009

La Paz, 16 DE ENERO DE 2009
DOCUMENTO :D-2881
ASUNTO :AUTORIZACIONES
TRAMITE :452705 - CN/ APRUEBA Y PONE EN VIGENCIA.

Señores

Presente.-

**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA LA APERTURA,
TRASLADO Y CIERRE DE SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS
PUNTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

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 LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**.

Las modificaciones consisten en:

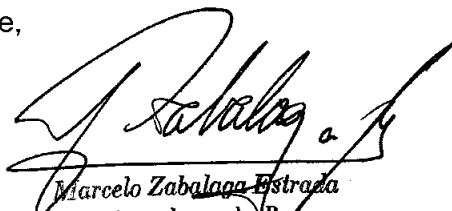
- 1) Se incorpora en el Artículo 2° de la Sección 2 el siguiente párrafo :

Cuando la entidad solicitante no efectúe la apertura de la sucursal o agencia en un plazo de 180 días a partir de la emisión de la Resolución de autorización, ésta quedará sin efecto debiendo la entidad solicitante iniciar nuevamente el trámite de apertura.

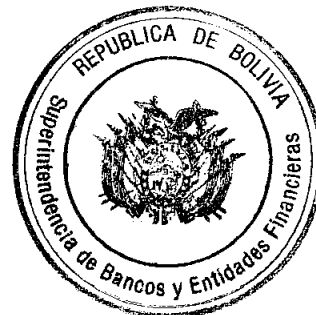
- 2) Se modifica los artículos 1° y 2° de la Sección 3 y se incorporan los Anexos I -7 al I -11 para la comunicación de apertura y cierre de Cajero automático, Caja externa, Ventanilla de cobranza, Oficina ferial o Mandatario.

Las modificaciones serán incorporadas en el Título I, Capítulo XV, 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
RYS/CPF



RESOLUCION SB N° 12 /2009
La Paz, 16 ENE 2009

VISTOS:

Los Informes técnico y legal SB/IEN/D-609/2009 y SB/IAJ/D-2381/2009, de fechas 7 y 14 de enero de 2008, emitidos por las Intendencias de Estudios y Normas y de Asuntos Jurídicos, respectivamente, referidos a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA APERTURA TRASLADO Y CIERRE DE SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**, y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución SB N° 139/2008 de 22 de julio de 2008, se ha realizado la última modificación al Reglamento para la Apertura Traslado y Cierre de Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención al Cliente.

Que, de una revisión al referido Reglamento, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras ha identificado que no se tiene establecido un plazo límite entre la fecha de emisión de la Resolución de Autorización de apertura de sucursal y la fecha de inicio de operaciones de la misma. Por lo que se ha considerado prudente determinar un plazo de 180 días calendario, para que las entidades de intermediación financiera puedan dar cumplimiento a la citada Autorización.

Que, asimismo a efectos de facilitar y hacer más eficiente y fluida la comunicación de apertura o cierre de Cajero Automático, Caja Externa, Ventanilla de Cobranza, Oficina Ferial o Mandatario, que deben hacer las entidades de intermediación financiera a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, se han creado formularios que informen sobre estas determinaciones asumidas por las entidades de intermediación financiera.

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-2381/2009 de fecha 14 de enero de 2009, ha manifestado que las modificaciones propuestas no contradicen las disposiciones legales en vigencia.

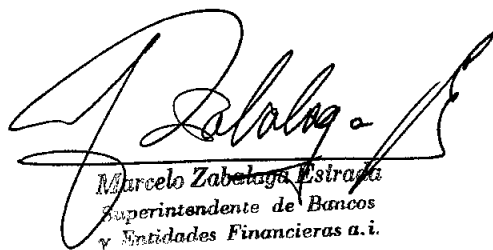
POR TANTO:

El Superintendente a.i. de Bancos y Entidades Financieras en uso de sus facultades y atribuciones otorgadas por Ley.

RESUELVE:

Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA APERTURA TRASLADO Y CIERRE DE SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**, de acuerdo al texto contenido en Anexo que forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



Marcelo Zabelaga Estrada
Superintendente de Bancos
y Entidades Financieras a.i.



IDL/PCZ/GRD

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

sucursal o agencia.

La entidad supervisada que requiera instalar más de dos agencias en un mismo departamento, debe establecer obligatoriamente una Sucursal.

Artículo 2° - Resolución de Autorización¹.- La SBEF analizará la información proporcionada y en caso de no existir observaciones, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles de recibida la solicitud de apertura, otorgará la autorización para la apertura de la sucursal o agencia mediante Resolución expresa.

La Resolución debe ser exhibida en lugar visible al público, junto con una copia de la Licencia de Funcionamiento otorgada a la entidad supervisada.

De existir observaciones, éstas serán comunicadas a la entidad solicitante para que sean subsanadas en el plazo que determine la SBEF.

Cuando la entidad solicitante no efectúe la apertura de la sucursal o agencia en un plazo de 180 días a partir de la emisión de la Resolución de Autorización, ésta quedará sin efecto debiendo la entidad solicitante iniciar nuevamente el trámite de apertura.

Artículo 3° - Traslado.- Para el traslado de una sucursal o de una agencia, la entidad supervisada debe presentar comunicación escrita a la SBEF, mencionando la nueva ubicación, la que debe encontrarse en la misma localidad, adjuntando:

1. Copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano Equivalente que justifique y disponga el traslado de la sucursal o agencia.
2. Copia de las publicaciones del aviso de traslado al público, en un medio de comunicación escrito del Departamento o de circulación local en la localidad en la que funciona la sucursal o agencia, debiéndose efectuar al menos tres publicaciones.
3. Informe del Gerente General al Directorio u Órgano Equivalente, refrendado por el Auditor Interno, que señale que la entidad supervisada cuenta con:
 - a. Local e infraestructura adecuados, que al menos considera:
 - i. Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios
 - ii. Espacio físico para la espera y atención de clientes y usuarios
 - iii. Mobiliario y espacio para la atención en cajas
 - iv. Ambiente separado para servidores y comunicaciones
 - b. Medios tecnológicos adecuados para llevar a cabo sus operaciones.

¹ Modificación 6

Circular	SB/317/00 (06/00)	Inicial	SB/610/09 (01/09)	Modificación 6
	SB/408/02 (10/02)	Modificación 1		
	SB/519/06 (03/06)	Modificación 2		
	SB/547/07 (12/07)	Modificación 3		
	SB/559/08 (01/08)	Modificación 4		
	SB/582/08 (07/08)	Modificación 5		

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**SECCIÓN 3: APERTURA Y CIERRE DE OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN ¹**

Artículo 1º - Comunicación de apertura.- La entidad supervisada debe comunicar por escrito a la SBEF la apertura de Cajero automático, Caja externa, Ventanilla de cobranza, Oficina ferial o Mandatario señalando que éstos cuentan con las medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza de los servicios que van a prestar y de acuerdo a los anexos I-7 al I-11, respectivamente.

Artículo 2º - Comunicación de Cierre.- La entidad supervisada debe comunicar a la SBEF, por escrito y con cinco (5) días hábiles de anticipación, sobre su decisión de cerrar Cajero automático, Caja externa, Ventanilla de cobranza, Oficina ferial o Mandatario y de acuerdo a los anexos I-7 al I-11, respectivamente. Simultáneamente debe anunciar al público con la misma anticipación, el cierre de sus puntos de atención mediante publicación en un medio de comunicación oral o escrito de la localidad en la que estos puntos se encuentran instalados.

¹ *Modificación 5*

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Anexo I-7

REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN

FORMULARIO PARA APERTURA Y CIERRE DE CAJERO AUTOMÁTICO

ENTIDAD:

ACCIÓN:

Tipo de acción (Apertura/Cierre):
--

Justificación de la acción:

UBICACIÓN:

1. Departamento:

2. Ciudad o localidad:

3. Dirección:

CARACTERÍSTICAS

Tipos de cajero automático (marcar con una X)
--

1. Interno ubicado en la misma entidad	
2. Interno ubicado en otras edificaciones e instalaciones	
2.1 Aeropuerto	
2.2 Hotel	
2.3 Supermercado	
2.4 Centro Comercial	
2.5 Farmacia	
2.6 Otro (Especificar):	
3. Externo con recinto	
4. Externo sin recinto	

Localización

1. Urbana	
2. Rural	

Medidas de seguridad (marcar con una X)
--

1. Seguridad física	
2. Recinto	

Elementos de seguridad (marcar con una X)
--

1. Vigilancia y monitoreo	
2. Alarma	
3. Número telefónico de emergencia	
4. Elementos disuasivos	
5. Otros (especificar):	

Horario de Atención

1. Continuo 24 horas x 7 días	
2. Otro (especificar):	

Otras

1. Marca, modelo y año:
2. Fecha de instalación:
3. Proveedor:
4. Observaciones, aclaraciones o comentarios: (Ej. Cercanía a otros cajeros automáticos, proximidad a oficinas propias, proximidad a otras EIF, etc.)

Encargado

Auditor Interno

Gerente General

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Anexo I - 8

REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN

FORMULARIO PARA APERTURA Y CIERRE DE CAJA EXTERNA

Caja Externa es un punto de atención instalado al interior de entidades públicas o privadas, con el objeto de atender depósitos y retiros de sus clientes, recibir pagos de créditos y prestar servicios de cobranza a clientes y usuarios, tales como la recaudación tributaria y cobro de facturas entre otros.

ENTIDAD:

ACCIÓN:

Tipo de acción (Apertura/Cierre):

Justificación de la acción:

UBICACIÓN:

1. Departamento:

2. Ciudad o localidad:

3. Dirección:

4. Teléfono:

5. Nombre de la Entidad Pública o Privada en la que está instalada:

CARACTERÍSTICAS

Medidas de seguridad instaladas: (Descripción breve)

Días y Horarios de atención:

Observaciones o comentarios:

Encargado

Auditor Interno

Gerente General

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Anexo I - 9

REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN

FORMULARIO PARA APERTURA Y CIERRE DE VENTANILLA DE COBRANZA

La ventanilla de cobranza es un punto de atención instalado al interior de entidades públicas o privadas, con el objeto de prestar servicios específicos de cobranza a clientes y usuarios, tales como recaudación tributaria y cobro de facturas entre otros.

ENTIDAD:**ACCIÓN:**

Tipo de acción (Apertura/Cierre):

Justificación de la acción:

UBICACIÓN:

1. Departamento:

2. Ciudad o localidad:

3. Dirección:

4. Teléfono:

5. Nombre de la Entidad Pública o Privada en la que está instalada

CARACTERÍSTICAS

Medidas de seguridad instaladas: (Descripción breve)

Días y Horarios de atención:

Observaciones o comentarios:

Encargado_____
Auditor Interno_____
Gerente General

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Anexo I - 10

REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN

FORMULARIO PARA APERTURA Y CIERRE DE OFICINA FERIA

La Oficina Ferial es un punto de atención instalado en ferias con el objeto de prestar servicios en forma temporal a clientes y usuarios, en determinados días y horarios de atención, de acuerdo a la necesidad y demanda de servicios financieros

ENTIDAD:

ACCIÓN:

Tipo de acción (Apertura/Cierre):

Justificación de la acción:

UBICACIÓN:

1. Departamento:

2. Ciudad o localidad:

3. Dirección:

4. Teléfono:

5. Nombre de la Feria en la que está instalada:

CARACTERÍSTICAS

Período de funcionamiento:

Días y Horarios de atención:

Medidas de seguridad instaladas: (Descripción breve)

Operaciones y Servicios Financieros habilitados:

Observaciones o comentarios:

Encargado

Auditor Interno

Gerente General

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Anexo I - 11

REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN

FORMULARIO PARA APERTURA Y CIERRE DE MANDATARIO

El Mandatario es un punto de atención instalado en ambientes públicos o privados que tiene el objeto de realizar determinadas operaciones y servicios financieros por cuenta de una entidad supervisada a través de la firma de un contrato de Mandatos de Intermediación Financiera, al amparo de lo dispuesto en el Reglamento para efectuar Mandatos de Intermediación Financiera contenido en la RNBEF

ENTIDAD:**ACCIÓN:****Tipo de acción (Apertura/Cierre):****Justificación de la acción:****UBICACIÓN:****1. Departamento:****2. Ciudad o localidad:****3. Dirección:****4. Teléfono:****5. Ambiente público o privado donde está instalado:****CARACTERÍSTICAS****Medidas de seguridad instaladas: (Descripción breve)****Días y Horarios de atención:****Operaciones y Servicios Financieros habilitados:****Observaciones o comentarios:**_____
Encargado_____
Auditor Interno_____
Gerente General

Nota: Adjuntar copia del contrato de Mandatos de Intermediación Financiera