



Superintendencia de Bancos  
y Entidades Financieras  
Bolivia

**CIRCULAR SB/ 0582/2008**

La Paz, 24 DE JULIO DE 2008

DOCUMENTO :D-37286

ASUNTO :NORMAS GENERALES

TRAMITE :T-452705 - SBEP CN/SBEP APRUEBA MODIFICA

**Señores  
Presente.-**

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

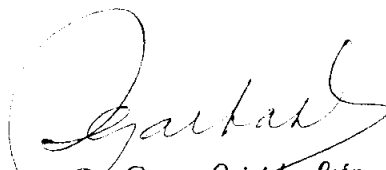
---

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente copia de la Resolución que aprueba la modificación y pone en vigencia el **REGLAMENTO PARA LA APERTURA TRASLADO Y CIERRE DE SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**.

Las modificaciones han sido incorporadas en el Título I, Capítulo XV de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Atentamente.

  
Dra. Joanne Quintela León  
Superintendente de Bancos  
y Entidades Financieras s.r.l.



Adj. lo citado  
IQL/SQB/GRD

**La Paz:** Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Teléfono: (591-2) 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • PO BOX N° 447  
**Santa Cruz:** Av. Irala N° 585, Of. 201 • Teléfono: (591-3) 3336288 • Telefax : (591-3) 3336289 • PO BOX N° 1359  
**Cochabamba:** Av. Ramón Rivero N° 270, Edif. Oruro - Mezzanine • Teléfono: (591-4) 4524000 - 4523555

e-mail: sbef@sbf.gov.bo • www.sbef.gov.bo



**Superintendencia de Bancos  
y Entidades Financieras  
Bolivia**

**RESOLUCION SB N° 139 /2008**  
**La Paz, 22 JUL 2008**

**VISTOS:**

Los Informes técnico y legal SB/IEN/D-36300/2008 y SB/IAJ/D-36736/2008, de fechas 18 y 21 de julio 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° 005/2008 de 9 de enero 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, debido a la elaboración del Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos y su consiguiente incorporación a la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, se evidenció la necesidad de realizar modificaciones y adecuaciones a la actual normativa referida al Reglamento para la Apertura Traslado y Cierre de Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención al Cliente.

Que, asimismo se ha realizado la complementación, modificación e incorporación de algunos conceptos contemplados en el referido Reglamento, con el objeto de lograr una mejor comprensión y aplicación del mismo.

Que, de la misma forma se han realizado precisiones en cuanto a los requisitos exigidos de infraestructura, medios tecnológicos y medidas de seguridad mínimas con las que deben contar las sucursales o agencias de las entidades supervisadas.

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-36736/2008 de fecha 21 de julio de 2008, ha manifestado que las modificaciones propuestas no contradicen las disposiciones legales en vigencia.



Superintendencia de Bancos  
y Entidades Financieras  
Bolivia

Creada en 1928

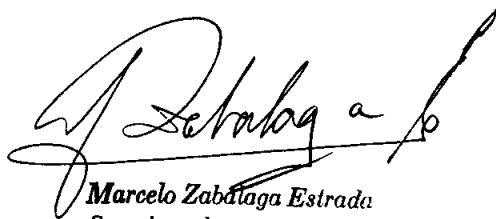
**POR TANTO:**

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 Zabálaga Estrada**  
Superintendente de Bancos  
y Entidades Financieras a.i.



IQL/SQB/GRD

## CAPÍTULO XV: REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN

### SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1° - Objeto.-** El presente Reglamento tiene por objeto establecer los requisitos para la apertura, traslado y cierre de sucursales, agencias y otros puntos de atención de Bancos, Fondos Financieros Privados, Mutuales de Ahorro y Préstamo y Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas constituidas en el territorio nacional, en adelante entidad supervisada.

**Artículo 2° - Definiciones.-** Para efectos del presente Reglamento se utilizan las siguientes definiciones:

**Localidad:** Área territorial que corresponde a una determinada ciudad, población o conglomerado rural, en el que se instalan puntos de atención para la prestación de servicios financieros.

**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 \(RNBEF\)](#).

- **Oficina Central:** Oficina que consolida todas las operaciones de una entidad supervisada, en la que se podrá o no atender al público.
- **Sucursal:** Oficina perteneciente a una entidad supervisada, autorizada por la [SBEF](#), sometida a la autoridad administrativa y dependencia organizacional de su oficina central, que consolida la información del departamento en el que se encuentra instalada y que cuenta con la capacidad para constituirse en un centro de información contable independiente en la que se podrá o no atender al público.
- **Agencia:** Punto de atención autorizado por la [SBEF](#) que funcionalmente depende de una sucursal o directamente de la oficina central de una entidad supervisada.
- **Caja externa:** 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.
- **Ventanilla de cobranza:** 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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

- **Oficina ferial:** 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.
- **Mandatario:** 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](#).
- **Cajero automático:** Punto de atención instalado con el objeto de permitir a los clientes y usuarios de servicios financieros realizar retiros de efectivo, consultas de saldos, transferencias entre cuentas, pagos de servicios y depósitos de efectivo, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito y tarjetas prepagadas, que debe cumplir con lo establecido en el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos contenido en la [RNBEF](#).

Los puntos de atención deben contar con un ambiente físico y medios tecnológicos adecuados para ofrecer sus servicios.

**Artículo 3° - Identificación.-** Los puntos de atención deben ser fácilmente identificables por los clientes y usuarios, para lo cual deben estar adecuadamente señalizados e identificados con elementos que hacen a la imagen institucional de la entidad supervisada (logos, carteles y letreros luminosos interiores y exteriores, entre otros).

**SECCIÓN 2: APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE SUCURSALES O AGENCIAS**

**Artículo 1° - Trámite de apertura.-** Para la apertura de una sucursal o de una agencia, la entidad supervisada debe presentar su solicitud ante la **SBEF** mencionando su ubicación y denominación, acompañando copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano equivalente que apruebe la apertura de la sucursal o agencia y el informe del Gerente General al Directorio u Órgano equivalente, refrendado por el Auditor Interno, que señale que:

1. La entidad supervisada cumple con los límites legales de solvencia patrimonial e inversión en activos fijos.
2. La entidad supervisada no mantiene notificaciones ni sanciones impuestas por la **SBEF**, pendientes de regularización.
3. La sucursal o la agencia que dependa directamente de su oficina central se constituirá en un centro de información contable independiente.
4. Las sucursales y agencias que sirven de puntos de atención cuentan con:
  - a. Local e infraestructura adecuados, que al menos consideran:
    - 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.
  - c. Medidas de seguridad adecuadas a los servicios a prestar, que incluyan entre otras: existencia de bóveda, sistema de alarmas, sistemas de video vigilancia y pólizas de seguro.

Acompañando al referido informe, la entidad supervisada debe remitir la información solicitada en los **Anexos I-1 al I-3**, para el caso de la apertura de una sucursal; o los **Anexos I-4 al I-6**, para el caso de la apertura de una agencia.

En el caso de la apertura de una sucursal, debe adjuntar además la siguiente documentación:

1. Nómina de funcionarios a nivel ejecutivo.
2. Poderes de administración.

La **SBEF** se reserva el derecho de verificar las características estructurales del local, las medidas

---

RECOMPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

de seguridad, la cobertura de seguros y los medios tecnológicos y de información que tiene la 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 Autorización.-** 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**.

**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.
  - c. Medidas de seguridad adecuadas a los servicios a prestar, que incluyan entre otras: existencia de bóveda, sistema de alarmas, sistemas de video vigilancia y pólizas de seguro.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

- d. La capacidad para constituirse en un centro de información contable independiente (solamente en el caso de traslado de una sucursal o de una agencia que dependa directamente de la oficina central).

De solicitarse el traslado de una localidad a otra, la entidad supervisada deberá proceder con el trámite de cierre y posterior apertura de la sucursal o agencia.

La **SBEF** emitirá respuesta en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles de recibida la comunicación de traslado, reservándose el derecho de verificar las características estructurales del local, las medidas de seguridad, la cobertura de seguros, y los medios tecnológicos y de información con las que cuenta la sucursal o agencia.

**Artículo 4° - Conversión.-** Para la conversión de una agencia en sucursal o viceversa, la entidad supervisada presentará por escrito su solicitud, adjuntando copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano equivalente que justifique y disponga la conversión de una agencia en sucursal o viceversa.

Para el caso de conversión de una agencia en sucursal, la entidad supervisada deberá remitir adicionalmente lo siguiente:

1. 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 considere:
    - 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 de cajas
    - iv. Ambiente separado para servidores y comunicaciones
  - b. Medios tecnológicos adecuados para llevar a cabo sus operaciones.
  - c. Medidas de seguridad adecuadas a los servicios a prestar, que incluyan entre otras: existencia de bóveda, sistema de alarmas, sistemas de video vigilancia y pólizas de seguro.
  - d. La capacidad para constituirse en un centro de información contable independiente.
2. Nómina de funcionarios a nivel ejecutivo.
3. Poderes de administración.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

La **SBEF** emitirá una Resolución expresa que autorice la conversión de una agencia en sucursal o viceversa, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles de recibida la solicitud.

**Artículo 5° - Cierre.-** Para el cierre de una sucursal o de una agencia, la entidad supervisada presentará por escrito su solicitud de cierre, adjuntando:

1. Copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano equivalente que justifique y disponga el cierre de la sucursal o agencia respectiva.
2. Copia de tres publicaciones en un medio de comunicación escrito del Departamento en el que funciona la sucursal o agencia, avisando al público sobre el cierre de la sucursal o agencia y de la ubicación de las oficinas de la entidad o de su corresponsal para atender a sus clientes. La última publicación deberá efectuarse treinta (30) días antes del cierre.
3. Copia del Informe del Auditor Interno al Directorio u Órgano equivalente indicando que ha verificado que la entidad cuenta con la documentación siguiente:
  - a. Informe del Gerente General referido a:
    - i. Las medidas adoptadas para la atención de trámites, acreencias y reclamos con posterioridad al cierre, las que deben incluir el nombramiento de la oficina corresponsal, bancaria o no bancaria, a cargo de dicha atención.
    - ii. El cumplimiento de todas las obligaciones tributarias y sociales consecuentes del cierre.
  - b. Balance de cierre, solamente en el caso de cierre de una sucursal o de una agencia que dependa directamente de la oficina central.

La **SBEF** emitirá una Resolución expresa que autorice el cierre de la sucursal o agencia dentro de los quince (15) días hábiles de recibida la solicitud.

La **SBEF** no dará curso a la solicitud de cierre de sucursales en aquellas plazas donde operen más de dos agencias de la entidad.

**SECCIÓN 3: APERTURA Y CIERRE DE OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN**

**Artículo 1° - Comunicación de apertura.-** La entidad supervisada debe comunicar por escrito a la [SBEF](#) la apertura de 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. En el caso de cajero automático la comunicación debe ser realizada de acuerdo al [anexo I-7](#).

**Artículo 2° - 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 Caja externa, Ventanilla de cobranza, Oficina ferial o Mandatario. En el caso de cajero automático la comunicación debe ser realizada de acuerdo al [anexo I-7](#). 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.

**SECCIÓN 4: OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 1° - Responsabilidad.-** El Gerente General de la entidad supervisada o instancia equivalente, es responsable del cumplimiento, difusión interna del presente reglamento y de velar por la calidad y seguridad de las operaciones que se realicen en su oficina central, sucursales, agencias y otros puntos de atención.

**Artículo 2° - Carácter de los informes.-** Los informes señalados en el presente Reglamento, así como las comunicaciones de la entidad supervisada a la [SBEF](#), conllevan el carácter de declaración jurada de las personas que suscriben tales documentos, para todos los efectos, de conformidad con el [Artículo 1322° del Código Civil](#) y el [Artículo 426° del Código de Procedimiento Civil](#), sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del [Reglamento de Sanciones Administrativas](#), contenido en la [RNBEF](#).

**Artículo 3° - Reportes de Información.-** La apertura, traslado o cierre de sucursales, agencias y otros puntos de atención, debe ser registrada en el Sistema de Registro de Información Institucional de la [SBEF](#), dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles.

Para el reporte de información financiera a la [SBEF](#), la entidad supervisada debe considerar lo siguiente:

- 1. Sucursales:** Al constituirse como centros de información contable independiente, deben cumplir con lo señalado en el [Título II](#) de la [RNBEF](#).
- 2. Agencias:** En caso de apertura de una agencia en un departamento en el que no exista una sucursal de la entidad supervisada, su información financiera debe ser presentada de manera independiente, aún cuando su contabilidad sea administrada desde su oficina central o sucursal más cercana.
- 3. Otros puntos de atención:** La entidad supervisada debe consolidar las operaciones que se efectúan en otros puntos de atención en la agencia o sucursal que corresponda.

**Artículo 4° - Sanciones.-** El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento, dará lugar a la aplicación de sanciones de acuerdo al [Reglamento de Sanciones Administrativas](#), contenido en la [RNBEF](#).

## RECOPIACIÓN 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 INICIO DE OPERACIONES Y RETIRO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

ENTIDAD:

## ACCIÓN:

Tipo de acción (inicio de operaciones/retiro):

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 o comentarios: (ej. cercanía de otros cajeros automáticos, proximidad a oficinas de la entidad, proximidad a otras EIF, etc.)

Encargado

Auditor Interno

Gerente General

**Nota 1:** La información reportada en el presente Anexo, conlleva el carácter de declaración jurada de las personas que lo suscriben, para todos los efectos, de conformidad con el Artículo 1322° del Código Civil y el Artículo 426° del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente.

**Nota 2:** El presente anexo reemplaza al Anexo I de la Circular SB/546/2007 (A1- Título XI)