

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO

San Salvador, El Salvador, C.A.

Teléfono (503) 2281-2444, Email: informa@ssf.gob.sv, Web: <http://www.ssf.gob.sv>

NPB1-14

El Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero a efecto de darle cumplimiento a lo establecido en los artículos 22, 25, 26 y 27 de la Ley de Bancos; 11, 14 y 157 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, emite las:

NORMAS PARA LA APERTURA, FUNCIONAMIENTO Y CIERRE DE AGENCIAS

CAPITULO I OBJETO Y SUJETOS

Objeto

Art. 1. – Las presentes Normas tienen como objeto establecer el procedimiento que tienen que cumplir las entidades que se mencionan en el Art. 2 de las mismas, para la apertura, funcionamiento y cierre de agencias en el país.

Sujetos

Art. 2.- Los sujetos obligados al cumplimiento de estas Normas son:

- a) Los bancos constituidos en el país;
- b) Las sucursales de bancos extranjeros establecidos en el país, en lo pertinente;
- c) Las sociedades de ahorro y crédito; y
- d) Los bancos cooperativos.

Definiciones y abreviaturas

Art. 3.- Para los efectos de estas Normas, se entenderá por:

- a) **Agencia:** La oficina separada físicamente de la casa matriz u oficina central, que forma parte integrante de la misma persona jurídica, que puede realizar las mismas operaciones de ésta, que no tiene capital asignado y cuya contabilidad no está separada de la casa matriz u oficina central;
- b) **Establecimiento:** A los locales separados físicamente de una agencia que forman parte de la misma y que pueden realizar las mismas operaciones de ésta, en forma limitada en cuanto a montos y servicios;
- c) **Establecimiento Comercial:** Las sociedades mercantiles legalmente establecidas que suscriban contrato con las entidades bancarias para que estas últimas presten servicios dentro de sus instalaciones; (1)
- d) **Entidad:** Los sujetos obligados descritos en el artículo 2 de estas Normas;
- e) **Junta Directiva:** La junta directiva u organismo superior de administración de la entidad;
- f) **Superintendencia:** A la Superintendencia del Sistema Financiero; y
- g) **Superintendente:** Al Superintendente del Sistema Financiero.

CAPITULO II

PROCEDIMIENTO PARA APERTURA Y CIERRE DE AGENCIAS

Apertura de agencias

Art. 4. - Para la apertura de una agencia, la entidad interesada deberá informar por escrito al Superintendente con una anticipación de treinta días, adjuntando la documentación siguiente:

- a) Copia del acuerdo de apertura de la agencia, tomado por la junta directiva de la entidad solicitante;
- b) Dirección y ubicación exacta del lugar en donde se instalará la agencia acompañada del croquis de ubicación correspondiente;
- c) Declaración jurada suscrita por el Apoderado General de la entidad solicitante con su respectiva autentica notarial, la cual deberá incorporar los elementos siguientes:
 - i. Las medidas de seguridad que adoptarán y que estarán implementadas antes de iniciar operaciones;
 - ii. Constancia de haber revisado el contenido del contrato de arrendamiento del inmueble correspondiente, si fuera el caso, así como de no haber encontrado riesgos legales significativos que afecten el patrimonio de la entidad, inclusive los que pudiesen derivar si los arrendantes fueren personas relacionadas con la entidad; debiendo verificarse que las cláusulas cumplan con las disposiciones legales aplicables y, fundamentalmente, con los aspectos relativos a: las generales de los contratantes; la titularidad y características del inmueble objeto de arrendamiento y su utilización; plazo y canon de arrendamiento; obligaciones tanto del arrendador como del arrendatario, debiendo incorporar expresamente el compromiso de los contratantes a no propiciar prácticas que pudiesen dar lugar a la vulneración de la figura del secreto bancario y de la información sujeta a reserva; los mecanismos de solución en caso de controversias; entre otros;
- d) Monto de la inversión a realizar y cálculo del efecto que tendrá en el requerimiento de fondo patrimonial y en el límite de inversión en activo fijo; y
- e) Planes de contingencia y de continuidad de negocios, que permitan a los sujetos obligados por las presentes Normas, a preservar su capacidad de operar de manera constante y de minimizar pérdidas en casos de eventos contingentes o fortuitos cuando éstos les obliguen a interrumpir temporalmente sus actividades.

Cuando la entidad decida abrir un establecimiento o, trasladar una agencia a un local distinto, se seguirá el mismo proceso para la apertura, excepto en lo relativo al literal d) del presente artículo.

Para el caso de la apertura de un establecimiento deberán detallar las operaciones y servicios que realizarán en dicho establecimiento, indicando los límites de operaciones y servicios que prestarán, así como los recursos humanos y operativos con los que contarán para realizarlos.

Plazo para la objeción de apertura

Art. 5. – Recibido el escrito con toda la información requerida, el Superintendente dispondrá de treinta días hábiles para objetar el proyecto si considera que éste tendría un impacto negativo en la capacidad financiera y administrativa de la entidad. Si la resolución es favorable, la entidad dispondrá de un plazo de ciento ochenta días hábiles para abrir la agencia a partir del siguiente día de la notificación, el cual podrá prorrogarse por treinta días más, a solicitud de la entidad interesada.

Recurso ante una objeción

Art. 6.- Si el Superintendente objetare la apertura de la agencia, los interesados dispondrán de un plazo de cuatro días hábiles a partir del siguiente día de la notificación, para interponer recurso de reconsideración ante el mismo funcionario, de conformidad a lo estipulado en el artículo 63 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero. (1)

Información adicional

Art. 7.- Cuando la Superintendencia requiera información adicional o señale deficiencias en la documentación y, no se remitan por parte de la entidad solicitante los elementos necesarios para tener por subsanadas tales deficiencias en los treinta días hábiles posteriores a la fecha de la notificación respectiva, se entenderá que la entidad ha desistido de efectuar la apertura de la agencia por lo que la Superintendencia dará fin al trámite, mandando al archivo la documentación correspondiente.

Omisión de no objeción

Art. 8.- Si después de treinta días hábiles de haber presentado la solicitud de apertura, no hubiere sido objetada, se entenderá que ha sido resuelta favorablemente.

Cierre de agencia

Art. 9.- Para el cierre de una agencia, la entidad interesada deberá informar mediante escrito al Superintendente, los aspectos siguientes: (1)

- a) Fecha en que se dejará (cierre) de atender al público;
- b) Justificación documentada respecto a la decisión del cierre que se pretende efectuar; y,
- c) Copia de las medidas adoptadas para informar a los usuarios sobre el término de los servicios de la agencia y sobre las opciones de atención en otras agencias.

Los bancos y las sociedades de ahorro y crédito deberán presentar dicho escrito al Superintendente, así como informar a sus clientes, usuarios y al público en general, por lo menos con sesenta días de anticipación, el cierre de sus agencias y publicarlo, por lo menos en dos diarios de circulación nacional. Los bancos cooperativos deberán presentar su escrito al Superintendente así como informar a sus clientes usuarios y público en general, por lo menos con treinta días de anticipación el cierre de sus agencias y realizar las publicaciones en un diario de circulación nacional. Las entidades mencionadas deberán indicar en las publicaciones, alternativas de atención a sus clientes en otras agencias u oficinas. (1)

En situaciones de fuerza mayor o caso fortuito tal como los mencionados en el artículo 13 de estas Normas u otras circunstancias excepcionales debidamente valorado por la Superintendencia, el cierre de agencias de las entidades, podrá realizarse con menos anticipación a los días señalados en el inciso anterior. (1)

Art.9-A.- Las aperturas o cierres de agencias que debido a fuerza mayor o caso fortuito se demoren o prolonguen, respectivamente, por un día o más y que afecten a clientes, usuarios y público en general, deberán comunicarse a la Superintendencia una vez ocurridos y cuando afecte a más de una agencia, se hará del conocimiento del público mediante medios de comunicación masivos, indicando los servicios o las alternativas u opciones de atención. (1)

CAPITULO III FUNCIONAMIENTO

Medidas de seguridad

Art. 10- Las agencias y los establecimientos de éstas deberán reunir las condiciones de seguridad necesarias y de atención a los usuarios, todo de conformidad con las políticas de seguridad y protección de las oficinas centrales y agencias, emitidas por la junta directiva de la entidad.

Para las medidas de seguridad, la entidad debe considerar, entre otros aspectos, la naturaleza e importancia de la actividad financiera, la ubicación, la concentración de sus clientes y el volumen de transacciones o valores que manejen, de tal manera que se salvaguarde la integridad de los usuarios de los servicios financieros, los empleados y el patrimonio de la entidad, debiendo las agencias reunir las siguientes medidas de seguridad mínimas:

- a) La construcción del local deberá ser de sistema mixto o similar con puertas y ventanas exteriores protegidas. En caso que la construcción del local sea diferente a la indicada, la entidad deberá presentar las justificaciones del caso;
- b) El local deberá tener una bóveda de concreto armado con puerta de seguridad para guardar fondos, valores y registros contables. En caso de que la entidad opte por tener una caja de seguridad, como medida sustitutiva, deberá presentar las medidas de reforzamiento adoptadas en el área donde se instalará dicha caja de seguridad;
- c) Instalar sistemas de control dual para la puerta de seguridad en la que se accede a la bóveda o caja de seguridad;
- d) Instalar adecuados sistemas de alarmas para la agencia o establecimiento y contar con una salida de emergencia. En el caso de los sistemas de alarma deberán implementar por lo menos: cámaras de video, sensores de movimientos, botones de pánicos, entre otros que la entidad considere pertinentes;
- e) Mantener extintores de incendio ubicados conforme a las medidas de seguridad establecidas procurando que éstos sean adecuados al ambiente;
- f) En caso de que la agencia o establecimiento preste servicios de auto banco, éstos deberán tener taquillas con vidrios a prueba de balas;

- g) Mantener personal de seguridad en horas de oficina, a cargo de la vigilancia y protección del local. En horas fuera de oficina, la entidad podrá implementar medidas de seguridad sustitutivas a la vigilancia del personal de seguridad; y,
- h) Se procurará que los inmuebles que ocupen las agencias cuenten con áreas de estacionamiento para los vehículos blindados que lleguen a entregar o recoger fondos, así como para los usuarios de los servicios de la entidad.

Los establecimientos dependientes de las agencias en donde se ofrezcan operaciones y servicios bancarios, deberán reunir las condiciones de seguridad necesarias y de atención a los usuarios de acuerdo a las políticas de cada entidad.

La Superintendencia evaluará las medidas de seguridad cuando lo considere necesario.

Establecimientos

Art. 11.- Los establecimientos podrán estar dentro de los establecimientos comerciales y podrán establecer sus horarios de conformidad a los requerimientos del comercio, debiendo hacerlos del conocimiento de la Superintendencia y notificarlos al público. Cuando éstos se encuentren dentro de los establecimientos comerciales, deberá delimitarse claramente el espacio correspondiente al establecimiento dentro de las instalaciones del comercio que se trate, a efecto de evitar confusión entre establecimiento comercial y el establecimiento bancario. (1)

También deberán tener independencia para la utilización de sistemas computacionales y de comunicación, bases de datos y personal, es decir, no puede haber actuación conjunta entre entidad y establecimiento comercial. (1)

Las entidades bancarias que pretendan ofrecer sus servicios en las instalaciones de los establecimientos comerciales no deben restringir a exclusividad suya los servicios financieros convenidos con éstos; el contrato que se suscriba entre la entidad y el establecimiento comercial, deberá contener las obligaciones a que se somete el establecimiento comercial, considerando que dentro de sus instalaciones tendrá los servicios de una entidad financiera que se rige por disposiciones especiales para su funcionamiento. (1)

Funcionamiento obligatorio

Art. 12.- Las agencias y los establecimientos son extensiones de las entidades, en consecuencia, su funcionamiento es obligatorio y no pueden poner término a sus operaciones, sin previa autorización de la Superintendencia.

Las agencias y los establecimientos mantendrán al menos el horario mínimo de atención al público, el cual deberá darse a conocer mediante rótulos visibles ubicados en las oficinas, y se guiarán por los días de cierre establecidos por la Superintendencia.

La suspensión temporal de las operaciones por parte de una agencia o establecimiento requiere autorización previa de la Superintendencia. La entidad deberá presentar una solicitud por escrito al Superintendente al menos con treinta días de

anticipación, estableciendo el motivo del cierre temporal y presentando la documentación de respaldo pertinente.

Planes contingentes

Art. 13.- Las entidades deberán contar con un plan de contingencia detallado que les permita preservar la continuidad de sus operaciones y minimizar pérdidas.

En caso de que ocurran o sucedan eventos contingentes, fortuitos o de fuerza mayor, que obliguen al cierre de sus operaciones, la entidad deberá notificar de inmediato, al Superintendente de la suspensión de los servicios y comunicar al público las agencias u oficinas en las que se atenderán dichos servicios.

Entre otros, los casos contingentes, fortuitos o de fuerza mayor a que se refieren las presentes Normas son los siguientes:

- a) Movimientos sísmicos o terremotos;
- b) Inundaciones;
- c) Incendios;
- d) Huracanes;
- e) Asaltos;
- f) Tomas de locales o edificios; y
- g) Suspensiones de energía o de cualquier otro servicio esencial.

Revisión de planes de contingencia

Art. 14.- Las entidades deben revisar, por lo menos cada año, sus planes contingentes de recuperación y continuación de sus actividades en caso de eventualidades o siniestros, con el objeto de verificar si dichos planes son coherentes con las operaciones y estrategias comerciales de la entidad. Además, estos planes deberán probarse anualmente para asegurar que la entidad los pueda ejecutar en caso de que haya una probable y grave interrupción de sus actividades.

Servicios indelegables

Art. 15.- Derogado (1)

Identificación de las agencias bancarias

Art. 16.- Las agencias y los establecimientos deberán estar plenamente identificados con el nombre de la entidad. Cuando se utilice publicidad de productos financieros el nombre de la entidad debe aparecer de tal forma que los usuarios de los servicios financieros puedan distinguir plenamente y sin lugar a confusiones, el nombre de la entidad que los origina.

Libertad notarial y preceptos legales

Art. 17.- Las agencias y establecimientos que abran las entidades en todo el país deberán respetar, en sus contrataciones, la libertad notarial de sus usuarios y evitar, a su vez, la concentración notarial que atente contra dicha libertad.

Además en sus operaciones, deberán atender los preceptos legales y normativos aplicables, particularmente los relativos a la protección del consumidor y los establecidos contra el lavado de dinero y de activos, para todo lo cual, su personal debe ser periódicamente capacitado.

CAPITULO IV OTRAS DISPOSICIONES, DEROGATORIAS Y VIGENCIA

Régimen sancionatorio

Art. 18.- El incumplimiento a las presentes Normas así como a las obligaciones que se asumen en la declaración jurada requerida en el artículo 4 de estas Normas, será sancionado de conformidad a lo dispuesto en la Ley, todo ello sin perjuicio de las medidas prudenciales a que haya lugar según lo determine la Superintendencia.

Agencias y establecimientos en funcionamiento

Art. 19.- Las agencias y establecimientos que a la vigencia de estas Normas se encuentren operando, continuarán con los mismos servicios. En el caso de los establecimientos que pretendan ampliar sus operaciones y servicios financieros, la entidad deberá informar con una antelación de treinta días a la Superintendencia los límites de operaciones y servicios que prestarán, así como los recursos humanos y operativos con los que contarán para realizarlos.

Trámites en proceso

Art. 20.- Los trámites, procedimientos y recursos promovidos que estuvieren pendientes a la fecha de la vigencia de estas Normas, se continuarán tramitando según las normas con las que se iniciaron.

Lo no previsto

Art. 21.- Los aspectos no previstos en temas de regulación en las presentes Normas, serán resueltos por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador. (1)

Derogación

Art. 22.- A partir de la vigencia de las presentes Normas, quedan derogadas las Normas para la Apertura de Agencias de Bancos (NPB1-09); Normas para la Apertura y Cierre de Agencias y Otros Establecimientos de Sociedades de Ahorro y Crédito (NPNB1-07); y las Normas para el Registro, Apertura y Cierre de Agencias de Cooperativas y Federaciones de Cooperativas de Ahorro y Crédito (NPNB1-08).

Vigencia

Art. 23. - Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir del uno de junio del año dos mil diez.

(Aprobadas por el Consejo Directivo, en Sesión CD-18/10 del 05 de mayo de dos mil diez)

- (1) Modificaciones aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador, en Sesión No. CN-02/2014, de 30 de enero de dos mil catorce, con vigencia a partir del día 3 de marzo de dos mil catorce.