

# LINEAMIENTOS DE LA SUDEBAN A LOS SERVICIOS BANCARIOS POR EL COVID-19

## SUMARIO

La siguiente recopilación, abarca las diferentes circulares emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) en ejecución de las medidas económicas publicadas en la Gaceta Oficial Extraordinaria 6.521, en el marco del estado de alarma para atender la emergencia sanitaria por el coronavirus (COVID-19)

Circular N° 02415, de fecha 15/03/2020, sobre la continuidad del servicio bancario en línea durante el Estado de Alarma.

# 1

Se instruye a todas las instituciones del sector bancario que, a partir del 16 de marzo de 2020, estarán excepcionalmente suspendidas todas las actividades que impliquen la atención directa a los clientes, usuarios y el público en general a través de su red de agencias, taquillas, oficinas, y sedes administrativas en todo el país.

Se deberá garantizar la asistencia del personal mínimo requerido para el funcionamiento y uso óptimo de los cajeros automáticos, banca por internet, medios de pago electrónico, tales como pago móvil interbancario, transferencias, puntos de venta y cualquier modalidad de servicios bancarios en línea considerados en los respectivos planes de prestación de servicios para días no laborables, todo ello en atención a la naturaleza de servicio público de las actividades que prestan, bajo la estricta observancia de las medidas reventivas instruidas por el Ejecutivo Nacional y la Organización Mundial de la Salud.

Circular N° 02793, de fecha 31/05/2020, sobre la continuidad del servicio bancario durante el estado de alarma y la flexibilización de la cuarentena.

# 2

Se instruye a todas las instituciones del sector bancario que, a partir del día lunes 1 de junio de 2020, se inicie la fase de flexibilización de la cuarentena, que contempla un periodo de cinco días de labores y diez días de suspensión de actividades, exclusivamente para los sectores priorizados.

Las agencias bancarias, tendrán actividad de atención al público en un horario comprendido de 9:00 am a 1:00 pm. De lunes a jueves se atenderán personas naturales, y el día viernes, queda la atención exclusiva para las personas jurídicas.

Las instrucciones respecto al periodo de 5 días de la fase de flexibilización de la cuarentena, en el sector bancario, no serán aplicables a las agencias que se encuentren ubicadas en las zonas donde el Ejecutivo Nacional mantenga la rigurosidad de las medidas.

Circular N° 02831, de fecha 07/06/2020, sobre la continuidad del servicio bancario durante el estado de alarma y la flexibilización de la cuarentena.

# 3

Se instruye a todas las instituciones del sector bancario que, a partir del día lunes 8 de junio de 2020, se cumpla el lapso de 7 días de cuarentena estricta, que corresponden a la suspensión de actividades dictadas por el Ejecutivo Nacional.

Las instituciones deberán gestionar la asistencia del personal esencial requerido para la atención efectiva de los clientes, usuarios, a través del uso óptimo de los cajeros automáticos, banca por internet, medios de pago electrónico, tales como pago móvil interbancario. La red de agencias bancarias, durante el desarrollo de la fase de flexibilización de la cuarentena, que contempla un lapso de siete días de labores, que iniciara el 15 de junio de 2020, ofrecerán atención al público en un horario comprendido de 9:00 am a 1:00 pm. De lunes a jueves se atenderán personas naturales, y el día viernes, queda la atención exclusiva para las personas jurídicas.

Las instrucciones respecto al periodo de 7 días de la fase de flexibilización de la cuarentena, en el sector bancario, no serán aplicables a las agencias que se encuentren ubicadas en las zonas donde el Ejecutivo Nacional mantenga la rigurosidad de las medidas.

Circular N° 03521, de fecha 28/06/2020, del servicio bancario durante el estado de alarma y del periodo de actividad

# 4

Se instruye a todas las instituciones del sector bancario que, a partir del día lunes 29 de junio de 2020, exclusivamente para los periodos de actividad que en lo sucesivo establezca el Ejecutivo Nacional, durante el desarrollo de la fase de flexibilización de la cuarentena, que contempla un lapso de siete días de labores, que iniciara el 30 de junio de 2020, ofrecerán atención al público en un horario comprendido de 9:00 am a 1:00 pm. Dicha atención se deberá dispensar durante todos los días de la semana que corresponda el periodo de actividad, tanto para personas naturales como para personas jurídicas.

Las instrucciones respecto al periodo de 7 días de la fase de flexibilización de la cuarentena, en el sector bancario, no serán aplicables a las agencias que se encuentren ubicadas en las zonas donde el Ejecutivo Nacional mantenga la rigurosidad de las medidas.

Respecto a las directrices y lineamientos que regirán los periodos de cuarentena estricta, se deberá observar lo dispuesto en la Circular N° 02831 de fecha 7 de junio de 2020. La actividad bancaria dentro del estado de alarma se ejecutará respetando lo dispuesto en el calendario bancario en rigor.

Circular N° 03582, de fecha 12/07/2020, del servicio bancario durante el estado de alarma

# 5

Se instruye a todas las instituciones del sector bancario que, a partir del día lunes 13 de julio de 2020, que en lo sucesivo establezca el Ejecutivo nacional, bajo la ejecución de los siguientes Niveles de Flexibilización:

**Primer Nivel:** Cuarentena radical, estarán exceptuadas de actividad regular la red de agencias de las Entidades Bancarias que se encuentren ubicadas en las zonas bajo este nivel; **Segundo Nivel:** Flexibilización parcial y vigilada, presentarán actividad reducida en la red de agencias de las entidades bancarias que se encuentren ubicadas en las zonas bajo este nivel.

Durante el desarrollo de la fase de flexibilización de la cuarentena, que contempla un lapso de siete días de labores, que iniciara el 30 de junio de 2020, ofrecerán atención al público en un horario comprendido de 9:00 am a 1:00 pm..