

RAMON MEZA B.
Superintendente de Bancos

CIRCULARES

DE LA

Superintendencia de Bancos

Y

Consultas de los Bancos

TOMO SEXTO

SANTIAGO DE CHILE

1945

IMPRENTA "LA SUD-AMERICA"

Av. Portugal 221
SANTIAGO, CHILE

CIRCULAR N.º 308

Horario, para la atención al público, de las cajas de los bancos y demás instituciones sometidas al control de esta Superintendencia en las ciudades de Santiago, Valparaíso y localidades vecinas. Jornada única de trabajo.

Santiago, 27 de Agosto de 1943.

Señor Gerente:

Por decreto supremo N.º 2730, de 12 de Agosto, publicado en el Diario Oficial N.º 19644, de 27 de Agosto actual, el Supremo Gobierno ha fijado, a partir del 1.º de Setiembre de 1943, para la atención del público el siguiente horario a los bancos comerciales, al Banco Central de Chile, a la Caja Nacional de Ahorros, a las instituciones de crédito hipotecario y demás empresas sometidas a la fiscalización de esta Superintendencia:

días no feriados:

desde las 9.30 horas hasta las 12.45 horas
y » » 13.45 » » » 15 »

días Sábados:

desde las 9 horas hasta las 12 horas.

Este horario regirá en las siguientes localidades: Santiago, Providencia, Las Condes, Ñuñoa, San Miguel, Puente Alto, Cisterna, Maipú, Quinta Normal, Barrancas, Renca, Conchalí, Valparaíso y Viña del Mar.

Acompaño una copia del referido decreto para su conocimiento.

Cabe mencionar que si bien el horario para el funcionamiento de las cajas de los aludidos establecimientos contempla el cierre a medio día, por espacio de una hora, *la jornada única e ininterrumpida de trabajo del personal no experimenta ninguna modificación* y será de 9.30 a 17.30 horas, con excepción de los días Sábados, de acuerdo con el decreto N.º 2900, de 26 de Mayo de 1942 (Grupo 5.º).

Al proponer al Supremo Gobierno una alteración del actual horario para el funcionamiento de las cajas de las instituciones fiscalizadas por esta Superintendencia, ha tenido en vista las razones que se señalaron al señor Ministro de Hacienda en nota de 7 de Agosto, cuyo contenido copio a continuación para su conocimiento.

«Jornada única de trabajo. Horario de las cajas de los bancos para la atención del público».

«Después de haberse dado por decreto supremo N.º 467, de 8 de Julio del año en curso, un carácter facultativo al comercio minorista, oficinas de frutos del país, de corretajes, etc., en las ciudades de

Santiago, Valparaíso y Viña del Mar para el mantenimiento de la jornada única de trabajo o su reemplazo por una jornada interrumpida, ha habido indicaciones por parte de personas pertenecientes a dichas actividades, en el sentido de que el *horario de las cajas de los bancos* se altere ajustándolo más de acuerdo con las nuevas modalidades del comercio.

«Con este motivo, la Superintendencia ha creído conveniente consultar la opinión de los principales representantes del comercio, de los gerentes de bancos, cajas de ahorro y demás instituciones de crédito, así como la de los empleados de bancos y de cajas. Con este objeto se ha celebrado en Valparaíso, el Viernes 30 de Julio, en el local de la Cámara Central de Comercio, una reunión a la que asistieron numerosos representantes de casas comerciales y los gerentes de los bancos y demás instituciones de crédito, otra en Santiago el Lunes 2 de Agosto en la Superintendencia de Bancos, a la que concurrieron todos los delegados de los bancos, cajas de ahorro e instituciones de crédito, y, finalmente, una tercera reunión celebrada también en Santiago el Martes 3 de Agosto en el local de la Confederación de la Producción y del Comercio, con asistencia de representantes de dichas actividades y de los gerentes de las ya señaladas instituciones de crédito.

«Aunque, como es natural, no ha sido posible llegar a un acuerdo unánime, ha prevalecido, sin embargo, y sin excepciones en las tres reuniones, la idea —compartida también insistentemente

por los delegados del personal de todas esas empresas— de *mantener para el personal de los bancos y demás instituciones de crédito la jornada única de trabajo* establecida en el decreto N.º 2900, de 26 de Mayo de 1942, grupo 5.º, y que es de 9.30 a 17.30 horas, con excepción de los días Sábados.

«Por lo que se refiere al horario durante el cual las cajas de los bancos atienden al público y que en virtud del decreto supremo N.º 1985, de 30 de Mayo de 1942, es de las 10 hasta las 14.30 horas, el hecho de que a lo menos una parte de las casas comerciales cierra a mediodía sus puertas, mientras que otra parte, en especial los establecimientos de importancia, las mantienen abiertas, hace recomendable modificar algo el horario observado hasta el momento.

«1) *En cuanto a la hora del cierre de la tarde* que hoy día se produce a las 14.30 horas (2½ P. M.), la Superintendencia cree recomendable prolongarlo hasta las 15 horas (3 P. M.). Para llegar a esta conclusión toma en cuenta que aun cuando las cajas de los bancos suspenderán la atención del público a las 3 P. M., las personas que se encuentren en el local, no lo desocuparán sino 15 o 20 minutos después, lo que impide cerrar inmediatamente las cajas y practicar los correspondientes arqueos.

«Conviene dejar constancia a este respecto de que el grueso del personal de los bancos no termina sus labores diarias sino 2½ o 3 horas después del momento en que se cierran las cajas y demás secciones para la atención del público, como

son las de tramitación de créditos, descuentos de letras, recepción y liquidación de cobranzas, custodia de valores, etc., etc. Debe también en esta ocasión, por lo tanto, rectificarse el error muy generalizado que el personal de las empresas bancarias se retira poco tiempo después de cerrarse las cajas.

«Si se desea, en consecuencia, permitir que el personal de los bancos termine su jornada a las 5¹/₂ P. M., el cierre de las cajas no puede producirse más allá de las 3 P. M. Esta idea cuenta con la aprobación casi unánime, con excepción de unas pocas entidades comerciales y de uno o dos bancos que se encuentran en una situación especial.

«2) Por lo que se refiere a *la atención del público a mediodía*, los bancos, tanto en Santiago como en Valparaíso, han manifestado unánimemente que la afluencia del público desaparece y se paraliza casi completamente poco antes de la 1 P. M. hasta poco antes de las 2 P. M., lapso en que de hecho casi no existe movimiento. A ello debe agregarse que, durante este mismo espacio de tiempo, el personal de las empresas bancarias se turna para el almuerzo que, en la mayoría de las instituciones de crédito, es proporcionado hoy por los empleadores en el mismo establecimiento, a veces con una pequeña contribución de los empleados. Cabría también agregar que por el solo hecho de la ausencia transitoria de una parte del personal, la atención del poco público que acude, debe necesariamente sufrir algún desmedro. Este hecho, unido a la circunstancia de que durante los cuatro

meses de verano una parte importante del personal de esas instituciones hace uso de su feriado legal produciéndose, en consecuencia, la correspondiente reducción del número de empleados disponibles, hace presumir que, agregando a ellos los distintos turnos que se establecen para la colación, sería preferible *cerrar los mencionados establecimientos a mediodía durante una hora* en que, como se ha dicho, no existe casi ningún movimiento y en que el funcionamiento tampoco es reclamado por el público.

«Después de haber estudiado detenidamente todos los factores relacionados con este punto y juzgado con equidad las conveniencias existentes y las peticiones formuladas en uno y otro sentido, esta Superintendencia recomienda cerrar los bancos a mediodía desde las *12 horas 45 minutos hasta las 13 horas 45 minutos*.

«*El cierre a mediodía que, como se ha dicho, no alteraría en absoluto la jornada única de trabajo, permitirá que, durante la hora del cierre, todo el personal de los bancos que tenga contacto directo con el público, almuerce, de tal manera que podrá atender a la clientela hasta la misma hora (12.45 horas) en que se cierra la institución y a partir de la (1.45 horas) en que se reabre, sin que el público tenga que entenderse con un reemplazante, por almorzar el empleado que sirve el puesto en propiedad, o tener que esperar a este último hasta que haya terminado su colación. El corto cierre a mediodía permitirá asimismo a los empleados que por prescripción médica u otros motivos deben*

seguir un régimen de alimentación especial, ausentarse de la oficina para trasladarse a sus casas, así como a los que deben cumplir con algún compromiso, sin que ello estorbe al servicio mismo de la institución.

«Ahora bien, si por el número de los empleados de una empresa o por contar sólo con comedores estrechos, no fuere posible dar almuerzo, durante la hora del cierre, a todo el personal de manera que algunos turnos hicieran la colación antes o después de la hora señalada, sería de todos modos posible organizar dichos turnos de una manera que la hora del cierre quede reservada a aquella parte del personal que debe atender al público.

«3.º) Después de haber analizado la hora del cierre definitivo y las del cierre a mediodía, *la hora de la apertura* fluye de los preceptos contemplados en el decreto con fuerza de ley N.º 157, de 8 de Mayo de 1931, que exigen un espacio de tiempo para la atención del público no inferior a $4\frac{1}{2}$ horas. La apertura de los bancos tendría que fijarse, en consecuencia, a las 9.30 horas, en vez de las 10 horas como se produce actualmente.

«Aunque, como manifiestan unánimemente los bancos, las primeras horas de la mañana se consideran perdidas para la atención del público, ya que éste sólo se presenta en un número muy reducido, circunstancia que se hará todavía más visible con la anticipación del horario en media hora, la fijación de la apertura a las 9.30 horas coincidiría con la iniciación de las labores del

personal, según lo contempla el ya mencionado decreto N.º 2900, de 26 de Mayo de 1942.

«Al recomendar la implantación del nuevo horario en la forma señalada, la Superintendencia se permite manifestar que su adopción exigirá en primer término sacrificios por parte del personal de los bancos y de las instituciones de crédito, ya que la apertura se adelanta en media hora y el cierre se retarda en otra media hora. El personal de dichas empresas, demostrando entera comprensión, ha prometido, por medio de sus delegados, cooperar honradamente en esta solución que redundará en beneficio de la clientela de los bancos y considera al mismo tiempo, hasta donde sea posible, la situación de que, en adelante, una parte del comercio estará abierta a mediodía y la otra parte cerrada, ofreciendo de esta manera al público las mayores comodidades en la realización de sus operaciones de carácter bancario. La Superintendencia estima a su vez, que las instituciones y el personal de dichas empresas tienen el derecho de esperar del comercio, de la industria y del público que acude a sus cajas que los sacrificios sean recíprocos y no exclusivamente de parte de dichos empleados, en el sentido de que la clientela no espere hasta el último momento antes de proceder al cierre de esas instituciones para efectuar sus depósitos o retiros de dinero y demás operaciones de índole bancaria, protestando en seguida por demoras, mala atención u otros motivos, sin tomar en cuenta que todos estos inconvenientes pueden evitarse por tener su origen en los propios

hábitos y negligencias de los clientes de los bancos. Si el proyecto que someto a la aprobación de V. S. no satisface, por lo tanto, las aspiraciones de todos los sectores públicos, las razones deberán buscarse también, a lo menos en parte, en la falta de disciplina de la propia clientela que en este sentido exige sacrificios de otros sin estar dispuesta a hacerlos personalmente.

«Al prolongarse el cierre de los bancos más allá de la hora señalada de 3 P. M., ello haría ilusorio el mantenimiento de la jornada única para el personal de los bancos, en contraposición a la opinión y los deseos de todas las entidades consultadas al respecto y del gremio mismo de los empleados. No debe olvidarse que las razones que motivaron la implantación de la jornada única y que eran la imposibilidad de movilizar a los habitantes de la capital dentro de un tiempo razonable, no sólo subsisten sino que han adquirido un carácter de mayor gravedad. Pensar que varios miles de empleados de bancos, cajas de ahorro, instituciones de crédito hipotecario, instituciones de fomento, etc., tengan que trasladarse a mediodía a sus casas para almorzar y regresar dentro de dos horas a sus ocupaciones, sería ignorar o desconocer en absoluto la realidad. Y exigir, por otra parte, que los bancos y su personal se sometan por entero a la voluntad antojadiza del público, representaría alargar la jornada de los respectivos empleados, sin interrupción de ninguna clase, hasta las 7 horas, lo que significaría que la mayor parte de ellos no llegaría a sus hogares antes de las 8 u

8 $\frac{1}{2}$ horas de la noche. Esto no sería justo ni equitativo, teniendo presente que la gran afluencia y la atención de mucho público durante un gran número de horas del día y, en seguida, la realización y terminación de los trabajos relacionados con las operaciones efectuadas exigen un mayor desgaste físico que cualquiera otra ocupación.

«La alteración del horario en la forma tratada más arriba comprenderá los días Lunes a Viernes de cada semana, mientras que el *horario vigente para los días Sábados* y que es de 9 horas hasta las 12 horas, *no sufriría ninguna modificación.*

«En lo que se refiere al mantenimiento o la supresión de la jornada única de trabajo y la consiguiente alteración del horario en que las instituciones de crédito atienden al público, al tiempo de dictarse el decreto supremo para la implantación de la jornada ininterrumpida, la Superintendencia llamó la atención a que las razones que recomendaban adoptar dicha jornada en Santiago no eran análogas *en el vecino puerto.* Aparte de las menores distancias, la movilización a los cerros se practica por medio de ascensores y, a las localidades vecinas, como Recreo, Viña del Mar y Quilpué, la locomoción se hace por medio de trenes eléctricos. Sin embargo, posteriormente, la Superintendencia se ha convencido de que, debido a la estrecha vinculación que existe entre las operaciones comerciales y negocios de la capital y Valparaíso, la jornada de trabajo y el horario de los bancos debe concordar entre sí, si no se desea exponer al co-

mercio, a la industria y al público en general a incontables molestias.

«Acompaño, finalmente, un proyecto de decreto que V. S. se servirá tramitar en el evento de que encuentre su aceptación».

Saludo atentamente a Ud.

RAMÓN MEZA B.
Superintendente de Bancos