



Asociación de Bancos Privados del Uruguay

HORARIO DE ATENCIÓN EN SUCURSALES

A partir del 15 de diciembre las sucursales de los bancos BBVA, Citibank, Banque Heritage, HSBC, Itaú, Santander y Scotiabank tendrán un nuevo horario de atención al público en sucursales, el que irá desde las 10:00 hasta las 14:00 horas.

Este cambio, además de alinear a la banca uruguaya a las prácticas internacionales, busca modernizar y adaptar el servicio bancario a las necesidades actuales de los clientes y, a la vez, contemplar un reclamo histórico de los trabajadores bancarios de poder finalizar su jornada laboral más temprano.

El horario bancario en Uruguay tiene una larga historia que se remonta a más de 80 años. A pesar de todos los cambios implementados, la costumbre de atender en horario vespertino permaneció durante décadas, convirtiéndose en una práctica tradicional pero desfasada frente a los estándares internacionales y a las demandas del público actual.

En la mayoría de los países, los bancos atienden desde la mañana. En Argentina, y Brasil las sucursales abren a las 10:00, en España a las 8:30, en Estados Unidos, Francia, Alemania y Reino Unido, el horario de atención también comienza en la mañana. Mantener en Uruguay un esquema concentrado exclusivamente en la tarde resulta hoy poco acorde con las necesidades de los clientes y con la evolución tecnológica, social y económica.

Desde hace varios años, las sucursales del interior del país implementan un horario especial durante la temporada de verano, con muy buena aceptación tanto de clientes como de trabajadores. El éxito de estas experiencias, junto con la evaluación positiva de los colaboradores —en especial de aquellos con hijos en edad escolar, que destacaron la posibilidad que ese horario les ofrece de regresar más temprano a sus hogares— impulsó la extensión de este cambio a todas las sucursales.

Los demás canales de atención —banca digital, telefónica y cajeros automáticos— permanecerán operativos en su modalidad y horario habituales, garantizando la continuidad de los servicios en todos los formatos.

Esta modificación conllevará cambio de horario laboral de trabajadores de varias áreas, incluyendo las áreas centrales.

Durante febrero de 2026 se realizará una evaluación integral de los resultados de esta medida, lo que permitirá definir si el nuevo horario se mantiene para el resto del año.

Este cambio no es solo una modificación horaria: es parte de una evolución cultural y organizacional del sistema bancario, que busca equilibrar la calidad de atención al cliente, la eficiencia operativa y el bienestar de los trabajadores. La Asociación de Bancos Privados del Uruguay celebra la posibilidad de implementar medidas que mejoren la experiencia de los usuarios, promuevan la conciliación laboral y familiar, y acerquen al país a los estándares más modernos de atención financiera.

Mucho nos complace poder avanzar en transformaciones que benefician a todos: clientes, trabajadores y al sistema bancario en su conjunto.

Montevideo, 20 de octubre de 2025