

CIRCULAR ASFI/ 280 /2014

La Paz, 05 DIC. 2014

Señores

Presente

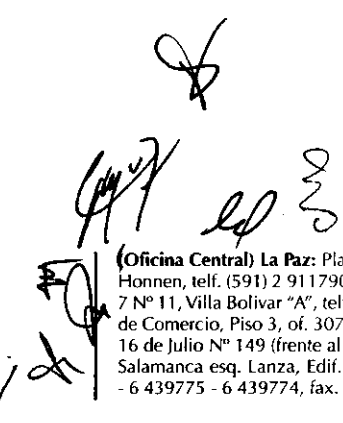
REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, las cuales consideran principalmente los siguientes aspectos:

1. Sección 2: Atención de Clientes y Usuarios en Cajas

- a) **Artículo 4° (Tiempo de espera máximo)**, se incluyen las fórmulas para el cálculo del *Índice de Eficiencia "IE30 (PAF_m)"*, el mismo que permitirá medir y evaluar el promedio de clientes y/o usuarios atendidos en cajas que superen los treinta (30) minutos, en los distintos puntos de Atención Financiera que cuenten con este servicio.
- b) **Artículo 5° (Servicios de cobranza adicionales)**, se elimina la palabra "facturas" debido a la redundancia de la misma en la redacción del párrafo.
- c) **Artículo 7° (Sistema de registro de tiempos de espera)**, se determina que el sistema debe generar reportes que permitan a la Entidad Supervisada, efectuar el cálculo del Indicador de Eficiencia *Índice de Eficiencia "IE30 (PAF_m)"*.
- d) **Artículo 12° (Atención a personas ciegas)**, se determina que la persona ciega, que requiera de un testigo para efectuar operaciones o transacciones en caja, podrá solicitarlo a la Entidad de Intermediación Financiera, debiendo ésta implementar las medidas necesarias para asegurar la presencia de la persona ciega y del testigo a ruego a tiempo de realizar las transacciones financieras en cajas.


(Oficina Central) La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507, telf. (591) 2 174444 - 2 431919, fax. (591) 2 430028, Casilla N° 447 - Calle Batallón Colorados N° 42, Edif. Honnen, telf. (591) 2 911790 - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Suazo, edif. Gundlach, Torre Este, Piso 3, telf. (591) 2 311818, casilla N° 6118 / **El Alto**: Av. Héroes del Km. 7 N° 11, Villa Bolívar "A", telf. (591) 2 821484 / **Potosí**: Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, telf. (591) 6 230858 / **Oruro**: Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, of. 307 (591) 5 117706 - 5 112468 / **Santa Cruz**: Av. Irala N° 585, of. 201, Casilla N° 1359, telf. (591) 3 336288, fax. (591) 3 336289 / **Cobija**: Calle 16 de Julio N° 149 (frente al Kinder América), telf. (591) 8 424841 / **Trinidad**: Calle La Paz esq. Pedro de la Rocha N° 55, Piso 1, telf. (591) 4 629659 / **Cochabamba**: Av. Salamanca esq. Lanza, Edif. CIC, Piso 4, telf. (591) 4 583800, fax. (591) 4 584506 / **Sucre**: Calle Dalence N° 184 (entre Bolívar y Nicolás Ortiz), telf. (591) 6 439777 - 6 439775 - 6 439774, fax. (591) 6 439776 / **Tarija**: Calle Ingavi N° 282 esq. Méndez, telf. (591) 6 113709 / **Línea Gratuita**: 800 103 103 - **Sitio web**: www.asfi.gob.bo

2. Sección 3: Otras Disposiciones

- a) **Artículo 3° (Incumplimiento)**, se elimina el inciso c) referido al envío de información manipulada o con datos alterados, por lo cual, el inciso d) es ahora el inciso c).

Asimismo, se precisa que será considerado como incumplimiento del PAF, cuando la espera supere el $\llbracket 8\% \rrbracket$ de clientes y/o usuarios atendidos en un tiempo mayor a treinta (30) minutos, evaluado con base en el cálculo del *Índice de Eficiencia "IE30 (PAF_m)"*.

- b) **Artículo 5° (Disposiciones transitorias)**, se elimina este artículo, debido a que el plazo de identificación de una caja para canje y fraccionamiento de material monetario finalizó el 30 de septiembre de 2011.

Las modificaciones anteriormente descritas serán incorporadas en el Libro 4°, Título I. Capítulo II de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Atentamente.



Lenny T. Valdivia Bautista
DIRECTORA EJECUTIVA a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



RESOLUCIÓN ASFI N° 930 /2014
La Paz, 05 DIC. 2014

VISTOS:

El Informe Técnico-Legal ASFI/DNP/R-184577/2014 de 1 de diciembre de 2014, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 331 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece que las actividades de intermediación financiera, la prestación de servicios financieros y cualquier otra actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión del ahorro, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a Ley.

Que, el párrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, determina que: *"Las entidades financieras estarán reguladas y supervisadas por una institución de regulación de bancos y entidades financieras. Esta institución tendrá carácter de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano"*, reconociendo el carácter constitucional de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Que, el párrafo I del Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, determina que las actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas por entidades financieras autorizadas conforme a ley.

Que, el párrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, establece que es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la finalidad de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras y preservar la estabilidad del sistema financiero, en el marco de la política financiera prevista en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.

Que, el Artículo 16 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, dispone que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo.

Que, mediante Resolución Suprema N° 05423 de 7 de abril de 2011, el señor Presidente del Estado Plurinacional, designó a la Dra. Lenny Tatiana Valdivia

Página 1 de 3

Bautista, como Directora Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

CONSIDERANDO:

Que, el inciso t) del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece entre las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, el emitir normativa prudencial de carácter general.

Que, mediante Resolución ASFI N° 114/2010 de 9 de febrero de 2010, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para la Atención en Cajas, contenido en el Capítulo II, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, con Resolución ASFI N° 529/2014 de 4 de agosto de 2014, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento para la Atención en Cajas, precisando que el personal de las mismas debe estar laboralmente vinculado a las entidades supervisadas.

CONSIDERANDO:

Que, conforme a las disposiciones legales antes señaladas y con el propósito de precisar el cálculo del *Índice de Eficiencia "IE30(PAFm)*, corresponde incluir en el Reglamento para la Atención en Cajas, las fórmulas de dicho cálculo para la Atención en Cajas de los Puntos de Atención Financiera (PAF) que cuenten con este servicio.

Que, se establece como incumplimiento para las Entidades de Intermediación Financiera, cuando los Puntos de Atención Financiera excedan el **[[8%]]** de clientes atendidos en un tiempo mayor a treinta (30) minutos, de acuerdo al Índice de Eficiencia *IE30 (PAFm)*.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico-Legal ASFI/DNP/R-184577/2014 de 1 de diciembre de 2014, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento para aprobar las modificaciones al Reglamento para la Atención en Cajas, contenido en el Capítulo II, Título I del Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

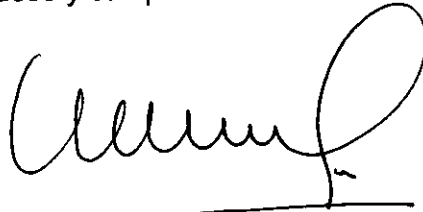
POR TANTO:

La Directora Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia y demás normativa conexas y relacionadas.

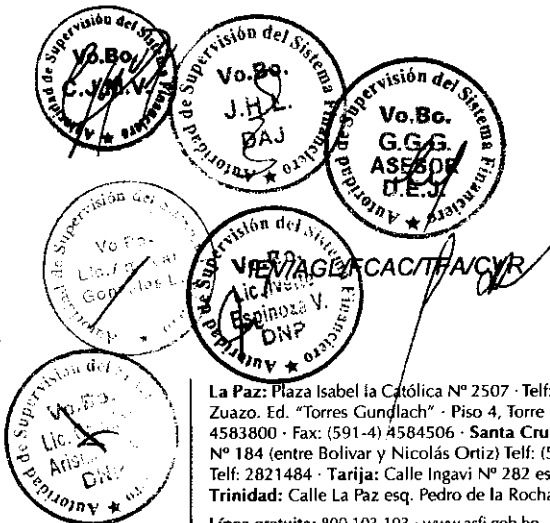
RESUELVE:

ÚNICO.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, contenido en el Capítulo II, Título I del Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



Lenny T. Valdivia Bautista
DIRECTORA EJECUTIVA a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN CAJAS**

Artículo 1º - (Políticas y procedimientos) Para la atención en cajas, la Entidad Supervisada debe contar con:

- a) Políticas formalmente aprobadas por el Directorio u órgano equivalente que consideren aspectos relacionados con la comodidad, la agilidad y la información necesaria para la atención de clientes y/o usuarios en cajas;
- b) Manuales de procedimientos para la atención en cajas.

Las políticas y procedimientos señalados en el presente artículo deben observar lo establecido en el Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario contenido en la RNSF.

Artículo 2º - (Infraestructura) Los PAF de la Entidad Supervisada, que presten el servicio de cajas además de cumplir con todos los requisitos establecidos en el Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, deben contar con instalaciones y equipamiento que les permita:

- a) La atención de los clientes y/o usuarios dentro de las instalaciones del PAF;
- b) Proporcionar comodidad durante el tiempo de espera.

Artículo 3º - (Personal de cajas) Es responsabilidad de la Entidad Supervisada, contar con personal de atención en cajas, laboralmente vinculado a la misma, que mínimamente cumpla con las siguientes condiciones:

- a) Que brinde un trato respetuoso;
- b) Que preste atención oportuna y diligente;
- c) Que pueda proporcionar una adecuada información sobre la atención en cajas y/u orientar al cliente y/o usuario sobre a qué departamento de la Entidad Supervisada debe dirigirse, en caso de que su requerimiento no pueda ser atendido en cajas;
- d) Que esté capacitado para brindar un trato adecuado a las personas con discapacidad.

Artículo 4º - (Tiempo de espera máximo) El tiempo de espera máximo para que un cliente y/o usuario sea atendido en cajas es de treinta (30) minutos. Para efectos del presente Reglamento el tiempo de espera será computado a partir de que el cliente y/o usuario obtiene la ficha de atención o inicia la fila de espera, hasta el momento en que empieza a ser atendido en caja.

Para el Cálculo del Indicador de Eficiencia “ $IE30 (PAF_m)$ ” para la atención en cajas en los PAF que cuenten con este servicio, se deben utilizar las siguientes fórmulas:

$Iepc$ = Índice de Eficiencia parcial de atención en cajas, (cálculo diario)

$$Iepc_i = \frac{N30_i}{Nac_i} \times 100\%$$

Circular ASF/035/10 (02/10)

ASF/042/10 (03/10)

ASF/077/11 (06/11)

ASF/194/13 (09/13)

ASF/255/14 (08/14)

Inicial

Modificación 1

Modificación 2

Modificación 3

Modificación 4

ASF/280/14 (12/14) Modificación 5

Libro 4º

Título I

Capítulo II

Sección 2

Página 1/4

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Dónde:

$Iepc_i$ = Índice de Eficiencia parcial de atención en cajas, por cada día "i" evaluado, expresado en valor porcentual;

$N30_i$ = Número de atenciones en caja que exceden los 30 minutos en un (1) día "i" evaluado;

Nac_i = Número total de atenciones en caja en un (1) día "i" evaluado.

IE30 = Índice de Eficiencia de atención en cajas dentro de 30 minutos, (cálculo por semana)

$$IE30 = \frac{\sum_{i=1}^n (Iepc_i)}{n}$$

Dónde:

$IE30$ = Índice de Eficiencia de atención en cajas dentro de 30 minutos, (cálculo semanal);

$n = 1 \leq n \leq 7$; número de días hábiles considerados en la medición en una (1) semana, tomando en cuenta esencialmente que la semana inicia en lunes y termina en domingo.

$IE30(PAF_m)$ = Punto de Atención Financiera evaluado con el Indicador de Eficiencia

$$IE30(PAF_m) \leq \llbracket 8\% \rrbracket$$

Dónde:

$IE30 (PAF_m)$ = Punto de Atención Financiera "m" evaluado con el Indicador de Eficiencia.

$\llbracket 8\% \rrbracket$ = Parte entera del porcentaje de desvío.

Es responsabilidad de la Entidad Supervisada difundir, a través de cualquier medio de comunicación, en cada uno de sus puntos de atención en los que cuente con servicio de cajas, que si el tiempo máximo de espera supera los treinta (30) minutos, el cliente o usuario podrá realizar su reclamo en el Punto de Reclamo establecido en ese punto de atención financiera; así como un listado de otros puntos de atención cercanos en los que el cliente y/o usuario pueda realizar sus transacciones en cajas.

Artículo 5° - (Servicios de cobranza adicionales) La Entidad Supervisada, debe informar a sus clientes y/o usuarios, permanentemente, sobre el estado de los sistemas de servicios de cobranza adicionales, tales como: cobro de facturas de servicios básicos, de telefonía fija y móvil, recaudación de impuestos, etc.; en cada punto de atención en el que atienda estos servicios.

Artículo 6° - (Canje y fraccionamiento) Con el fin de dar cumplimiento y agilidad al servicio de canje y fraccionamiento de material monetario, establecido en el Libro 4°, Título I,

| | | | | | |
|----------|--------------------|----------------|--------------------|----------------|-------------|
| Circular | ASF/035/10 (02/10) | Inicial | ASF/280/14 (12/14) | Modificación 5 | Libro 4° |
| | ASF/042/10 (03/10) | Modificación 1 | | | Título I |
| | ASF/077/11 (06/11) | Modificación 2 | | | Capítulo II |
| | ASF/194/13 (09/13) | Modificación 3 | | | Sección 2 |
| | ASF/255/14 (08/14) | Modificación 4 | | | Página 2/4 |

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Capítulo III de la RNSF, la Entidad Supervisada que cuente con un sistema informático de asignación de fichas para las diferentes opciones de servicios proporcionados a sus clientes y usuarios, debe habilitar en todos los puntos de atención financiera en los que brinde el servicio de cajas, una opción exclusiva para el canje y fraccionamiento de material monetario que dirija al cliente y/o usuario a una caja dedicada a este servicio, considerando además mecanismos que aseguren una pronta atención de este servicio. De no existir demanda por este servicio, dicha caja podrá atender normalmente otro tipo de transacciones.

Aquellas Entidades Supervisadas que no cuentan con sistema informático de asignación de fichas deben habilitar una caja, claramente identificada, para realizar el canje y fraccionamiento, en todos los puntos de atención financiera en los que brinde el servicio de cajas, dicha caja podrá atender otro tipo de transacciones cuando no exista demanda por este servicio.

Los clientes y/o usuarios que accedan a esta opción únicamente podrán acceder a este servicio, debiendo obtener otra ficha de atención si requieren realizar otro tipo de transacciones.

Artículo 7º - (Sistema de registro de tiempos de espera) La Entidad Supervisada debe implementar un sistema de registro del tiempo de espera de los clientes y usuarios con el objeto de contar con estadísticas que permitan a la Entidad Supervisada optimizar los procesos de atención al cliente y usuario en cajas y para poder entregar al cliente y/o usuario un respaldo de la hora en que inició la fila u obtuvo la ficha de atención, así como del tiempo real esperado en la atención en cajas, este último siempre y cuando el cliente lo solicite y/o desee sentar un reclamo.

Asimismo, el citado sistema debe generar reportes que permitan a la Entidad Supervisada, efectuar el cálculo del Indicador de Eficiencia IE30(PAF_m) establecido en el Artículo 4º de la presente Sección.

El sistema de registro de tiempos de espera debe mantenerse en funcionamiento durante todo el horario de atención establecido por la Entidad Supervisada. Asimismo, la Entidad Supervisada debe contar con planes de continuidad y contingencia, que permitan el registro continuo de los tiempos de espera, considerando los aspectos mínimos de seguridad informática contemplados en el Libro 3º, Título VII, Capítulo II de la RNSF.

Artículo 8º - (Prohibición de atención preferente) La Entidad Supervisada está prohibida de contar con mecanismos de atención preferente en cajas, con excepción de la atención a adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia, de acuerdo a disposiciones legales y normativas vigentes.

Artículo 9º - (Prohibición de colas de espera fuera de instalaciones) La Entidad Supervisada no podrá mantener colas de espera de clientes y/o usuarios fuera de sus instalaciones, aquellos puntos de atención financiera de Entidades Supervisadas que brinden servicios al sector público podrán proceder de acuerdo a lo establecido en el Artículo 5º, Sección 7, Capítulo VIII, Título III, del Libro 1º de la RNSF.

Artículo 10º - (Utilización de toda su infraestructura) En los puntos de atención en los que se verifique un tiempo de espera superior al establecido en el Artículo 4º de la presente Sección, ASFI podrá requerir que se haga uso de toda su infraestructura instalada en cajas durante todo el horario de atención establecido por la Entidad Supervisada y/o exigir el aumento de número de cajas si el espacio físico donde funciona el punto de atención lo permite, u otras medidas que considere pertinentes.

| | | | | | |
|----------|---------------------|----------------|---------------------|----------------|-------------|
| Circular | ASFI/035/10 (02/10) | Inicial | ASFI/280/14 (12/14) | Modificación 5 | Libro 4º |
| | ASFI/042/10 (03/10) | Modificación 1 | | | Título I |
| | ASFI/077/11 (06/11) | Modificación 2 | | | Capítulo II |
| | ASFI/194/13 (09/13) | Modificación 3 | | | Sección 2 |
| | ASFI/255/14 (08/14) | Modificación 4 | | | Página 3/4 |

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 11° - (Reportes) ASFI podrá solicitar, cuando considere necesario, a la Entidad Supervisada reportes de tiempos de espera e información que considere necesarios para la verificación del cumplimiento del presente reglamento.

Artículo 12° - (Atención de personas ciegas) La atención en cajas a clientes y/o usuarios ciegos, puede ser realizada con la sola concurrencia de la persona con dicha discapacidad, asumiendo la misma la responsabilidad del riesgo de las operaciones o transacciones a ser efectuadas. Sin embargo, si la persona ciega desea ser asistida por un testigo a ruego sea familiar o no, ésta puede hacerlo sin que exista impedimento legal alguno,

Para el caso de que dichas transacciones u operaciones se efectúen mediante comprobantes, boletas de pago u otros que tengan la calidad de documento privado, la persona ciega que no pueda leer ni escribir, deberá concurrir con un testigo a ruego sea familiar o no, en el marco de lo establecido en el Artículo 1299° del Código Civil.

La persona ciega, que requiera de un testigo para efectuar operaciones o transacciones en caja, podrá solicitarlo a la Entidad de Intermediación Financiera, debiendo ésta implementar las medidas necesarias para asegurar la presencia de la persona ciega y del testigo a ruego a tiempo de realizar las transacciones financieras en cajas.

Artículo 13° - (Atención de Pago de Renta Dignidad) La entidad de intermediación financiera (EIF) autorizada para realizar el pago de la Renta Dignidad, debe considerar que el documento válido para el cobro de la Renta Dignidad, es aquel con el cual se encuentra el beneficiario registrado en la Base de Datos de la Renta Dignidad (BDRD) y debe corresponder a la cédula de identidad vigente, caduca o emitida con carácter indefinido; o a la cédula RUN emitida por el Registro Único Nacional (RUN).

Para tal efecto, conforme el Procedimiento para el Pago de la Renta Dignidad, la EIF debe requerir al beneficiario de la Renta Dignidad la cédula de identidad o cédula RUN en original más dos (2) fotocopias legibles, sin que las mismas sean a color, según lo dispuesto en los Artículos 8 y 19 de la Resolución Administrativa SPVS/ IP N° 062 de 21 de enero de 2008, emitida por la ex Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros.

Artículo 14° - (Retiros y Depósitos de Montos Mayores) La Entidad Supervisada debe habilitar ambientes separados y/o adecuados para la atención de depósitos y retiros de montos mayores, en cada una de sus Sucursales, Agencias Fijas y Oficina Central en las que preste este servicio, sin que ello implique una atención preferente. Dichos ambientes deben contar con las medidas de seguridad y procedimientos, que la Entidad Supervisada considere pertinentes, para la protección de la integridad física del cliente o usuario así como del material monetario a ser retirado o depositado.

Circular ASFI/035/10 (02/10)
ASFI/042/10 (03/10)
ASFI/077/11 (06/11)
ASFI/194/13 (09/13)
ASFI/255/14 (08/14)

Inicial
Modificación 1
Modificación 2
Modificación 3
Modificación 4

ASFI/280/14 (12/14) Modificación 5

Libro 4°
Título I
Capítulo II
Sección 2
Página 4/4

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: OTRAS DISPOSICIONES**

Artículo 1° - (Excepciones) Con excepción de lo establecido en los Artículos 1°, 3° y 12° de la Sección 2 del presente Reglamento, que son de aplicación para los diferentes PAF, de acuerdo a sus características, las restantes disposiciones contenidas en el presente capítulo no se aplican para las agencias móviles, cajas externas, ventanillas de cobranza, oficina ferial, cajeros automáticos, corresponsales o aquellos casos en que la Entidad Supervisada brinde servicios de cobranza a entidades públicas y/o privadas en espacios físicos de los contratantes.

Artículo 2° - (Responsabilidad) El Gerente General o instancia equivalente de la Entidad Supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna y externa del presente Reglamento.

Artículo 3° - (Incumplimiento) Para efectos del presente Reglamento se considerará como incumplimiento, lo siguiente:

- a) Toda contravención o inobservancia al presente Reglamento;
- b) No enviar los reportes de los tiempos de espera y otra información solicitada por ASFI en el plazo y formato establecido por este órgano de control;
- c) Cuando un punto de atención financiera de la Entidad Supervisada, de acuerdo al Indicador de Eficiencia $IE30 (PAF_m)$ exceda el $[[8\%]]$ de clientes y/o usuarios atendidos en un tiempo mayor a treinta (30) minutos, en un periodo de una semana de en función a las fórmulas descritas en el Artículo 4°, Sección 2 del presente reglamento.

Artículo 4° - (Régimen de Sanciones) El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.