

CIRCULAR ASFI/ 290 /2015

La Paz, 26 MAR. 2015

Señores

Presente

REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES Y AL REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA

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 APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, así como al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, bajo el siguiente contenido:

I. Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales

1.1 Sección 1: Aspectos Generales

Artículo 2º "Ámbito de aplicación", en el marco de lo establecido en la Disposición Final Segunda del Decreto Supremo N° 2264 de 11 de febrero de 2015, se incluyen en el ámbito de aplicación del Reglamento a las entidades financieras en proceso de incorporación al ámbito de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que cuentan con Certificado de Adecuación otorgado por ASFI.

Artículo 3º "Definiciones", se incorporan incisos y numerales, ordenando las definiciones alfabéticamente.

Asimismo, se incluye en el inciso e) referido a "Puntos de Atención Financiera (PAF)", el numeral 4, estableciendo un nuevo PAF denominado "local compartido".

Artículo 5º "Puntos de atención financiera y puntos promocionales autorizados por tipo de entidad supervisada", se determinan las entidades

supervisadas que previa no objeción de ASFI, pueden aperturar "locales compartidos", en puntos de atención financiera de entidades supervisadas o entidades financieras con Certificado de Adecuación.

Se establece que las Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas (EATE), en el marco de lo dispuesto en el Reglamento para Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas, contenido en el Capítulo IX, Título II, Libro 1º de la RNSF, pueden operar a través de los siguientes puntos de atención financiera: Oficina Central (OC) y Sucursales (SU).

1.2 Sección 3: Apertura, Traslado, Cierre o Retiro de Otros Puntos de Atención Financiera

Artículo 4º "Cierre temporal de otros PAF", se precisa en el segundo párrafo, que cuando la entidad supervisada cierre temporalmente sus cajeros automáticos, oficinas externas, ventanillas de cobranza, oficinas feriales o puntos correspondentes, por causas ajenas a la misma, debe comunicar a ASFI y al público en un plazo de tres (3) días hábiles administrativos de conocido el hecho, así como, el tiempo o los días que no brindará servicio, indicando los puntos de atención alternativos cercanos.

1.3 Sección 6: Apertura y Cese de Prestación de Servicios de Locales Compartidos

Se incorpora esta sección, estableciendo los requisitos para la apertura y cese de prestación de servicios en locales compartidos, que incluye los siguientes artículos:

Artículo 1º "Uso de locales compartidos", se determina que las entidades financieras con licencia de funcionamiento o con certificado de adecuación, pueden compartir sus espacios físicos a entidades supervisadas para que éstas presten sus servicios.

Artículo 2º "Solicitud de No Objeción de ASFI para la apertura", se detalla la documentación que la entidad supervisada debe remitir para solicitar la no objeción de ASFI para la apertura de un local compartido.

Artículo 3º "No Objeción de ASFI", se indica el plazo en el cual ASFI, comunicará su no objeción a la entidad supervisada y se estipula el plazo que tiene la entidad supervisada para iniciar la prestación de sus servicios.

Artículo 4º "Cese de prestación de servicios del local compartido", se dispone que la entidad supervisada debe comunicar a ASFI y al público en general, su determinación de cesar la prestación de sus servicios en el local compartido.

1.4 Sección 7: Otras Disposiciones

El contenido de la Sección 6 pasa a formar parte de la Sección 7.

Artículo 6º "Régimen de Sanciones", se realizaron precisiones en cuanto al régimen sancionatorio.

1.5 Sección 8: Otras Disposiciones

El contenido de la Sección 7 pasa a formar parte de la Sección 8.

1.6 Anexo 11: Formulario para la Apertura y Cese de Prestación de Servicios de Locales Compartidos

En función a la incorporación del nuevo tipo de punto de atención financiera "local compartido", corresponde que se implemente el Anexo 11.

II. Reglamento para la Gestión de Seguridad Física

2.1 Sección 4: Medidas Específicas de Seguridad Física

Artículo 12º "Local compartido", se incorporan los lineamientos que deben seguir las entidades supervisadas para la implementación de medidas de seguridad en el local compartido.

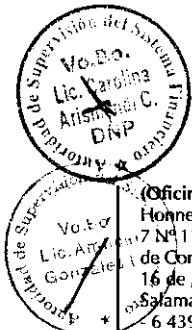
Las modificaciones anteriormente descritas, serán incorporadas en el Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales y en la Sección 4 del Reglamento para la Gestión de Seguridad Física, contenidos en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1º y en el Capítulo III, Título VII, Libro 3º, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, respectivamente.

Atentamente.

Lic. Ivette Espinoza Vásquez
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



Adj.: Lo Citado
FCAC/AGL/MMV/SMA



(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. Hohenen, 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° 111, 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 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

RESOLUCION ASFI N° 187 /2015
La Paz, 26 MAR. 2015

VISTOS:

La Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, el Decreto Supremo N° 2264 de 11 de febrero de 2015, el Informe ASFI/DNP/R-43326/2015 de 20 de marzo de 2015, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES** y al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 331 de la Constitución Política del Estado, 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 con la Ley".

Que, el parágrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado, 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 parágrafo I del Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, 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, los párrafos I y II del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establecen que:

"I. Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI 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, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado.

II. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, es la institución encargada de ejercer las funciones de regulación, supervisión y control de las entidades financieras, con base en las disposiciones de la presente Ley. (...)"

Que, el Artículo 16 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la citada Ley y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo.

Que, mediante Resolución Suprema N° 14431 de 19 de febrero de 2015, el señor Presidente del Estado Plurinacional, designó a la Lic. Ivette Espinoza Vásquez, como Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

CONSIDERANDO:

Que, el parágrafo IV del Artículo 151 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, dispone que: *"Las entidades financieras podrán compartir locales para la prestación de sus servicios, incluso mediante contratos de ventanilla y arrendamiento de espacios. Estos contratos serán puestos en conocimiento de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI para resguardar las exigencias de control y de seguridad"*.

Que, el parágrafo II del Artículo 220 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, establece que: *"La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, reglamentará la apertura de sucursales, agencias u otros puntos de atención para las entidades de intermediación financiera, considerando el tipo de entidad y sus características"*.

Que, la Disposición Final Segunda del Decreto Supremo N° 2264 de 11 de febrero de 2015, determina que: *"En un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, computable a partir de la fecha de publicación del presente Decreto Supremo, la ASFI, en el marco de sus atribuciones establecidas en la Ley N° 393, emitirá la reglamentación para que las entidades financieras compartan locales (puntos de atención financiera) con otras entidades financieras con licencia de funcionamiento o que se encuentren en proceso de incorporación al ámbito de la Ley N° 393 y cuenten con certificado de adecuación"*.

Que, mediante Resolución ASFI N°703/2014, de 30 de septiembre de 2014, se pusieron en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, contenido en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), en cuanto a la precisión de la expresión punto de atención financiero a punto de atención financiera.

Que, con Resolución ASFI N°499/2014 de 22 de julio de 2014, se pusieron en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física, contenido en el Capítulo III, Título VII, Libro 3º de la RNSF, adecuando su contenido a lo determinado en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, así como estableciendo lineamientos y condiciones para la Gestión de Seguridad Física, que deben implementar las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) y las Empresas de Servicios Financieros Complementarios para la prestación de servicios a sus clientes y usuarios.

CONSIDERANDO:

Que, en el marco de lo dispuesto en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, las entidades financieras pueden compartir locales para la prestación de sus servicios, incluso mediante contratos de ventanilla y arrendamiento de espacios, con el propósito de promover el acceso de la población a los servicios financieros. En este sentido, estos contratos serán puestos en conocimiento de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, para resguardar las exigencias de control y de seguridad.

Que, en conformidad con lo dispuesto en la citada Ley, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero tiene facultades para reglamentar la apertura de puntos de atención financiera, considerando el tipo de entidad financiera y las características aplicables a cada caso.

Que, en cumplimiento con la Disposición Final Segunda del Decreto Supremo N° 2264 de 11 de febrero de 2015, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero debe emitir reglamentación para que las entidades financieras puedan compartir locales con entidades financieras que cuenten con licencia de funcionamiento o que se encuentren en proceso de incorporación al ámbito de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y cuenten con certificado de adecuación.

CONSIDERANDO:

Que, el Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, determina requisitos que las entidades supervisadas deben cumplir al momento de abrir, trasladar, cerrar o retirar puntos de atención financiera, estableciéndose la pertinencia de incorporar en dicho Reglamento los lineamientos para que las mismas puedan compartir locales.

Que, corresponde regular que las entidades financieras con licencia de funcionamiento o con certificado de adecuación, puedan compartir espacios físicos, bajo contratos de ventanilla y arrendamiento de espacios u otras modalidades, a otras entidades supervisadas para que presten sus servicios, debiendo contar con la no objeción de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, debiendo establecerse además, lineamientos para la apertura y cese de prestación de servicios a través del local compartido.

Página 3 de 4

Que, en función a las modificaciones al Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, se deben efectuar complementaciones y modificaciones en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física, en cuanto a los lineamientos y condiciones en la gestión de seguridad física, que deben implementar las entidades financieras para la prestación de servicios en locales compartidos.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-43326/2015 de 20 de marzo de 2015, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento técnico ni legal para aprobar las modificaciones al Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, contenido en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, así como, aprobar las modificaciones efectuadas en la Sección 4 del Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en el Capítulo III, Título VII, Libro 3º del mismo cuerpo normativo.

POR TANTO:

La Directora General 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 conexa y relacionada.

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones efectuadas al **REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, contenido en Capítulo VIII, Título III, Libro 1º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

SEGUNDO.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones realizadas en la Sección 4 del **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, contenido en el Capítulo III, Título VII, Libro 3º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrate, comuníquese y cúmplase.

Lic. Ivette Espinoza Vásquez
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



FCAC/AGL/RAC/MMV

(Oficina Central) La Paz Av. Isabel La Católica N° 2507, Telf: (591-2) 2174444 - 2431919, Fax: (591-2) 2430028, Casilla N° 447 - Calle Batallón Colorados N° 42, Edif. Honnen, Tel: (591-2) 6439777-6439776, Km. 7 N° 10 Villa Bilívar "A" esq. Federico Suazo, Edif. Gundlach, Torre Este, Piso 3, Telf: (591-2) 2311818, Casilla N° 6118, El Alto Av. Héroes del Círculo de Comercio, Piso 3, Of: 307 Telf: (591-2) 5117706 - 5112468. Santa Cruz Av. Irala N° 585, of. 201, Casilla N° 1359, Telf: (591-3) 3336288, Fax: (591-3) 3336289. Cobija/Calle 16 de Octubre N° 149 (frente al Kinder América), Telf: (591-3) 8424841. Trinidad Calle La Paz esq. Pedro de la Rocha N° 55, Piso 1, Telf/Fax: (591-3) 4629659. Cochabamba Av. Salamanca esq. Lanza, Edif. CIC, Piso 4, Telf: (591-4) 4583800, Fax: (591-4) 4584506. Sucre Calle Dalence N° 184 (entre Bolívar y Nicolás Ortiz), Telf: (591-4) 6439777-6439776. Tarixa Calle Ingavi N° 282 esq. Méndez, Telf: (591-4) 6113709. Línea Gratuita: 800 103 103 - Sitio web: www.asfi.gob.bo

**CAPÍTULO VIII: REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE
PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS
PROMOCIONALES**

SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES

Artículo 1º - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer los requisitos para la apertura, traslado, cierre o retiro de puntos de atención financiera, puntos promocionales, que deben cumplir las entidades supervisadas señaladas en el Artículo 2º de la presente Sección, en el territorio nacional.

Artículo 2º - (Ámbito de aplicación) Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, las Entidades de Intermediación Financiera y las Empresas de Servicios Financieros Complementarios, que cuenten con licencia de funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASF), denominadas en adelante entidad supervisada.

Asimismo, en el marco de lo establecido en la Disposición Final Segunda del Decreto Supremo N° 2264 de 11 de febrero de 2015, se encuentran bajo el ámbito de aplicación, las Entidades Financieras en proceso de incorporación al ámbito de la Ley N° 393 de Servicios Financieros que cuentan con Certificado de Adecuación otorgado por ASF.

Artículo 3º - (Definiciones) Para efectos del presente Reglamento se utilizan las siguientes definiciones:

- a) **Discapacidad:** Forma diferente de realizar las actividades de la vida diaria, debido a deficiencias físicas, psíquicas, intelectuales y/o sensoriales de largo plazo o permanentes;
- b) **Grado de Discapacidad:** Calificación que se refiere a personas con síntomas, signos o secuelas existentes que justifican alguna dificultad o causan una disminución importante o imposibilitan la capacidad de la persona para realizar las actividades de la vida diaria;
- c) **Lengua de señas:** Forma de comunicación utilizada por personas con discapacidad auditiva y/o del habla, que permite la interpretación y traducción de las palabras en lenguaje de signos;
- d) **Localidad:** Área geográfica comprendida en una ciudad, población o conglomerado rural;
- e) **Punto de Atención Financiera (PAF):** Oficina de una entidad supervisada, que cuenta con las condiciones necesarias para realizar operaciones de intermediación financiera o servicios financieros complementarios, según corresponda, en el marco de la Ley de Servicios Financieros (LSF) en el territorio nacional y de acuerdo a lo establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF). Los PAF son los siguientes:
 - 1. **Agencia fija (AF):** Punto de atención financiera de una entidad supervisada con personalidad jurídica, autorizado por ASF que está ubicado en un local fijo y que funcionalmente depende de una sucursal o directamente de su oficina central, en este último caso debe constituirse en un centro de información contable independiente. En la agencia fija se pueden realizar todas las operaciones y servicios autorizados a la entidad supervisada;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

2. **Agencia móvil (AM):** Punto de atención financiera de una entidad supervisada con personalidad jurídica, autorizado por ASFI, que se encuentra al interior de un vehículo blindado y que funcionalmente depende de una sucursal o directamente de su oficina central, en este último caso debe constituirse en un centro de información contable independiente. La agencia móvil puede realizar todas las operaciones y servicios autorizados a la entidad supervisada;
3. **Cajero automático (CA):** Punto de atención financiera de una entidad supervisada, instalado con el objeto de permitir a los clientes y/o usuarios de servicios financieros realizar retiros y/o depósitos de efectivo, consultas de movimientos y saldos, rescate de cuotas, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros, carga y efectivización de billetera móvil y/o pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas prepagadas o un dispositivo móvil, que debe cumplir con lo establecido en el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos contenido en la RNSF;
4. **Local compartido (LC):** Punto de Atención Financiera de una entidad supervisada, ubicado en un espacio físico compartido por una entidad financiera con licencia de funcionamiento o con certificado de adecuación.
5. **Oficina central (OC):** Punto de atención financiera de una entidad supervisada autorizado por ASFI, constituido como su domicilio legal, que puede realizar cualquiera de las operaciones y servicios autorizados a la misma, en la que se podrá o no atender al público. Consolida contablemente todas las operaciones de una entidad supervisada;
6. **Oficina externa (OE):** Punto de atención financiera de una entidad supervisada con personalidad jurídica, ubicado en entidades públicas o empresas privadas, con el objeto de prestar servicios de depósitos y retiros de cuentas, recibir pagos de créditos, pagar a funcionarios públicos, compra y venta de monedas extranjeras, pago de rentas y bonos, prestar servicios de cobranza a clientes y usuarios por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas y realizar la carga y efectivización de billetera móvil.

La oficina externa podrá encontrarse en una entidad privada, de carácter financiero, sólo si pertenece al mismo conglomerado financiero.

En localidades con nivel de bancarización bajo o nulo, la oficina externa podrá estar instalada en inmuebles que no necesariamente estén ubicados en una entidad pública o empresa privada, además de estar permitido, para este caso, el otorgar créditos y abrir cuentas en caja de ahorro o cuentas de pago;

7. **Oficina feria (OF):** Punto de atención financiera de una entidad supervisada con personalidad jurídica instalado en ferias temporales, en un periodo de días determinados en el año, o ferias recurrentes en determinados días fijos de las semanas o meses durante el año, con el objeto de prestar servicios, a clientes y usuarios. La oficina feria puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad supervisada;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 8. Punto Corresponsal financiero (PCF):** Punto de atención financiera de una entidad supervisada que puede ser:
- i. Una entidad de intermediación financiera con licencia de funcionamiento;
 - ii. Una Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria con Certificado de Adecuación y previa autorización de ASFI;
 - iii. Una Institución Financiera de Desarrollo con Certificado de Adecuación;
 - iv. La Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores y la Casa de Cambio que cuenten con licencia de funcionamiento.
- 9. Punto Corresponsal no financiero (PCNF):** Punto de atención financiera de una entidad supervisada a través de una persona natural o jurídica legalmente constituida que no realiza actividades de intermediación financiera ni de servicios financieros complementarios;
- 10. Punto promocional (PP):** Oficina de una entidad supervisada, con el objeto único de publicitar y proporcionar información al público acerca de los productos y servicios que ofrece la entidad.
- Está prohibida de realizar operaciones activas, pasivas, contingente de servicios o cualquier otra establecida en la LSF. Se clasifican en:
- i. **Punto promocional fijo:** Punto Promocional ubicado en un local fijo al interior de instalaciones de entidades públicas o privadas;
 - ii. **Punto promocional móvil:** Punto Promocional que se encuentra al interior de un Vehículo u otro medio de transporte móvil;
- 11. Sucursal (SU):** Punto de atención financiera perteneciente a una entidad supervisada que cuenta con personalidad jurídica, autorizado por ASFI, que depende directamente de su oficina central, que puede consolidar la información contable de las demás agencias del departamento en el que se encuentra instalada y se constituye en un centro de información contable independiente. La sucursal puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad supervisada;
- 12. Ventanilla de cobranza (VC):** Punto de atención financiera de una entidad supervisada con personalidad jurídica, instalado al interior de entidades públicas o privadas, con el objeto de prestar únicamente servicios de cobranza por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas;
- f) **Señalética:** Sistema de comunicación visual sintetizado en un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a una persona o conjunto de personas en espacios físicos definidos;
- g) **Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA):** Símbolo que representa accesibilidad de la infraestructura a las barreras físicas y de comunicación referidas a todas las discapacidades, no sólo a personas en sillas de ruedas.

<i>Circular SB/317/00 (06/00) Inicial</i>	<i>ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7</i>	<i>ASFI/218/14 (01/14) Modificación 14</i>	<i>Libro 1º</i>
<i>SB/408/02 (10/02) Modificación 1</i>	<i>ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8</i>	<i>ASFI/252/14 (07/14) Modificación 15</i>	<i>Título III</i>
<i>SB/519/06 (03/06) Modificación 2</i>	<i>ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9</i>	<i>ASFI/271/14 (09/14) Modificación 16</i>	<i>Capítulo VIII</i>
<i>SB/547/07 (12/07) Modificación 3</i>	<i>ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10</i>	<i>ASFI/290/15 (03/15) Modificación 17</i>	<i>Sección 1</i>
<i>SB/559/08 (01/08) Modificación 4</i>	<i>ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11</i>		<i>Página 3/5</i>
<i>SB/582/08 (07/08) Modificación 5</i>	<i>ASFI/187/13 (07/13) Modificación 12</i>		
<i>SB/610/09 (01/09) Modificación 6</i>	<i>ASFI/205/13 (11/13) Modificación 13</i>		

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 4º - (Identificación) Los puntos de atención financiera y de promoción, deben ser fácilmente identificables y visibles por los clientes y usuarios, para lo cual deben estar adecuadamente identificados con elementos de señalética que hacen a la imagen institucional de la entidad supervisada (tales como logotipos, carteles y letreros luminosos interiores y exteriores, entre otros).

En los espacios y áreas destinadas al acceso y atención de personas con discapacidad, la entidad supervisada debe utilizar el símbolo SIA conforme las especificaciones señaladas en el Anexo 9.

Cuando el punto de atención financiera o de promoción se encuentre ubicado en entidades públicas o privadas, estos deben estar físicamente separados y diferenciados del resto de la entidad pública o privada en la cual se encuentran.

La entidad supervisada debe asignar a cada PAF y PP un número de identificación único, secuencial (de uno adelante) y hasta de cuatro dígitos antecedido por la abreviatura asignada por ASFI a la entidad supervisada en la tabla RPT007 del “Manual del Sistema de Información y Comunicación”, que permita identificarlo de manera única.

La información señalada debe ser complementada con la georeferenciación (longitud y latitud), de cada uno de sus puntos de atención, de acuerdo al “Manual de Georeferenciación de Puntos de Atención de ASFI”.

Artículo 5º - (Puntos de atención financiera y puntos promocionales autorizados por tipo de entidad supervisada) Las entidades supervisadas con licencia de funcionamiento, previa autorización o no objeción de ASFI, según corresponda, pueden habilitar los siguientes puntos de atención financiera y puntos promocionales, en el marco de la LSF y Reglamentación específica según el tipo de entidad supervisada, conforme la siguiente tabla:

Entidad Supervisada	Punto de Atención Financiera										PP
	OC	SU	AF	AM	CA	PCF/ PCNF	OE	OF	VC	LC	
Banco de Desarrollo Productivo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banco Público	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banco Múltiple	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banco PYME	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Entidad Financiera de Vivienda o Mutual de Ahorro y Préstamo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CAC Abierta	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Entidad Supervisada	Punto de Atención Financiera										PP
	OC	SU	AF	AM	CA	PCF/ PCNF	OE	OF	VC	LC	
CAC Societaria	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Institución Financiera de Desarrollo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Buró de Información	✓	✓	✓								✓
Empresa de Transporte Monetario y Valores	✓	✓	✓								
Empresa de Servicios de Pago Móvil	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Arrendamiento Financiero	✓	✓	✓	✓					✓	✓	✓
Almacén General de Depósito	✓	✓	✓								✓
Casa de Cambio Jurídica	✓	✓	✓								
Casa de Cambio Unipersonal	✓										
Empresa de Giro y Remesas de Dinero o Empresa Remesadora	✓	✓	✓			✓					
Cámara de Compensación y Liquidación	✓	✓									
Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas	✓	✓									

SECCIÓN 3: APERTURA, TRASLADO, CIERRE O RETIRO DE OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA

Artículo 1º - (Comunicación de apertura de otros PAF) La entidad supervisada debe comunicar por escrito, con diez (10) días hábiles administrativos de anticipación, a ASFI la apertura de Cajero automático, Oficina externa, Ventanilla de cobranza y Puntos corresponsales, señalando que estos cuentan con las medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza de los servicios que van a prestar y de acuerdo a los Anexos 3 al 8, respectivamente.

En el caso de Oficinas feriales que realicen el pago de bonos sociales dispuestos por el Gobierno, la entidad supervisada deberá comunicar su apertura con anticipación de siete (7) días calendario y tres (3) días calendario en caso de Oficinas feriales temporales.

Asimismo, la entidad supervisada debe comunicar al público en general la apertura de Cajero automático, Oficina externa, Oficina ferial, Ventanilla de cobranza, y Corresponsales, a través del medio de comunicación oral o escrito que considere pertinente y con la anticipación que considere prudente, en la localidad donde se realizará la mencionada apertura.

Artículo 2º - (Traslado de otros PAF) La entidad supervisada debe comunicar a ASFI y al público, con diez (10) días hábiles administrativos de anticipación, a través del medio de comunicación oral o escrito que considere pertinente, el traslado de Cajero automático, Oficina externa, Ventanilla de cobranza, Oficina ferial o Punto corresponsal financiero o no financiero mencionando la nueva ubicación. Adjuntando además los Anexos 3 al 8 según corresponda.

De solicitarse el traslado, de una oficina externa, oficina ferial o corresponsal a otra localidad o de tratarse de un traslado en la misma localidad con diferente mercado objetivo, la entidad supervisada deberá proceder con el trámite de cierre y posterior apertura del mismo.

Cuando el traslado se deba a causas ajena a la entidad supervisada, el plazo de comunicación se reduce a tres (3) días hábiles administrativos de conocido el hecho.

Artículo 3º - (Cierre o retiro de otros PAF) La entidad supervisada debe comunicar a ASFI y al público, con diez (10) días hábiles administrativos de anticipación:

- a) El cierre de Oficina externa, Punto corresponsal o Ventanilla de cobranza;
- b) El retiro de Cajeros automáticos u Oficina ferial.

Para el cierre o retiro de los puntos de atención financiera mencionados, se deben adjuntar los Anexos 3 al 8, según corresponda. Simultáneamente se debe anunciar al público con la misma anticipación, el cierre o retiro de sus puntos de atención mediante publicación en un medio de comunicación oral o escrito que considere pertinente, de la localidad en la que estos puntos se encuentran instalados.

Cuando el cierre se deba a causas ajena a la entidad supervisada, el plazo de comunicación se reduce a tres (3) días hábiles administrativos de conocido el hecho,

En caso de que se trate del cierre de un PAF que ha sido considerado para las metas de bancarización, la entidad supervisada debe contar previamente con la autorización expresa de ASFI.

AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 4º - (Cierre temporal de otros PAF) La entidad supervisada podrá cerrar de manera temporal por mantenimiento, refacciones o mejoras, sus Cajeros automáticos, Oficinas externas, Ventanillas de cobranza, Oficinas feriales o Puntos correspondenciales, siempre y cuando comunique a ASFI y al público con diez (10) días hábiles administrativos de anticipación dicha situación, estipulando el tiempo o los días que no brindará servicio; indicando los puntos de atención alternativos cercanos al mismo.

Cuando el cierre se deba a causas ajenas a la entidad supervisada, el plazo de comunicación se reduce a tres (3) días hábiles administrativos de conocido el hecho.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 6: APERTURA Y CESE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LOCALES COMPARTIDOS

Artículo 1º - (Uso de locales compartidos) En el marco de lo dispuesto en el Parágrafo IV del Artículo 151 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, las entidades financieras con licencia de funcionamiento o con certificado de adecuación, pueden compartir espacios físicos, bajo contratos de ventanilla y arrendamiento de espacios u otras modalidades, a otras entidades supervisadas para que éstas presten sus servicios.

Artículo 2º - (Solicitud de No Objeción de ASFI para la apertura) La entidad supervisada debe requerir la no objeción de ASFI, adjuntando la siguiente documentación:

- a) Copia del contrato;
- b) Informe del Gerente General de la entidad supervisada que justifique la apertura de local compartido;
- c) Informe de Auditoría Interna dirigido al Directorio u Órgano Equivalente de la entidad supervisada, indicando que ha verificado los requerimientos mínimos de seguridad y control.

Adjunto a los referidos documentos, la entidad supervisada, debe remitir el Anexo 11 con la información requerida.

Artículo 3º - (No Objeción de ASFI) ASFI, en caso de no tener observaciones, comunicará su no objeción en un plazo de siete (7) días hábiles administrativos de recibida la solicitud.

De existir observaciones, éstas serán comunicadas a la entidad supervisada, para que sean subsanadas en el plazo que determine ASFI.

Cuando la entidad supervisada no inicie la prestación de servicios en el local compartido en un plazo de sesenta (60) días hábiles administrativos, a partir de la emisión de la no objeción de ASFI, ésta quedará automáticamente sin efecto.

Artículo 4º - (Cese de prestación de servicios del local compartido) La entidad supervisada que determine cesar la prestación de sus servicios a través del local compartido, debe comunicar por escrito a ASFI adjuntando el Anexo 11, con tres (3) días hábiles administrativos de anticipación al cierre del punto de atención financiera, así como al público en general.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 7: OTRAS DISPOSICIONES**

Artículo 1º - (Responsabilidad) El Gerente General o instancia equivalente de la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento, difusión interna del presente Reglamento y de velar por la calidad y seguridad de las operaciones que se realicen en su oficina central, sucursales, agencias y otros puntos de atención.

Artículo 2º - (Carácter de los informes) Los informes señalados en el presente Reglamento, así como las comunicaciones de la entidad supervisada a ASFI, conllevan el carácter de declaración jurada de las personas que suscriben tales documentos, para todos los efectos, de conformidad con el Artículo 1322º del Código Civil y el Artículo 426º del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, contenido en la RNSF.

Artículo 3º - (Reportes de Información) La apertura, traslado o cierre de sucursales, agencias y otros puntos de atención financiera, debe ser registrado en el Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras de ASFI, dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

Para el reporte de información financiera a ASFI, la entidad supervisada debe considerar lo siguiente:

- 1) **Sucursales:** Al constituirse como centros de información contable independiente, deben cumplir con lo señalado en el Libro 5º, Título II de la RNSF. En caso de existir más de una sucursal en un mismo Departamento, la entidad supervisada debe definir la Sucursal que consolidará la información a nivel de Departamento.
- 2) **Agencias:** En caso de apertura de una agencia fija o una agencia móvil en un Departamento en el que no exista una sucursal de la entidad supervisada, su información financiera debe ser presentada de manera independiente, aun cuando su contabilidad sea administrada desde su oficina central.
- 3) **Otros puntos de atención financiera:** La entidad supervisada debe consolidar las operaciones que se efectúan en otros puntos de atención financiera en la agencia fija o sucursal del departamento en el que operan, en caso de que no exista ninguna de ellas deberá consolidar sus operaciones en la oficina central.

Artículo 4º - (Plazo de implementación de infraestructura para personas con discapacidad) La entidad supervisada que cuenta con Oficina Central, Sucursal y toda Agencia fija en Ciudad Capital de Departamento y adicionalmente, las ubicadas en las Ciudades de El Alto, Quillacollo y Montero, debe adecuar su infraestructura de acceso a personas con discapacidad, considerando las especificaciones técnicas contenidas en los Anexos 9 y 10 del presente Reglamento hasta el 30 de septiembre de 2013.

Hasta el 31 de octubre de 2013, la entidad supervisada debe remitir a ASFI un informe donde establezca la adecuación de la infraestructura de acceso a personas con discapacidad en las sucursales y agencias fijas ubicadas en Ciudad Capital de Departamento y adicionalmente, las que se encuentran en las Ciudades de El Alto, Quillacollo y Montero.

Circular	SB/445/03 (10/03) SB/519/06 (03/06) SB/547/07 (12/07) ASF/002/09 (05/09) ASF/053/10 (10/10) ASF/054/10 (10/10) ASF/074/11 (06/11)	Inicial Modificación 1 Modificación 2 Modificación 3 Modificación 4 Modificación 5 Modificación 6	ASF/106/12 (01/12) ASF/162/12 (12/12) ASF/187/13 (07/13) ASF/205/13 (11/13) ASF/271/14 (09/14) ASF/290/15 (03/15)	Modificación 7 Modificación 8 Modificación 9 Modificación 10 Modificación 11 Modificación 12	Libro 1º Título III Capítulo VIII Sección 7 Página 1/2
					

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Cuando la arquitectura de la Oficina Central, Sucursal o Agencia fija no permita la adecuación de la infraestructura para el acceso a personas con discapacidad conforme establece el presente Reglamento, el Gerente General de la entidad supervisada debe remitir un informe a ASFI con las justificaciones técnicas que correspondan además de las alternativas planteadas para el cumplimiento de la adecuada atención de las personas con discapacidad.

Asimismo, la entidad supervisada debe exponer en un lugar visible, la señalética que establezca los PAF alternativos cercanos a su Oficina Central, Sucursal o Agencia fija que cuentan con el acceso adecuado para las personas con discapacidad.

A partir, del 2 de mayo de 2013, las solicitudes de apertura, traslado y conversión de Sucursales, Agencias fijas y Oficina Central que presenten las entidades financieras, deben considerar la infraestructura necesaria para la atención a personas con necesidades especiales, observando las especificaciones técnicas contenidas en los Anexos 9 y 10 del presente Reglamento.

Artículo 5º - (Recursos y seguridad) Los puntos de atención financiera y puntos promocionales, deben contar con un ambiente físico fijo o móvil según corresponda, medidas de seguridad, medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para ofrecer sus servicios. Asimismo, deben cumplir con el Reglamento de Gestión de Seguridad Física y el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información, contenido en la RNSF; así como infraestructura, sistemas y medios de comunicación que permitan la accesibilidad de personas con discapacidad.

Artículo 6º - (Régimen de Sanciones) El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento, dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

<i>Circular</i>	<i>SB/445/03 (10/03)</i>	<i>Inicial</i>	<i>ASFI/106/12 (01/12)</i>	<i>Modificación 7</i>	<i>Libro 1º</i>
	<i>SB/519/06 (03/06)</i>	<i>Modificación 1</i>	<i>ASFI/162/12 (12/12)</i>	<i>Modificación 8</i>	<i>Título III</i>
	<i>SB/547/07 (12/07)</i>	<i>Modificación 2</i>	<i>ASFI/187/13 (07/13)</i>	<i>Modificación 9</i>	<i>Capítulo VIII</i>
	<i>ASFI/002/09 (05/09)</i>	<i>Modificación 3</i>	<i>ASFI/205/13 (11/13)</i>	<i>Modificación 10</i>	<i>Sección 7</i>
	<i>ASFI/053/10 (10/10)</i>	<i>Modificación 4</i>	<i>ASFI/271/14 (09/14)</i>	<i>Modificación 11</i>	<i>Página 2/2</i>
	<i>ASFI/054/10 (10/10)</i>	<i>Modificación 5</i>	<i>ASFI/290/15 (03/15)</i>	<i>Modificación 12</i>	
	<i>ASFI/074/11 (06/11)</i>	<i>Modificación 6</i>			

SECCIÓN 8: SERVICIOS AL SECTOR PÚBLICO

Artículo 1º - (Reglamentos y manuales) La entidad supervisada que preste servicios al sector público debe contar con políticas, manuales, reglamentos y procedimientos operativos específicos para la prestación de este tipo de servicios.

Artículo 2º - (Control interno) La entidad supervisada que preste servicios al sector público, debe contar con procedimientos específicos de control interno para la prestación del mismo.

Artículo 3º - (Puntos de atención financiera) La entidad supervisada que preste servicios al sector público, debe informar a sus clientes y usuarios, tanto públicos como privados, los PAF en los que presta este tipo de servicios.

Artículo 4º - (Apertura de PAF que brinden servicio al sector público) La entidad supervisada que desee realizar la apertura de PAF que brinden servicios al sector público, deben tomar en cuenta el tamaño de la misma, con relación al volumen de operaciones que serán brindados en el mismo.

Artículo 5º - (PAF que brinden servicios al sector público) Los PAF en los que la entidad supervisada preste servicios al sector público, igualmente deben cumplir con todo lo requerido en el presente Reglamento. En el caso que dichos PAF, por sus características particulares, no puedan cumplir con lo establecido en la Sección 2, Artículo 1º, Numeral 4, Inciso a) – ii del presente Reglamento, así como lo establecido en el Artículo 2º, Sección 2, del Reglamento para la Atención en Cajas contenido en la RNSF, la entidad supervisada deberá remitir un informe del Gerente General refrendado por el Auditor Interno, en el cual detalle y fundamente las causas por las cuales el PAF no podrá cumplir con lo establecido en dichas normativas.

ASFI analizará el informe remitido y en caso de no existir observaciones, en un plazo de diez (10) días hábiles de recibido el informe, comunicará su no objeción al respecto.

Sin embargo, la entidad supervisada que brinde servicios al sector público deberá prever las características técnicas, operativas y de infraestructura, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento para la Atención en Cajas contenido en la RNSF y el presente Reglamento.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO I°, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII
ANEXO II: FORMULARIO PARA APERTURA Y CESE
DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Punto de Atención Financiera de una entidad supervisada, ubicado en un espacio físico compartido por una entidad financiera con licencia de funcionamiento o certificado de adecuación.

ENTIDAD:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

ACCIÓN:

Tipo de acción (Apertura o cese de prestación de servicios de local compartido):

Justificación de la acción:

LOCALIZACIÓN:

1. Departamento:

2. Ciudad o localidad:

3. Dirección:

4. Teléfono:

5. Latitud y longitud de georeferenciación

6. Nombre de la Entidad Financiera con Licencia de Funcionamiento o Certificado de Adecuación en la que está instalado el local compartido:

CARACTERÍSTICAS (no aplica en el caso de cese de prestación de servicios de local compartido)

Medidas de seguridad instaladas de acuerdo al Reglamento de Seguridad Física: (Descripción breve)

Días y Horarios de atención:

Operaciones y Servicios Financieros habilitados:

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS

Auditor Interno

Gerente General

Nota: La información reportada en el presente Anexo, conlleva el carácter de declaración jurada de las personas que lo suscriben, para todos los efectos, de conformidad con el Artículo 1322º del Código Civil y el Artículo 426º del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsoedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente. La extensión del presente anexo no debe ser superior a dos páginas.

SECCIÓN 4: MEDIDAS ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD FÍSICA

Artículo 1º - (Medidas específicas) La entidad supervisada, adicionalmente a lo establecido en la Sección 3 del presente Reglamento, debe implementar las medidas de seguridad específicas contenidas en la presente Sección.

Las oficinas externas y feriales, se regirán por lo establecido en el Artículo 5º de la presente Sección.

Artículo 2º - (Oficinas centrales o sucursales) La entidad supervisada en función al nivel de riesgo al que se encuentran expuestas su oficina central y sucursales, debe implementar mínimamente las siguientes medidas específicas de seguridad física:

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Equipos de Atesoramiento			
Bóveda Principal	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bóveda Auxiliar	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-
Caja Fuerte Auxiliar		<input checked="" type="checkbox"/>	
Puertas de Acceso Áreas de Exclusión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por ventanilla	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por área de ventanillas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Personal de Vigilancia			
Un (1) Policía de Seguridad o un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Dos (2) Policias de Seguridad	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> = Indispensable	<input type="checkbox"/> = No indispensable		

Adicionalmente, la entidad supervisada debe contar al menos con un (1) policía de seguridad o un (1) guardia privado por cada puerta de acceso a la oficina central o sucursal, en correlación a lo dispuesto en el Artículo 5º de la Sección 3 del presente Reglamento.

Las oficinas centrales o sucursales que no manipulen material monetario y/o valores en sus instalaciones, no están obligadas a contar con equipos de atesoramiento.

Artículo 3º - (Agencias fijas) La entidad supervisada en función al nivel de riesgo al que se encuentran expuestas sus agencias fijas debe implementar mínimamente las siguientes medidas específicas de seguridad física:

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Equipos de Atesoramiento			
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Caja Fuerte Auxiliar	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Puerta de Acceso Áreas de Exclusión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por ventanilla	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por área de ventanillas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Personal de Vigilancia			
Un (1) Policía de Seguridad	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Un (1) Policía de Seguridad o Un (1) Guardia Privado	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-

= Indispensable - = No indispensable

Artículo 4º - (Agencia móvil) La entidad supervisada debe implementar en sus agencias móviles, las medidas de seguridad física señaladas en el Reglamento Operativo para las Empresas Privadas de Vigilancia, en lo referido a Banca Móvil.

Artículo 5º - (Oficina externa y oficina feria) En función al tipo de operaciones que realizan y el nivel de riesgo al que se encuentran expuestas las oficinas externas y feriales, la entidad supervisada determinará la implementación de sistemas de alarma, monitoreo y condiciones para la instalación de ventanillas, según corresponda, a lo señalado en la Sección 3 del presente Reglamento.

Adicionalmente, de acuerdo al volumen del material monetario que circule en los PAF, la entidad supervisada debe contar con equipos de atesoramiento para el adecuado resguardo de los activos, así como con personal de vigilancia, para la protección de la integridad física de las personas que se encuentran en sus instalaciones.

Artículo 6º - (Ventanilla de cobranza) La entidad supervisada en función al nivel de riesgo al que se encuentran expuestas sus ventanillas de cobranza, debe contar al menos con el siguiente personal de vigilancia:

- a) Un (1) policía de seguridad, cuando la ventanilla de cobranza sea identificada con un nivel de riesgo alto en correlación al Artículo 5º de la Sección 3 del presente Reglamento;
- b) Un (1) policía de seguridad o un (1) guardia privado cuando la ventanilla de cobranza sea identificada con un nivel de riesgo medio o bajo.

Cuando la ventanilla de cobranza se encuentre instalada en instituciones públicas o privadas que cuenten con personal de vigilancia, la entidad supervisada podrá suscribir convenios para compartir el servicio de vigilancia, siendo responsabilidad de la entidad supervisada velar por el cumplimiento de las tareas establecidas en el manual de funciones del personal de vigilancia aprobado por las instancias correspondientes.

Artículo 7º - (Corresponsales financieros y no financieros) La entidad financiera contratante de la Corresponsalía, es responsable de velar por el cumplimiento de las medidas de seguridad física generales y específicas contenidas en el presente Reglamento, según corresponda al tipo de corresponsal y en función al nivel de riesgo y tipo de operaciones realizadas en los puntos de atención contratados.

Artículo 8º - (Cajero automático) Para la instalación y funcionamiento de cajeros automáticos, independientemente si estos son internos o externos, la entidad de intermediación financiera debe cumplir con los siguientes requerimientos mínimos:

- a) **Medidas de seguridad física del cajero automático externo:** Los cajeros automáticos externos deben contar con una de las siguientes medidas de seguridad:
- 1) Ser instalado en recinto;
 - 2) Contar con personal de vigilancia si no cuenta con recinto.
- a.1 **Cajero automático con recinto:** Los recintos en los que se encuentran instalados los cajeros automáticos, debe contar con:
- i. Vidrios templados y/o laminados que permitan observar el interior del recinto, desde el exterior y viceversa, para detectar eventuales amenazas, sea contra la máquina o contra el usuario;
 - ii. El vidrio a utilizarse en las puertas de ingreso, así como aquel que forme parte de la estructura del recinto de los cajeros automáticos, debe ser templado y/o laminado;
 - iii. La puerta de acceso debe contar con un dispositivo de cierre interno, de tipo mecánico, que impida el acceso de terceros al interior del recinto cuando el usuario se encuentre operando el cajero automático.
- a.2 **Cajero automático sin recinto:** La entidad supervisada debe contratar personal de vigilancia, ya sea un policía de seguridad o guardia privado y habilitar casetas según lo establecido en el Artículo 4°, Sección 3, del presente Reglamento.
- b) **Círculo cerrado de televisión:** La entidad supervisada debe instalar una cámara en el interior del cajero automático que permita captar las imágenes de los tarjetahabientes al momento de realizar la operación, no debiendo dirigir la cámara hacia el teclado de los cajeros. De la misma manera, la entidad supervisada podrá instalar una cámara exterior, para la vigilancia del perímetro externo para cajeros automáticos con recinto identificados con riesgo alto;
- c) **Dispositivos de seguridad:** Los cajeros automáticos internos o externos deben contar con dispositivos que permitan privacidad en el registro de operaciones de los clientes o usuarios de tarjetas de débito o crédito. Los dispositivos mínimos de seguridad son los siguientes:
- 1) **Pantalla.** Debe estar instalada en ángulos apropiados o contar con medidas antirreflectantes, que eviten que la acción del reflejo del sol afecte la privacidad de operación por parte del usuario;
 - 2) **Iluminación.** El espacio donde se encuentra ubicado el cajero automático, debe estar adecuadamente iluminado;

- 3) **Protector de teclado.** Todos los cajeros automáticos deben contar con protectores de teclado para evitar que durante el marcado de la clave, esta pueda ser vista por terceras personas;
 - 4) **Equipo anti – skimming.** El cajero automático debe contar con equipos anti – skimming en la ranura de ingreso de la tarjeta para garantizar las operaciones de los tarjetahabientes;
 - 5) **Accesorios.** Los cajeros automáticos deben contar con accesorios adicionales de aseo y decoración y deben prevenir, desde su diseño e instalación, la comisión de actos de vandalismo a través de elementos de cierre y fijación, que eviten su retiro o la instalación de artefactos explosivos.
- d) **Elementos disuasivos y teléfonos de información:** Los cajeros automáticos deben contar con carteles y señales que anuncien que el cajero automático cuenta con medidas de seguridad, así como con los números telefónicos de emergencia para comunicarse con la Entidad Supervisada a la que pertenecen y con la empresa de liquidación y compensación de tarjetas de pago; estos números deben ser de fácil identificación tanto en el ambiente del recinto como en la pantalla del cajero automático;
 - e) **Cerradura de la caja fuerte:** La puerta de la caja fuerte del cajero automático, debe poseer un mecanismo adicional a la cerradura que permita el bloqueo automático de ésta ante un incidente de seguridad física;
 - f) **Anclaje:** El cajero automático debe encontrarse sólidamente anclado al piso;
 - g) **Protección del cableado:** Todo el cableado para el funcionamiento del cajero automático y el sistema de alarmas deben estar debidamente protegidos para evitar posibles accidentes o actos de sabotaje, debiendo inclusive proteger los compartimientos del sistema de comunicación.

Artículo 9º - (Casas de cambio) Las Casas de Cambio con Personalidad Jurídica, deben identificar el nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física al que se encuentran expuestas su oficina central y agencias de cambio de acuerdo a lo establecido en el Artículo 2º, Sección 2 del presente Reglamento e implementar mínimamente las medidas específicas de seguridad física, señaladas a continuación:

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Equipos de Atesoramiento			
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Personal de Vigilancia			
Un (1) Policía de Seguridad	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Un (1) Policía de Seguridad o Un (1) Guardia Privado	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-

= Indispensable

- = No indispensable

Artículo 10º - (Empresas de giro y remesas de dinero) Las Empresas de Giro y Remesas de Dinero, deben identificar el nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física al que se

encuentran expuestos sus puntos de atención financiero de acuerdo a lo establecido en el Artículo 2º, Sección 2, del presente Reglamento e implementar mínimamente las medidas específicas de seguridad física, señaladas a continuación:

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Equipos de Atesoramiento			
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Personal de Vigilancia			
Un (1) Policía de Seguridad	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Un (1) Policía de Seguridad o Un (1) Guardia Privado	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-

= Indispensable - = No indispensable

Artículo 11º - (Empresas de transporte de material monetario y valores) La Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores (ETM) que brinda servicio al Sistema Financiero o la Entidad de Intermediación Financiera con servicio propio de transporte de material monetario y valores (ESPT), debe cumplir con las medidas de seguridad señaladas en el Reglamento Operativo para Empresas Privadas de Vigilancia, para la prestación de sus servicios.

Adicionalmente, la ETM que realiza la custodia de material monetario y valores en sus oficinas, determinará la implementación de equipos de atesoramiento, ambientes específicos para el procesamiento de efectivo (cuando corresponda), sistemas de alarmas, monitoreo y dotación de personal, en función a lo establecido en la Política de Seguridad Física aprobada por el Directorio u Órgano equivalente considerando el nivel de riesgo.

Finalmente, la entidad supervisada para realizar el transporte de material monetario y/o valores entre localidades que no sean ciudades capitales de departamento, debe implementar las medidas de seguridad física que considere necesarias en función a los riesgos asociados al traslado de material monetario y/o valores a dichas áreas, tomando en cuenta al menos los siguientes aspectos:

- a) Preservación de la seguridad de la vida de las personas;
- b) Accesibilidad a la localidad;
- c) Zonas geográficas de riesgo identificadas por la autoridad competente en temas de seguridad ciudadana;
- d) Montos o valor de material monetario y/o valores a ser trasladado.

Artículo 12º - (Local compartido) La entidad supervisada, en función al tipo de servicios que realice y el nivel de riesgo al que se encuentra expuesto el local compartido, determinará la implementación de medidas de seguridad, en el marco de lo dispuesto en la Sección 3 del presente Reglamento, de conformidad al acuerdo establecido con la entidad financiera que le comparte el espacio físico.