



**CIRCULAR ASFI/ 476 /2017**  
La Paz, **17 AGO. 2017**

**Señores**

**Presente**

**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES, AL REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA Y AL REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**

**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 PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA** y al **REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**, contenidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), de acuerdo al siguiente detalle:

**1. Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales:**

**1.1. Sección 1: Aspectos Generales**

En el Artículo 3° "Definiciones", se efectúan precisiones sobre "Agencia móvil" y se incorpora la definición de "Zona rural".

En el Artículo 5° "Puntos de atención financiera y puntos promocionales", antes denominado "Puntos de atención financiera y puntos promocionales autorizados", se especifica que las entidades supervisadas con Licencia de Funcionamiento pueden habilitar Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, en zonas rurales y urbanas del territorio nacional.

FCAC/AGL/FSM/SMA/SCC

Pág. 1 de 5



Se incluye el Artículo 6° "Clasificación de PAF por zonas rurales y urbanas", a efectos de establecer que los Puntos de Atención Financiera (PAF), se clasifican, según su ubicación en zonas rurales y urbanas, en conformidad a la lista publicada en el sitio web de la Red Supernet de ASFI, únicamente para fines de regulación del sistema financiero.

Se incorpora el Artículo 7° "PAF en zonas rurales", con el propósito de establecer lineamientos sobre los Puntos de Atención Financiera ubicados en zonas rurales y los servicios financieros que se deben prestar en dichas zonas.

## 1.2. Sección 2: Oficina Central, Sucursales y Agencias

Se incluye, en el Artículo 1° "Solicitud de apertura de sucursales o agencias", antes denominado "Trámite de apertura de sucursales o agencias", la referencia normativa al Anexo 13 sobre los requisitos documentales a ser presentados por las entidades supervisadas que soliciten la apertura de Sucursales, Agencias Fijas o Móviles, en zonas rurales.

En el Artículo 5° "Cambio de lugares de atención de la agencia móvil", se precisa que cuando la agencia móvil cambie los lugares de atención, la entidad supervisada previamente debe remitir una comunicación escrita a ASFI, mencionando la nueva ruta que considere el departamento y el(los) nuevo(s) municipio(s) y/o localidad(es).

## 1.3. Sección 7: Otras Disposiciones

En el Artículo 3° "Reportes de información", se especifica que la entidad supervisada debe registrar los horarios de atención de los mismos en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado.

## 1.4. Anexo 1: Formulario para apertura de Sucursales

En nota al pie del formulario, se aclara que en el caso de instalación de sucursales en municipios con nula cobertura, la sección referida a "justificación económico financiera", tiene un carácter más informativo que de justificación.

## 1.5. Anexo 2: Formulario para apertura de Agencias

En el apartado de "Información General", se habilitan campos para que las entidades especifiquen sobre las dimensiones del vehículo de la agencia móvil, indicando su distribución por cada área de trabajo, así como los días y horarios de atención de la agencia móvil, por departamento, municipio y localidad.

FCAC/AGL/FSM/SM/SCC

Pág. 2 de 5



**1.6. Anexo 8: Formulario para apertura, cierre o traslado de punto corresponsal financiero o no financiero**

Se complementa en la sección de competencias, las operaciones de "otros servicios" que realizan las Empresas de Servicios Financieros Complementarios.

**1.7. Anexo 13: Requisitos para la apertura de Sucursales, Agencias Fijas y Agencias Móviles, en zonas rurales**

Se incorporan los requisitos documentales, operativos, de infraestructura y otros requisitos que las Entidades de Intermediación Financiera y Empresas de Servicios Financieros Complementarios con licencia de funcionamiento deben presentar a ASFI, para la apertura de Sucursales, Agencias Fijas y Agencias Móviles, en zonas rurales.

**2. Reglamento para la Gestión de Seguridad Física**

**2.1. Sección 1: Aspectos Generales**

Se incorpora la definición de "Zona rural", con base en lo dispuesto en el Glosario de Términos Financieros del Sistema Financiero de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

**2.2. Sección 2: Gestión de Seguridad Física**

En el Artículo 2° "Nivel de riesgo", se especifica que la entidad supervisada debe clasificar el nivel de riesgo de sus PAF, que están ubicados en zonas rurales y urbanas.

En el Artículo 3° "Políticas", se precisa que las entidades supervisadas que cuenten con Puntos de Atención Financiera ubicados en zonas rurales, deben contar con políticas de seguridad física específicas, que consideren las características y condiciones de estas zonas, así como a los servicios financieros que se presten.

En el Artículo 12° "Transporte de material monetario y valores por cuenta propia", se incluye un párrafo, a efectos de normar que en casos de transporte de material monetario y valores a los Puntos de Atención Financiera en zonas rurales, la entidad supervisada debe incorporar en su informe, la evaluación de riesgos concernientes a la localidad donde están instalados los citados PAF.

FCAC/AGL/FSM/SMA/SCC

Pág. 3 de 5



### 2.3. Control de Versiones

Se incluye el cuadro "Control de Versiones", que contempla el número y fecha de la Circular Normativa con la que se comunicó la última actualización de cada sección y cada anexo.

## 3. Reglamento para el Tiempo de Atención al Consumidor Financiero en las Entidades Supervisadas

### 3.1. Sección 1: Aspectos Generales

En el Artículo 3° "Definiciones", se incluyen la "Clasificación de puntos de atención financiera rurales" y la "Zona rural".

### 3.2. Sección 2: Tiempo de Atención en las Entidades Supervisadas

En el Artículo 1° "Tiempo mínimo de atención", se complementa el nomen juris con las palabras "en zonas urbanas y rurales", a efectos de especificar el tiempo de atención que mínimamente deben prestar los PAF ubicados en zonas rurales, determinando además que dichos horarios deben obedecer a la dinámica de las zonas donde operen.

En el Artículo 6° "Publicación de los horarios", se especifica que la entidad supervisada debe informar sobre los horarios de atención de sus PAF en zonas rurales en sus instalaciones, en lugares visibles y otros medios de comunicación pertinentes.

Se incorpora el Artículo 10° "Modificación temporal del horario de atención en situaciones especiales", a efectos de permitir que las Entidades de Intermediación Financiera, puedan reducir el horario de atención al público en sus Puntos de Atención Financiera, únicamente en situaciones especiales, por periodos no mayores a tres (3) días hábiles, lo cual no implicará la modificación definitiva del horario de atención ya definido.

### 3.3. Control de Versiones

Se incluye el cuadro "Control de Versiones", que contempla el número y fecha de la Circular Normativa con la que se comunicó la última actualización de cada sección y cada anexo.

FCAC/AGL/FSM/SMA/SCC

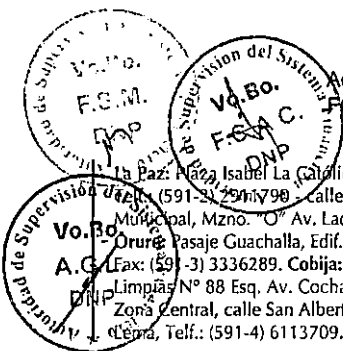
Pág. 4 de 5



Las modificaciones anteriormente descritas, se incorporan en el Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física y en el Reglamento para el Tiempo de Atención al Consumidor Financiero en las Entidades Supervisadas, contenidos en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1°, en el Capítulo III, Título VII, Libro 3° y en el Capítulo IV, Título I, Libro 4°, respectivamente, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Atentamente.

**Lenny Tatiana Valdivia Bautista**  
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.l.  
Autoridad de Supervisión  
del Sistema Financiero



Adj.: Lo Citado  
FCAC/AGL/FSM/SMA/SCC

Pág. 5 de 5

La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telfs.: (591-2) 2174444 - 2431919, Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 (Oficina Central) - Av. Arce Edificio Multicine N° 2631 Piso 2, Telf.: (591-2) 2501798 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo, Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf.: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118. El Alto: Urbanización Villa Bolívar Municipal, Mzno. "O" Av. Ladislao Cabrera N° 15 (Cruce Villa Adela) - Telf.: (591-2) 2821464. Potosí: Plaza Alonso de Ibañez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 • Telf.: (591-2) 6230858. Oruro: Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telfs.: (591-2) 5117706 - 5112468. Santa Cruz: Av. Irala N° 585 • Of. 201, Casilla N° 1359, Telf.: (591-3) 3336288, Fax: (591-3) 3336289. Cobija: Zona Barrio Mapajo Av. Chelío Luna Pizarro entre Av. Ismael Montes y calle Madre de Dios - Telf.: (591-3) 8424841. Trinidad: Zona Central, calle Manuel Limpias N° 88 Esq. Av. Cochabamba - Telf./Fax: (591-3) 4629659. Cochabamba: Av. Salamanca Esq. Lanza, Edif. CIC, Piso 4 • Telf.: (591-4) 4584505, Fax: (591-4) 4584506. Sucre: Zona Central, calle San Alberto N° 66 Esq. calle España • Telfs.: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774, Fax: (591-4) 6439776. Tarija calle Junín N° 0451, entre 15 de Abril y Virgilio Gómez, Telf.: (591-4) 6113709. Línea gratuita: 800 103 103 • Sitio web: [www.asfi.gob.bo](http://www.asfi.gob.bo) • Correo electrónico: [asfi@asfi.gob.bo](mailto:asfi@asfi.gob.bo)



RESOLUCIÓN ASFI/ 961 /2017  
La Paz, 17 AGO. 2017

**VISTOS:**

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, el Decreto Supremo N° 3033 de 28 de diciembre de 2016, las Resoluciones SB N° 027/99, SB N° 072/05, ASFI N° 542/2012, ASFI/215/2016, ASFI/222/2016 y ASFI/914/2017 de 8 de marzo de 1999, 16 de junio de 2005, 17 de octubre de 2012, 28 y 30 de marzo de 2016 y 2 de agosto de 2017, respectivamente, el Informe ASFI/DNP/R-148966/2017 de 8 de agosto de 2017, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA** y al **REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS** 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 párrafo 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 (ASFI).

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.

FCAC/AGL/FSM/MMV

Pág. 1 de 7



Que, el parágrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que: *"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"*.

Que, el Artículo 16 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que: *"La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la presente 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° 20902 de 25 de enero de 2017, el señor Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia designó a la Dra. Lenny Tatiana Valdivia Bautista como Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

#### CONSIDERANDO:

Que, el inciso t), parágrafo I del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece entre las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), el emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para aplicación de las entidades financieras.

Que, el Artículo 101 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros determina lo siguiente:

- "I. El sistema financiero debe estructurar productos y servicios financieros rurales con el objetivo de promover el desarrollo rural integral sustentable, priorizando el fomento a la producción agropecuaria, piscícola y forestal maderable y no maderable, al sano aprovechamiento, transformación, industrialización y comercialización de los recursos naturales renovables y todos los emprendimientos económicos comunitarios y asociativos.*
- II. Los servicios financieros rurales deben promover y fortalecer las organizaciones económicas productivas rurales, artesanos, cooperativas, asociaciones de productores, y micro, pequeñas y medianas empresas comunitarias agropecuarias, piscícolas y forestales maderables y no maderables de acuerdo a su identidad cultural y productiva.*
- III. Las entidades de intermediación financiera deberán instaurar un régimen de ahorro y crédito dirigido a las familias rurales, junto con otros servicios financieros*

FCAC/AGL/FSM/MMV

Pág. 2 de 7



*relacionados y complementarios, aplicando tecnologías financieras especializadas para estos sectores, reconociendo las prácticas del ámbito rural no convencionales".*

Que, el Artículo 105 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros estipula que: *"La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI diferenciará los requisitos documentales, de infraestructura y operativos, como también la normativa regulatoria prudencial para la instalación de sucursales, agencias u otros puntos de atención financiera, para la prestación de servicios financieros convencionales y no convencionales en zonas rurales. La normativa también deberá establecer los horarios de atención al público en zonas rurales de acuerdo a la dinámica de las actividades rurales".*

Que, el párrafo I del Artículo 108 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que: *"Las entidades financieras cumplirán los horarios de atención al público establecidos por la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, según las características de la actividad económica de las zonas donde operen. Cualquier excepción sólo procederá por causas de fuerza mayor, las que serán justificadas ante la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI".*

Que, el Glosario de Términos Financieros del Sistema Financiero, anexo a la Ley N° 393 de Servicios Financieros, prevé la siguiente definición de "Zona Rural": *"Espacio geográfico del territorio boliviano, que no incluye las zonas urbanas y peri urbanas, en el que se desarrolla predominantemente actividad agropecuaria, bajo la forma de vida comunitaria de las familias que habitan en ella".*

Que, el Artículo 6 del Decreto Supremo N° 3033 de 28 de diciembre de 2016, estipula que: *"La expansión de la cobertura geográfica de los servicios financieros a través de la instalación de puntos de atención financiera en los municipios del país, se efectuará a través del establecimiento de metas anuales de expansión (...)".*

Que, mediante Resolución SB N° 027/99 de 8 de marzo de 1999, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia la Recopilación de Normas para Bancos, Entidades Financieras y Empresas de Servicios Auxiliares, denominada al presente Recopilación de Normas para Servicios Financieros, que incorporó el ahora **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, contenido en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1° del citado compilado normativo.

Que, con Resolución ASFI/914/2017 de 2 de agosto de 2017, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo anterior.

FCAC/AGL/FSM/MMV

Pág. 3 de 7





Que, con Resolución ASFI N° 542/2012 de 17 de octubre de 2012, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD FÍSICA**, contenido en el Capítulo III, Título VII, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, con Resolución ASFI/222/2016 de 30 de marzo de 2016, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo anterior.

Que, mediante Resolución SB N° 072/05 de 16 de junio de 2005, la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó el Reglamento para el Horario de Atención al Público en las Entidades Financieras, ahora denominado **REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**, contenido al presente en el Capítulo IV, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, con Resolución ASFI/215/2016 de 28 de marzo de 2016, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo anterior.

#### CONSIDERANDO:

Que, tomando en cuenta que el Decreto Supremo N° 3033 de 28 de diciembre de 2016, estableció disposiciones sobre la cobertura geográfica de los servicios financieros a nivel de municipios y siendo que las agencias móviles brindan atención de acuerdo a una ruta determinada y no en un lugar fijo, es pertinente complementar en el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, las disposiciones sobre las agencias móviles, para que las mismas establezcan una ruta que incluya uno o varios municipios de un departamento.

Que, conforme la definición de "Zona Rural", contenida en el Glosario de Términos Financieros del Sistema Financiero de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF) y a efectos de diferenciar la clasificación de los Puntos de Atención Financiera (PAF), ubicados en zonas urbanas y rurales, es pertinente incluir en el Reglamento citado en el párrafo anterior, en el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA** y en el **REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**, dicha definición.

Que, en el marco de lo establecido en los artículos 101 y 105 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, referidos a la prestación de servicios financieros en áreas rurales y la obligación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), de diferenciar los requisitos documentales, de infraestructura y operativos, así como

FCAC/AGL/FSM/MMV

Pág. 4 de 7



la normativa para la instalación de Puntos de Atención Financiera en zonas rurales y tomando en cuenta la "Clasificación de Municipios Urbanos y Rurales" publicada en el sitio web de la Red Supernet de ASFI, la cual fue elaborada con base en la definición de "Zona Rural", contenida en el Glosario de Términos Financieros del Sistema Financiero de la LSF, es pertinente incluir disposiciones en el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, que establezcan sobre la clasificación de los Puntos de Atención Financiera, según su ubicación en zonas rurales y urbanas, de los servicios financieros a prestar en zonas rurales y los requisitos para la apertura de PAF en dichas zonas.

Que, en concordancia con lo dispuesto en los artículos 4° y 5° de la Sección 2 del **REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**, que establecen la obligación de las entidades supervisadas de registrar en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado, los horarios de atención de todos sus PAF, corresponde precisar en el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, sobre el registro de los horarios de atención de los mismos en el citado módulo.

Que, debido a que los requisitos previstos en el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES** para la apertura de Agencia Móvil referidos a la "Especificación de las dimensiones del vehículo, indicando su distribución por cada área de trabajo" y "Por departamento, la localidad, los días y los horarios de atención de la agencia móvil", mantienen un carácter informativo, corresponde modificar el Anexo 2 "Formulario para Apertura de Agencias", contenido en el mencionado Reglamento, incorporando campos específicos que permitan a las entidades supervisadas suministrar dicha información.

Que, toda vez que en el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, se incorporan directrices sobre la clasificación de los Puntos de Atención Financiera, en zonas rurales y urbanas, corresponde precisar en el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, que el nivel de riesgo de todos los Puntos de Atención Financiera, debe considerar su clasificación, según su ubicación, en zonas rurales y urbanas, además de establecer que las entidades que instalen Puntos de Atención Financiera en zonas rurales, deben contar con políticas de seguridad física y estructura organizacional, que se adecúen a las características y condiciones de las zonas rurales, así como a los servicios financieros que se presten.

Que, debido a las particularidades y características de las zonas rurales donde se instalen PAF y tomando en cuenta la permisión para que las Entidades de Intermediación Financiera realicen el transporte de material monetario y valores por

FCAC/AGL/FSM/MMV

Pág. 5 de 7



cuenta propia ante la ausencia de la prestación del servicio por parte de una Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, la obligación de la entidad supervisada de evaluar los riesgos concernientes a la localidad, donde se encuentren instalados dichos Puntos de Atención Financiera.

Que, en sujeción a lo dispuesto en el Artículo 105 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, en lo que respecta a que la normativa establecerá los horarios de atención al público en zonas rurales de acuerdo a la dinámica de las actividades rurales y con base en lo determinado por esta Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en cuanto al tiempo de atención mínimo en zonas rurales, corresponde regular dichos criterios en el **REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**.

Que, conforme lo evaluado por ASFI, en lo relativo a la clasificación de municipios urbanos y rurales, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**, la definición de "Clasificación de puntos atención financiera rurales".

Que, debido a que en la práctica las entidades supervisadas utilizan diferentes medios de comunicación para transmitir información sobre los horarios de atención al público de sus PAF en las zonas rurales, corresponde precisar en el **REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**, la posibilidad de que las entidades supervisadas, publiquen a través de otros medios de comunicación, dichos horarios.

Que, en conformidad a lo previsto en el párrafo I del Artículo 108 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, en lo referido a la procedencia de las excepciones en la aplicación de los horarios de atención al público, por causas de fuerza mayor, justificadas ante ASFI, corresponde incluir en el Reglamento citado en el párrafo anterior, disposiciones y condiciones que permitan a las entidades supervisadas modificar temporalmente el mencionado horario.

#### CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-148966/2017 de 8 de agosto de 2017, se determinó la pertinencia de aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA** y al **REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS** contenidos en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1°, en el Capítulo III, Título VII, Libro 3° y en el Capítulo IV, Título I, Libro 4°, respectivamente, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

FOAC/AGL/FSM/MMV

Pág. 6 de 7



**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 y demás normativa conexas y relacionadas.

**RESUELVE:**

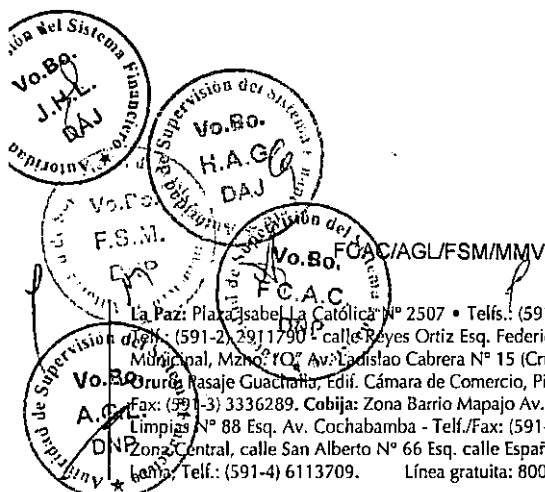
**PRIMERO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, contenido en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente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

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

**TERCERO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**, contenido en el Capítulo IV, Título I, 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 Tatiana Valdivia Bautista  
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.  
Autoridad de Supervisión  
del Sistema Financiero



## ***CAPÍTULO VIII: REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES***

### ***SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES***

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

**Artículo 2° - (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 (ASFI), 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 ASFI.

**Artículo 3° - (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):** Espacio físico habilitado por 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 N° 393 de Servicios Financieros (LSF), de acuerdo a lo establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Los tipos de PAF para que una entidad supervisada realice sus operaciones o preste servicios, según corresponda, son los siguientes:

- 1. **Agencia fija (AF):** Punto de atención financiera ubicado en un local fijo y que depende funcionalmente 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

Dentro de este tipo de punto de atención financiera también se consideran las agencias fijas de las Empresas de Servicios Financieros Complementarios que pueden o no prestar servicios al público, de acuerdo a la naturaleza de sus operaciones y servicios permitidos.

2. **Agencia móvil (AM):** Punto de atención financiera, que realiza sus operaciones o presta sus servicios, al interior de un vehículo blindado estableciendo una ruta que incluye uno o varios municipios de un departamento 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 que permite a los clientes y/o usuarios de servicios financieros, mediante la operación de una máquina dedicada al efecto, 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, constituido como el domicilio legal de una entidad supervisada, que puede realizar cualquiera de las operaciones y servicios autorizados a la misma, en el que se podrá o no atender al público. Consolida contablemente todas las operaciones de la entidad supervisada;
6. **Oficina externa (OE):** Punto de atención financiera, ubicado en entidades públicas, empresas o negocios privados, con el objeto de:
  - i. Prestar servicios de depósitos y retiros de cuentas;
  - ii. Recibir pagos de créditos;
  - iii. Pagar a funcionarios públicos;
  - iv. Comprar y vender monedas extranjeras;
  - v. Pagar rentas y bonos;
  - vi. Prestar servicios de cobranza a clientes y/o usuarios por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas;
  - vii. Realizar la carga y efectivización del dinero electrónico almacenado en la billetera móvil;
  - viii. Prestar servicios de giros y emitir órdenes de pago exigibles en el país o en el extranjero.

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

En municipios con nivel bajo o nulo de cobertura geográfica de servicios financieros, la oficina externa podrá, además otorgar créditos y abrir cuentas en caja de ahorro o cuentas de pago.

7. **Oficina ferial (OF):** Punto de atención financiera que se instala en ferias, con el objeto de prestar servicios a clientes y/o usuarios. La oficina ferial puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad supervisada. Las oficinas feriales se clasifican en:
    - i. **Oficina ferial con atención recurrente:** Oficina ferial que se instala en ferias recurrentes que funcionan determinado(s) día(s) de la semana durante el año, bajo la recurrencia que la entidad determine;
    - ii. **Oficina ferial con atención temporal:** Oficina ferial que se instala en ferias que tienen una duración temporal, por un periodo definido.
  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 con Personalidad Jurídica que cuenten con licencia de funcionamiento.
  9. **Punto Corresponsal no financiero (PCNF):** Punto de atención financiera, que realiza sus operaciones o presta sus servicios a través de una persona natural o jurídica legalmente constituida que no realiza actividades de intermediación financiera ni de servicios financieros complementarios;
  10. **Sucursal (SU):** Punto de atención financiera que depende directamente de su oficina central y se constituye en un centro de información contable independiente, que debe consolidar la información contable de los demás puntos de atención financiera del departamento en el que se encuentra instalada. La sucursal puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad;
  11. **Ventanilla de cobranza (VC):** Punto de atención financiera, instalado al interior de entidades públicas o empresas privadas, con el único objeto de prestar servicios de cobranza por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas.
- f. **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, contingentes, 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;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- ii. **Punto promocional móvil:** Punto promocional que funciona al interior de un vehículo u otro medio de transporte móvil;
- iii. **Punto promocional ferial:** Punto promocional instalado en ferias temporales, por un periodo de días determinados.
- g. **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;
- h. **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. **Zona rural:** Espacio geográfico del territorio boliviano, que no incluye las zonas urbanas y peri urbanas, en el que se desarrolla predominantemente actividad agropecuaria, bajo la forma de vida comunitaria de las familias que habitan en ella.

**Artículo 4º - (Identificación)** Los puntos de atención financiera y puntos promocionales, deben ser fácilmente identificables y visibles por los clientes y/o 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 de presente Reglamento.

Cuando el punto de atención financiera o punto promocional se encuentre ubicado en entidades públicas o empresas privadas, debe estar físicamente separado y diferenciado del resto de la entidad pública o privada en la cual se encuentra.

La entidad supervisada debe asignar a cada PAF y PP fijo un número de identificación único, secuencial (de uno adelante), de cuatro (4) dígitos como máximo, que permita identificarlo de manera unívoca.

La información señalada debe ser complementada con la georeferenciación (longitud y latitud), de cada uno de sus PAF, de acuerdo al "Manual de Georeferenciación de los Puntos de Atención Financiera" de ASFI.

**Artículo 5º - (Puntos de atención financiera y puntos promocionales)** Las entidades supervisadas con licencia de funcionamiento, pueden habilitar los siguientes puntos de atención financiera y puntos promocionales, en zonas rurales y urbanas, en el marco de la LSF y Reglamentación específica de acuerdo al tipo de entidad supervisada, conforme la siguiente tabla:



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

Entidad Supervisada	Punto de Atención Financiera										PP (12)
	OC (1)	SU (2)	AF (3)	AM (4)	CA (5)	PCF/ PCNF (6 y 7)	OE (8)	OF (9)	VC (10)	LC (11)	
Banco de Desarrollo Productivo	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Banco Público	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Banco Múltiple	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Banco PYME	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Entidad Financiera de Vivienda	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
CAC Abierta o Societaria	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Institución Financiera de Desarrollo	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Buró de Información	√	√	√							√	√
Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores	√	√	√								√
Empresa de Servicios de Pago Móvil	√	√	√	√	√	√	√	√		√	√
Empresa de Arrendamiento Financiero	√	√	√	√				√		√	√
Almacén General de Depósito	√	√	√							√	√
Casa de Cambio con Personalidad Jurídica	√	√	√								

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

Entidad Supervisada	Punto de Atención Financiera										PP (12)
	OC (1)	SU (2)	AF (3)	AM (4)	CA (5)	PCF/ PCNF (6 y 7)	OE (8)	OF (9)	VC (10)	LC (11)	
Casa de Cambio Unipersonal	√										
Empresa de Giro y Remesas de Dinero	√	√	√			√					
Cámara de Compensación y Liquidación	√	√	√								
Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas	√	√	√								√

(1) OC: Oficina Central

(2) SU: Sucursal

(3) AF: Agencia Fija

(4) AM: Agencia Móvil

(5) CA: Cajero Automático

(6) PCF: Punto Corresponsal Financiero

(7) PCNF: Punto Corresponsal No Financiero

(8) OE: Oficina Externa

(9) OF: Oficina Ferial

(10) VC: Ventanilla de Cobranza

(11) LC: Local Compartido

(12) PP: Punto Promocional

**Artículo 6° (Clasificación de PAF por zonas rurales y urbanas)** Los puntos de atención financiera se clasifican según su ubicación en zonas rurales y urbanas, de acuerdo a la lista publicada en el sitio web de la Red Supernet de ASFI, denominada “Clasificación de Municipios Urbanos y Rurales”, desarrollada con base en la definición de Zona Rural, establecida en el Glosario de Términos Financieros del Sistema Financiero de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, únicamente para fines de regulación en el sistema financiero.

**Artículo 7° (PAF en zonas rurales)** Las entidades supervisadas, pueden instalar los puntos de atención financiera en zonas rurales, de acuerdo a los tipos de PAF previstos en el Artículo 5° de la Sección 1 del presente Reglamento.

Estos PAF deben prestar servicios financieros convencionales y no convencionales, para lo cual las Entidades de Intermediación Financiera, deben instaurar un régimen de ahorro y crédito dirigido a las familias rurales, junto con otros servicios financieros relacionados y complementarios, aplicando tecnologías financieras especializadas para estos sectores reconociendo las prácticas del ámbito rural no convencionales.

## **SECCIÓN 2: OFICINA CENTRAL, SUCURSALES Y AGENCIAS**

**Artículo 1° - (Solicitud de apertura de sucursales o agencias)** Para la apertura de una sucursal, de una agencia fija o de una agencia móvil, la entidad supervisada debe presentar su solicitud ante ASFI, mencionando su ubicación y denominación, adjuntando la siguiente documentación:

- I. Copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano equivalente donde se apruebe la apertura de la sucursal o agencia, previo conocimiento de los Informes presentados por el Gerente General y Auditoría Interna;
- II. Informe actualizado del Gerente General al Directorio u Órgano equivalente, que señale lo siguiente:
  1. La entidad supervisada cumple con los límites legales de solvencia patrimonial e inversión en activos fijos, establecidos en la LSF, indicando el monto a invertirse;
  2. La entidad supervisada no mantiene notificaciones de cargos pendientes, es decir de valoración y emisión de resolución, ni sanciones impuestas por ASFI, pendientes de cumplimiento;
  3. La sucursal, la agencia fija o la agencia móvil que dependa directamente de su oficina central se ha constituido como un centro de información contable independiente;
  4. Las sucursales o agencias fijas que sirven de punto de atención financiera cuentan con:
    - a. Local e infraestructura adecuados que al menos, consideren:
      - i. Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios;
      - ii. Espacio físico para la espera y atención de clientes y usuarios dentro de las instalaciones de la sucursal o agencia;
      - iii. Mobiliario y espacio para la atención en cajas, cuando corresponda;
      - iv. Ambiente separado, con acceso restringido, para servidores y equipos de comunicación;
      - v. La infraestructura necesaria para la atención a personas con discapacidad, como gradas, pasamanos, puertas, rampas y superficies debiendo considerar las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo 10 del presente Reglamento.  
  
La entidad supervisada que mediante documentación correspondiente, justifique que su infraestructura no le permite realizar cambios para el acceso de personas con discapacidad, alternativamente debe utilizar rampas metálicas de acuerdo al Anexo 10 del presente Reglamento;
      - vi. La señalética establecida en el Anexo 9 del presente Reglamento, a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad.
    - b. Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones;
    - c. Medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo identificado, de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en la RNSF y pólizas de seguro;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- d. Estructura organizacional acorde al volumen y complejidad de las operaciones de la agencia o sucursal.
5. La agencia móvil que sirve de punto de atención financiera cuenta con:
- a. Vehículo blindado con infraestructura adecuada que al menos, considere:
    - i. Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios;
    - ii. Espacio físico para la atención como mínimo de dos (2) clientes y/o usuarios, al interior del vehículo;
    - iii. Mobiliario y espacio para la atención en caja;
    - iv. Equipos de energía y de comunicación.
  - b. Certificado de Registro de Propiedad – Vehículo Automotor (CRPVA), emitido por el Gobierno Autónomo Municipal;
  - c. Registro del vehículo en el Registro Nacional de Vehículos emitido por la Policía Boliviana;
  - d. Autorización emitida por el Comando General de la Policía Boliviana para realizar atención al público mediante agencia móvil, conforme a lo establecido en el Reglamento Operativo de las Empresas Privadas de Vigilancia;
  - e. Especificación de las dimensiones del vehículo, indicando su distribución por cada área de trabajo;
  - f. Por departamento, el municipio, la localidad, los días y los horarios de atención de la agencia móvil;
  - g. Manuales de seguridad y de contingencias para el correcto uso y funcionamiento del vehículo blindado;
  - h. Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones;
  - i. Medidas de seguridad de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en la RNSF y pólizas de seguro para el resguardo del vehículo, de la tripulación y de los clientes y usuarios durante el traslado y la prestación de servicios, así como para la cobertura del material monetario.
- III. Informe actualizado de Auditoría Interna dirigido al Directorio u Órgano equivalente indicando que ha verificado in situ los aspectos señalados en el punto II, numerales 1 al 5, según corresponda.
- Para el caso de Casas de Cambio con Personalidad Jurídica, el Gerente General debe emitir un informe indicando que dio cumplimiento a los aspectos señalados en el punto II, numerales 1 al 4, describiendo las características de la nueva sucursal o agencia fija.
- Acompañando a los referidos documentos, la entidad supervisada debe remitir la información solicitada en el Anexo 1 para el caso de la apertura de una sucursal o el Anexo 2 para el caso de la apertura de una agencia fija o de una agencia móvil.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

En el caso de apertura de una sucursal, adicionalmente debe adjuntar la siguiente documentación:

1. Nómina de funcionarios a nivel ejecutivo de la sucursal;
2. Poderes de administración.

ASFI podrá verificar las características estructurales del local, las medidas de seguridad, la cobertura de seguros y los medios tecnológicos de información y de comunicación que tiene la sucursal o agencia, así como de requerir información adicional que respalde la solicitud de apertura.

La entidad supervisada que requiera contar con más de dos (2) agencias fijas en un mismo departamento, debe establecer previamente una sucursal. En caso de que la(s) agencia(s) se encuentre(n) dentro del mismo departamento de la oficina central, la entidad supervisada debe evaluar el volumen y la complejidad de las operaciones, la estructura organizacional, los servicios prestados y otros aspectos para determinar la necesidad de abrir una sucursal o si la oficina central puede operar como sucursal.

La entidad supervisada podrá abrir más de una sucursal en un mismo departamento, siempre y cuando el volumen y complejidad de las operaciones, la estructura organizacional, los servicios prestados u otros aspectos que así lo requieran, debiendo definir la sucursal que consolidará la información a nivel de departamento.

Para el caso de apertura de sucursales, agencias fijas o agencias móviles en zonas rurales, las entidades supervisadas deben remitir la documentación detallada en el Anexo 13.

**Artículo 2º - (Resolución de Autorización)** ASFI analizará la información proporcionada y podrá verificar in situ el cumplimiento del presente Reglamento, en caso de no existir observaciones, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles administrativos de recibida la solicitud de apertura, otorgará la autorización para la apertura de la sucursal o agencia mediante Resolución expresa.

La Resolución debe ser exhibida en lugar visible al público, junto con una copia de la Licencia de Funcionamiento otorgada a la entidad supervisada.

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

Cuando la entidad solicitante no efectúe la apertura de la sucursal o agencia en un plazo de sesenta (60) días hábiles administrativos a partir de la emisión de la Resolución de Autorización, ésta quedará automáticamente sin efecto; en caso de que la entidad solicitante aún desee abrir la sucursal o agencia, debe iniciar nuevamente el trámite de apertura.

En los casos que ASFI detecte problemas en la situación financiera o deficiencias en la gestión de riesgos de la entidad supervisada, podrá rechazar la solicitud de apertura de agencia o sucursal.

**Artículo 3º - (Traslado de sucursal o agencia fija)** El traslado de una sucursal o de una agencia fija dentro de la misma localidad, debe ser solicitado por la entidad supervisada en forma escrita a ASFI, mencionando la nueva ubicación, adjuntando la siguiente documentación:

1. Copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano equivalente que justifique y disponga el traslado de la sucursal o agencia fija, previo conocimiento de los Informes presentados por el Gerente General y Auditoría Interna;
2. Informe actualizado del Gerente General dirigido al Directorio u Órgano equivalente, que señale que la entidad supervisada cuenta con:

**a. Aspectos verificables antes del traslado**

Local e infraestructura adecuados, que mínimamente considere:

- i. Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios;
- ii. Espacio físico para la espera y atención de clientes y/o usuarios dentro de las instalaciones de la sucursal o agencia fija;
- iii. Ambiente separado, con acceso restringido, para servidores y equipos de comunicación;
- iv. La infraestructura necesaria para la atención a personas con discapacidad, como gradas, pasamanos, puertas, rampas y superficies debiendo considerar las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo 10 del presente Reglamento;

La entidad supervisada que mediante documentación correspondiente, justifique que su infraestructura no le permite realizar cambios para el acceso de personas con discapacidad, alternativamente debe utilizar rampas metálicas de acuerdo al Anexo 10 del presente Reglamento.

**b. Aspectos verificables una vez que se efectuó el traslado**

- i. Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones;
- ii. Medidas de seguridad conforme lo establecido en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física y pólizas de seguro;
- iii. La capacidad para constituirse en un centro de información contable independiente (solamente en el caso de traslado de una sucursal o de una agencia fija que dependa directamente de la oficina central);
- iv. Mobiliario y espacio para la atención en cajas, cuando corresponda;
- v. La señalética establecida en el Anexo 9 del presente Reglamento, a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad.

3. Informe actualizado de Auditoría Interna dirigido al Directorio u Órgano equivalente, indicando que ha verificado in situ los aspectos verificables antes del traslado, señalados en el inciso a, Numeral 2, con excepción de las Casas de Cambio con Personalidad Jurídica.

De solicitarse el traslado 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 de la sucursal o agencia fija.

ASFI emitirá Resolución de aprobación de traslado, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles administrativos de recibida la comunicación de traslado, reservándose el derecho de verificar las características estructurales del local, las medidas de seguridad, la cobertura de seguros y los medios tecnológicos de información y comunicación con los que cuenta la sucursal o agencia.

La entidad supervisada dentro de los cinco (5) días calendario de haber obtenido la respuesta positiva de ASFI, debe publicar el aviso de traslado al público, en un medio de comunicación escrito

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

del departamento o de circulación local en la localidad en la que funciona la sucursal o agencia, debiendo realizarse al menos tres (3) publicaciones con un intervalo de cinco (5) días hábiles administrativos y copia de las mismas deben ser remitidas a ASFI.

La entidad supervisada debe prever que el traslado se realice en un día que no perjudique el normal desenvolvimiento de la sucursal o agencia, en caso de requerir un tiempo mayor deberá comunicar a ASFI y al público en general el o los días que no prestará atención, justificando dicho extremo, señalando además, sus puntos de atención financiera cercanos en los que los clientes y/o usuarios pueden ser atendidos.

**Artículo 4º - (Traslado de oficina central)** Para el traslado de la oficina central, la entidad supervisada debe solicitar autorización a ASFI en forma escrita, mencionando la nueva ubicación, adjuntando la siguiente documentación:

1. Copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano equivalente que justifique y disponga el traslado de la oficina central, previo conocimiento de los Informes presentados por el Gerente General y Auditoría Interna;
2. Proyecto de modificación del Estatuto y escritura pública correspondiente;
3. Informe actualizado del Gerente General al Directorio u Órgano equivalente, que señale que la entidad supervisada cuenta con:

**a. Aspectos verificables antes del traslado**

Local e infraestructura adecuados, que mínimamente considere:

- i. Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios;
- ii. Espacio físico para la espera y atención de clientes y/o usuarios dentro de las instalaciones del punto de atención, cuando corresponda;
- iii. Ambiente separado con acceso restringido para servidores y comunicaciones;
- iv. La infraestructura necesaria para la atención a personas con discapacidad, como gradas, pasamanos, puertas, rampas y superficies debiendo considerar las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo 10.

La entidad supervisada que mediante documentación correspondiente, justifique que su infraestructura no le permite realizar cambios para el acceso de personas con discapacidad, alternativamente debe utilizar rampas metálicas de acuerdo al Anexo 10.

**b. Aspectos verificables una vez que se efectuó el traslado**

- i. Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones;
- ii. Medidas de seguridad de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en la RNSF y pólizas de seguro;
- iii. Mobiliario y espacio para la atención en cajas, cuando corresponda;
- iv. La señalética establecida en el Anexo 9, a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

4. Informe actualizado de Auditoría Interna dirigido al Directorio u Órgano equivalente, indicando que ha verificado in situ los aspectos verificables antes del traslado, señalados en el numeral 3, con excepción de las Casas de Cambio con Personalidad Jurídica.

Para el caso de Casas de Cambio Unipersonales, el propietario debe remitir un informe justificando el traslado y describiendo las características señaladas en el numeral 3 del presente Artículo.

ASFI emitirá Resolución de aprobación de traslado, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles administrativos de recibida la comunicación de traslado, reservándose el derecho de verificar las características estructurales del local, las medidas de seguridad, la cobertura de seguros y los medios tecnológicos de información y comunicación con los que cuenta la nueva oficina central.

La entidad supervisada dentro de los cinco (5) días calendario de haber obtenido la respuesta positiva de ASFI, debe publicar el aviso de traslado al público, en un medio de comunicación escrito del departamento o de circulación local en la localidad en la que funciona la oficina central debiendo realizarse al menos tres (3) publicaciones con un intervalo de cinco (5) días hábiles administrativos y copia de las mismas deben ser remitidas a ASFI.

La entidad supervisada debe prever que el traslado se realice en un día que no perjudique el normal desenvolvimiento de la misma y la atención al público si corresponde, en caso de requerir un tiempo mayor, debe comunicar a ASFI y al público en general el o los días que no prestará atención, justificando dicho extremo, señalando además, sus puntos de atención financiera cercanos en los cuales los clientes y/o usuarios podrán ser atendidos.

**Artículo 5° - (Cambio de lugares de atención de la agencia móvil)** A efectos de que la agencia móvil pueda cambiar los lugares de atención, la entidad supervisada previamente debe remitir una comunicación escrita a ASFI, mencionando la nueva ruta que considere el departamento y el(los) nuevo(s) municipio(s) y localidad(es), los días y los horarios de atención de la agencia móvil, adjuntando el informe del Gerente General que justifique y disponga el cambio de lugares de atención de la agencia móvil.

ASFI emitirá respuesta en un plazo de diez (10) días hábiles administrativos de recibida la comunicación, reservándose el derecho de verificar las características estructurales del vehículo, las medidas de seguridad, la cobertura de seguros y los medios tecnológicos de información y comunicación con los que cuenta la agencia móvil.

La entidad supervisada dentro de los cinco (5) días calendario de haber obtenido la respuesta positiva de ASFI, debe publicar el aviso de cambio de lugar de atención al público, en un medio de comunicación escrito del departamento o de circulación local en las localidades en las que funciona la agencia móvil, debiendo realizarse al menos tres (3) publicaciones con un intervalo de cinco (5) días hábiles administrativos y copia de las mismas deben ser remitidas a ASFI.

**Artículo 6° - (Cambio de vehículo de la agencia móvil)** Cuando la entidad supervisada requiera cambiar de vehículo para prestar los servicios de la agencia móvil previamente autorizada, debe comunicar esta situación a ASFI, adjuntando el Informe del Auditor Interno en el cual señale que ha verificado que el nuevo vehículo cumple con lo dispuesto en el Punto 5 del Numeral II del Artículo 1° de la Sección 2 del presente Reglamento, además de remitir la documentación establecida en los incisos b, c y d del Punto 5, Numeral II, Artículo 1°, Sección 2 del Reglamento, para resguardar las exigencias de control y seguridad.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 7º - (Conversión)** Para la conversión de una agencia fija en sucursal o viceversa, la entidad supervisada presentará por escrito su solicitud, adjuntando copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano equivalente que justifique y disponga la conversión de una agencia en sucursal o viceversa, previo conocimiento de los Informes presentados por el Gerente General y Auditoría Interna.

Para el caso de conversión de una agencia fija en sucursal, la entidad supervisada deberá remitir adicionalmente, lo siguiente:

1. Informe actualizado del Gerente General al Directorio u Órgano equivalente, que señale que la entidad supervisada cuenta con:
  - a. Local e infraestructura adecuados, que mínimamente considere:
    - i. Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios;
    - ii. Espacio físico para la espera y atención de clientes y/o usuarios dentro de las instalaciones del punto de atención;
    - iii. Mobiliario y espacio para la atención de cajas;
    - iv. Ambiente separado con acceso restringido para servidores y comunicaciones;
    - v. La infraestructura necesaria para la atención a personas con discapacidad, como gradas, pasamanos, puertas, rampas y superficies debiendo considerar las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo 10 del presente Reglamento;  
La entidad supervisada que mediante documentación correspondiente, justifique que su infraestructura no le permite realizar cambios para el acceso de personas con discapacidad, alternativamente debe utilizar rampas metálicas de acuerdo al Anexo 10 del presente Reglamento;
    - vi. La señalética establecida en el Anexo 9 del presente Reglamento, a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad.
  - b. Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones;
  - c. Medidas de seguridad de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenida en la RNSF y pólizas de seguro;
  - d. La capacidad para constituirse en un centro de información contable independiente, cuando corresponda.
2. Informe actualizado de Auditoría Interna dirigido al Directorio u Órgano equivalente, indicando que ha verificado in situ los aspectos señalados en el numeral 1;
3. Nómina de funcionarios a nivel ejecutivo;
4. Poderes de administración.

ASFI emitirá una Resolución expresa que autorice la conversión de una agencia fija en sucursal o viceversa, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles administrativos de recibida la solicitud.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 8º - (Cierre de sucursal o agencia)** Para el cierre de una sucursal, agencia fija o agencia móvil, la entidad supervisada presentará por escrito su solicitud de cierre, adjuntando la siguiente documentación:

1. Copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano equivalente que justifique y disponga el cierre de la sucursal, agencia fija o agencia móvil respectiva, previo conocimiento de los Informes presentados por el Gerente General y Auditoría Interna;
2. Copia del Informe del Auditor Interno al Directorio u Órgano equivalente, indicando que ha verificado que la entidad cuenta con el Informe del Gerente General referido a:
  - a. Las medidas adoptadas para la atención de trámites, acreencias y reclamos con posterioridad al cierre, las que deben incluir el nombramiento del punto de atención financiera a cargo;
  - b. El cumplimiento de todas las obligaciones tributarias y sociales consecuentes del cierre.

Para el caso de Casas de Cambio con Personalidad Jurídica, se debe adjuntar el Informe del Gerente General, indicando que la entidad cuenta con los aspectos señalados en los incisos a y b del numeral 2 del presente Artículo.

ASFI emitirá una Resolución expresa que autorice el cierre de la sucursal, de la agencia fija o de la agencia móvil en un plazo máximo de quince (15) días hábiles administrativos de recibida la solicitud.

La entidad supervisada debe remitir a ASFI, copia de tres (3) publicaciones con un intervalo de cinco (5) días hábiles administrativos, en un medio de comunicación escrito del departamento y localidades, cuando corresponda, en el que funciona la sucursal, la agencia fija o la agencia móvil, avisando al público sobre el cierre de la sucursal, de la agencia fija o de la agencia móvil y de la ubicación de las oficinas de la entidad o de su corresponsal más cercano para atender a sus clientes. La última publicación deberá efectuarse quince (15) días hábiles administrativos antes del cierre.

ASFI no dará curso a la solicitud de cierre de sucursales en aquellos departamentos en los que existe una sola sucursal y operan más de dos (2) agencias fijas de la entidad.

**Artículo 9º - (Cierre temporal de sucursal o agencia)** La entidad supervisada podrá cerrar de manera temporal una agencia o sucursal por mantenimiento, refacciones y/o mejoras debidamente justificadas, previa comunicación a ASFI y al público con diez (10) días hábiles administrativos de anticipación, a través de los medios de comunicación oral o escrita que considere pertinentes, informando sobre el tiempo o los días que no brindará servicio en esas instalaciones, periodo que no podrá ser superior a los treinta (30) días calendario, así como los puntos de atención más cercanos a la sucursal o agencia que cerrará temporalmente, para no perjudicar la atención a sus clientes y/o usuarios.

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

**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, así como 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 Parágrafo IV del Artículo 157º del Código Procesal Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a las penalidades establecidas en el Artículo 169 del Código Penal como falso testimonio.

**Artículo 3º - (Reportes de información)** La apertura, traslado o cierre de sucursales, agencias, otros puntos de atención financiera y puntos promocionales fijos, así como los horarios de atención de los mismos debe ser registrado en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado, 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 departamental;
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 - (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, contenidos en la RNSF; así como infraestructura, sistemas y medios de comunicación que permitan la accesibilidad de personas con discapacidad.

**Artículo 5º - (Régimen de sanciones)** El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento, dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

## RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

## CONTROL DE VERSIONES

L01T03C08		Secciones									Anexos
Circular	Fecha	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
ASFI/476/2017	17/08/2017	*	*					*			1, 2, 8, 13
ASFI/472/2017	02/08/2017	*	*	*		*	*				1, 2, 3.1, 3.2, 4, 5, 6, 7, 8, 11 y 12
ASFI/459/2017	19/04/2017							*			1, 2, 3.1, 3.2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11
ASFI/312/2015	25/08/2015	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1, 2, 3.1, 3.2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11
ASFI/290/2015	26/03/2015	*	*	*			*	*	*		11
ASFI/271/2014	30/09/2014	*	*	*		*		*			3.1, 3.2, 4, 5, 6, 7
ASFI/252/2014	25/07/2014	*									
ASFI/239/2014	09/06/2014					*					
ASFI/218/2014	15/01/2014	*	*								3.1, 3.2, 10
ASFI/205/2013	11/07/2013	*		*				*			
ASFI/187/2013	11/07/2013	*	*	*	*	*		*			1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
ASFI/162/2012	28/12/2012	*	*			*		*			9, 10
ASFI/106/2012	13/01/2012	*	*	*				*			1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
ASFI/074/2011	15/06/2011	*	*	*	*	*		*	*		
ASFI/054/2010	21/10/2010	*	*	*		*		*			1, 2, 3, 4, 6, 7, 8
ASFI/053/2010	18/10/2010	*	*	*		*		*			
ASFI/002/2009	27/05/2009	*	*	*				*			1, 2, 3, 4, 6, 7, 8
SB/610/2009	16/01/2009		*	*							3, 4, 6, 7, 8
SB/582/2008	22/07/2008	*	*	*				*			
SB/559/2008	09/01/2008		*								
SB/547/2007	05/12/2007	*	*	*				*			1, 2
SB/519/2006	14/03/2006	*	*	*				*			
SB/408/2002	01/10/2002	*	*								
SB/317/2000	20/06/2000	*	*								

## RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO 1º, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII  
ANEXO 1: FORMULARIO PARA APERTURA DE SUCURSALES

## MERCADO

ENTIDAD:  
NOMBRE DE LA SUCURSAL:  
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

## INFORMACIÓN GENERAL

Localización:
Departamento y Municipio:
Localidad o ciudad:
Zona:
Dirección:
Latitud y longitud de georeferenciación <sup>(1)</sup> :
Área de cobertura de servicios <sup>(2)</sup> :

<sup>(1)</sup> De acuerdo al "Manual de Georeferenciación de Puntos de Atención Financiera", disponible en el sitio web de la Red Supernet.

<sup>(2)</sup> Se entenderá por área de cobertura de servicios, el espacio geográfico de la localidad, en el que la sucursal proporcionará sus servicios.

Ejemplo: Sucursal ubicada en la ciudad de Cochabamba cuya área de cobertura de servicios es la localidad de Cochabamba y Colpapirhua.

## OPERACIONES Y SERVICIOS FINANCIEROS A SER OFRECIDOS

Operaciones Activas	Descripción (si corresponde)
1.-	
2.-	
3.-	
...	...
Operaciones Pasivas	Descripción (si corresponde)
1.-	
2.-	
3.-	
...	...
Otros Servicios	Descripción (si corresponde)
1.-	
2.-	
3.-	
...	...

MERCADO <sup>(4)</sup>

Descripción del mercado objetivo: Perfil de clientes y usuarios (breve descripción)

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Clientes potenciales en el área de cobertura de servicios <sup>(3)</sup>					
Usuarios potenciales en el área de cobertura de servicios <sup>(3)</sup>					

<sup>(3)</sup> Expresado en número de clientes, usuarios o personas.

<sup>(4)</sup> Cite la fuente de información: ... ..

## COMPETENCIA

Entidades Financieras en el área de cobertura de servicios, identificadas como competencia directa<sup>(4)</sup>

a) Colocaciones	Crédito empresarial	Crédito PYME	Microcrédito	Crédito de vivienda	Crédito de consumo
1.- (Nombre de la Entidad)					
2.- (Nombre de la Entidad)					
3.- (Nombre de la Entidad)					
...					
b) Captaciones	Cajas de Ahorro	Depósitos a plazo	Cuentas Corrientes	Otros <sup>(5)</sup>	
1.- (Nombre de la Entidad)					
2.- (Nombre de la Entidad)					
3.- (Nombre de la Entidad)					
...					
c) Otros Servicios	Pago de Servicios	Giros y Remesas	Otros <sup>(5)</sup>		
1.- (Nombre de la Entidad)					
2.- (Nombre de la Entidad)					
3.- (Nombre de la Entidad)					
...					

<sup>(4)</sup> Marcar con una X.

<sup>(5)</sup> Se deberá especificar cuando corresponda

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 Parágrafo IV del Artículo 157º del Código Procesal Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a las penalidades establecidas en el Artículo 169º del Código Penal como falso testimonio.

## RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

## INVERSIONES Y GASTOS

ENTIDAD:  
NOMBRE DE LA SUCURSAL:  
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

## JUSTIFICACIÓN ESTRATÉGICA

## OBJETIVOS

1.-
2.-
3.-
4.-
...

INVERSIONES EN BIENES DE USO <sup>(1)</sup>	Expresado en miles de .....
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
...	
TOTAL	

GASTOS DE ORGANIZACIÓN <sup>(1)</sup>	Expresado en miles de .....
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
...	
TOTAL	

<sup>(1)</sup> Las cifras deben estar expresadas en miles y en la moneda de preferencia de la entidad.

PERSONAL REQUERIDO <sup>(2)</sup>	Cantidad de Personal				
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Descripción del Cargo					
1.-					
2.-					
3.-					
4.-					
...					

<sup>(2)</sup> Se debe remitir a ASFI el Curriculum Vitae del Gerente o Encargado de la Sucursal y requisitos para el cargo según Manual de Funciones.

\_\_\_\_\_  
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 1322° del Código Civil y el parágrafo IV del Artículo 157° del Código Procesal Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a las penalidades establecidas en el Artículo 169° del Código Penal como falso testimonio.

## RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

JUSTIFICACIÓN ECONÓMICO FINANCIERA<sup>(\*)</sup>

ENTIDAD:  
NOMBRE DE LA SUCURSAL:  
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

ESTIMACION DE COLOCACIONES	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Colocaciones en monto <sup>(1)</sup>					
Colocaciones en número <sup>(2)</sup>					

<sup>(2)</sup> Expresado en número de operaciones de crédito

(Expresado en número de cuentas de ahorro)

ESTIMACION CAPTACIONES	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Captaciones en monto <sup>(1)</sup>					
Captaciones en número <sup>(3)</sup>					

<sup>(3)</sup> Expresado en número de cuentas

(Expresado en miles de .....)

INGRESOS <sup>(1)</sup>	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por cartera de créditos					
Ingresos por Servicios					
Otros Ingresos operativos					
<b>TOTAL (1)</b>					

(Expresado en miles de .....)

EGRESOS <sup>(1)</sup>	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gastos por captaciones					
Impuestos relacionados con los ingresos					
Otros Gastos Operativos					
<b>TOTAL (2)</b>					

(Expresado en miles de .....)

GASTOS DE ADMINISTRACION <sup>(1)</sup>	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gastos de Personal					
Servicios Contratados					
Seguros					
Comunicaciones y Traslados					
Otros Impuestos					
Alquileres					
Depreciación y Desvalorización					
Otros Gastos de Administración					
<b>TOTAL (3)</b>					

<sup>(1)</sup> Las cifras deben estar expresadas en miles en la moneda que la entidad prefiera.

<b>MARGEN OPERATIVO 1-(2+3)</b>					
---------------------------------	--	--	--	--	--

INDICADORES DE RENTABILIDAD	
Valor actual neto (VAN)	
Tasa Interna de Retorno (TIR)	

*Nota: ASFI se reserva el derecho de requerir información adicional que considere pertinente así como la consideración de otros factores de tipo estratégico*  
*(\*) En el caso de instalación de sucursales en municipios con nula cobertura, la sección referida a "justificación económico financiera" tiene un carácter más informativo que una justificación.*

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 1322° del Código Civil y el Parágrafo IV, Artículo 157° del Código Procesal Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a las penalidades establecidas en el Artículo 169° del Código Penal como falso testimonio.

## RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO 1º, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII  
ANEXO 2: FORMULARIO PARA APERTURA DE AGENCIAS

## MERCADO

ENTIDAD:  
NOMBRE DE LA AGENCIA:  
TIPO DE AGENCIA:  
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

## INFORMACIÓN GENERAL

Localización:
Departamento y Municipio:
Localidad o ciudad:
Zona:
Dirección:
Latitud y longitud de georeferenciación <sup>(1)</sup> :
Área de cobertura de servicios <sup>(2)</sup> :
Especificación para las agencias móviles de las dimensiones del vehículo, indicando su distribución por cada área de trabajo:
Los días y horarios de atención de las agencias móviles, por departamento, municipio y localidad:

<sup>(1)</sup> De acuerdo al "Manual de Georeferenciación de Puntos de Atención Financiera", disponible en el sitio web de la Red Supernet.

<sup>(2)</sup> Se entenderá por área de cobertura de servicios, el espacio geográfico de la localidad en el que la Agencia proporcionará sus servicios.

Ejemplo: Agencia ubicada en la ciudad de El Alto cuya área de cobertura de servicios son las zonas 16 de Julio y Río Seco.

## OPERACIONES Y SERVICIOS FINANCIEROS A SER OFRECIDOS

Operaciones Activas y Contingentes	Descripción (si corresponde)
1.-	
2.-	
3.-	
...	...
Operaciones Pasivas	Descripción (si corresponde)
1.-	
2.-	
3.-	
...	...
Otros Servicios	Descripción (si corresponde)
1.-	
2.-	
3.-	
...	...

MERCADO <sup>(3)</sup>

Descripción del mercado objetivo: Perfil de clientes y usuarios (breve descripción)

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Clientes potenciales en el área de cobertura de servicios <sup>(1)</sup>					
Usuarios potenciales en el área de cobertura de servicios <sup>(1)</sup>					

<sup>(1)</sup> Expresado en número de clientes, usuarios o personas.

<sup>(2)</sup> Citar la fuente de información: .....

## COMPETENCIA

Entidades Financieras en el área de cobertura de servicios, identificadas como competidores directos <sup>(4)</sup>

a) Colocaciones	Crédito empresarial	Crédito PYME	Microcrédito	Crédito de vivienda	Crédito de consumo
1.- (Nombre de la Entidad)					
2.- (Nombre de la Entidad)					
3.- (Nombre de la Entidad)					
...					
b) Captaciones	Cajas de Ahorro	Depósitos a plazo	Cuentas Corrientes	Otros <sup>(5)</sup>	
1.- (Nombre de la Entidad)					
2.- (Nombre de la Entidad)					
3.- (Nombre de la Entidad)					
...					
b) Otros Servicios	Pago de Servicios	Giros y Remesas	Otros <sup>(5)</sup>		
1.- (Nombre de la Entidad)					
2.- (Nombre de la Entidad)					
3.- (Nombre de la Entidad)					
...					

<sup>(4)</sup> Marcar con una X.

<sup>(5)</sup> Se deberá especificar cuando corresponda

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 1322° del Código Civil y el Parágrafo IV del Artículo 157° del Código Procesal Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a las penalidades establecidas en el Artículo 169° del Código Penal como falso testimonio.



## RECOMPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

## INVERSIONES Y GASTOS

ENTIDAD:  
NOMBRE DE LA AGENCIA:  
TIPO DE AGENCIA:  
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

JUSTIFICACIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVOS
1.-
2.-
3.-
4.-
...

INVERSIONES EN BIENES DE USO <sup>(1)</sup>	Expresado en miles de ...
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
...	
TOTAL	

GASTOS DE ORGANIZACIÓN <sup>(1)</sup>	Expresado en miles de ...
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
...	
TOTAL	

<sup>(1)</sup> Las cifras deben estar expresadas en miles y en la moneda de preferencia de la entidad.

PERSONAL REQUERIDO <sup>(2)</sup>	Cantidad de Personal				
Descripción del Cargo	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1.-					
2.-					
3.-					
4.-					
...					

<sup>(2)</sup> Se debe remitir a la ASFI el Currículum Vitae del encargado de la Agencia y requisitos para el cargo según Manual de Funciones.

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 1322° del Código Civil y el Parágrafo IV del Artículo 157° del Código Procesal Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a las penalidades establecidas en el Artículo 169° del Código Penal como falso testimonio.

## RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

JUSTIFICACIÓN ECONÓMICO FINANCIERA<sup>(4)</sup>

ENTIDAD:  
NOMBRE DE LA AGENCIA:  
TIPO DE AGENCIA:  
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

ESTIMACIÓN DE COLOCACIONES	Año 1	Año 2	Año 3
Colocaciones en monto <sup>(1)</sup>			
Colocaciones en número <sup>(2)</sup>			

<sup>(2)</sup> Expresado en número de operaciones de crédito

(Expresado en número de cuentas de ahorro)

ESTIMACIÓN CAPTACIONES	Año 1	Año 2	Año 3
Captaciones en monto <sup>(1)</sup>			
Captaciones en número <sup>(3)</sup>			

<sup>(3)</sup> Expresado en número de cuentas

(Expresado en miles de .....)

INGRESOS <sup>(1)</sup>	Año 1	Año 2	Año 3
Ingresos por cartera de créditos			
Ingresos por Servicios			
Otros Ingresos operativos			
<b>TOTAL (1)</b>			

(Expresado en miles de .....)

EGRESOS <sup>(1)</sup>	Año 1	Año 2	Año 3
Gastos por captaciones			
Impuestos relacionados con los ingresos			
Otros Gastos Operativos			
<b>TOTAL (2)</b>			

(Expresado en miles de .....)

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN <sup>(1)</sup>	Año 1	Año 2	Año 3
Gastos de Personal			
Servicios Contratados			
Seguros			
Comunicaciones y Traslados			
Otros Impuestos			
Alquileres			
Depreciación y Desvalorización			
Otros Gastos de Administración			
<b>TOTAL (3)</b>			

MARGEN OPERATIVO 1-(2+3)			
--------------------------	--	--	--

<sup>(1)</sup> Cifras deben ser expresadas en miles y en la moneda de preferencia de la entidad.

<sup>(4)</sup> En el caso de instalación de agencias en municipios con nula cobertura, la sección referida a "justificación económico financiera" tiene un carácter más informativo que una justificación.

Nota: ASFI se reserva el derecho de requerir información adicional que considere pertinente así como la consideración de otros factores de tipo estratégico previo a la autorización de la apertura de la AGENCIA.

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 1322° del Código Civil y el Parágrafo IV del Artículo 157° del Código Procesal Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a las penalidades establecidas en el Artículo 169° del Código Penal como falso testimonio.

## RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

## LIBRO 1º, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII

## ANEXO 8: FORMULARIO PARA APERTURA, CIERRE O TRASLADO DE PUNTO CORRESPONSAL FINANCIERO O NO FINANCIERO

Punto Corresponsal financiero (PCF): Punto de atención financiera de una entidad supervisada que puede ser:

1. Una entidad de intermediación financiera con licencia de funcionamiento;
2. Una Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria con Certificado de Adecuación y previa autorización de ASFI;
3. Una Institución Financiera de Desarrollo con Certificado de Adecuación;
4. La Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores y la Casa de Cambio con Personalidad Jurídica que cuenten con licencia de funcionamiento.

Punto Corresponsal no financiero (PCNF): Punto de atención financiera, que realiza sus operaciones o presta sus servicios a través de una persona natural o jurídica legalmente constituida que no realiza actividades de intermediación financiera ni de servicios financieros complementarios.

ENTIDAD:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

ACCIÓN

Tipo de acción (Apertura, Cierre o Traslado):

Justificación de la acción:

UBICACIÓN

1. Departamento y Municipio:

2. Ciudad o localidad:

3. Latitud y Longitud de georeferenciación<sup>(1)</sup>:

4. Dirección:

5. Teléfono:

6. Nombre o razón social de la persona natural o jurídica con la cual se suscribió el contrato para el funcionamiento del Punto Corresponsal No Financiero:

7. Número de Documento de Identificación de la persona natural o jurídica con la cual se suscribió el contrato para el funcionamiento del Punto Corresponsal No Financiero:

8. Nombre o razón social del Representante Legal (si corresponde):

9. Número de Documento de Identificación del Representante Legal (si corresponde):

<sup>(1)</sup> De acuerdo al "Manual de Georeferenciación de Puntos de Atención Financiera", disponible en el sitio web de la Red Supernet.

CARACTERÍSTICAS

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

Días y horarios de atención:

Operaciones y Servicios Financieros habilitados:

Observaciones o comentarios:

PARA APERTURA :

MERCADO (\*)<sup>(2)</sup>

Descripción del mercado objetivo: Perfil de clientes y usuarios (breve descripción)

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Clientes potenciales en el área de cobertura de servicios <sup>(2)</sup>					
Usuarios potenciales en el área de cobertura de servicios <sup>(2)</sup>					

<sup>(2)</sup> Expresado en número de clientes, usuarios o personas.

(\*) Llenar cuando tenga operaciones activas y/o pasivas y otros servicios. Fuente de información: ...

COMPETENCIA <sup>(3)(4)</sup>

Entidades Financieras en el área de cobertura de servicios, identificadas como competencia directa <sup>(4)</sup>

a) Colocaciones	Crédito Empresarial	Crédito PYME	Microcrédito	Crédito de Vivienda	Crédito de Consumo
1.- (Nombre de la Entidad)					
2.- (Nombre de la Entidad)					
...					
b) Captaciones	Cajas de Ahorro	Depósitos a plazo	Cuentas Corrientes	Otros <sup>(5)</sup>	
1.- (Nombre de la Entidad)					
2.- (Nombre de la Entidad)					
...					
b) Otros Servicios	Pago de Servicios	Otros <sup>(5)</sup>			
1.- (Nombre de la Entidad)					
2.- (Nombre de la Entidad)					
...					

<sup>(3)</sup> Llenar cuando tenga operaciones activas y/o pasivas

<sup>(4)</sup> Marcar con una X.

<sup>(5)</sup> Se deberá especificar cuando corresponda

<sup>(6)</sup> No aplica en caso de nulo nivel de cobertura geográfica de servicios financieros

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 Parágrafo IV, Artículo 157º del Código Procesal Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a las penalidades establecidas en el Artículo 169º del Código Penal como falso testimonio

## RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

## LIBRO 1º, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII

## ANEXO 13: REQUISITOS PARA LA APERTURA DE SUCURSALES, AGENCIAS FIJAS Y AGENCIAS MÓVILES, EN ZONAS RURALES

Descripción de requisitos		TIPOS DE PAF		
		SUCURSALES	AGENCIAS FIJAS	AGENCIAS MÓVILES
<b>I. Documentales:</b>				
1.1.	Copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano equivalente donde se apruebe la apertura de la sucursal, agencia fija o móvil, previo conocimiento de los Informes presentados por el Gerente General y Auditoría Interna, señalados en los numerales 1.3 y 1.4 del presente Anexo.	1	1	1
1.2.	Información en el formato del Anexo 1 para el caso de la apertura de una sucursal o del Anexo 2 para el caso de la apertura de una agencia fija o móvil, ambos del presente Reglamento.	1	1	1
1.3.	Informe actualizado de Auditoría Interna sobre la verificación in situ de los aspectos señalados en el Numeral II, III y IV del presente Anexo.	1	1	1
1.4.	Informe actualizado del Gerente General dirigido al Directorio u Órgano equivalente, que describa las medidas implementadas para el cumplimiento de los requisitos señalados en los Numerales II, III y IV del presente Anexo.	1	1	1
1.5	Poderes de administración	1	1	1
<b>II. Operativos:</b>				
2.1.	La sucursal, agencia fija o móvil que depende directamente de su oficina central, se constituye como un centro de información contable independiente.	1	1	1
2.2.	Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones.	2	2	2
2.3.	Medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo identificado, de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en la RNSF y pólizas de seguro;	2	2	1
2.4.	Estructura organizacional acorde al volumen y complejidad de las operaciones de la sucursal o agencia fija.	2	2	N/A
2.5.	Los productos y servicios que se prestarán, son acordes a la realidad de la población que habita la zona rural.	1	1	1
<b>III. Infraestructura:</b>				
3.1.	Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios que incluyen mobiliario, así como, cuando corresponda, el espacio para la atención en cajas.	2	2	N/A
3.2.	Espacio físico para la espera y atención de clientes y/o usuarios dentro de las instalaciones.	1	1	N/A
3.3.	Ambiente separado, con acceso restringido, para servidores y equipos de comunicación.	1	2	N/A



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Descripción de requisitos		TIPOS DE PAF		
		SUCURSALES	AGENCIAS FIJAS	AGENCIAS MÓVILES
3.4.	La infraestructura necesaria para la atención a personas con discapacidad, como gradas, pasamanos, puertas, rampas y superficies adecuadas, debiendo considerar las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo 10 del presente Reglamento.	2	2	N/A
3.5.	La señalética establecida en el Anexo 9, a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad.	2	2	N/A
3.6.	Vehículo blindado con infraestructura adecuada que al menos, considere: i) Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios; ii) Espacio físico para la atención como mínimo de dos (2) clientes y/o usuarios, al interior del vehículo; iii) Mobiliario y espacio para la atención en caja; iv) Equipos de energía y de comunicación.	N/A	N/A	1
3.7.	Certificado de Registro de Propiedad – Vehículo Automotor (CRPVA), emitido por el Gobierno Autónomo Municipal;	N/A	N/A	1
3.8.	Registro del vehículo en el Registro Nacional de Vehículos emitido por la Policía Boliviana;	N/A	N/A	1
3.9.	Autorización emitida por el Comando General de la Policía Boliviana para realizar atención al público mediante agencia móvil, conforme a lo establecido en el Reglamento Operativo de las Empresas Privadas de Vigilancia;	N/A	N/A	1
3.10	Manuales de seguridad y de contingencias para el correcto uso y funcionamiento del vehículo blindado;	N/A	N/A	1
3.11	Medidas de seguridad de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en la RNSF y pólizas de seguro para el resguardo del vehículo, de la tripulación y de los clientes y usuarios durante el traslado y la prestación de servicios, así como para la cobertura del material monetario, adecuados a las condiciones y características de la zona rural.	N/A	N/A	1
<b>IV. Otros requisitos:</b>				
4.1.	La entidad supervisada cumple con los límites legales de solvencia patrimonial e inversión en activos fijos, establecidos en la LSF, indicando el monto a invertirse.	1	1	1
4.2.	La entidad supervisada no mantiene notificaciones de cargos pendientes, es decir de valoración y emisión de resolución, ni sanciones impuestas por ASFI, pendientes de cumplimiento.	1	1	1

1 = Requisitos Indispensables

2 = Requisitos no indispensables, que pueden ser sujetos a otras medidas que suplan su cumplimiento, cuya justificación debe encontrarse plasmada en el informe elaborado por el Gerente General.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS***CAPÍTULO III: REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA******SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES***

**Artículo 1º - (Objeto)** El presente Reglamento tiene por objeto establecer 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.

**Artículo 2º - (Ámbito de aplicación)** Se encuentran sujetos al ámbito de aplicación del presente Reglamento, los Bancos, Entidades Financieras de Vivienda, Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas, Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias, Instituciones Financieras de Desarrollo, Empresas de Arrendamiento Financiero, Empresas de Servicios de Pago Móvil, Casas de Cambio, Empresas de Giro y Remesas de Dinero, Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas y Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores, que cuenten con licencia de funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), denominadas en adelante entidades supervisadas.

**Artículo 3º - (Definiciones)** Para efectos de las disposiciones, contenidas en el presente Reglamento, se considerarán las siguientes definiciones:

- a. **Área de exclusión:** Área de acceso restringido identificada en las instalaciones de la entidad supervisada;
- b. **Botón de pánico:** Dispositivo electrónico que genera una señal de auxilio no audible que comunica la ocurrencia de un incidente de seguridad física a la central de monitoreo;
- c. **Bóveda principal:** Área destinada a la custodia y atesoramiento del material monetario y/o valores;
- d. **Bóveda auxiliar:** Área destinada a la custodia y atesoramiento transitorio del material monetario y/o valores, durante la atención de las operaciones y/o al cierre del día;
- e. **Caja fuerte bóveda:** Equipo físico destinado a la custodia y atesoramiento del material monetario y/o valores;
- f. **Caja fuerte auxiliar:** Equipo físico destinado a la custodia y atesoramiento transitorio de una parte del material monetario y/o valores;
- g. **Caja tipo buzón:** Permite el atesoramiento transitorio de material monetario y/o valores con ubicación en el área de ventanillas de atención al público;
- h. **Camino de ronda:** Recorrido que el guardia privado o policía de seguridad, realiza a lo largo de los pasillos, salidas de emergencia, gradas, áreas de carga o descarga, garajes, áreas comunes y otras áreas, con el objeto de velar por la integridad física de las personas y la seguridad de los activos de la entidad;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- i. **Circuito cerrado de televisión:** Sistema de transmisión de imágenes compuesto por un número determinado de cámaras que transmiten las señales capturadas a uno o más monitores, que forman un conjunto cerrado y limitado, en adelante CCTV;
- j. **Central de monitoreo:** Área de exclusión donde están instaladas las centrales para la recepción de señales provenientes de los sistemas de alarma y almacenamiento de las grabaciones de las cámaras de Circuito Cerrado de TV (CCTV);
- k. **Corresponsal financiero:** Puede ser corresponsal financiero:
  - 1. La Entidad de Intermediación Financiera con Licencia de Funcionamiento;
  - 2. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria con Certificado de Adecuación y previa autorización de ASFI;
  - 3. La Institución Financiera de Desarrollo con Certificado de Adecuación;
  - 4. La Empresa de Transporte de Material Monetario y/o Valores y la Casa de Cambio con Personalidad Jurídica, que cuenten con Licencia de Funcionamiento.
- l. **Corresponsal no financiero:** Es la persona natural o jurídica legalmente constituida que no realiza actividades de intermediación financiera o de servicios financieros complementarios;
- m. **Contacto magnético:** Dispositivo electrónico que se activa al separar un contacto eléctrico de un imán, rompiendo el campo magnético y activando el sistema de alarma, utilizado para el control de apertura de puertas y ventanas;
- n. **Detector inercial:** Dispositivo electrónico que activa el sistema de alarma ante la detección de vibraciones en el suelo o paredes;
- o. **Diagnóstico de seguridad física:** Resultado del análisis que se realiza a la infraestructura, entorno y medidas de seguridad física de una entidad supervisada, que tiene como fin conocer las características específicas, vulnerabilidades y amenazas a las que están expuestas las instalaciones, operaciones y/o servicios de la entidad supervisada;
- p. **Empresa privada de vigilancia:** Empresa privada autorizada por la instancia competente para prestar servicios remunerados de seguridad física a entidades financieras y empresas de servicios financieros complementarios, que incluyen la provisión de guardias, sistemas de alarma, monitoreo y/o vigilancia motorizada entre otros;
- q. **Equipo anti-skimming:** Equipo instalado en el cajero automático que previene el robo de identidad y reduce el fraude;
- r. **Gestión de seguridad física:** Conjunto de objetivos, políticas, procedimientos, planes y acciones que implementa la entidad supervisada con el objeto de proteger la integridad física de las personas, así como los activos que se encuentren bajo su custodia, en el interior o fuera de sus instalaciones, asimismo, la seguridad de su personal cuando estos realicen operaciones y servicios fuera de las dependencias de la entidad;
- s. **Guardia privado:** Personal dependiente de una empresa privada de vigilancia, autorizada por la instancia competente, que vigila, protege y custodia la integridad física de las personas y/o activos asignados;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- t. **Grupo electrógeno:** Equipo generador de electricidad por medio de un motor de combustión interna, que garantiza el suministro ininterrumpido de energía para los sistemas eléctricos de seguridad física;
- u. **Incidente de seguridad física:** Cualquier evento o acontecimiento que causa daños o pérdidas de vidas humanas, activos e imagen institucional de la entidad supervisada;
- v. **Medidas de seguridad física:** Son los procesos físicos, humanos y tecnológicos adoptados por la entidad supervisada que en forma aislada o combinada, minimizan, retardan, impiden y/o neutralizan riesgos de incidentes de seguridad física y sus consecuencias;
- w. **Nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física:** Es el grado de exposición a daños o pérdidas ocasionadas por incidentes de seguridad física;
- x. **Particionado:** Es el procedimiento por el cual se divide un sistema de alarma en dos o más áreas de forma que puedan activarse o desactivarse en forma independiente;
- y. **Personal de Vigilancia:** Personal de la Policía Boliviana o de Empresas Privadas de Vigilancia autorizadas por la instancia competente, que brinda seguridad a las personas en las instalaciones y los activos de la entidad;
- z. **Plan de seguridad física:** Documento aprobado por la instancia competente, que establece los cursos de acción, medios y recursos que serán implementados para proporcionar seguridad física en las instalaciones de la entidad supervisada, así como a las operaciones y servicios que realice;
- aa. **Policía de seguridad:** Personal de la Policía Boliviana provisto de armas de fuego, que presta servicios de protección y/o custodia de la integridad física de las personas y/o activos asignados;
- bb. **Punto de Atención Financiero (PAF):** Espacio físico habilitado por 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 N° 393 de Servicios Financieros (LSF), de acuerdo a lo establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF);
- cc. **Sensor infrarrojo:** Dispositivo electrónico que emite un rayo infrarrojo continuo, cuya interferencia por elementos extraños, activa el sistema de alarma;
- dd. **Sensor de ruptura de cristal:** Dispositivo electrónico que detecta las frecuencias del sonido que producen los vidrios al astillarse, a través de un micrófono instalado en su interior;
- ee. **Sensor sísmico:** Dispositivo electrónico que detecta golpes o vibraciones, instalados en el suelo o paredes alrededor de bóveda(s) o caja(s) fuerte(s) bóveda;
- ff. **Sirenas de Alarma:** Dispositivo que emite sonidos y luces de alarma u otros elementos disuasivos que alerten a los transeúntes o personal de vigilancia de un incidente de seguridad física;



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- gg. **Skimming:** Robo de información de tarjetas de débito o crédito al momento de efectuar una transacción, con la finalidad de reproducir o clonar la tarjeta de crédito o débito para su posterior uso fraudulento;
- hh. **Vigilancia motorizada:** Patrullaje disuasivo realizado por unidades motorizadas a las instalaciones de la entidad supervisada;
- ii. **Transporte de material monetario y/o títulos valores:** Traslado físico de material monetario y/o valores, de un PAF a otro;
- jj. **Unidad de Seguridad Física:** Unidad organizacional dependiente de la instancia ejecutiva que corresponda, responsable de operativizar e informar sobre la gestión de seguridad física en la entidad supervisada. Su tamaño y estructura interna debe estar en relación con el nivel de riesgo, incidentes de seguridad física y volumen de operaciones de los PAF;
- kk. **Zona rural:** Espacio geográfico del territorio boliviano, que no incluye las zonas urbanas y peri urbanas, en el que se desarrolla predominantemente actividad agropecuaria, bajo la forma de vida comunitaria de las familias que habitan en ella.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**

**Artículo 1° - (Gestión de Seguridad Física)** La entidad supervisada, debe constituir un sistema para la Gestión de Seguridad Física, que permita identificar, monitorear, controlar y mitigar en forma preventiva o correctiva, impidiendo y/o neutralizando los riesgos a incidentes de seguridad física y sus consecuencias.

**Artículo 2° - (Nivel de riesgo)** La entidad supervisada, debe realizar un diagnóstico de seguridad física que identifique el nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física al que se encuentran expuestas sus instalaciones, considerando mínimamente las zonas geográficas de riesgo identificadas por la autoridad competente en temas de seguridad ciudadana y el valor monetario de los activos que se encuentran bajo su resguardo.

Para la aplicación de las medidas específicas de seguridad física establecidas en la Sección 4 del presente Reglamento, la entidad supervisada, debe clasificar el nivel de riesgo de sus PAF ubicados en las zonas rurales y urbanas en las categorías de riesgo alto, medio o bajo, considerando mínimamente los aspectos mencionados en el párrafo anterior.

ASFI podrá instruir, a la entidad supervisada, modificar el nivel de riesgo determinado para sus PAF ubicados en zonas rurales y urbanas en función a la ocurrencia de incidentes de seguridad física o como producto de la supervisión realizada por las Direcciones correspondientes.

**Artículo 3° - (Políticas)** La entidad supervisada debe contar con políticas de seguridad física aprobadas por el Directorio u Órgano equivalente, orientadas a priorizar el fortalecimiento de la seguridad física en sus instalaciones, operaciones y/o servicios, las mismas que deben incluir referencias de la(s) Norma(s) Internacional(es) de seguridad física adoptada(s) por la entidad. Dichas políticas deben considerar los siguientes principios, según se enuncian en orden de prioridad:

- a. Protección a la vida de las personas que se encuentren dentro de las instalaciones de las Entidades Supervisadas y de su personal cuando estos realicen operaciones y/o servicios fuera de las mismas;
- b. Protección de los activos propios y en custodia, incluida la documentación e información en medios impresos o electrónicos;
- c. Protección de la imagen institucional.

La entidad supervisada debe implementar políticas de capacitación en seguridad física para todo su personal, sin exclusiones.

Asimismo, las entidades supervisadas que cuenten con puntos de atención financiera ubicados en zonas rurales, deben contar con políticas de seguridad física específicas que consideren las características y condiciones de estas zonas, así como a los servicios financieros rurales que se presten.

**Artículo 4° - (Manuales de funciones y procedimientos)** La entidad supervisada debe contar con manuales de funciones y de procedimientos de seguridad física, que establezcan mínimamente el

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

personal responsable y la periodicidad para su realización. Los manuales de funciones y procedimientos mínimos que debe considerar la entidad supervisada son:

a. Manuales de funciones para:

1. Personal de vigilancia y vigilancia motorizada, que incluya la prohibición de que el mencionado personal realice actividades no relativas a la seguridad física;
2. Miembros del Comité de Seguridad Física y Personal de la Unidad de Seguridad Física, que establezca la interacción con áreas relacionadas;
3. Personal de la entidad supervisada y personal de vigilancia, que interactúa en la recepción, envío y transporte del material monetario y/o valores.

b. Manuales de procedimientos para:

1. Asistencia a personas afectadas por incidentes de seguridad física ocurridos en instalaciones de la entidad supervisada que debe ser inmediata, adecuada y en base a capacitación previa;
2. Resguardo de la privacidad en las transacciones financieras realizadas por clientes y usuarios en ventanillas de atención al público;
3. Administración de llaves de ingreso a las instalaciones de la entidad supervisada, acceso a las áreas de exclusión, claves de sistemas de alarma y claves de equipos de atesoramiento según corresponda. Las claves señaladas deben ser modificadas al menos cada seis (6) meses o cuando se realice el cambio del personal encargado; Pruebas de funcionamiento de los sistemas de seguridad, que incluya el inventario de equipos e instalaciones sujetos a revisión;
4. Mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de atesoramiento, dispositivos de protección, sistemas de monitoreo y alarmas, al menos una vez al año;
5. Transporte de material monetario y/o valores por parte del personal de la entidad supervisada y personal de vigilancia, cuando corresponda;
6. Abastecimiento de material monetario en los cajeros automáticos u otros Puntos de Atención Financiera, cuando corresponda;
7. Ubicación, construcción, instalación y manejo de bóveda(s) y caja(s) fuerte(s) bóveda;
8. Instalación de medidas de seguridad física en los ambientes destinados a cajeros automáticos;
9. Funcionamiento de centrales de monitoreo que incluya tiempo de almacenamiento, modalidad y resguardo de las grabaciones de monitoreo, para atención de denuncias y reclamos de los usuarios o clientes;
10. Activación y atención de sistemas de alarma.

**Artículo 5° - (Estructura organizacional)** La entidad supervisada, debe establecer una estructura organizacional adecuada al nivel de riesgo y número de PAF en funcionamiento, ubicados en zonas rurales y urbanas, que delimite las funciones y responsabilidades relativas a la gestión de seguridad física.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 6° - (Unidad de Seguridad Física)** La entidad supervisada que cuente con un patrimonio contable igual o mayor a UFV30.000.000,00 (Treinta Millones de Unidades de Fomento a la Vivienda) o su equivalente, debe contar con una Unidad de Seguridad Física, que será responsable de operativizar y monitorear la gestión de seguridad física, emitir reportes e informes para las instancias de decisión, proponer medidas preventivas o correctivas que se requieran para fortalecer la seguridad física en las instalaciones de la entidad supervisada, entre otras tareas operativas.

Cuando corresponda, las tareas de la Unidad de Seguridad Física serán asignadas por el Comité de Seguridad Física a otra unidad organizacional de la entidad supervisada.

Cuando la Entidad Supervisada sea una ETM, debe contar con un Jefe de Operaciones, independientemente del patrimonio contable, conforme a lo establecido en el Reglamento Operativo para Empresas Privadas de Vigilancia aprobado mediante Resolución Ministerial N° 21 de 4 de febrero de 2013 y modificado mediante la Resolución Ministerial N° 168 de 16 de agosto de 2013, ambas emitidas por el Ministerio de Gobierno.

**Artículo 7° - (Comité de Seguridad Física)** La entidad supervisada debe conformar un Comité de Seguridad Física, que será responsable de analizar y evaluar las situaciones de riesgo de vulneración a los sistemas de seguridad física, así como las medidas preventivas y correctivas que debe poner en consideración del Directorio u órgano equivalente para su aprobación.

El Comité estará conformado mínimamente por un Director, el Gerente General y un Gerente del área relacionada o instancia equivalente (con derecho a voz y voto) y el responsable de la Unidad de Seguridad Física u Órgano equivalente con derecho a voz, cuando corresponda.

El Comité debe llevar un registro en actas de los temas y acuerdos tratados en sus reuniones.

**Artículo 8° - (Responsabilidades y funciones del Directorio)** El Directorio u Órgano equivalente es responsable de la gestión de seguridad física en la entidad supervisada, debiendo cumplir, entre otras, las siguientes funciones:

- a. Aprobar, revisar, actualizar y realizar el seguimiento a las estrategias, políticas, procedimientos y planes de seguridad física, mínimamente una vez al año y cuando corresponda;
- b. Aprobar los manuales de funciones y procedimientos relativos a la gestión de seguridad física, así como asegurar que se encuentren debidamente actualizados;
- c. Designar a los miembros del Comité de seguridad física;
- d. Disponer la conformación de una Unidad de Seguridad Física y designar al responsable de la misma, cuando corresponda.

**Artículo 9° - (Responsabilidades y funciones de la Gerencia General)** La Gerencia General es responsable de la implementación y cumplimiento de las políticas, estrategias, planes, manuales y procedimientos, aprobados por el Directorio u Órgano equivalente para la gestión de seguridad física, así como de implementar las acciones correctivas o preventivas que se requieran. También es responsable del cumplimiento estricto de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 10° - (Brigada de auxilio)** La entidad supervisada, debe capacitar un grupo de funcionarios por cada PAF identificado con riesgo alto, para ejecutar procedimientos de asistencia orientados a proteger la vida de las personas afectadas por incidentes de seguridad física. Dichos funcionarios deben interactuar con el personal de vigilancia según procedimiento predefinido.

**Artículo 11° - (Gestión de seguridad física para las Casas de Cambio Unipersonales)** Las casas de cambio unipersonales deben contar mínimamente con procedimientos destinados a afrontar incidentes de seguridad física, considerando al menos los señalados en los numerales 1 al 6, y 8 del inciso b, Artículo 4°, Sección 2 del presente Reglamento (en lo que corresponda).

Los procedimientos establecidos por las casas de cambio unipersonales deben considerar en orden de prioridad, los principios descritos en el Artículo 3° de la presente Sección. Las disposiciones restantes contenidas en la misma, no son de aplicación obligatoria para las casas de cambio unipersonales, sin embargo, no se restringe su aplicación voluntaria.

**Artículo 12° - (Transporte de material monetario y valores por cuenta propia)** Las Entidades de Intermediación Financiera que ante la ausencia de una ETM con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, realicen el transporte de material monetario y valores, por cuenta propia, en el marco de lo establecido en el segundo párrafo del Artículo 4, Sección 1 del Reglamento para Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores, deben realizar una evaluación de riesgos inherentes a dicho transporte cuyos resultados deben estar plasmados en un informe, el cual debe estar a disposición de ASFI.

En casos de transporte de material monetario y valores a los puntos de atención financiera en zonas rurales, la entidad supervisada además debe incorporar en su informe, la evaluación de riesgos concernientes a la localidad donde están instalados los citados PAF.

**Artículo 13° - (Gestión de seguridad física para las Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas)** Las Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas deben contar mínimamente con procedimientos destinados a afrontar incidentes de seguridad física, considerando al menos los señalados en los numerales 1 y 2 del inciso a y numerales 1, 3, 4, 5, 9 y 10 del inciso b, Artículo 4°, Sección 2 del presente Reglamento.

Q

2

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: MEDIDAS GENERALES DE SEGURIDAD FÍSICA**

**Artículo 1º - (Clasificación de áreas de exclusión)** Con base en un análisis de riesgo ante incidentes de seguridad física, la entidad supervisada debe identificar las áreas de exclusión que requieran medidas de máxima seguridad. El citado análisis, debe estar plasmado en un informe, el cual estará a disposición de ASFI.

**Artículo 2º - (Equipos de atesoramiento)** La entidad supervisada, en función al nivel de riesgo al que se encuentran expuestos sus PAF, debe contar con equipos de atesoramiento que cumplan con estándares de calidad establecidos en la Norma Internacional, definida en sus políticas, respecto a la resistencia contra ataques por medios mecánicos, eléctricos, explosivos u otros.

A continuación se detalla la lista referencial de equipos de atesoramiento que pueden ser utilizados por la entidad supervisada:

- a. **Bóveda principal:** Construida de hormigón reforzado, provista de puerta de bóveda con cerraduras de retardo y control horario;
- b. **Bóveda auxiliar:** Construida de hormigón armado reforzado, provista de puerta de bóveda con cerraduras de retardo y control horario, con ubicación diferente a la bóveda principal, sin embargo ambas se encuentran instaladas en el mismo PAF;
- c. **Caja fuerte bóveda:** Equipo con estructura blindada, anclada al piso y provista de cerradura de retardo;
- d. **Caja fuerte auxiliar:** Equipo con estructura blindada, anclada al piso, y provista de cerradura de retardo, con ubicación diferente a la caja fuerte bóveda, sin embargo ambas se encuentran instaladas en el mismo PAF;
- e. **Caja tipo buzón:** Equipo, con estructura blindada, con cerradura de retardo y anclada al piso, ubicada en el área de ventanillas de atención al público.

**Artículo 3º - (Ventanillas de atención al público)** El área de ventanillas de atención al público debe contar con dispositivos de control que permitan el acceso solo a personas autorizadas.

En los PAF identificados con nivel de riesgo alto, ubicados en ciudades capitales de departamento y adicionalmente en las ciudades que tengan una población mayor a 100.000 habitantes y localidades fronterizas, las ventanillas de atención al público deben contar con vidrios con resistencia balística u otro material de igual consistencia que cumpla estándares de calidad internacional, definidos en las políticas de seguridad física de cada entidad supervisada.

**Artículo 4º - (Condiciones para el personal de vigilancia)** La entidad supervisada es la responsable de que el personal de vigilancia contratado, cuente mínimamente con el siguiente equipamiento para la prestación de sus servicios:

- a. **Policía de seguridad:** arma de fuego, chaleco antibalas con una resistencia balística mínima a proyectiles calibre 9mm y 44magnum, certificada al menos por el fabricante,

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

así como otros implementos adecuados a las funciones asignadas según se establece en el Anexo 1;

- b. Guardia privado:** mínimamente arma(s) de defensa, chaleco antibalas con una resistencia mínima a proyectiles calibre 9mm y 44magnum, certificada al menos por el fabricante, así como otros implementos adecuados a las funciones según se establece en el Anexo 1.

**Artículo 5° - (Dotación de personal de vigilancia)** En los PAF ubicados en localidades que no cuenten con suficiente disponibilidad de personal de vigilancia en los Batallones de Seguridad Física, Comandos Departamentales de la Policía Boliviana o Empresas Privadas de Vigilancia, autorizadas por la instancia competente, la entidad supervisada debe contar como mínimo con un (1) policía de seguridad o un (1) guardia privado. Adicionalmente, en caso de que no exista personal de vigilancia en la localidad, la entidad debe adoptar medidas de seguridad que suplan la carencia del personal de vigilancia, según lo establecido en sus políticas de seguridad física.

Los recintos para cajeros automáticos que cuenten con más de dos (2) equipos sean estos de una o de diferentes entidades supervisadas, deben contar al menos con un (1) guardia privado. Las entidades supervisadas podrán suscribir, entre sí, convenios para que el personal de vigilancia brinde protección a todos los cajeros automáticos ubicados en el recinto. El personal de vigilancia que preste el servicio en los recintos de cajeros automáticos debe realizarlo las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana de forma ininterrumpida.

De acuerdo a la ubicación física del cajero automático, la entidad supervisada debe habilitar casetas para la permanencia del personal de vigilancia instaladas a una distancia no menor de dos (2) metros ni mayor a diez (10) metros de éste. Las casetas podrán ser fijas o plegables según se establece en el Anexo 2.

La entidad supervisada debe asegurarse que el personal de vigilancia cuente con la capacitación y los conocimientos básicos, según se establece en el Anexo 3.

**Artículo 6° - (Dotación adicional de personal de vigilancia)** Respecto a los PAF donde se verifique la necesidad de brindar mayor seguridad para la atención a los clientes y usuarios, ASFI se reserva el derecho de exigir personal de vigilancia adicional al establecido por la entidad supervisada.

**Artículo 7° - (Horarios)** El personal de vigilancia debe permanecer en ejercicio de sus funciones en el PAF, durante el tiempo que disponga el manual de funciones del personal de vigilancia definido por la entidad supervisada, el mismo que al menos debe abarcar el tiempo de atención al público o de permanencia de funcionarios en las instalaciones del PAF.

**Artículo 8° - (Sistema de alarma)** La entidad supervisada debe contar con un sistema de alarma debidamente particionado, zonificado, interconectado a una central de monitoreo de alarma y habilitados para detectar incidentes de seguridad física en áreas de atención al público y áreas de exclusión que hubieran sido identificadas, de acuerdo a lo señalado en el Artículo 1° de la presente Sección.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 9º - (Dispositivos para la seguridad física)** En función al nivel de riesgo y la clasificación de las áreas de exclusión, la entidad supervisada debe implementar dispositivos para la seguridad física entre los cuales podrá considerar, en relación a su funcionalidad, los siguientes:

- a. Sistemas para control de accesos biométricos;
- b. Sensores infrarrojos;
- c. Contactos magnéticos;
- d. Sensores de ruptura de cristal;
- e. Detectores inerciales;
- f. Sensores sísmicos;
- g. Detectores de humo;
- h. Botones de pánico;
- i. Sirenas de alarmas;
- j. Grupo electrógeno;
- k. Extintores de incendio (portátiles).

**Artículo 10º - (Central de monitoreo)** La entidad supervisada, debe controlar desde una Central de Monitoreo propia o tercerizada, en forma permanente e ininterrumpida los sistemas de alarma instalados en los PAF, debiendo reportar a las autoridades competentes la ocurrencia de incidentes de seguridad física de forma oportuna, así como resguardar la información de monitoreo de los sistemas de CCTV en medios de grabación adecuados para su almacenamiento.

La entidad supervisada es responsable de velar por la adecuada prestación del servicio tercerizado y el resguardo de la información que se genere, dando cumplimiento a los requisitos establecidos por el Reglamento Operativo para Empresas Privadas de Vigilancia.

Adicionalmente, la entidad supervisada que cuente con más del 50% de sus PAF identificados con nivel de riesgo alto, debe contar con una Central de Monitoreo de respaldo funcionando en una ubicación geográfica diferente.

La Central de Monitoreo debe funcionar de forma ininterrumpida durante veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana.

**Artículo 11º - (Sistema de circuito cerrado de televisión)** La entidad supervisada, debe contar con sistemas de CCTV propios o tercerizados, acorde a la distribución y cantidad de cámaras instaladas en sus PAF. Las grabaciones de las cámaras de seguridad, deben permitir la identificación de personas, actividades u otros, ocurridos en incidentes de seguridad física.



RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

La entidad supervisada debe priorizar la ubicación de cámaras de seguridad en las áreas de ventanillas de atención al público, cajeros automáticos y accesos al PAF, bóvedas, camino de ronda y áreas de exclusión, según corresponda.

La entidad supervisada debe mantener el registro efectuado por el sistema de vigilancia y monitoreo, por un período no menor a ciento ochenta (180) días.

**Artículo 12° - (Vigilancia motorizada)** La entidad supervisada debe contar con unidades motorizadas a cargo de personal que realice la vigilancia de los PAF *in situ*, de acuerdo a planes definidos para el efecto, los cuales deben incluir al menos la ruta de recorrido y rol de turnos, dando prioridad a los PAF con niveles de riesgo alto ubicados en ciudades capitales de departamento y adicionalmente en las ciudades con una población mayor a 100.000 habitantes.

**Artículo 13° - (Medidas generales de seguridad física para las Casas de Cambio Unipersonales)** Las disposiciones contenidas en la presente Sección, no son de aplicación obligatoria para las Casas de Cambio unipersonales, excepto por el Artículo 3° y el inciso k del Artículo 9° de la presente Sección, sin embargo, no se restringe la aplicación voluntaria de las mencionadas disposiciones.

## RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**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
<b>Equipos de Atesoramiento</b>			
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"/>	-
<b>Personal de Vigilancia</b>			
Un (1) Policía de Seguridad o un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Dos (2) Policías de Seguridad	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>

☒ = Indispensable      - = 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
<b>Equipos de Atesoramiento</b>			
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"/>	-
<b>Personal de Vigilancia</b>			
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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 4° - (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 5° - (Oficina externa y oficina ferial)** 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 6° - (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 5° 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 7° - (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 8° - (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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 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. De la misma forma, los cajeros automáticos con recinto ubicados en zonas con niveles de alto riesgo deberán contar con mecanismos automáticos de autenticación que restrinjan el acceso de personas no autorizadas a dichos ambientes o formas alternativas que impidan el acceso de personas no autorizadas al recinto, para precautelar la seguridad de los consumidores financieros. Estas formas alternativas deben estar fundamentadas con un Informe del Gerente General, el cual debe estar a disposición de ASFI cuando así lo requiera.
- 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. Circuito 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. Una vez que ingrese un cliente y durante el tiempo de permanencia en dicho ambiente, la entidad deberá contar con grabaciones continuas de las acciones realizadas por la persona y debe mantener el registro efectuado cumpliendo las disposiciones establecidas en el Artículo 11 de la Sección 3 del presente Reglamento. De la misma manera, la entidad supervisada debe instalar una cámara exterior, para la vigilancia del perímetro externo de 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;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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
<b>Equipos de Atesoramiento</b>			
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Personal de Vigilancia</b>			
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 11° - (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 de vigilancia, 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:

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

**Artículo 12° - (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.

**Artículo 13° - (Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas)** Las Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas, 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 2° de la Sección 2 del presente Reglamento e implementar mínimamente las medidas específicas de seguridad física, señaladas a continuación:

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
<b>Equipos de Atesoramiento</b>			
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Personal de Vigilancia</b>			
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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 5: OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 1º - (Registro de hechos delictivos)** En el marco de lo establecido en el Artículo 490, Capítulo II, Título VIII de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, la entidad debe llevar un registro de los incidentes de seguridad física que se presenten en sus instalaciones o durante el desarrollo de sus operaciones, contemplando aspectos cualitativos y cuantitativos, con el fin de establecer las medidas correctivas o preventivas que correspondan.

**Artículo 2º - (Empresas de arrendamiento financiero)** En función a la política de seguridad física aprobada por el Directorio u Órgano equivalente, la empresa de arrendamiento financiero es responsable de velar porque las transacciones de efectivo realizadas con sus clientes, a través de PAF de entidades de intermediación financiera, cuenten con las medidas de seguridad física necesarias según lo establecido en el presente Reglamento.

**Artículo 3º - (Empresas de servicio de pago móvil)** En función a la Política de Seguridad Física aprobada por el Directorio u Órgano equivalente, la Empresa de Servicio de Pago Móvil (ESPM), es responsable de la implementación de medidas de seguridad física adecuadas para la prestación de sus servicios en las instalaciones de los corresponsales contratados, según lo establecido en el Artículo 7º de la Sección 4 del presente Reglamento.

**Artículo 4º - (Reportes de información)** La entidad supervisada debe contar con mecanismos que permitan el flujo de información adecuado para la toma de decisiones oportunas, relativas a la gestión de seguridad física en sus instalaciones.

**Artículo 5º - (Resguardo de la información de seguridad física)** La entidad supervisada debe disponer de la custodia en la bóveda o caja fuerte, de los planes de seguridad física, planos o croquis que contengan referencias sobre los sistemas de seguridad implementados, estando prohibida la obtención de copias o fotocopias que no hubieran sido reportadas por escrito al Comité de seguridad física.

**Artículo 6º - (Situaciones de fuerza mayor)** Por motivos fundados, razones de fuerza mayor o situaciones de riesgo imprevistas que impidan la continuidad en la prestación del servicio del personal de vigilancia, la entidad supervisada podrá utilizar el personal de las Fuerzas Armadas del Estado Plurinacional de Bolivia, previa autorización de las instancias competentes del Gobierno, debiendo comunicar oportunamente estas medidas a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

**Artículo 7º - (Sanciones)** El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**SECCIÓN 6: ROL DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

**Artículo Único - (Rol de auditoría interna)** La Unidad de Auditoría Interna debe desempeñar un rol independiente en la Gestión de Seguridad Física, debiendo, mínimamente cumplir con las siguientes funciones:

- a. Verificar la implementación de lo dispuesto en las políticas, procedimientos y planes diseñados para la Gestión de Seguridad Física;
- b. Verificar que la Unidad de Seguridad Física cumpla con las obligaciones y responsabilidades encomendadas;
- c. Elevar informes al Directorio u órgano equivalente, a través de su Comité de Auditoría o Consejo de Vigilancia, según corresponda, acerca de los resultados obtenidos y las recomendaciones sugeridas, derivadas de las revisiones;
- d. Efectuar seguimiento de las observaciones y/o recomendaciones emitidas y comunicar los resultados obtenidos al Directorio u Órgano equivalente, a través de su Comité de Auditoría o Consejo de Vigilancia, según corresponda.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**SECCIÓN 7: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Artículo 1º - (Plazo de implementación)** Las entidades supervisadas deben adecuarse a lo determinado en el presente Reglamento en un plazo no mayor a dieciocho (18) meses, a partir de su emisión.

**Artículo 2º - (Plazo de implementación de seguridad para cajeros automáticos)** Las entidades supervisadas deben cumplir con lo establecido en el Artículo 8º de la Sección 4 del presente Reglamento, hasta el 31 de diciembre de 2016.

RECOMPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CONTROL DE VERSIONES**

<b>L03T07C03</b>		<b>Secciones</b>							<b>Anexos</b>
<b>Circular</b>	<b>Fecha</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	
ASFI/476/2017	17/08/2017	*	*						
ASFI/381/2016	30/03/2016	*	*		*	*		*	
ASFI/353/2015	30/11/2015	*			*			*	
ASFI/290/2015	26/03/2015				*				
ASFI/251/2014	22/07/2014	*	*	*	*	*	*		1
ASFI/188/2013	19/07/2013			*					
ASFI/178/2013	23/05/2013	*	*	*	*				
ASFI/146/2012	17/10/2012	*	*	*	*	*		*	1, 2, 3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**LIBRO 3º, TÍTULO VII, CAPÍTULO III****ANEXO 1: IMPLEMENTOS QUE DEBE PORTAR EL GUARDIA PRIVADO****IMPLEMENTOS DE PROTECCIÓN**

El guardia privado debe contar con uniforme adecuado al clima en el que desempeña sus funciones, que identifique claramente a la empresa de seguridad a la que pertenece.

El guardia privado de una empresa de seguridad privada debe portar la tarjeta de identificación emitida por el Departamento Nacional de Autorización y Control de Empresas Privadas de Vigilancia - DENACEV que lo identifique como empleado de seguridad de la empresa autorizada a la que pertenece.

El guardia privado debe contar con el siguiente equipo: libreta de notas, bastón policial y silbato.

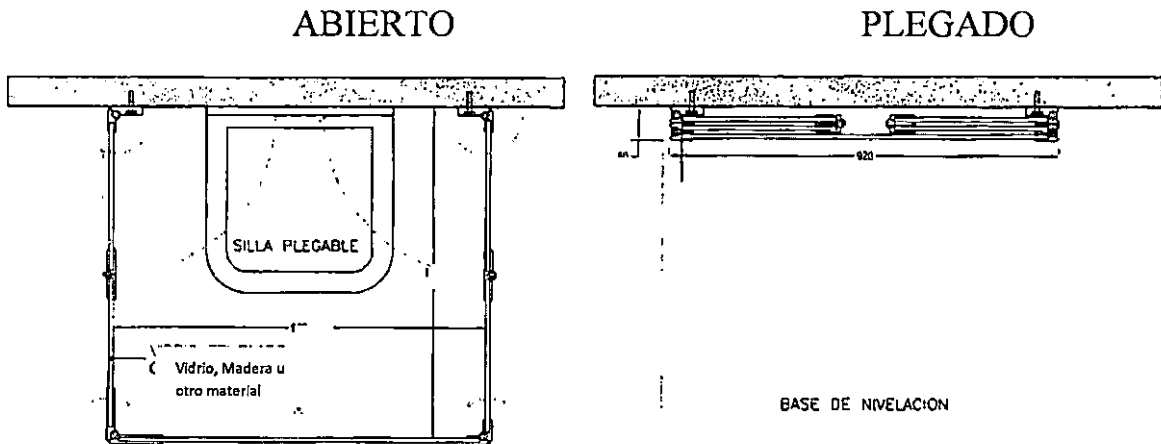
**IMPLEMENTOS DE COMUNICACIÓN QUE DEBE TENER EL SERVICIO DE SEGURIDAD FÍSICA QUE PROTEGE A LOS USUARIOS DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**

El personal de vigilancia debe contar con teléfono celular habilitado o radio de comunicación. Debe tener conocimiento de los números de emergencia para reportar la ocurrencia de algún evento de riesgo sucedido con algún cliente o usuario, en el recinto o en el cajero automático.

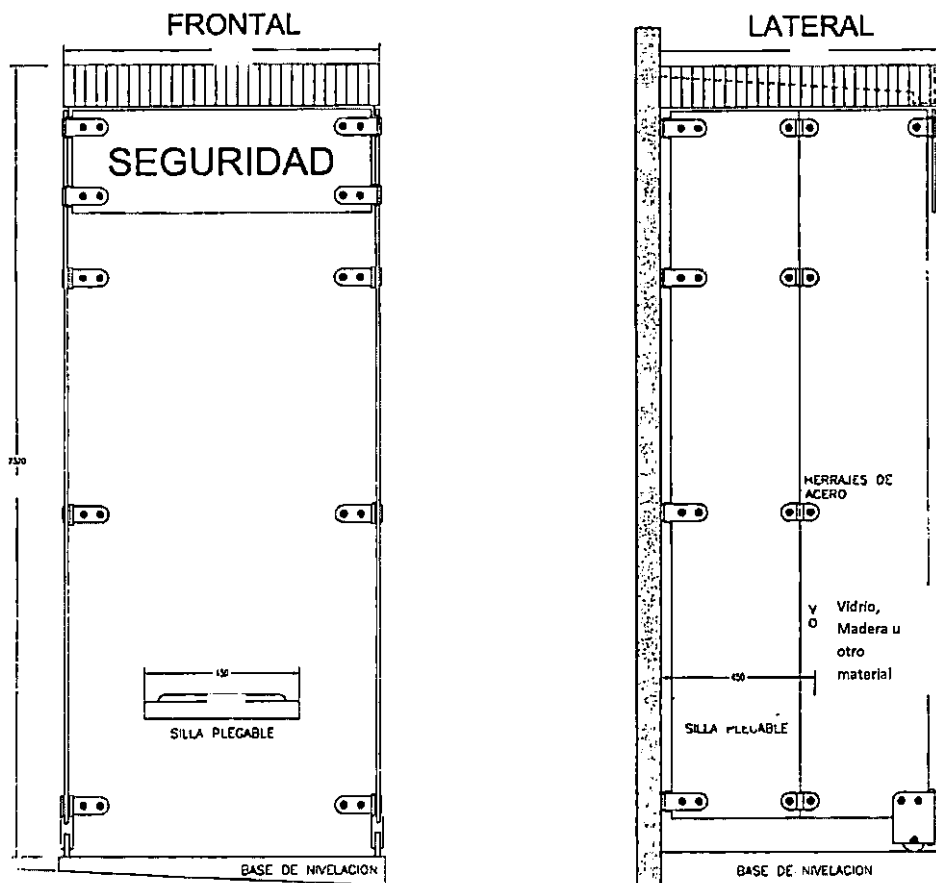
**LIBRO 3º, TÍTULO VII, CAPÍTULO III**

**ANEXO 2: ESQUEMA – CASETA DE SEGURIDAD PLEGABLE**

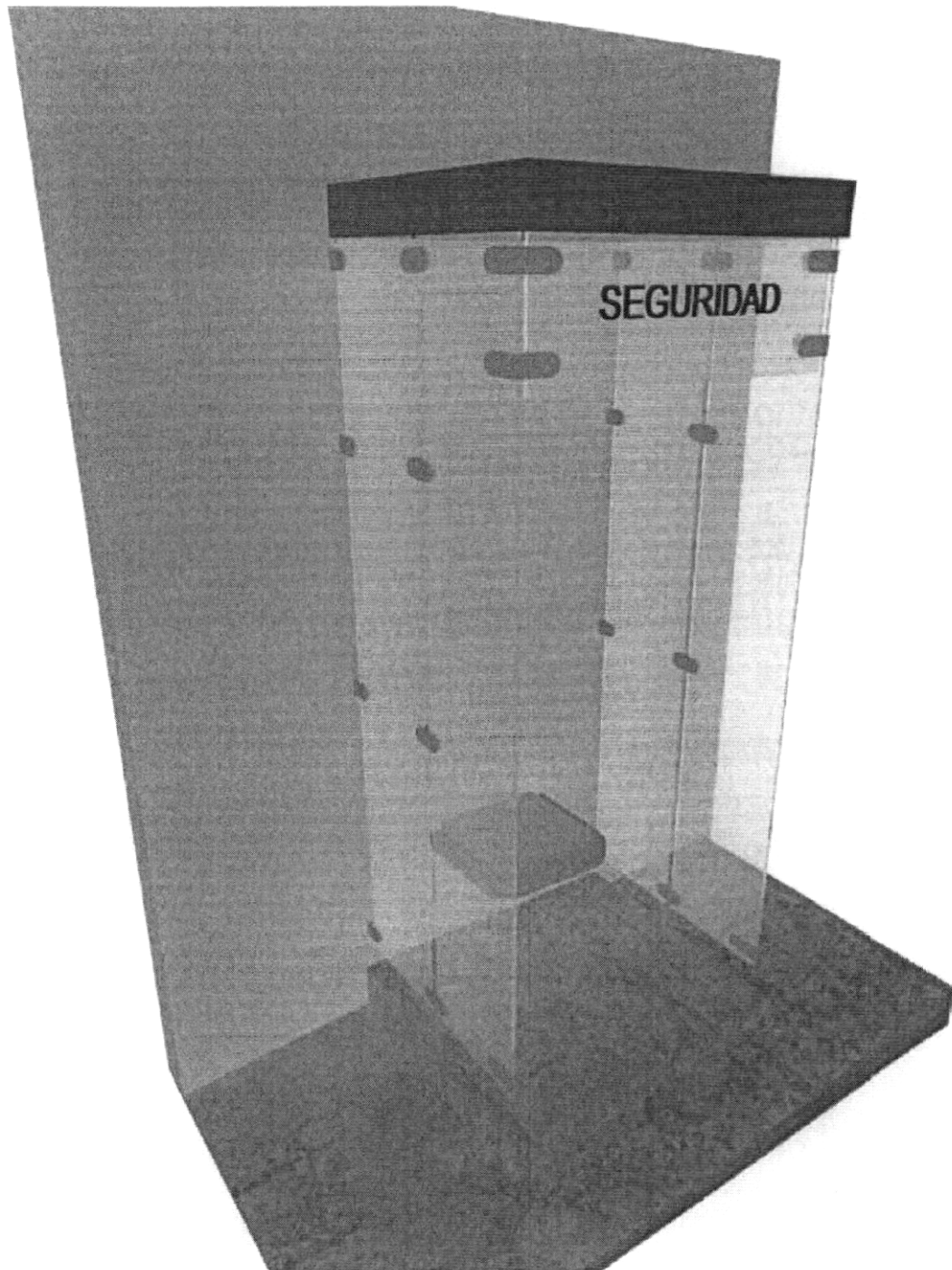
**PLANTA**



**ELEVACIONES**



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**LIBRO 3º, TÍTULO VII, CAPÍTULO III****ANEXO 3: CONOCIMIENTOS BASICOS QUE DEBE TENER EL PERSONAL DE VIGILANCIA**

El personal de vigilancia debe tener al menos el siguiente conocimiento sobre los cajeros automáticos, sus recintos y las medidas de seguridad de los mismos.

**Características de los recintos**

- a. **Vidrios de seguridad:** Los vidrios de seguridad son templados y/o laminados y transparentes; deben permitir observar al interior del recinto desde el exterior y viceversa de manera tal que permita detectar eventuales amenazas, sea contra la máquina o contra el cliente o el usuario del cajero automático.
- b. **Puerta de acceso:** La puerta de acceso cuenta con un dispositivo de cierre interno, de tipo mecánico, el que impide el acceso de terceros al interior del recinto cuando el cliente o usuario se encuentra operando el cajero automático.

**Dispositivos del cajero automático**

- a. **Accesorios:** Adicionalmente el cajero contiene accesorios de aseo que permiten desechar los reportes escritos que emite el cajero y cuenta con elementos decorativos que indican la entidad supervisada a la que pertenece el cajero, los números de teléfonos de emergencia al que debe comunicarse el usuario cuando tiene problemas al realizar las transacciones y los tipos de tarjetas que son aceptadas por el mismo. Dichos accesorios están instalados y diseñados de manera que previenen la comisión de actos de vandalismo a través de elementos de cierre y fijación, que evitan su retiro o la instalación de artefactos explosivos.
- b. **Bóveda para recarga de efectivo.** Área posterior al cajero automático, de ingreso exclusivo para personal de la entidad supervisada o de la empresa de transporte de valores, que permite realizar la recarga de efectivo en el cajero.
- c. **Iluminación.** La iluminación debe ser buena y estar instalada de acuerdo al espacio donde se encuentre ubicado el cajero automático, por fuera del mismo permite tener visibilidad y en el cajero permite ver el tablero en el que se realizan las transacciones, la pantalla también está iluminada, la iluminación es necesaria especialmente para la realizar transacciones por la noche.
- d. **Lector de tarjeta.** El lector de tarjeta es un dispositivo que está instalado en el panel frontal del cajero automático. El cliente o usuario inserta su tarjeta en el cajero automático en la ranura de entrada, realiza la transacción y luego saca la tarjeta al terminar la transacción.
- e. **Pantalla.** La pantalla es un dispositivo que esta instalado en ángulos apropiados, o cuenta con medidas antirreflectantes, que evitan que la acción del reflejo del sol afecte la adecuada operación por parte del cliente o usuario.
- f. **Ranura de impresión de comprobante.** Una vez que el cliente o usuario ha usado el cajero automático, la impresora imprime un comprobante de la información de la transacción y lo emite a través de la ranura de la impresora.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- g. Ranura del dispensador.** Es el dispositivo por el cual se entrega el dinero en efectivo al cliente o usuario del cajero automático.
- h. Teclado para el cliente.** Es el dispositivo que se utiliza para que el cliente o usuario introduzca toda la información sensible relacionada con la transacción, durante el transcurso de la misma.

**Elementos de seguridad**

- a. Vigilancia y monitoreo:** Es un sistema de vigilancia y monitoreo que por medio de una cámara, permite registrar y almacenar imágenes de los eventos que ocurren en los cajeros automáticos.
- b. Alarmas:** Sistemas de alarmas que permiten alertar a la entidad supervisada, centro policial o a la empresa de liquidación y compensación de tarjetas de pago, intentos de violentar al cajero automático o sus instalaciones.
- c. Información sobre teléfonos de emergencia:** Los cajeros automáticos cuentan con números telefónicos de emergencia para comunicarse con la entidad supervisada a la que pertenecen los cajeros automáticos y con la empresa de liquidación y compensación de tarjetas de pago, los que son de fácil identificación tanto en el ambiente del recinto como en la pantalla del cajero automático.
- d. Elementos disuasivos.** Se denominan así a aquellos carteles, avisos o señales incorporadas en los cajeros automáticos que anuncian la existencia de medidas de protección y seguridad.

**Eventos de riesgo que deben llamar la atención del personal de seguridad física privada**

- **En recintos**
  - a.** Que se coloquen elementos internos o externos que impidan la visibilidad al interior del recinto desde el exterior y viceversa, de manera tal que no permita detectar eventuales amenazas, sea contra la máquina o contra el usuario del cajero automático.
  - b.** Que ingrese más de una persona al recinto.
  - c.** Que la puerta de acceso sea bloqueada evitando que el usuario salga del recinto o se lo bloquee al momento de abandonar el recinto.
  - d.** Que se intente dañar el dispositivo de cierre interno de tipo mecánico que está instalado en el recinto para impedir el acceso de terceros al interior del recinto cuando un usuario se encuentre operando el cajero automático.
  - e.** Que existan intentos de extraer los elementos de seguridad como ser las cámaras de vigilancia y monitoreo, las alarmas o los avisos de información sobre teléfonos de emergencia.
  - f.** Que existan intentos de dañar la iluminación del recinto.
  - g.** Que existan personas que se ofrecen a ayudar a los usuarios al ingresar al recinto.
- **En cajeros Automáticos**
  - a.** Que existan intentos de dañar las pantallas o se tapen las mismas.
  - b.** Que existan intentos de dañar la iluminación del cajero automático.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- c. Que existan intentos de dañar los accesorios de aseo o los elementos decorativos con que cuenta el cajero automático.
- d. Que existan intentos de pegar o introducir elementos o dispositivos en el cajero.
- e. Que existan intentos de extraer elementos o dispositivos del cajero.
- f. Que existan intentos de extraer los elementos de seguridad como ser las cámaras de vigilancia y monitoreo, las alarmas o los avisos de información sobre teléfonos de emergencia.
- g. Que existan personas rondando el cajero o a los usuarios del cajero, que se ofrezcan a prestarle ayuda.

**Aspectos que debe revisar el personal de vigilancia en el Cajero automático**

La parte frontal y detectar que no existan elementos extraños tales como:

- a. Cámaras para capturar el PIN
- b. Dispositivos clonadores o copiadores (Skimming) de tarjetas insertados al frente de la boquilla del lector de tarjetas de banda magnética
- c. Dispositivos que puedan retener el efectivo a la salida de la boca del dispensador
- d. Otros que considere necesarios o resulten llamativos

**Procedimientos a seguir**

- **Para ayudar al usuario:** El personal de vigilancia debe ser capacitado en las acciones que debe realizar ante la ocurrencia de situaciones que pongan en peligro la integridad de los usuarios, debe saber cómo prestarle ayuda.
- **Para reportar la ocurrencia de eventos de riesgo:** El personal de vigilancia debe ser capacitado en los procedimientos diseñados para reportar eventos de riesgo que ocurran durante su trabajo.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO IV: REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS****SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1º - (Objeto)** El presente Reglamento tiene por objeto establecer el tiempo mínimo de atención al consumidor financiero, que deben cumplir las entidades financieras y las situaciones en que podrían suspender la atención al público, en el marco de lo establecido en los Artículos 105 y 108 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF).

**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 (ASFI), denominadas en adelante como entidades supervisadas.

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

- a. **Consumidores financieros:** Clientes y/o usuarios financieros;
  - 1. **Cliente financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de entidades supervisadas, mediante la suscripción de contratos;
  - 2. **Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades supervisadas, sin que medie la suscripción de contratos.
- b. **Horario de atención:** Se refiere a las horas de cada día y los días de la semana en que la entidad supervisada brinda atención a los consumidores financieros en sus diferentes puntos de atención financiera y promocionales;
- c. **Punto de Atención Financiera (PAF):** Espacio físico habilitado por 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 lo dispuesto en la Ley N° 393 de Servicios Financieros y de acuerdo a lo establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF);
- d. **Clasificación de puntos de atención financiera rurales:** Se clasifican como puntos de atención financiera rurales, a aquellos que están ubicados en municipios rurales, de acuerdo a la lista publicada en el sitio web de la Red Supernet de ASFI, denominada “Clasificación de Municipios Urbanos y Rurales”, desarrollada con base en la definición de Zona Rural, establecida en el Glosario de Términos Financieros del Sistema Financiero de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, únicamente para fines de regulación en el sistema financiero;
- e. **Zona rural:** Espacio geográfico del territorio boliviano, que no incluye las zonas urbanas y peri urbanas, en el que se desarrolla predominantemente actividad agropecuaria, bajo la forma de vida comunitaria de las familias que habitan en ella.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: TIEMPO DE ATENCIÓN EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**

**Artículo 1º - (Tiempo mínimo de atención en zonas urbanas y rurales)** Las entidades supervisadas deben atender a los consumidores financieros al menos durante cinco (5) días a la semana y siete (7) horas al día en las zonas urbanas y mínimamente durante cinco (5) días a la semana y cinco (5) horas al día en las zonas rurales, en cada uno de los puntos de atención financiera (PAF) y puntos de atención financiera rurales, respectivamente, de acuerdo a su clasificación por ubicación.

Durante el tiempo de atención deben mantener a disposición de los consumidores financieros todos los productos y servicios ofertados en el PAF, considerando en el caso de servicios de cobranza adicionales lo establecido en el Artículo 5º de la Sección 2 del Reglamento para la Atención en Cajas, contenido en el Capítulo II, Título I, Libro 4º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Asimismo, los horarios y días de atención en cada PAF deben definirse tomando en cuenta las características de la actividad económica y dinámica de las zonas donde operen, sean éstas urbanas o rurales.

**Artículo 2º - (Tiempo de atención reducido)** En caso de agencias móviles, oficinas feriales, puntos corresponsales financieros o no financieros, cajeros automáticos y puntos promocionales, la entidad supervisada podrá definir tiempos menores al determinado en el Artículo 1º de la presente Sección, dadas las características de los productos y servicios prestados, el mercado objetivo, la ubicación geográfica y el grado de afluencia de los consumidores financieros.

En caso de que la entidad supervisada requiera reducir los tiempos de atención a los consumidores financieros de otros PAF, diferentes a los mencionados en el párrafo precedente, debe solicitar previamente la no objeción de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), quien 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.

**Artículo 3º - (Tiempo adicional de atención)** En los PAF en los que se verifique la necesidad de ampliar los tiempos de atención a los consumidores financieros, ASFI podrá instruir tiempos de atención adicionales a los establecidos por la entidad supervisada.

**Artículo 4º - (Comunicación del horario en el trámite de apertura del PAF)** La entidad supervisada tiene la obligación de comunicar a ASFI, por escrito, los horarios de atención de todos sus PAF, al momento de efectuar el trámite de apertura de los mismos y de registrar dichos horarios en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado, dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles de realizada la apertura, conforme a lo establecido en el Reglamento de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, contenido en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1º de la RNSF.

**Artículo 5º - (Modificación de los horarios)** Los cambios en los horarios de atención, deben ser comunicados y justificados por la entidad supervisada, con diez (10) días calendario de anticipación a ASFI y transmitidos a los consumidores financieros mediante los medios de comunicación pertinentes.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Asimismo, la entidad supervisada debe registrar los cambios de horarios en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado, dentro de tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

**Artículo 6º - (Publicación de los horarios)** La entidad supervisada debe exponer obligatoriamente la información sobre los horarios de atención de sus PAF en sus instalaciones, en lugares visibles y otros medios de comunicación pertinentes para PAF ubicados en zonas rurales, asegurándose que los consumidores financieros tomen conocimiento de los horarios de atención disponibles.

Asimismo, las entidades supervisadas deben publicar en su sitio web, en un espacio de fácil acceso, los horarios de atención de sus PAF, conforme a lo establecido en el Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo, contenido en el Capítulo IV, Título I, Libro 5º de la RNSF.

**Artículo 7º - (Recepción de cheques ajenos y/o visados)** La entidad supervisada tiene la obligación de comunicar a los consumidores financieros, los horarios de atención para la recepción de cheques ajenos y visados, exponiendo el mismo en lugares visibles de todos los PAF en los que se preste este servicio.

**Artículo 8º - (Horario de atención para el 31 de diciembre de cada gestión)** El día 31 de diciembre de cada gestión, la entidad supervisada podrá trabajar a puerta cerrada, siempre y cuando haya comunicado esta situación a ASFI y a los consumidores financieros con diez (10) días calendario de anticipación.

**Artículo 9º - (Suspensión de atención en el PAF en situaciones especiales)** La entidad supervisada sólo puede suspender la atención en las siguientes situaciones:

- a. Feriados establecidos oficialmente a nivel nacional, departamental, municipal y/o local;
- b. Instrucción de la administración del Órgano Ejecutivo, los Gobiernos Departamentales o Municipales que dispongan excepcionalmente la suspensión de todas las actividades públicas y privadas;
- c. Instrucción de la gerencia de la entidad ante casos de desastres naturales, manifestaciones violentas, ocupaciones indebidas de instalaciones, actos de terrorismo, amenazas y falta de garantías en la seguridad y funcionamiento en sus instalaciones y operaciones, con objeto de precautelar la seguridad del personal, consumidores financieros y activos;
- d. Causas de fuerza mayor bajo las cuales, las entidades supervisadas se vean imposibilitadas de proporcionar sus servicios;
- e. Instrucción de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero declarando suspensión de actividades de las entidades supervisadas, en situaciones de extrema gravedad que afecten el interés nacional, en el marco de lo previsto en el segundo párrafo del Artículo 108 de la LSF.

Estas situaciones deben ser oportunamente comunicadas a los consumidores financieros. Asimismo, deben ser informadas a ASFI, en el plazo de tres (3) días hábiles administrativos de producido el hecho, indicando la forma en la cual tal situación se puso en conocimiento del consumidor financiero, adjuntando en el caso de los incisos b y c, copia de la instrucción que originó la suspensión o para el inciso d, el respaldo y justificación correspondiente.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 10° - (Modificación temporal del horario de atención en situaciones especiales)**

Excepcionalmente, la entidad supervisada puede modificar temporalmente el horario de atención en sus Puntos de Atención Financiera, en caso de las situaciones previstas en el Artículo 9° de la presente Sección, el mismo que no podrá sobrepasar tres (3) días hábiles, sin que ello implique cambios en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado.

La entidad supervisada debe informar a ASFI, en el plazo de tres (3) días hábiles administrativos de producido el hecho, la modificación realizada al horario de atención, señalando la forma en la cual tal situación se puso en conocimiento del consumidor financiero, así como la duración de dicha modificación.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

***SECCIÓN 3: OTRAS DISPOSICIONES***

**Artículo 1º - (Responsabilidad)** El Gerente General es responsable del cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

**Artículo 2º - (Régimen de sanciones)** El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento, dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CONTROL DE VERSIONES**

<b>L04T01C04</b>		<b>Secciones</b>		
<b>Circular</b>	<b>Fecha</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
ASFI/476/2017	17/08/2017	*	*	
ASFI/379/2016	28/03/2016	*	*	*
ASFI/118/2012	10/04/2012	*	*	*
SB/621/2009	29/04/2009	*	*	*
SB/503/2005	16/06/2005	*	*	*