

CIRCULAR ASFI/ 145 /2012

La Paz, 12 OCT. 2012

**Señores**

**Presente.-**

**REF: MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN  
CAJAS**

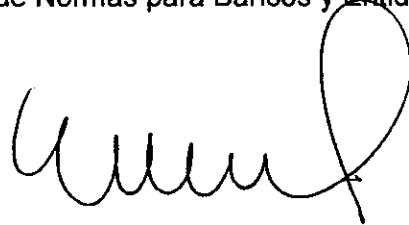
Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia la modificación al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**.

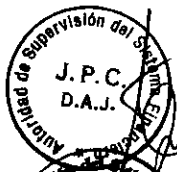
Se incorpora el Artículo 13 en la Sección 2 – Atención de Clientes y Usuarios, en el que se establece que la entidad de intermediación financiera (EIF) autorizada para realizar el Pago de la Renta Dignidad, debe considerar como documento válido para el cobro de la Renta Dignidad al registrado en la Base de Datos de la Renta Dignidad y que corresponda a la cédula de identidad vigente, caduca o emitida con carácter indefinido o a la cédula RUN emitida por el Registro Único Nacional; documentos que la EIF solicitará al beneficiario en original y dos (2) fotocopias legibles, sin que las mismas sean a color, conforme dispone la Resolución Administrativa SPVS/ IP N° 062 de 21 de enero de 2008, emitida por la ex Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros.

La modificación al Reglamento para la Atención en Cajas, se incorpora en el Título XI, Capítulo II de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Atentamente,



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



/Adj. - Lo citado

JEAN CLAUDE PETIT

Vo.Bo.

M.C.

D.N.P.



**RESOLUCION ASFI N° 531 /2012**  
La Paz, 12 OCT. 2012

**VISTOS:**

El Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-126045/2012 de 3 de octubre de 2012, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 332 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia establece que las entidades financieras están reguladas y supervisadas por institución de regulación de bancos y entidades financieras. Esta institución tendrá carácter de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano.

Que, el Artículo 137 del Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, establece que la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras se denominará Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y asumirá además las funciones y atribuciones de control y supervisión de las actividades económicas de valores.

Que, en virtud a la normativa señalada, mediante Resolución Suprema N° 05423 de 7 de abril de 2011, el señor Presidente del Estado Plurinacional, designó a la Dra. Lenny Tatiana Valdivia Bautista, como Directora Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 153 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras N° 1488 de 14 de abril de 1993 (Texto Ordenado), especifica que la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, tiene como objetivo principal mantener el sistema de intermediación financiera sano, eficiente y solvente.

Que, el numeral 7 del Artículo 154 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras N° 1488 (Texto Ordenado), faculta a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, elaborar y aprobar los reglamentos de las normas de control y supervisión sobre las actividades de intermediación financiera.

Página 1 de 3

Que, la Ley N° 3076 de 20 de junio de 2005, en su numeral IV, Artículo 1, señala que la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, tiene competencia privativa e indelegable para emitir regulaciones prudenciales.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 67 de la Constitución Política del Estado Plurinacional, establece que además de los derechos reconocidos en la Constitución, todas las personas adultas mayores tienen derecho a una vejez digna, con calidad y calidez humana y que el Estado proveerá una renta vitalicia de vejez, en el marco del sistema de seguridad social integral, de acuerdo con la ley.

Que, la Constitución Política del Estado Plurinacional en los Artículos 14 y 75 prohíbe toda forma de discriminación y dan a conocer los derechos de los consumidores.

Que, el Artículo 8 de la Resolución Administrativa SPVS/ IP N° 062 de 21 de enero de 2008, establece como documentos válidos para el cobro de la Renta Dignidad, a las cédulas de identidad vigentes, caducas o emitidas con carácter indefinido o la cédula RUN.

Que, el inciso b), Artículo 19 de la Resolución Administrativa SPVS/ IP N° 062 de 21 de enero de 2008, dentro del procedimiento de pago normal de la Renta Dignidad, establece que el beneficiario presentará su documento de identidad original y entregará dos (2) fotocopias legibles de dicho documento.

Que, mediante Carta Circular ASFI/DNP/2430/2009 de 24 de diciembre de 2009, se puso en conocimiento y debido cumplimiento de las entidades financieras autorizadas lo establecido en el inciso b) del Artículo 19 de la Resolución Administrativa SPVS/IP N° 062 de 21 de enero de 2008.

Que, la Resolución ASFI No. 114/2010 de 9 de febrero de 2010, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para la Atención en Cajas, que establece las directrices que debe cumplir la entidad de intermediación financiera para brindar condiciones óptimas en la atención de clientes y usuarios en cajas.

Que, con Resolución ASFI No. 087/2012 de 20 de marzo de 2012, se aprobó y puso en vigencia la última modificación al Reglamento para la Atención en Cajas, referida a la atención en cajas a clientes y/o usuarios ciegos.

Que, en atención, a las recomendaciones emitidas por la Defensoría del Pueblo, como facilitadora de la Mesa de Trabajo "Derechos a la Identidad de las Personas Adultas Mayores" en el marco del respeto de los derechos de las personas adultas mayores y a fin de coadyuvar a la atención de trato preferente que deben brindar las

Página 2 de 3

entidades de intermediación financiera a este grupo de personas, es necesario incorporar un Artículo en el Reglamento para la Atención en Cajas contenido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, que establezca como requerimiento para el pago de la Renta Dignidad que el beneficiario, previo registro en la Base de Datos de la Renta Dignidad (BDRD), presente su cédula de identidad o cédula RUN en original más dos (2) fotocopias legibles, sin que las mismas sean a color y podrán ser vigentes, caducas o emitidas con carácter indefinido, conforme dispone la Resolución Administrativa SPVS/ IP N° 062 de 21 de enero de 2008, emitida por la ex Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros.

Que, mediante Informe Técnico-Legal ASFI/DNP/R-126045/2012 de 3 de octubre de 2012, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento técnico ni legal para aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**.

**POR TANTO:**

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

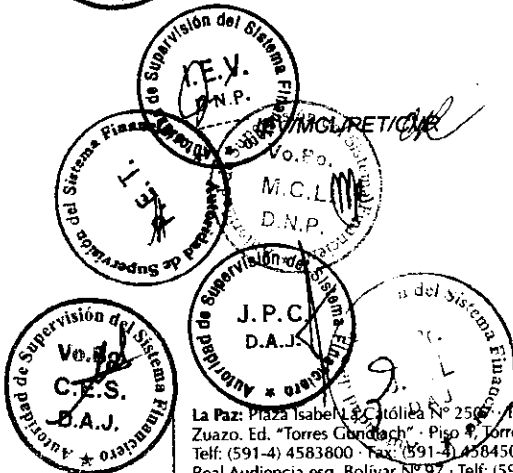
**RESUELVE:**

**ÚNICO.-** Aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, contenido en el Título XI, Capítulo II de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



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



**SECCIÓN 2: ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN CAJAS**

**Artículo 1º - Políticas y procedimientos.-** Para la atención en cajas, la entidad supervisada debe contar con:

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

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

**Artículo 2º - Infraestructura.-** Los puntos de atención de la entidad supervisada, que presten el servicio de cajas además de cumplir con todos los requisitos establecidos en el Reglamento para Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención, deben contar con instalaciones y equipamiento que le permita:

1. La atención de los clientes y/o usuarios dentro de las instalaciones del punto de atención financiera.
2. Proporcionar comodidad durante el tiempo de espera.

**Artículo 3º - Personal de cajas.-** Es responsabilidad de la entidad supervisada, contar con personal de atención en cajas que mínimamente cumpla con las siguientes condiciones:

1. Que brinde un trato respetuoso.
2. Que preste atención oportuna, y diligente.
3. Que pueda proporcionar una adecuada información sobre la atención en cajas y/o orientar al cliente y/o usuario sobre a qué departamento de la entidad supervisada debe dirigirse, en caso que su requerimiento no pueda ser atendido en cajas.
4. Que éste capacitado para brindar un trato adecuado a las personas con discapacidad.

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

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

Circular ASF/035/10 (02/10)  
ASF/042/10 (03/10)  
ASF/051/10 (10/10)  
ASF/075/11 (06/11)  
ASF/077/11 (06/11)

Inicial  
Modificación 1  
Modificación 2  
Modificación 3  
Modificación 4

ASF/089/11 (09/11) Modificación 5  
ASF/115/12 (03/12) Modificación 6  
ASF/145/12 (10/12) Modificación 7

Título XI  
Capítulo II  
Sección 2  
Página 1/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

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

**Artículo 6° - Canje y fraccionamiento.-** Con el fin de dar cumplimiento y agilidad al servicio de canje y fraccionamiento de material monetario, establecido en el Capítulo III del Título XI de la RNBEF, la entidad supervisada que cuente con un sistema informático de asignación de fichas para las diferentes opciones de servicios proporcionados a sus clientes y usuarios, debe habilitar en todos los puntos de atención financiera en los que brinde el servicio de cajas, una opción exclusiva para el canje y fraccionamiento de material monetario que dirija al cliente y/o usuario a una caja dedicada a este servicio, considerando además mecanismos que aseguren una pronta atención de este servicio. De no existir demanda por este servicio, dicha caja podrá atender normalmente otro tipo de transacciones.

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

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

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

El sistema de registro de tiempos de espera debe mantenerse en funcionamiento durante todo el horario de atención establecido por la entidad supervisada. Asimismo, la entidad supervisada debe contar con planes de continuidad y contingencia, que permitan el registro continuo de los tiempos de espera, considerando los aspectos mínimos de seguridad informática contemplados en el Capítulo XII del Título X de la RNBEF.

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

**Artículo 9° - Prohibición de colas de espera fuera de instalaciones.-** La entidad supervisada no podrá mantener colas de espera de clientes y/o usuarios fuera de sus instalaciones, aquellos puntos de atención financiera de entidades supervisadas que brinden servicios al sector público podrán proceder de acuerdo a lo establecido en el Artículo 5°, Sección 7, Capítulo XV del Título I de la RNBEF.

*Circular* ASF/035/10 (02/10)  
ASF/042/10 (03/10)  
ASF/051/10 (10/10)  
ASF/075/11 (06/11)  
ASF/077/11 (06/11)

*Inicial*  
Modificación 1  
Modificación 2  
Modificación 3  
Modificación 4

ASF/089/11 (09/11) Modificación 5  
ASF/115/12 (03/12) Modificación 6  
ASF/145/12 (10/12) Modificación 7

Título XI  
Capítulo II  
Sección 2  
Página 2/3

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

**Artículo 11° - Reportes.-** ASFI podrá solicitar, cuando considere necesario, a la entidad supervisada reportes de tiempos de espera e información que considere necesaria para la verificación del cumplimiento del presente reglamento.

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

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

La persona ciega, que requiera de un testigo para efectuar operaciones o transacciones en caja, podrá solicitar a la Entidad de Intermediación Financiera le proporcione un testigo a ruego.

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

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

*Circular* ASFI/035/10 (02/10)  
ASFI/042/10 (03/10)  
ASFI/051/10 (10/10)  
ASFI/075/11 (06/11)  
ASFI/077/11 (06/11)

*Inicial*  
Modificación 1  
Modificación 2  
Modificación 3  
Modificación 4

ASFI/089/11 (09/11) Modificación 5  
ASFI/115/12 (03/12) Modificación 6  
ASFI/145/12 (10/12) Modificación 7

Título XI  
Capítulo II  
Sección 2  
Página 3/3