



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



CIRCULAR ASFI/ 729 /2022
La Paz, 13 ABR. 2022

Señores

Presente

REF: MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES

Señores:

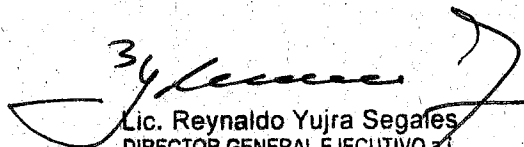
Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia la modificación al **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, considerando lo siguiente:

Sección 1: Aspectos Generales

Se modifica el párrafo final del numeral 6, inciso e. del Artículo 3° (Definiciones), conforme el siguiente texto: *"La oficina externa aperturada en municipios con bajo o nulo nivel de cobertura geográfica de servicios financieros, podrá además otorgar créditos, abrir cuentas de caja de ahorro y cuentas de pago de billetera móvil, aun cuando el citado nivel posteriormente cambie a uno de mayor cobertura"*.

La modificación anteriormente descrita se inserta en el **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.

Atentamente.


Lic. Reynaldo Yujra Segares
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



Adj.: Lo Citado

AGL/VRC/CDC/Fabiola Arismendi R.

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del
Posta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:**
Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 •
Sotosí: Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta,
Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq.
Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax:
(591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 •
Trinidad: Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina
departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre
Bolívar y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarjia:** Centro de consulta, Calle Junín
entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

ASFI desde 1928
**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

RESOLUCIÓN ASFI/ **450** /2022
La Paz, 13 ABR. 2022

VISTOS:

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, las Resoluciones SB N° 027/99 y ASFI/627/2020, de 8 de marzo de 1999 y 9 de noviembre de 2020, respectivamente y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 331 de la Constitución Política del Estado, prevé que: *"Las actividades de intermediación financiera, la prestación de servicios financieros y cualquier otra actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión del ahorro, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme con la ley"*

Que, el Parágrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado, estipula 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 Parágrafo I del Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), dispone 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 la presente Ley"*.

Que, el Parágrafo I del Artículo 8 de la LSF, determina 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 LSF, establece que: *"La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los"*

ASFI/R/C/DC/NBP/CSM

Pág. 1 de 5

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf: (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarja:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



ASFI desde 1928
**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

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° 27285 de 30 de noviembre de 2020, el señor Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia designó al Lic. Juan Reynaldo Yujra Segales, como Director General Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

CONSIDERANDO:

Que, el Parágrafo I del Artículo 4 de la LSF, dispone que: *“Los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población”.*

Que, el Párrafo II del artículo citado en el párrafo anterior, determina que el Estado Plurinacional de Bolivia y las entidades financieras, deben velar porque los servicios financieros que presten, cumplan mínimamente, entre otros, con los siguientes objetivos:

- “a) Promover el desarrollo integral para el vivir bien.*
- b) Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.*
- c) Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.*
- (...)”.*

Que, el inciso b) del Artículo 17 de la LSF, prevé entre los objetivos de la regulación y supervisión financiera, respecto de los servicios financieros, el: *“Promover el acceso universal a los servicios financieros”.*

Que, los incisos b) y t), Parágrafo I del Artículo 23 de la LSF, establecen entre las atribuciones de ASFI, las siguientes:

- “b) Garantizar y defender los derechos e intereses del consumidor financiero.*
- (...)”.*
- t) Emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para aplicación de las entidades financieras”.*

Que, los incisos a) y b) del Parágrafo I, Artículo 74 de la LSF, disponen que los consumidores financieros, entre otros, tienen los siguientes derechos:

AGL/VFC/CD/CN/SP/CSM

Pág. 2 de 5

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre “A”, pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N°59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarja:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

ASFI desde 1928
**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

- "a) Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.*
- b) A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos".*

Que, el Parágrafo II del precitado Artículo 74, dispone que: *"La normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI establecerá reglas para que las entidades financieras, aseguren a los consumidores financieros el ejercicio pleno de sus derechos".*

Que, el Parágrafo II del Artículo 220 de la LSF, prevé que: *"La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, reglamentará la apertura de sucursales, agencias u otros puntos de atención para las entidades de intermediación financiera, considerando el tipo de entidad y sus características".*

Que, 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 incorpora al ahora **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, en su Capítulo VIII, Título III, Libro 1°.

Que, con Resolución ASFI/627/2020 de 9 de noviembre de 2020, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo precedente.

CONSIDERANDO:

Que, en ejercicio de las atribuciones de ASFI, previstas en los incisos b) y t), Parágrafo I del Artículo 23 de la LSF, de garantizar y defender los derechos e intereses del consumidor financiero, así como de emitir normativa prudencial de carácter general y tomando en cuenta que, en sujeción a lo estipulado en el Parágrafo II del Artículo 220 del citado cuerpo legal, esta Autoridad de Supervisión está facultada para reglamentar la apertura de otros puntos de atención financiera para las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), corresponde ajustar en el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, los lineamientos aplicables a las oficinas externas abiertas en municipios con bajo o nulo nivel de cobertura geográfica de servicios financieros.

AGL/VRC/CD/CN/EP/OSM

Pág. 3 de 5

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf: (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

ASFI desde 1928
**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Que, con base en lo antes señalado y en virtud de lo dispuesto en el Artículo 4 de la LSF, en lo referido a que los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población, correspondiendo al Estado Plurinacional de Bolivia y a las entidades financieras, velar porque los citados servicios, cumplan con determinados objetivos, como el de promover el desarrollo integral para el vivir bien y el facilitar el acceso universal a todos sus servicios, proporcionando los mismos con atención de calidad, teniendo presente además que el inciso b) del Artículo 17 de la citada Ley, prevé que es objetivo de la regulación y supervisión financiera, respecto de los servicios financieros, el promover dicho acceso, siendo que el Parágrafo II del Artículo 74 de la LSF, estipula que la normativa de ASFI, establecerá reglas para que las EIF aseguren a los consumidores financieros, el ejercicio pleno de sus derechos, entre los cuales, según indican los incisos a) y b), Parágrafo I del referido Artículo 74, se contemplan los de acceder y recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad, así como de disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos y con el propósito de precautelar que los mencionados consumidores financieros continúen accediendo a estos servicios brindados por las EIF en los municipios con bajo o nulo nivel de cobertura geográfica, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, precisiones para tal efecto.

Que, en el marco de los fundamentos señalados, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, se modifica el numeral 6, inciso e. del Artículo 3° de la Sección 1 del **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**.

CONSIDERANDO:

Que, por los fundamentos antes expuestos, se establece que la modificación al **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, está orientada principalmente a efectuar precisiones en los lineamientos aplicables a las oficinas externas aperturadas en municipios con bajo o nulo nivel de cobertura geográfica de servicios financieros.

POR TANTO:

El Director General Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y demás normativa conexas y relacionada.

AS/LVR/C/CD/CNBP/OSM

Pág. 4 de 5

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf: (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Taríja:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

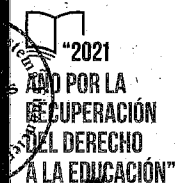
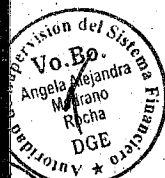
ASFI desde 1928
**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

RESUELVE:

ÚNICO.- Aprobar y poner en vigencia la modificación 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.

Regístrese, notifíquese y cúmplase.

[Firma]
Lic. Reynaldo Yujra Segales
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



AGL/VRC/CDC/VP/C8M

Pág. 5 de 5

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - Fax: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N°59, Zona Central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Calle y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 - Telf: (591-4) 6113709

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

SECCIÓN 1: 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.

En las agencias fijas de las entidades de intermediación financiera que no presten el servicio de atención en cajas, se podrán brindar servicios adicionales a través de terceros, en el marco de lo previsto en el presente Reglamento;

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, de forma enunciativa y no limitativa, realizar retiros y/o depósitos de efectivo, consultas de movimientos y saldos, compra y rescate de cuotas de Fondos de Inversión Abiertos, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros, carga y efectivización de dinero almacenado en una 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. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés: ATM (Automated Teller Machine);
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;

7/11

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 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.

La oficina externa aperturada en municipios con bajo o nulo nivel de cobertura geográfica de servicios financieros, podrá además otorgar créditos, abrir cuentas de caja de ahorro y cuentas de pago de billetera móvil, aun cuando el citado nivel posteriormente cambie a uno de mayor cobertura.

- 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.

7 218

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 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;
 - 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. **Servicios Adicionales:** Son aquellos servicios accesorios orientados a atraer y fidelizar a los consumidores financieros, los cuales deben ser comunicados previamente a ASFI. Los servicios adicionales brindados al consumidor financiero, no deben desvirtuar el giro de negocio, ni los objetivos establecidos en la LSF para la entidad supervisada;
- i. **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.
- j. **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 del 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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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 5° - (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:

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	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓

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)	
Empresa de Arrendamiento Financiero	✓	✓	✓	✓				✓		✓	✓
Almacén General de Depósito	✓	✓	✓							✓	✓
Casa de Cambio con Personalidad Jurídica	✓	✓	✓								
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.