



CIRCULAR ASFI/ **515** /2018  
La Paz, **09 ENE. 2018**

Señores

Presente

**REF: MODIFICACIONES 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 las modificaciones al **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al siguiente detalle:

**1. Sección 1: Aspectos Generales**

Se complementa la definición de "Agencia fija" y se incluye aquella referida a "Servicios adicionales".

**2. Sección 2: Oficina Central, Sucursal y Agencias**

Se precisa que en los trámites de solicitud de apertura, traslado, conversión de sucursales o agencias, así como traslado de oficina central, cuando la infraestructura no permite instalar rampas metálicas para el acceso de personas con discapacidad, alternativamente se deben utilizar otros mecanismos que faciliten la accesibilidad al punto de atención financiera.

Se determina que si el cierre temporal de la agencia fija tiene el propósito de adecuar las instalaciones para la implementación de servicios adicionales, este aspecto debe ser informando expresamente, tanto a ASFI como al consumidor financiero.

FCAC/FSM/SMANHB

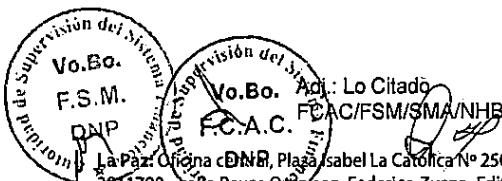
Pág. 1 de 2



Las modificaciones anteriormente descritas, se incorporan 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.

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





RESOLUCIÓN ASFI/ **017** /2018  
La Paz, **09 ENE. 2018**

**VISTOS:**

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, Ley N° 223 General para Personas con Discapacidad, las Resoluciones SB N° 027/99 y ASFI/961/2017 de 8 de marzo de 1999 y 17 de agosto de 2017, respectivamente, el Informe ASFI/DNP/R-1728/2018 de 3 de enero de 2018, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES** 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.

Que, el párrafo 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"*.

*[Handwritten signature]*

FCAC/FSM/MMV/JPC

Pág. 1 de 4



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 parágrafo II del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, determina que el Estado Plurinacional de Bolivia y las entidades financieras deben velar porque los servicios financieros que presten, cumplan objetivos específicos, entre estos, proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.

Que, el inciso h) del Artículo 17 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, estipula como objetivo de la regulación y supervisión financiera, asegurar la prestación de servicios financieros con atención de calidad.

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 parágrafo II del Artículo 220 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, 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, la Ley N° 223 General para Personas con Discapacidad, establece lineamientos que garantizan a las personas con discapacidad, el ejercicio pleno de sus derechos y deberes en igualdad de condiciones y equiparación de oportunidades, trato preferente bajo un sistema de protección integral, disponiendo en sus artículos 17 y 37, que el Estado Plurinacional de Bolivia, debe garantizar a las personas con discapacidad, a utilizar la infraestructura y servicios de instituciones públicas y privadas, de manera autónoma, con independencia de su condición, debiendo adecuar las estructuras arquitectónicas, medios de transporte y otros, para el acceso de dichas personas.

FCAC/FSM/MMV/JPC

Pág. 2 de 4



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 **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/961/2017 de 17 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.

#### CONSIDERANDO:

Que, con el propósito promover la prestación de servicios financieros con calidad y calidez en el marco de las disposiciones previstas por el inciso c), parágrafo II del Artículo 4, concordante con el inciso h) del Artículo 17 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, es pertinente efectuar modificaciones al **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, incorporando permisiones y precisiones para que en las Agencias Fijas de las Entidades de Intermediación Financiera, se implementen servicios adicionales a través de terceros, con el objeto de atraer y fidelizar a los consumidores financieros.

Que, para una adecuada implementación de los servicios adicionales, corresponde incorporar la definición de "Servicios adicionales" en el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, además de establecer criterios para su habilitación a través del cierre temporal de la Agencia Fija, sin perjuicio de la apertura de nuevas Agencias Fijas que cumplan con las características previstas para la prestación de dichos servicios.

Que, para efectos de facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los puntos de atención financiera, tomando en cuenta además los lineamientos establecidos en la Ley N° 223 General para Personas con Discapacidad, en cuanto al derecho de la accesibilidad, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, la posibilidad de que la entidad supervisada, implemente otros mecanismos alternativos a la rampa metálica, en casos en que la infraestructura del inmueble no permita realizar cambios o adecuaciones al mismo.

FCAC/FSM/MMV/JPC

Pág. 3 de 4



**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-1728/2018 de 3 de enero de 2018, se determinó la pertinencia de aprobar 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.

**POR TANTO:**

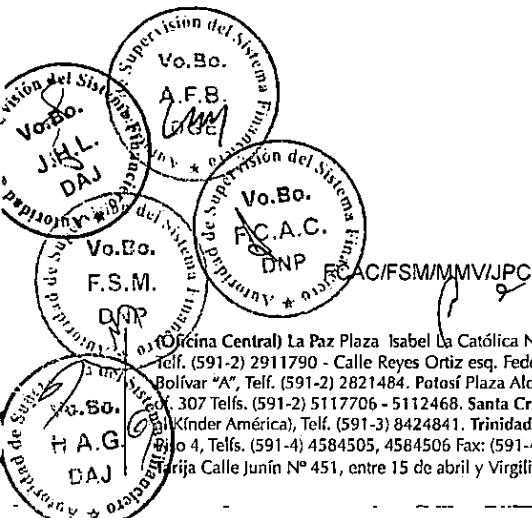
La Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado y demás normativa conexas y relacionadas.

**RESUELVE:**

**ÚNICO .-** 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.

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 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, 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;



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 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.

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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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.

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

## RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Empresa de Arrendamiento Financiero	✓	✓	✓	✓				✓		✓	✓
Almacén General de Depósito	✓	✓	✓							✓	✓

## 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)	
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.


**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.
      - vi. 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 u otro(s) mecanismo(s) que facilite(n) la accesibilidad al PAF;
      - vii. La señalética establecida en el Anexo 9 del presente Reglamento, a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 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;
  - 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.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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.

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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 3° - (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;
- v. 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 u otro(s) mecanismo(s) que facilite(n) la accesibilidad al PAF.

**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



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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 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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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 u otro(s) mecanismo(s) que facilite(n) la accesibilidad al PAF.

**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.
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 5º - (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,

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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 6º - (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 1º 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 1º, Sección 2 del Reglamento, para resguardar las exigencias de control y seguridad.

**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;
    - vi. 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 u otro(s) mecanismo(s) que facilite(n) la accesibilidad al PAF;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- vii. 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.

**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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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.

Si el cierre temporal de la agencia fija tiene el propósito de adecuar las instalaciones para la implementación de servicios adicionales y por ende dejar de prestar el servicio de atención en cajas, la entidad de intermediación financiera debe cumplir con el procedimiento antes mencionado, informando expresamente, tanto a ASFI como al consumidor financiero, sobre el cese de la prestación del servicio de atención en cajas y la disponibilidad de los servicios adicionales.

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.