



CIRCULAR ASFI/ 353 /2015
La Paz, 30 NOV. 2015

Señores

Presente

REF: MODIFICACIONES A LOS REGLAMENTOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS, LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA, EL ENVÍO DE INFORMACIÓN Y AL ANEXO 1 DEL REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE LA INFORMACIÓN

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones a los **REGLAMENTOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS, LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA, EL ENVÍO DE INFORMACIÓN Y AL ANEXO 1 DEL REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE LA INFORMACIÓN**, bajo el siguiente contenido:

1. Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos

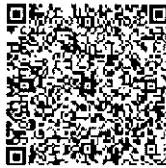
1.1. Sección 1: Aspectos Generales

Se actualizan las definiciones en el marco de lo establecido en el Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos de Pago, Compensación y Liquidación, emitido por el Banco Central de Bolivia y se incorpora la definición de "Cajero automático especial".

1.2. Sección 4: Utilización e Información del Cajero Automático

En cuanto a los límites de efectivización de billetera móvil, se incorpora a las Entidades de Intermediación Financiera que cuenten con autorización para emitir billeteras móviles.

Se establece la obligación de las entidades supervisadas de informar previamente al cliente y/o usuario, sobre el valor exacto del cargo aplicable a su transacción, a través de la pantalla del cajero automático.



1.3. Sección 5: Cajeros Automáticos para Personas con Discapacidad

Se determina que los cajeros automáticos para personas con discapacidad únicamente pueden ser cerrados previa no objeción de ASFI, en cuyo caso la entidad supervisada deberá realizar el respectivo reemplazo.

1.4. Sección 6: Cajeros Automáticos Especiales

Se establece que los Bancos Múltiples deben implementar cajeros automáticos especiales, considerando una cantidad mínima obtenida a través de la fórmula determinada por ASFI para el efecto.

Se incorporan disposiciones sobre la distribución de los cajeros automáticos especiales.

1.5. Sección 7: Monitoreo y Supervisión

A objeto de promover la continuidad de la prestación de servicios financieros, conforme a lo dispuesto en el inciso d) del párrafo II del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, se determina que la disponibilidad promedio mensual de los cajeros automáticos no sea inferior al noventa y cinco por ciento (95%) del total de tiempo que dicho cajero debería estar en funcionamiento, por lo cual, se incorpora el Indicador de No Operatividad de Cajeros Automáticos para que se pueda controlar su cumplimiento y disposiciones relacionadas al sistema de monitoreo para obtener dicho indicador.

1.6. Sección 9: Disposiciones Transitorias

Se incorpora esta sección normando los plazos de implementación de cajeros automáticos especiales, visualización de cargos a través de la pantalla de los cajeros automáticos y del cálculo del Indicador de No Operatividad.

2. Reglamento para la Gestión de Seguridad Física


2.1. Sección 1: Aspectos Generales

Se actualizan las definiciones en concordancia con el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas y el Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales.

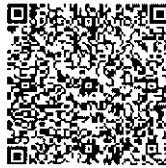
Adicionalmente, se precisa en la definición de "Personal de vigilancia" que las Empresas Privadas de Vigilancia deben ser autorizadas por la instancia competente.

2.2. Sección 4: Medidas Específicas de Seguridad Física

Se incorporan medidas para una mayor seguridad en los cajeros automáticos con recinto.



FCAC/AGL/RAC/SMA



2.3. Sección 7: Disposiciones Transitorias

Se determina un plazo de implementación de la seguridad para cajeros automáticos, correspondiente a las modificaciones realizadas.

3. Reglamento para el Envío de Información

3.1. Sección 6: Información Semestral

Se establece la periodicidad y formato de envío del informe de disponibilidad de cajeros automáticos.

3.2. Anexo 1: Matriz de Información Periódica

Se incorpora el informe de disponibilidad de cajeros automáticos a la Matriz de Información Periódica.

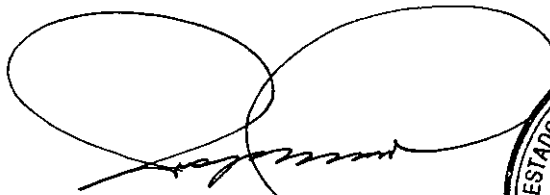
4. Reglamento de Aplicación de Multas por Retraso en el Envío de la Información

4.1. Anexo 1: Información Sujeta a Multa

Se incorpora el informe de disponibilidad de cajeros automáticos a la Información Sujeta a Multa.

Las modificaciones anteriormente descritas, serán incorporadas al Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física, al Reglamento para el Envío de Información y al Anexo 1 del Reglamento de Aplicación de Multas por Retraso en el Envío de la Información, contenidos en el Capítulo I del Título VI del Libro 2°, en el Capítulo III del Título VII del Libro 3°, en el Capítulo III del Título II del Libro 5°, en el Capítulo IV del Título II del Libro 5°, respectivamente, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Atentamente.



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





RESOLUCIÓN ASFI/ 1015 /2015
La Paz, 30 NOV. 2015

VISTOS:

La Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, la Ley N° 264 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana "Para una Vida Segura" de 31 de julio de 2012, las Resoluciones SB N° 029/2001, SB N° 147/2007, SB N° 168/2007, ASFI N° 542/2012, ASFI N° 020/2014, ASFI N° 499/2014 y ASFI/861/2015, de 15 de marzo de 2001, 14 de noviembre y 26 de diciembre de 2007, 17 de octubre de 2012, 15 de enero y 22 de julio de 2014 y 21 de octubre de 2015, respectivamente, las Resoluciones del Directorio del Banco Central N° 134/2015 y N° 166/2015 de 28 de julio y 1 de septiembre de 2015, el Informe ASFI/DNP/R-194547/2015 de 23 de noviembre de 2015, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN** y al **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE LA INFORMACIÓN** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

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

Que, el parágrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado determina que: *"Las entidades financieras estarán reguladas y supervisadas por una institución de regulación de bancos y entidades financieras. Esta institución tendrá carácter de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano"*, reconociendo el carácter constitucional de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Que, el parágrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, dispone que es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 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, en el marco de la política financiera prevista en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.

FCACI/AGL/RAC/MMV

Pág. 1 de 9



Que, el Artículo 16 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, determina 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° 14431 de 19 de febrero de 2015, el señor Presidente del Estado Plurinacional, designó a la Lic. Ivette Espinoza Vásquez, como Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

CONSIDERANDO:

Que, el inciso t), parágrafo I, Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, prevé entre las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, el emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para la aplicación de las entidades financieras.

Que, el parágrafo II del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece que las entidades financieras deben velar porque los servicios financieros que presten, cumplan, entre otros, con la facilitación al acceso universal a todos sus servicios, proporcionar servicios financieros con atención de calidad, calidez, asegurando la continuidad de los servicios ofrecidos, así como optimizando tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.

Que, entre los derechos de los consumidores financieros, determinados en el parágrafo I, Artículo 74 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, se encuentran, entre otros, los de recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos, recibiendo una buena atención, debiendo las entidades financieras actuar con la debida diligencia, así como recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen.

Que, el parágrafo I del Artículo 56 de la Ley N° 264 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana “Para una Vida Segura”, establece que las empresas privadas de vigilancia serán autorizadas, para su funcionamiento, por el Comando General de la Policía Boliviana.



Que, mediante Resolución SB N° 147/2007 de 14 de noviembre de 2007, la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, contenido en el Capítulo I, Título VI, Libro 2° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), estableciendo las condiciones de funcionamiento de los cajeros automáticos de las entidades supervisadas, para garantizar un buen servicio de atención a los clientes y usuarios.

Que, con Resolución ASFI N° 020/2014 de 15 de enero de 2014, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, incorporando normativa sobre cajeros automáticos para personas con discapacidad visual y/o motriz.

Que, a través de la Resolución ASFI N° 542/2012 de 17 de octubre de 2012, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero aprobó y puso en vigencia el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD FÍSICA**, contenido actualmente en el Capítulo III, Título VII, Libro 3° de la RNSF, determinando lineamientos y condiciones para la Gestión de la Seguridad Física que deben implementar las entidades financieras para la prestación de sus servicios.

Que, mediante Resolución ASFI N° 499/2014 de 22 de julio de 2014, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD FÍSICA**, estableciendo, entre otros, lineamientos de seguridad dirigidos a preservar la integridad física del personal de las entidades financieras, así como la adecuación de las citas y referencias legales al actual marco legal.

Que, con Resolución SB N° 168/2007 de 26 de diciembre de 2007, la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para el Envío de Información a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, denominado al presente como **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, contenido en el Capítulo III, Título II, Libro 5° de la RNSF, estableciendo los tipos, contenidos y plazos de envío de información de las entidades supervisadas.

Que, mediante Resolución SB N° 029/2001 de 15 de marzo de 2001, la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento de Multas por Retraso en el Envío de Información, ahora denominado **REGLAMENTO**

FCAC/AGL/RAC/MDIV

Pág. 3 de 9



DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN,
contenido en el Capítulo IV, Título II, Libro 5° de la RNSF.

Que, con Resolución ASFI/861/2015 de 21 de octubre de 2015, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN** y al **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, incorporando, entre otros, Anexos relativos a requerimientos de información específica, compatibilización normativa y adecuación de la información requerida en consideración a la reglamentación modificada.

Que, el Banco Central de Bolivia mediante Resoluciones de Directorio N° 134/2015 y N° 166/2015 de 28 de julio y 1 de septiembre de 2015, respectivamente, aprobó y modificó el Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación, normando los servicios e instrumentos electrónicos de pago, así como la compensación y liquidación derivada de estos instrumentos.

CONSIDERANDO:

Que, conforme lo dispuesto en el párrafo II del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, corresponde precisar en el objeto del **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, que las condiciones de funcionamiento de los cajeros automáticos, garanticen la calidad y seguridad en el servicio y atención a los clientes y usuarios del sistema financiero.

Que, en función a lo establecido en el Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos de Pago, Compensación y Liquidación, emitido por el Banco Central de Bolivia, corresponde actualizar en el **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS** las definiciones relacionadas con servicios de pago.

Que, considerando que el Reglamento para Empresas de Servicios de Pago Móvil, contenido en el Capítulo VI, Título II, Libro 1° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), establece que tanto las Empresas de Servicio de Pago Móvil, como las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, pueden prestar el servicio de pago móvil, es pertinente incorporar a las EIF en el Artículo referido a "*Límites de efectivización de billetera móvil*".

Que, en el marco de lo dispuesto en el inciso c) del párrafo I del Artículo 74 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y con el propósito de velar por los derechos de los consumidores financieros, entre éstos, el de recibir información fidedigna, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible, sobre las características y condiciones de



los servicios de cajeros automáticos que son ofrecidos por las entidades financieras, corresponde establecer en el **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS** la obligación de que las mismas informen de manera previa al cliente y/o usuario, sobre el valor exacto del cargo aplicable a su transacción, a través de la pantalla del cajero automático.

Que, con el propósito de velar por el cumplimiento normativo de la prestación continua de servicios financieros a través de cajeros automáticos para personas con discapacidad y en sujeción a lo determinado en el inciso d), parágrafo II del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, se establece la pertinencia de determinar en el **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS** que estos puntos de atención financiera únicamente puedan ser cerrados previa no objeción de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Que, en cumplimiento de lo determinado en el inciso b), parágrafo II del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y con el propósito de impulsar la bancarización a través de la apertura de cajeros automáticos que ofrezcan múltiples servicios a la población, entre ellos, el depósito de dinero, es pertinente establecer que el **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS** señale que los Bancos Múltiples deben implementar cajeros automáticos especiales o de múltiples servicios cada gestión.

Que, considerando el requerimiento de servicios financieros en las ciudades capitales de departamento y en las ciudades cuya población sea mayor a cien mil habitantes, se debe determinar en la normativa antes señalada, la distribución de los cajeros automáticos especiales en función a estos criterios.

Que, en el marco de lo establecido en el inciso f), parágrafo II del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, corresponde determinar en el **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS** que las entidades supervisadas informen a los consumidores financieros, la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros provistos por los cajeros automáticos especiales.

Que, a objeto de promover la continuidad de la prestación de servicios financieros, conforme lo dispuesto en el inciso d) del Parágrafo II del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, se debe incorporar en el **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS** un indicador de no operatividad de cajeros automáticos para controlar la disponibilidad promedio mensual de los cajeros automáticos.

BCAC/AGL/BAC/MMV

Pág. 5 de 9

(Oficina Central) La Paz Plaza Isabel La Católica N° 2507, Telf: (591-2) 2174444 - 2431919, Fax: (591-2) 2430028, Casilla N° 447 - Calle Batallón Colorados N° 42, Edif. Honnen, Telf: (591-2) 2911790 - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Suazo, Edif. Gundlach, Torre Este, Piso 3, Telf: (591-2) 2311818, Casilla N° 6118. **El Alto** Av. Héroes del Km. 7 N° 11, Villa Bolívar "A", Telf: (591-2) 2821484. **Potosí** Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Telf: (591-2) 6230858. **Oruro** Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, of. 307 Telf: (591-2) 5117706 - 5112468. **Santa Cruz** Av. Irala N° 585, of. 201, Casilla N° 1359, Telf: (591-3) 3336288, Fax: (591-3) 3336289. **Cobija** Calle 16 de Julio N° 149 (frente al Kinder América), Telf: (591-3) 8424841. **Trinidad** Calle La Paz esq. Pedro de la Rocha N° 55, Piso 1, Telf/Fax: (591-3) 4629659. **Cochabamba** Av. Salamanca esq. Lanza, Edif. CIC, Piso 4, Telf: (591-4) 4583800, Fax: (591-4) 4584506. **Sucre** Calle Dalence N° 184 (entre Bolívar y Nicolás Ortiz), Telf: (591-4) 6439777-6439775 - 6439774, Fax: (591-4) 6439776. **Tarija** Calle Ingavi N° 282 esq. Méndez, Telf: (591-4) 6113709. **Línea Gratuita:** 800 103 103 - **Sitio web:** www.asfi.gob.bo



Que, en consideración a la reglamentación sobre el indicador de no operatividad de cajeros automáticos, es pertinente incluir en el citado Reglamento disposiciones sobre la implementación de un sistema de monitoreo de disponibilidad de cajeros automáticos de las entidades supervisadas, para que las mismas cuenten con estadísticas que les permitan calcular dicho indicador.

Que, con el propósito de que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero controle el cumplimiento de la disponibilidad promedio mensual de cajeros automáticos, corresponde incorporar en el **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, la obligación de las entidades supervisadas de remitir un informe semestral sobre disponibilidad de cajeros automáticos.


Que, en atención a lo determinado en el inciso c), parágrafo II, Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, concordante con el inciso b), parágrafo I, Artículo 74 de la citada Ley, el **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS** debe establecer la obligación de las entidades supervisadas de revisar periódicamente todos sus cajeros automáticos para que sean mantenidos y reparados aquellos que presenten fallas y deficiencias en su funcionamiento.

Que, en virtud a la actual estructura de los Reglamentos contenidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, es pertinente incorporar en el Reglamento antes citado una nueva sección referida a Disposiciones Transitorias en la cual se incluyan plazos de implementación sobre los cajeros automáticos especiales, la visualización de cargos a través de las pantallas de los cajeros automáticos y del cálculo del indicador de no operatividad de los mismos.

CONSIDERANDO:

Que, es pertinente actualizar la definición de Corresponsal Financiero en el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD FÍSICA**, en concordancia con lo establecido en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas contenido en el inciso c) del Artículo 3° de la Sección 1, Capítulo I, Título III, Libro 1° de la RNSF.

Que, en conformidad con lo dispuesto en el parágrafo I del Artículo 56 de la Ley N° 264 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana "Para una Vida Segura" de 31 de julio de 2012, se debe precisar en la definición de personal de vigilancia que las Empresas Privadas de Vigilancia deben contar con la autorización de la instancia competente.


RCAC/AGL/RAC/MMV
(Oficina Central) La Paz Plaza Isabel La Católica N° 2507, Telf: (591-2) 2174444 - 2431919, Fax: (591-2) 2430028, Casilla N° 447 - Calle Batallón Colorados N° 42, Edif. Honnen, Telf: (591-2) 2911790 - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Suazo, Edif. Gundlach, Torre Este, Piso 3, Telf: (591-2) 2311818, Casilla N° 6118. El Alto Av. Héroes del Km. 7 N° 11, Villa Bolívar "A", Telf: (591-2) 2821484. Potosí Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Telf: (591-2) 6230858. Oruro Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, of. 307 Telf: (591-2) 5117706 - 5112468. Santa Cruz Av. Irala N° 585, of. 201, Casilla N° 1359, Telf: (591-3) 3336288, Fax: (591-3) 3336289. Cobija Calle 16 de Julio N° 149 (frente al Kinder América), Telf: (591-3) 8424841. Trinidad Calle La Paz esq. Pedro de la Rocha N° 55, Piso 1, Telf/Fax: (591-3) 4629659. Cochabamba Av. Salamanca esq. Lanza, Edif. CIC, Piso 4, Telf: (591-4) 4583800, Fax: (591-4) 4584506. Sucre Calle Dalence N° 184 (entre Bolívar y Nicolás Ortiz), Telf: (591-4) 6439777- 6439775 - 6439774, Fax: (591-4) 6439776. Tarija Calle Ingavi N° 282 esq. Méndez, Telf: (591-4) 6113709. Línea Gratuita: 800 103 103 - Sitio web: www.asfi.gob.bo



Que, corresponde actualizar en el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD FÍSICA** la definición de punto de atención financiera conforme a lo establecido en el Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, contenido en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1° de la RNSF.

Que, con el propósito de velar por la seguridad de los clientes y/o usuarios que realizan transacciones en cajeros automáticos con recinto y restringir el ingreso de personas no autorizadas a dichos ambientes, corresponde determinar en el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD FÍSICA** que las entidades supervisadas deben instalar mecanismos automáticos de autenticación para el acceso a cajeros automáticos ubicados en zonas clasificadas como de "alto riesgo".

Que, considerando que podrían existir limitaciones técnicas para la instalación de estos mecanismos automáticos de autenticación, es pertinente permitir en el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD FÍSICA** que las entidades supervisadas apliquen otras medidas con el mismo propósito, respaldados por un informe y justificaciones técnicas válidas.

Que, a efectos de contar con mayores elementos probatorios ante las presuntas comisiones de delitos que puedan efectuarse en instalaciones de los cajeros automáticos, corresponde establecer en el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD FÍSICA** la obligación de las entidades supervisadas de contar con grabaciones continuas desde el ingreso del cliente y durante el tiempo de permanencia en dicho ambiente.

Que, por los cambios propuestos en el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD FÍSICA**, es pertinente incluir un plazo de implementación de los mecanismos adicionales de seguridad para los cajeros automáticos.

CONSIDERANDO:

Que, en el entendido que el **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS** incorpora la obligación de las entidades supervisadas de remitir un informe semestral sobre la disponibilidad de cajeros automáticos, corresponde establecer la misma en el **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN** y en su Anexo 1 "Matriz de Información Periódica".

Que, en concordancia con las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS** y al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, es pertinente determinar en el Anexo 1 "Información sujeta a multas" del **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE LA INFORMACIÓN**, la aplicación de multas por retraso en el envío del informe de disponibilidad de cajeros automáticos.

Pág. 7 de 9



Que, considerando que en las disposiciones contenidas en las Cartas Circulares ASFI/DSR I/2280/2013 y ASFI/DSR I/1306/2014 de 24 de abril de 2013 y 12 de marzo de 2014, respectivamente, se instruyó a las Entidades de Intermediación Financiera la remisión de información a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero sobre las labores de mantenimiento y reparación de cajeros automáticos y en virtud a que en las modificaciones propuestas al Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, específicamente en el Artículo 8°, Sección 7, se reglamenta sobre el mantenimiento y reparación de cajeros automáticos y la información que respalde tales tareas, es pertinente dejar sin efecto las citadas Cartas Circulares.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-194547/2015 de 23 de noviembre de 2015, se concluyó que las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN** y al **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE LA INFORMACIÓN** no contravienen las disposiciones legales en vigencia, por lo que no existe impedimento legal para aprobar las mismas.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN** y su Anexo 1, así como al Anexo 1 del **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE LA INFORMACIÓN**, contenidos en el Capítulo I del Título VI del Libro 2°, en el Capítulo III del Título VII del Libro 3°, en el Capítulo III del Título II del Libro 5°, en el Capítulo IV del Título II del Libro 5°, respectivamente, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

ECAC/AGL/RAC/MMV

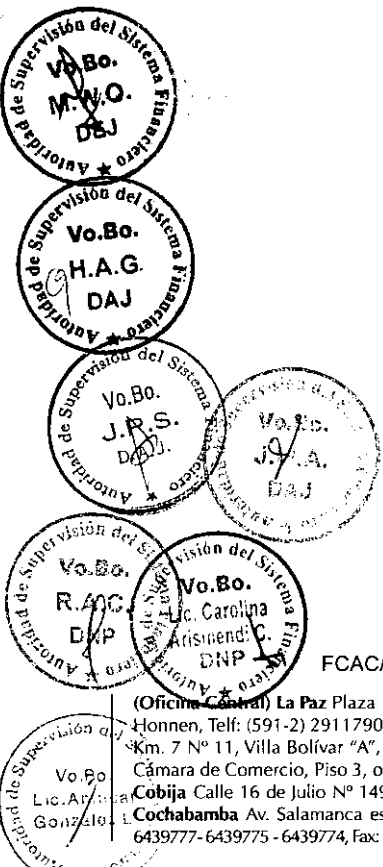
Pág. 8 de 9



SEGUNDO.- Dejar sin efecto lo instruido en las Cartas Circulares ASFI/DSR I/2280/2013 y ASFI/DSR I/1306/2014 de 24 de abril de 2013 y 12 de marzo de 2014, respectivamente.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Lc. Ivette Espinoza Vasquez
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



FCAC/AGL/RAC/MMV

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO I: REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS****SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1° - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer las condiciones de funcionamiento de los cajeros automáticos, para garantizar la calidad y seguridad en el servicio y atención a los clientes y usuarios del sistema financiero provisto a través de cajeros automáticos, en el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

Artículo 2° - (Ámbito de aplicación) Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), las Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión a través de sus Fondos de Inversión Abiertos y las Empresas de Servicio de Pago Móvil (ESPM) que cuentan con licencia de funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), en adelante entidad supervisada.

Artículo 3° - (Definiciones) Para fines del presente Reglamento, se consideran las siguientes definiciones:

- a. **Billetera móvil:** Instrumento Electrónico de Pago (IEP) que acredita una relación contractual entre la entidad supervisada y el cliente por la apertura de una cuenta de pago, exclusivamente en moneda nacional, para realizar electrónicamente órdenes de pago, transferencias electrónicas de fondos, depositar y/o retirar efectivo, efectivización de dinero electrónico almacenado en la billetera móvil y/o consultas de saldo con un dispositivo móvil;
- b. **Cajeros automáticos:** Punto de atención financiera (PAF) 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, rescate de cuotas, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros, carga y efectivización de dinero almacenado en la billetera móvil y/o pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas prepagadas y billetera móvil, que debe cumplir con lo establecido en el presente Reglamento. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés: ATM (Automated Teller Machine).

Según su ubicación, el acceso de los clientes y/o usuarios a los servicios provistos por este tipo de PAF, se distinguen cuatro tipos de cajeros automáticos:

1. **Cajeros automáticos internos:** Aquellos instalados al interior de las entidades supervisadas y en edificaciones e instalaciones, como ser aeropuertos, hoteles, supermercados y centros comerciales, cuyo funcionamiento se ajusta a las horas de atención al público;
2. **Cajeros automáticos externos:** Aquellos instalados fuera de los ambientes de una entidad supervisada o de otras edificaciones o instalaciones. Se incluyen en esta definición, los cajeros automáticos instalados para ser operados desde vehículos;

Circular SB/546/07 (11/07)	Inicial	ASFI/220/14 (01/14) Modificación 6	Libro 2°
SB/584/08 (08/08)	Modificación 1	ASFI/353/15 (11/15) Modificación 7	Título VI
ASFI/122/12 (04/12)	Modificación 2		Capítulo I
ASFI/129/12 (06/12)	Modificación 3		Sección 1
ASFI/187/13 (07/13)	Modificación 4		Página 1/2
ASFI/218/14 (01/14)	Modificación 5		

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

A su vez los cajeros automáticos externos se clasifican en:

- i. **Cajeros automáticos con recinto:** Aquellos que cuentan con una estructura cerrada, dentro de la cual se encuentra el cajero automático, así como las correspondientes instalaciones de soporte y seguridad;
 - ii. **Cajeros automáticos sin recinto:** Aquellos que no se encuentran dentro de una estructura cerrada y que deben contar con servicio de seguridad física;
3. **Cajeros automáticos para personas con discapacidad:** Aquellos que disponen de funcionalidades específicas para la atención de clientes y/o usuarios con discapacidad física motriz y/o visual;
 4. **Cajeros automáticos especiales:** Aquellos que disponen de funcionalidades adicionales que incluyen operaciones de recepción de depósitos, transferencias y fraccionamiento de billetes. Los cajeros automáticos especiales pueden ser internos o externos.
- c. **Cliente:** Es toda persona natural o jurídica que contrata productos y servicios financieros de una entidad supervisada;
 - d. **Empresa proveedora de servicios de pago (ESP):** Empresa de servicios financieros complementarios que cuenta con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI, para prestar el conjunto de actividades desarrolladas en el ámbito del sistema de pagos asociadas a la gestión, compensación y/o liquidación de instrumentos de pago u órdenes de pago;
 - e. **Instrumento electrónico de pago (IEP):** Dispositivo o documento electrónico permite al titular y/o usuario originar órdenes de pago, retirar efectivo y/o efectuar consultas de cuentas asociadas con el instrumento;
 - f. **Tarjeta electrónica:** Instrumento electrónico de pago físico o virtual que permite originar órdenes de pago y efectuar consultas sobre las cuentas asociadas. Se consideran tarjetas electrónicas, las siguientes: tarjeta de débito, de crédito o prepagada;
 - g. **Tarjeta de débito:** IEP que, por el mantenimiento de fondos en una cuenta corriente, de ahorro o cuenta de participación en un fondo de inversión abierto, permite al cliente y/o usuario disponer de los fondos mantenidos en su cuenta asociada;
 - h. **Tarjeta de crédito:** IEP que permite al cliente y/o usuario disponer de los fondos de una línea de crédito hasta un límite de financiamiento;
 - i. **Tarjeta prepagada:** IEP que permite al cliente y/o usuario disponer del dinero almacenado en la tarjeta, que previamente fue pagado al emisor del instrumento electrónico de pago;
 - j. **Usuario:** Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una entidad supervisada.

Circular SB/546/07 (11/07)

SB/584/08 (08/08)

ASFI/122/12 (04/12)

ASFI/129/12 (06/12)

ASFI/187/13 (07/13)

ASFI/218/14 (01/14)

Inicial

Modificación 1

Modificación 2

Modificación 3

Modificación 4

Modificación 5

ASFI/220/14 (01/14) Modificación 6

ASFI/353/15 (11/15) Modificación 7

Libro 2°

Título VI

Capítulo I

Sección 1

Página 2/2

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**SECCIÓN 2: *INSTALACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y MEDIDAS DE
SEGURIDAD***

Artículo 1º - (Especificaciones de instalación) La entidad supervisada debe cumplir con las especificaciones técnicas de instalación y con las recomendaciones de uso y mantenimiento proporcionadas por el fabricante del cajero automático.

Artículo 2º - (Localización) Los cajeros automáticos deben ser instalados en lugares que presten el mejor servicio a los clientes y/o usuarios de los mismos. Se debe evitar su instalación en lugares que registren índices elevados de delincuencia o faciliten la comisión de actos delictivos.

Artículo 3º - (Identificación) Todo cajero automático debe estar debidamente señalizado con el logotipo de la entidad supervisada a la que pertenece y las marcas internacionales a las cuales está afiliado.

Artículo 4º - (Medidas de seguridad de cajeros automáticos externos) Los cajeros automáticos deben contar con las medidas de seguridad establecidas en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Circular SB/546/07 (11/07)
SB/584/08 (08/08)
ASF/138/12 (08/12)
ASF/146/12 (10/12)
ASF/353/15 (11/15)

Inicial
Modificación 1
Modificación 2
Modificación 3
Modificación 4

Libro 2º
Título VI
Capítulo I
Sección 2
Página 1/1



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: INICIO DE OPERACIONES Y RETIRO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**

Artículo 1º - (Inicio de operaciones y retiro de cajeros automáticos) El inicio de operaciones, así como el retiro de cajeros automáticos, debe cumplir con lo establecido en el Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Artículo 2º - (Reporte de información) El inicio de operaciones o retiro de cajeros automáticos debe ser comunicado por escrito a ASFI y registrado en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado en el plazo previsto en el Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, contenido en la RNSF.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: UTILIZACIÓN E INFORMACIÓN DEL CAJERO AUTOMÁTICO**

Artículo 1º - (Contenido del comprobante impreso) Con la finalidad de preservar la confidencialidad sobre los datos del cliente y/o usuario, los comprobantes expedidos por los cajeros automáticos que exponen información confidencial, tales como número de cuenta y número de tarjeta, deben ocultar o trunca parte de dicha información.

Artículo 2º - (Emisión e impresión del comprobante) Los cajeros automáticos deben proporcionar obligatoriamente comprobantes impresos en las operaciones realizadas, que de forma enunciativa y no limitativa, están relacionadas con retiro de efectivo, efectivización de billetera móvil, depósitos de efectivo, cargas de billetera móvil, rescate de cuotas, transferencia entre cuentas y pago de servicios. En los casos en los que el cajero no pueda imprimir el comprobante debe consultar al cliente y/o usuario si desea efectivizar la transacción.

Artículo 3º - (Consultas) Todo cajero automático debe estar programado para que el cliente y/o usuario pueda consultar sus saldos y los últimos movimientos de sus cuentas. La entidad supervisada no podrá cobrar por concepto de estas consultas, cuando la cuenta consultada haya sido aperturada en ésta.

Artículo 4º - (Mecanismos de identificación) Los cajeros automáticos deben estar programados para requerir al cliente y/o usuario, la introducción de su clave secreta (PIN), huella digital u otro mecanismo de identificación, antes de realizar cada transacción.

Los cajeros automáticos deben permitir al cliente el cambio de su clave secreta (PIN) cada vez que éste lo requiera.

Artículo 5º - (Límites de retiro de efectivo por tarjeta electrónica) Los clientes y/o usuarios de la EIF podrán elegir el límite de retiro diario de efectivo para transacciones con tarjeta de crédito, tarjeta de débito y tarjeta prepagada, de las opciones que le ofrezca la EIF, debiendo observarse este límite aún en operaciones sucesivas, tanto en cajero automático propio como en cajero de otra EIF.

La EIF debe permitir a sus clientes de tarjetas electrónicas modificar los límites de retiro de efectivo, a simple requerimiento.

Artículo 6º - (Límites de efectivización de billetera móvil) Los clientes, tanto de la ESPM como de la EIF autorizada para operar con billetera móvil, podrán elegir el límite de efectivización del dinero electrónico almacenado en la billetera móvil de las opciones que le ofrezca la entidad supervisada, debiendo ésta observar que dicho límite no exceda al establecido por el Banco Central de Bolivia en su Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación.

La ESPM y EIF autorizada para operar con billetera móvil, deben permitir a sus clientes modificar los límites de efectivización de billetera móvil, a simple requerimiento, en el marco del límite establecido por el Banco Central de Bolivia.

Artículo 7º - (Dispensación de efectivo) Los cajeros automáticos deben dispensar el total del monto requerido por el cliente y/o usuario, en el marco de los límites establecidos para el efecto. En caso de que el cajero no disponga del monto total requerido, no debe dispensar efectivo en forma parcial.

Circular	SB/546/07 (11/07)	Initial	ASFI/146/12 (10/12)	Modificación 5	Libro 2º Título VI Capítulo I Sección 4 Página 1/3
	SB/584/08 (08/08)	Modificación 1	ASFI/187/13 (07/13)	Modificación 6	
	ASFI/122/12 (04/12)	Modificación 2	ASFI/220/14 (01/14)	Modificación 7	
	ASFI/129/12 (06/12)	Modificación 3	ASFI/353/15 (11/15)	Modificación 8	
	ASFI/138/12 (08/12)	Modificación 4			

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 8º - (Distribución de billetes) Conforme lo establece el Banco Central de Bolivia (BCB), en su Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario, la entidad supervisada, que cuente con cajeros automáticos de dos (2) bandejas está obligada a distribuir billetes de diez (10) o de veinte (20) Bolivianos en una de las bandejas y de cincuenta (50) o de cien (100) Bolivianos, en la otra.

La entidad supervisada que cuente con cajeros automáticos de tres (3) bandejas está obligada a distribuir billetes de diez (10), de veinte (20) Bolivianos y de cincuenta (50) o de cien (100) Bolivianos.

La entidad supervisada que cuente con cajeros automáticos de cuatro o más bandejas está obligada a distribuir, en al menos el setenta por ciento (70%) de éstos, billetes de diez (10), de veinte (20), de cincuenta (50) y de cien (100) Bolivianos. En el resto de cajeros automáticos de cuatro o más bandejas, la entidad supervisada está obligada a distribuir billetes de diez (10), de veinte (20), de cincuenta (50) o de cien (100) Bolivianos.

La entidad supervisada para efectos de control debe informar circunstanciadamente a ASFI, los lugares y los cajeros automáticos en los que distribuya moneda extranjera.

La entidad supervisada debe identificar en lugar visible para el público y sus usuarios, los cajeros que dispensan bolivianos y moneda extranjera.

El Banco Central de Bolivia establecerá la periodicidad y formato de reporte para el control y supervisión, por parte de ASFI.

Asimismo, la entidad supervisada debe tomar las medidas adecuadas para evitar que sus cajeros dispensen billetes falsificados.

Artículo 9º - (Información al cliente y/o usuario) La entidad supervisada tiene la obligación de proporcionar a los clientes y/o usuarios que utilicen sus cajeros automáticos, la información sobre las operaciones que pueden realizar, los cargos y comisiones que se cobran por el uso de los diferentes servicios, así como las características, medidas de seguridad con las que cuentan dichos cajeros y los aspectos a considerar para su correcta operación.

Por otra parte, la entidad supervisada está en la obligación de recibir sugerencias, atender reclamos de los clientes y/o usuarios, brindar asistencia en la prevención del fraude e informar sobre los procedimientos para el bloqueo y desbloqueo de las tarjetas, habilitación para operaciones hacia/desde el extranjero, así como proporcionar los números telefónicos de emergencia para comunicarse con la entidad supervisada a la que pertenecen los cajeros automáticos y con la Empresa Proveedora de Servicios de Pago. Para este efecto, la entidad supervisada que opere con cajeros automáticos, debe contar con una línea telefónica de emergencia de atención al cliente y/o usuario, las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, sin costo para el usuario del servicio.

Artículo 10º - (Copias del registro de vigilancia y monitoreo) La entidad supervisada debe mantener en archivo electrónico, el registro efectuado por el sistema de vigilancia y monitoreo de los cajeros automáticos, por un periodo no menor a ciento ochenta (180) días.

Artículo 11º - (Horario de atención) La entidad supervisada debe informar a los clientes y/o usuarios el horario de atención de cada cajero automático, implementando mensajes en las pantallas de los mismos o por medio de letreros en los recintos o cajeros.

Circular	SB/546/07 (11/07)	Inicial	ASFI/146/12 (10/12)	Modificación 5	Libro 2º
	SB/584/08 (08/08)	Modificación 1	ASFI/187/13 (07/13)	Modificación 6	Título VI
	ASFI/122/12 (04/12)	Modificación 2	ASFI/220/14 (01/14)	Modificación 7	Capítulo I
	ASFI/129/12 (06/12)	Modificación 3	ASFI/353/15 (11/15)	Modificación 8	Sección 4
	ASFI/138/12 (08/12)	Modificación 4			Página 2/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

En caso que el cajero no esté habilitado, adicionalmente se debe señalar la dirección del cajero automático más próximo que sí se encuentre en funcionamiento.

Artículo 12° - (Devolución de efectivo debitado y no dispensado) La entidad supervisada en función a los resultados de las conciliaciones de transacciones generadas en sus cajeros automáticos, relacionadas a efectivo debitado y no dispensado, debe devolver a los clientes los montos correspondientes a dicho efectivo, de manera automática, hasta el día 20 del mes siguiente, a través de un abono en cuenta, sin necesidad de que el cliente presente reclamo.

En aquellos casos en los que la entidad supervisada enfrente la imposibilidad operativa de efectuar las citadas devoluciones, deberá elaborar informes refrendados por Auditoría Interna, que justifiquen los motivos por los cuales no se procedió con la restitución, los cuales deben estar a disposición de ASFI a requerimiento.

Artículo 13° - (Comunicación) La entidad supervisada debe hacer conocer al cliente, cuando se restituya el efectivo no dispensado, indicando el motivo por el cual se efectúa el abono.

Artículo 14° - (Información sobre cobro de comisiones en cajeros automáticos) Las entidades supervisadas deben asegurarse, que cuando una operación realizada en un cajero automático ajeno al emisor, implique un cargo para el cliente y/o usuario, se dé a conocer el valor exacto del cargo aplicable a través de pantalla de manera previa a que la operación sea realizada. Dicha información deberá presentarse considerando para tal efecto el siguiente texto:

“Por efectuar esta operación pagará un cargo de: (consignar monto)... bolivianos”.

Una vez proporcionada dicha información, el cajero automático ofrecerá al usuario la posibilidad de continuar o no con la operación solicitada.

Si en la pantalla del cajero automático no se incluyen las referidas glosas informativas, no podrá trasladarse cargos por su uso al cliente y/o usuario.

Circular	SB/546/07 (11/07)	Inicial	ASFI/146/12 (10/12)	Modificación 5	Libro 2°
	SB/584/08 (08/08)	Modificación 1	ASFI/187/13 (07/13)	Modificación 6	Título VI
	ASFI/122/12 (04/12)	Modificación 2	ASFI/220/14 (01/14)	Modificación 7	Capítulo I
	ASFI/129/12 (06/12)	Modificación 3	ASFI/353/15 (11/15)	Modificación 8	Sección 4
	ASFI/138/12 (08/12)	Modificación 4			Página 3/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 5: CAJEROS AUTOMÁTICOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD****Artículo 1° - (Disponibilidad de los Cajeros Automáticos para personas con discapacidad)**

La entidad supervisada debe implementar como mínimo un (1) cajero automático para personas con discapacidad por cada cuarenta y cinco (45) cajeros automáticos instalados que permita la accesibilidad de personas con discapacidad visual o motriz a estos servicios. Estos cajeros deben cumplir con las disposiciones de seguridad establecidas en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

ASFI publicará y actualizará semestralmente en la red Supernet habilitada para entidades de intermediación financiera, la distribución de cajeros automáticos para personas con discapacidad que deben mínimamente ser instalados por departamento.

Artículo 2° - (Distribución) Los cajeros automáticos para personas con discapacidad deben ser distribuidos en las ciudades capitales de departamento y adicionalmente en las ciudades que tengan una población mayor a cien mil (100.000) habitantes. Al efecto, estos cajeros deben estar ubicados en la misma cuadra o manzano, de una agencia, oficina central, o sucursal de la entidad supervisada o al interior de la misma. Se debe evitar su instalación en lugares que registren índices elevados de delincuencia o faciliten la comisión de actos delictivos considerando la vulnerabilidad de los clientes y usuarios con discapacidad.

Artículo 3° - (Identificación) Los cajeros automáticos para personas con discapacidad deben ser identificados con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA), de acuerdo al Anexo 9 del Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, contenido en el Libro 1°, Título III, Capítulo VIII de la RNSF.

Artículo 4° - (Información sobre localización) La entidad supervisada debe proporcionar información al público sobre la ubicación de sus cajeros automáticos para personas con discapacidad.

Artículo 5° - (Registro de clientes con discapacidad) La entidad supervisada debe llevar un Registro sobre la cantidad de clientes con discapacidad física motriz y/o visual con los que mantiene operaciones activas y/o pasivas. Dicho Registro debe ser actualizado anualmente con fecha de corte al 31 de marzo y encontrarse a disposición de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), cuando así lo requiera.

Artículo 6° - (Características) Los cajeros automáticos para las personas con discapacidad deben cumplir con las especificaciones técnicas descritas en el Anexo 4 del presente Reglamento.

Artículo 7° - (Comprobantes) Los comprobantes impresos por el cajero automático deben tener letras de mayor tamaño que las de los cajeros convencionales y/o la opción de impresión del comprobante en sistema Braille.

Artículo 8° - (Cierre de Cajeros Automáticos para Personas con Discapacidad) La entidad supervisada no podrá cerrar los cajeros automáticos para personas con discapacidad que fueron abiertos para el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Artículo 1° de la presente Sección, sin previa no objeción de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, siendo obligatorio el posterior reemplazo de este cajero automático con la apertura de otro con iguales o similares características en la misma u otra localidad, con el propósito de mantener el cumplimiento de lo establecido en el Artículo 1° de la presente Sección.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 6: CAJEROS AUTOMÁTICOS ESPECIALES**

Artículo 1° - (Disponibilidad de los Cajeros Automáticos Especiales) Los Bancos Múltiples deben implementar Cajeros Automáticos Especiales cada gestión, considerando como cantidad mínima, al número resultante del cálculo del treinta por ciento (30%) del promedio o media móvil de cajeros automáticos instalados durante las últimas tres gestiones.

Para el cálculo del requerimiento del “Número Mínimo de Cajeros Automáticos Especiales” a instalar, se debe utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{Número Mínimo de Cajeros Automáticos Especiales} = \overline{CND} \times 0.3$$

Dónde:

“(CND)” = Media móvil de los cajeros automáticos instalados durante los últimos tres (3) periodos anuales por la entidad supervisada

Obtenido el número mínimo de cajeros automáticos especiales, siendo éste un número no entero, se considerará el redondeo según método común o simétrico, que consiste en aumentar en uno la última cifra retenida si la primera cifra descartada está entre cinco y nueve, o dejarla igual si la primera cifra descartada está entre cero y cuatro.

Estos cajeros especiales deben cumplir con las disposiciones de seguridad establecidas en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Artículo 2° - (Distribución) Los Cajeros Automáticos Especiales deben ser distribuidos en las ciudades capitales de departamento y adicionalmente en las ciudades que tengan una población mayor a cien mil (100.000) habitantes.

Artículo 3° - (Información para clientes) Las entidades supervisadas que cuenten con cajeros automáticos especiales deben informar a sus clientes y/o usuarios la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros proporcionados por este tipo de cajeros automáticos.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 7: MONITOREO Y SUPERVISIÓN**

Artículo 1° - (Monitoreo) La entidad supervisada debe implementar programas de monitoreo continuo y mantenimiento de sus recintos y de los cajeros automáticos instalados en éstos, así como velar por el adecuado funcionamiento de sus sistemas de seguridad, vigilancia y soporte.

Artículo 2° - (Registro de incidentes) La entidad supervisada debe mantener un registro histórico de incidentes que hayan afectado la seguridad física de sus cajeros automáticos, así como de los casos reportados que hayan afectado la integridad o los recursos de los clientes y/o usuarios.

Artículo 3° - (Supervisión) ASFI se reserva la facultad de efectuar inspecciones a los cajeros automáticos, así como de solicitar a la entidad supervisada la información que considere pertinente sobre el funcionamiento de los mismos.

Artículo 4° - (Reporte de efectivo debitado y no dispensado) La entidad supervisada debe remitir a ASFI semestralmente un reporte de los casos de efectivo no dispensado en sus cajeros automáticos, considerando lo dispuesto en el Reglamento para Envío de Información, contenido en el Libro 5°, Título II, Capítulo III de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Artículo 5° - (Indicador de No Operatividad de Cajeros Automáticos) En el marco de lo dispuesto en el inciso d) del Parágrafo II del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, se establece que la disponibilidad promedio mensual de los cajeros automáticos no podrá ser inferior a noventa y cinco por ciento (95%). Para medir el cumplimiento de dicha disposición y supervisar la continuidad del servicio de los cajeros automáticos, se establece el Indicador de No Operatividad de Cajeros Automáticos (INO) mensual promedio por Entidad, el cual no debe superar el cinco por ciento (5%).

Para operativizar el cálculo del citado indicador, se establece que el mismo debe ser medido por periodos: diurno (8:00 a 19:59) y nocturno (20:00 a 7:59), independientemente del tiempo en que presta servicios el cajero automático.

El grado de inoperatividad de cajeros automáticos se mide considerando la cantidad de horas en que el servicio provisto por estos PAF es interrumpido, según un cálculo mensual, diferenciando el periodo diurno y nocturno.

El objetivo del indicador es medir la proporción de cajeros automáticos de una entidad supervisada que presentan problemas de inoperatividad o no disponibilidad en cualquiera de sus servicios.

Para efectos de su cálculo mensual, se tienen las siguientes fórmulas:

$$CNOA_i^j = \frac{HNO_i^j}{TH_{1/2}^j}$$

Dónde:

$CNOA_i^j$ = Coeficiente de No Operatividad de Cajero Automático i, mes j

HNO_i^j = Horas No Operativas de Cajero Automático i, mes j

Circular SB/546/07 (11/07)
SB/584/08 (08/08)
ASFI/089/11 (09/11)
ASFI/129/12 (06/12)
ASFI/218/14 (01/14)

Inicial
Modificación 1
Modificación 2
Modificación 3
Modificación 4

ASFI/220/14 (01/14) Modificación 5
ASFI/353/15 (11/15) Modificación 6

Libro 2°
Título VI
Capítulo I
Sección 7
Página 1/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

$TH_{1/2}^{Mj}$ = Total de Horas del mes j divididas entre 2 *

*El total de horas se divide entre dos (2) debido a la división del mes en periodos diurno y nocturno

Obteniendo el Coeficiente de No Operatividad de cada cajero, sin distinción del tipo de cajero automático, por mes, se procede a calcular el Indicador de No Operatividad de Cajeros Automáticos por Entidad mensual promedio:

$$INO^j = \frac{\sum(CNOA_i^j)}{TAT^j} \times 100\%$$

Dónde:

INO^j = Indicador de No Operatividad de Cajeros Automáticos por Entidad, mes j, promedio

TAT^j = Horas de Cajeros Automáticos de la Entidad, en el mes j

El procedimiento descrito es el mismo para el cálculo de desempeño en periodo nocturno.

La entidad supervisada debe realizar el cálculo del INO de forma mensual para el periodo diurno y nocturno de sus cajeros automáticos instalados. Este indicador mensual no debe superar el cinco por ciento (5%) para el cálculo mensual promedio del total de cajeros automáticos de la entidad supervisada.

$$INO^j_{\text{periodo diurno}} \leq 5\%$$

$$INO^j_{\text{periodo nocturno}} \leq 5\%$$

El resultado de INO^j debe expresarse considerando la parte entera del valor porcentual resultante:

$$INO^j = \llbracket X\% \rrbracket$$

Es decir,

Si $INO^j = 5.7\%$, el valor se expresa como 5%;

Si $INO^j = 6.01\%$, el valor se expresa como 6%.

Artículo 6° - (Sistema de monitoreo de disponibilidad de cajeros automáticos) Las entidades supervisadas deben implementar un sistema de registro del tiempo de disponibilidad de cajeros automáticos con el objeto de contar con estadísticas que les permitan monitorear la continuidad de servicios provistos por sus cajeros automáticos. Asimismo, el citado sistema debe generar reportes que permitan a la entidad supervisada, efectuar el cálculo del Indicador de No Operatividad de Cajeros Automáticos (INO) mensual para el periodo diurno y nocturno, establecido en el Artículo 5° de la presente Sección.

Artículo 7° - (Informe de disponibilidad de cajeros automáticos) Las entidades supervisadas deben remitir a ASFI, un informe semestral con corte mensual sobre el cálculo del Indicador de No Operatividad de Cajeros Automáticos (INO) para el periodo diurno y nocturno, a nivel de cada cajero automático que tenga instalado y de forma agregada, según lo establecido en el Reglamento para Envío de Información, contenido en el Libro 5°, Título II, Capítulo III de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Circular SB/546/07 (11/07)

SB/584/08 (08/08)

ASFI/089/11 (09/11)

ASFI/129/12 (06/12)

ASFI/218/14 (01/14)

Inicial

Modificación 1

Modificación 2

Modificación 3

Modificación 4

ASFI/220/14 (01/14) Modificación 5

ASFI/353/15 (11/15) Modificación 6

Libro 2°

Título VI

Capítulo I

Sección 7


Página 2/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 8° - (Mantenimiento y Reparación) La entidad supervisada debe realizar revisiones periódicas a todos sus cajeros automáticos a efectos de llevar a cabo labores de mantenimiento y reparación de aquellos que presentan fallas y deficiencias en su funcionamiento, por lo que tiene que contar con procedimientos formalmente establecidos para este propósito. Asimismo, la entidad supervisada tiene la obligación de mantener un registro mensual de las labores de revisión y control periódico a sus cajeros automáticos que incluyan:

- a. Fecha del último mantenimiento;
- b. Tipo de mantenimiento (Preventivo o Correctivo);
- c. Descripción del problema o incidente identificado;
- d. Acción correctiva;
- e. Responsable de la acción correctiva.

Dicha información debe encontrarse a disposición de ASFI, cuando así lo requiera.



Circular SB/546/07 (11/07)
SB/584/08 (08/08)
ASFI/089/11 (09/11)
ASFI/129/12 (06/12)
ASFI/218/14 (01/14)

Inicial
Modificación 1
Modificación 2
Modificación 3
Modificación 4

ASFI/220/14 (01/14) Modificación 5
ASFI/353/15 (11/15) Modificación 6

Libro 2°
Título VI
Capítulo I
Sección 7
Página 3/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 8: OTRAS DISPOSICIONES**

Artículo 1° - (Responsabilidad) El Gerente General de la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

Artículo 2° - (Auditoría Interna) El auditor interno de la entidad supervisada, debe incorporar en su plan de trabajo anual la evaluación del funcionamiento de los cajeros automáticos y los sistemas relacionados a éstos.

Artículo 3° - (Punto de Reclamo) La entidad supervisada debe canalizar los reclamos de los clientes y/o usuarios que utilizan sus cajeros automáticos a través de los Puntos de Reclamo (PR) que tiene instalados, cuidando que la atención a los reclamos que presenten los clientes y/o usuarios, sea realizada en forma oportuna, íntegra y comprensible para los mismos.

Artículo 4° - (Incumplimiento) Para efectos del presente Reglamento se considerará como incumplimiento, lo siguiente:

- a. No enviar el informe sobre disponibilidad de Cajeros Automáticos y otra información requerida por ASFI en el plazo establecido;
- b. Cuando el Indicador de No Operatividad de Cajeros Automáticos (INO) mensual promedio diurno o nocturno sea mayor al $\llbracket 5\% \rrbracket$.

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

Circular SB/546/07 (11/07)
SB/584/08 (08/08)
ASFI/089/11 (09/11)
ASFI/122/12 (04/12)
ASFI/129/12 (06/12)
ASFI/187/13 (07/13)

Inicial
Modificación 1
Modificación 2
Modificación 3
Modificación 4
Modificación 5

ASFI/218/14 (01/14) Modificación 6
ASFI/353/15 (11/15) Modificación 7

Libro 2°
Título VI
Capítulo I
Sección 8
Página 1/1

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 9: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

Artículo 1° - (Plazo de implementación de cajeros automáticos para personas con discapacidad) La entidad supervisada debe cumplir con lo establecido en la Sección 5 del presente Reglamento, hasta el 30 de septiembre de 2014. Al efecto, debe remitir un informe anual a ASFI con corte al 31 de marzo, que especifique la ubicación de los cajeros automáticos habilitados para personas con discapacidad y una descripción detallada de sus características.

Artículo 2° - (Plazo de implementación de cajeros automáticos especiales) Los Bancos Múltiples deben cumplir con lo establecido en la Sección 6 del presente Reglamento, hasta el 30 de septiembre de 2016. Al efecto, los Bancos Múltiples deben remitir un informe a ASFI con corte al 30 de septiembre de 2016, hasta el 31 de octubre de 2016, que especifique la ubicación de los cajeros automáticos especiales instalados y una descripción detallada de operaciones que se pueden realizar en estos cajeros.

Artículo 3° - (Plazo de implementación de la visualización de cobros) Las entidades supervisadas deben cumplir con lo establecido en el Artículo 14° de la Sección 4 del presente Reglamento, hasta el 30 de marzo de 2016.

Artículo 4° - (Plazo de implementación del indicador de disponibilidad de cajeros automáticos) Las entidades supervisadas deben cumplir con lo establecido en los Artículos 5°, 6°, 7° y 8° de la Sección 7 del presente Reglamento, hasta el 31 de julio de 2016. Al efecto, deben remitir el primer informe semestral a ASFI del cálculo del Indicador de No Operatividad de Cajeros Automáticos (INO) promedio mensual, hasta el 31 de enero de 2017 y posteriormente conforme se señala en el Reglamento para Envío de Información contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

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

Artículo 1º - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer lineamientos y condiciones para la Gestión de Seguridad Física, que deben implementar las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) y las Empresas de Servicios Financieros Complementarios para la prestación de servicios a sus clientes y usuarios.

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

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

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

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- ee) **Sensor sísmico:** Dispositivo electrónico que detecta golpes o vibraciones, instalados en el suelo o paredes alrededor de bóveda(s) o caja(s) fuerte(s) bóveda;
- ff) **Sirenas de Alarma:** Dispositivo que emite sonidos y luces de alarma u otros elementos disuasivos que alerten a los transeúntes o personal de vigilancia de un incidente de seguridad física;
- gg) **Skimming:** Robo de información de tarjetas de débito o crédito al momento de efectuar una transacción, con la finalidad de reproducir o clonar la tarjeta de crédito o débito para su posterior uso fraudulento;
- hh) **Vigilancia motorizada:** Patrullaje disuasivo realizado por unidades motorizadas a las instalaciones de la entidad supervisada;
- ii) **Transporte de material monetario y/o títulos valores:** Traslado físico de material monetario y/o valores, de un PAF a otro;
- jj) **Unidad de Seguridad Física:** Unidad organizacional dependiente de la instancia ejecutiva que corresponda, responsable de operativizar e informar sobre la gestión de seguridad física en la entidad supervisada. Su tamaño y estructura interna debe estar en relación con el nivel de riesgo, incidentes de seguridad física y volumen de operaciones de los PAF.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: MEDIDAS ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD FÍSICA**

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

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

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

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Equipos de Atesoramiento			
Bóveda Principal	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bóveda Auxiliar	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-
Caja Fuerte Auxiliar	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Puertas de Acceso Áreas de Exclusión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por ventanilla	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por área de ventanillas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Personal de Vigilancia			
Un (1) Policía de Seguridad o un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Dos (2) Policías de Seguridad	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>

☒ = Indispensable - = No indispensable

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

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

☒ = Indispensable - = No indispensable

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

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

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

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

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

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

a) **Medidas de seguridad física del cajero automático externo:** Los cajeros automáticos externos deben contar con una de las siguientes medidas de seguridad:

- 1) Ser instalado en recinto;
- 2) Contar con personal de vigilancia si no cuenta con recinto.

a.1 **Cajero automático con recinto:** Los recintos en los que se encuentran instalados los cajeros automáticos, debe contar con:

- i. Vidrios templados y/o laminados que permitan observar el interior del recinto, desde el exterior y viceversa, para detectar eventuales amenazas, sea contra la máquina o contra el usuario;
- ii. El vidrio a utilizarse en las puertas de ingreso, así como aquel que forme parte de la estructura del recinto de los cajeros automáticos, debe ser templado y/o laminado;
- iii. La puerta de acceso debe contar con un dispositivo de cierre interno, de tipo mecánico, que impida el acceso de terceros al interior del recinto cuando el usuario se encuentre operando el cajero automático. De la misma forma, los cajeros automáticos con recinto ubicados en zonas con niveles de alto riesgo deberán contar con mecanismos automáticos de autenticación que restrinjan el acceso de personas no autorizadas a dichos ambientes.

En caso de no ser factible técnicamente la instalación del referido mecanismo, fundamentar con un Informe de Gerente General, sobre las formas alternativas para impedir el acceso de personas no autorizadas al recinto, para seguridad de los consumidores financieros, el cual debe estar a disposición de ASFI cuando así lo requiera.

a.2 **Cajero automático sin recinto:** La entidad supervisada debe contratar personal de vigilancia, ya sea un policía de seguridad o guardia privado y habilitar casetas según lo establecido en el Artículo 4º, Sección 3, del presente Reglamento.

b) **Circuito cerrado de televisión:** La entidad supervisada debe instalar una cámara en el interior del cajero automático que permita captar las imágenes de los tarjetahabientes al momento de realizar la operación, no debiendo dirigir la cámara hacia el teclado de los cajeros. Una vez que ingrese un cliente y durante el tiempo de permanencia en dicho ambiente, la entidad deberá contar con grabaciones continuas de las acciones realizadas por la persona y debe mantener el registro efectuado cumpliendo las disposiciones establecidas en el Artículo 11 de la Sección 3 del presente Reglamento. De la misma manera, la entidad supervisada debe instalar una cámara exterior, para la vigilancia del perímetro externo de cajeros automáticos con recinto identificados con riesgo alto;

c) **Dispositivos de seguridad:** Los cajeros automáticos internos o externos deben contar con dispositivos que permitan privacidad en el registro de operaciones de los clientes o usuarios de tarjetas de débito o crédito. Los dispositivos mínimos de seguridad son los siguientes:

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

☑ = Indispensable

— = No indispensable

Artículo 10° - (Empresas de giro y remesas de dinero) Las Empresas de Giro y Remesas de Dinero, deben identificar el nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física al que se encuentran expuestos sus puntos de atención financiero de acuerdo a lo establecido en el Artículo 2°, Sección 2, del presente Reglamento e implementar mínimamente las medidas específicas de seguridad física, señaladas a continuación:

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Equipos de Atesoramiento			
Caja Fuerte Bóveda	☑	☑	☑
Personal de Vigilancia			
Un (1) Policía de Seguridad	-	-	☑
Un (1) Policía de Seguridad o Un (1) Guardia Privado	-	☑	-
Un (1) Guardia Privado	☑	-	-

☑ = Indispensable

— = No indispensable

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

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

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 7: DISPOSICIONES TRANSITORIAS

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

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



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 6: INFORMACIÓN SEMESTRAL**

Artículo 1º - (Contenido de la información semestral) Las entidades supervisadas deben remitir semestralmente, la información detallada en el Anexo 1: Matriz de Información Periódica del presente Reglamento, conforme a los tipos de envío, formatos, nombres de archivos y sistemas señalados en el mismo, considerando lo siguiente:

- Para la información remitida a través del Sistema de Captura de Información Periódica (SCIP), contenida en el archivo IFAAMMDD_EDD.BBBBBB, se aclara que "IF" se refiere al prefijo del archivo, "AA" al año, "MM" al mes, "DD" al día, "EDD" al identificador del archivo y "BBBBB" al Código de envío asignado a la entidad supervisada.
- Las entidades supervisadas deben publicar los Estados Financieros correspondientes al segundo semestre, con dictamen de auditoría externa. Las casas de cambio solo deben publicar los Estados Financieros.
- Para la información remitida a través del Sistema de Captura de Información Periódica (SCIP) correspondiente al "Informe de Disponibilidad de Cajeros Automáticos", según lo establecido en los Artículos 5º, 6º y 7º de la Sección 7 del Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, contenida en el archivo DCAAAAMMDDA.CodEnvio, se aclara que "DC" se refiere al prefijo del archivo, "AAAA" al año, "MM" al mes, "DD" al día, "A" a la letra que identifica al Informe de Disponibilidad de Cajeros Automáticos y "CodEnvio" al código de envío asignado a la entidad supervisada.

Artículo 2º - (Plazo de envío de la información semestral) Las entidades supervisadas deben enviar la información semestral en los siguientes plazos:

Información	Plazo*
Estados financieros	Primer semestre: 31 de julio Segundo semestre: 31 de enero
Formas C, D y E	Primer semestre: 20 de julio Segundo semestre: 20 de enero
Anexos semestrales	Primer semestre: 20 de julio Segundo semestre: 20 de enero
Declaraciones juradas	Primer semestre: 31 de agosto Segundo semestre: 28 de febrero
Del Conglomerado financiero	Primer semestre: 20 de agosto Segundo semestre: 31 de marzo
Reporte de Tiempos máximos de atención de créditos	Primer semestre: 31 de julio Segundo semestre: 31 de enero
Estados de Cuenta de Fideicomisos que administra	Primer semestre: 31 de julio Segundo semestre: 31 de enero
Estados Financieros publicados en prensa	Primer semestre: 31 de julio Segundo semestre: 31 de marzo
Reporte de efectivo debitado y no dispensado por cajeros automáticos	Primer semestre: 31 de julio Segundo semestre: 31 de enero
Informe de Disponibilidad de Cajeros Automáticos	Primer semestre: 31 de julio Segundo semestre: 31 de enero

* En caso de días feriados, sábados o domingos enviar el siguiente día hábil.

Circular	SB/341/01 (01/01) Inicial	SB/510/05 (12/05) Modificación 8	ASF/215/13 (12/13) Modificación 16
	SB/345/01 (04/01) Modificación 1	SB/517/06 (01/06) Modificación 9	ASF/220/14 (01/14) Modificación 17
	SB/351/01 (06/01) Modificación 2	SB/552/07 (12/07) Modificación 10	ASF/249/14 (07/14) Modificación 18
	SB/361/01 (11/01) Modificación 3	SB/568/08 (03/08) Modificación 11	ASF/283/14 (12/14) Modificación 19
	SB/400/02 (08/02) Modificación 4	ASF/006/09 (06/09) Modificación 12	ASF/289/15 (03/15) Modificación 20
	SB/407/02 (09/02) Modificación 5	ASF/160/12 (12/12) Modificación 13	ASF/342/15 (10/15) Modificación 21
	SB/451/03 (12/03) Modificación 6	ASF/173/13 (05/13) Modificación 14	ASF/353/15 (11/15) Modificación 22
	SB/455/04 (01/04) Modificación 7	ASF/198/13 (09/13) Modificación 15	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 3° - (Envío de información mediante correo electrónico) La información detallada en el Anexo 1: Matriz de Información Periódica del presente Reglamento, cuyo envío se realiza a través de correo electrónico, debe ser enviada a la dirección "circular@alfa.supernet.bo", en archivo(s) comprimido(s) (en formato zip o rar).

Asimismo, las Empresas de Servicios Financieros Complementarios con Licencia de Funcionamiento otorgada por ASFI, que no cuenten con acceso a la red Supernet, deben remitir la información periódica dispuesta en el presente Reglamento, a la dirección circularesfc@asfi.gob.bo, en archivo(s) comprimido(s) con formato "zip" o "rar".

Al efecto, los archivos comprimidos que contienen la información reportada, deben llevar en la parte inicial del nombre, la abreviatura de la entidad de acuerdo a la codificación asignada en la tabla "RPT007 - ENTIDADES FINANCIERAS" del Manual del Sistema de Información y Comunicaciones (Por ejemplo: BNB_FormasCDE.zip, CCP_AnexosSemestrales.rar).

Para la información que se remite en forma impresa y por correo electrónico, se debe imprimir el mensaje de correo electrónico que compruebe el envío de la información a ASFI y adjuntarlo al documento impreso.

Artículo 4° - (Anexos semestrales) La información debe ser presentada de acuerdo a los formatos establecidos por ASFI, incluyendo los anexos sin movimiento. Asimismo, cada anexo impreso debe estar firmado por el encargado de su elaboración, el Contador General y el Gerente General de la entidad supervisada (o sus equivalentes).

En el Anexo 4: Cuadro Resumen del presente Reglamento, se detalla la información que deben presentar las entidades, según los formatos contenidos en los Anexos del 4.1 al 4.29 y del 5 al 10, del mismo.

Artículo 5° - (Declaraciones juradas) Las declaraciones juradas deben ser presentadas de acuerdo a los formatos establecidos por ASFI.

En el Anexo 4: Cuadro Resumen del presente Reglamento, se detallan las declaraciones que deben presentar las entidades, conforme los formatos que se encuentran en los Anexos 11 al 14 del mismo.

Artículo 6° - (Reporte de tiempos máximos de atención de créditos) La información debe ser enviada de acuerdo al formato establecido en los Formularios TC-1 y TC-2 del Anexo 15: Reporte de tiempos máximos de atención de créditos del presente Reglamento.

Por otra parte, los formularios impresos deben estar firmados por el funcionario encargado de su elaboración y el Gerente General de la entidad supervisada (o su equivalente).

Cualquier modificación efectuada en el transcurso del semestre, debe ser comunicada a ASFI en un plazo no mayor a las 48 horas de formalizado el cambio.

Circular	SB/341/01 (01/01) Inicial	SB/510/05 (12/05) Modificación 8	ASFI/215/13 (12/13) Modificación 16
	SB/345/01 (04/01) Modificación 1	SB/517/06 (01/06) Modificación 9	ASFI/220/14 (01/14) Modificación 17
	SB/351/01 (06/01) Modificación 2	SB/552/07 (12/07) Modificación 10	ASFI/249/14 (07/14) Modificación 18
	SB/361/01 (11/01) Modificación 3	SB/568/08 (03/08) Modificación 11	ASFI/283/14 (12/14) Modificación 19
	SB/400/02 (08/02) Modificación 4	ASFI/006/09 (06/09) Modificación 12	ASFI/289/15 (03/15) Modificación 20
	SB/407/02 (09/02) Modificación 5	ASFI/160/12 (12/12) Modificación 13	ASFI/342/15 (10/15) Modificación 21
	SB/451/03 (12/03) Modificación 6	ASFI/173/13 (05/13) Modificación 14	ASFI/353/15 (11/15) Modificación 22
	SB/455/04 (01/04) Modificación 7	ASFI/198/13 (09/13) Modificación 15	

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Libro 5º, Título II, Capítulo III

Anexo 1: Matriz de Información Periódica

Periodicidad del envío	Código	Detalle de la información	Sistema, Módulo o Aplicación	Nombre del archivo que contiene la información remitida	Normativa relacionada en la RUSF o MCEF	Sección	Artículo	Bancos Múltiple	Bancos PYME	Entidades Financieras de Vivienda	Cooperativas de Ahorro y Préstamo	Instituciones Financieras de Crédito	Bancos de Desarrollo	Empresas de Desarrollo Productivo	Almacenes Generales de Depósito	Cámaras de Compensación y Liquidación	Burós de Información	Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores	Empresas de Giro y Remesas de Dinero	Casas de Cambio	Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas	Nota aclaratoria
DIARIA	D001	Balance diario - Ponderación de activos	E	SIF	ENammd.zip	L03T06C01	3	7º	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)
	D002	Balance diario - Encaje legal	E			L03T02C08	5	1º	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)
	D003	Depósitos por departamentos	E						*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	D004	Anexo R (Obligaciones con EIF)	E						*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	D005	Reporte de posición en moneda extranjera	E			L03T04C01	4	4º	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	D006	Reporte de tasas de interés	E	Tasas BCB	TAammd.zip	L05T01C03	4	1º	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	D007	Reporte de tasas interbancarias	E		TAammd.zip				*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	D008	Reporte de tipos de cambio	E		TAammd.zip				*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	D009	Información diaria adicional	E	SIF	IAammd.zip				*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	D010	Transacciones de compra y venta de moneda extranjera	E	SCIP	CVAAMDDA.BBBBB				*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(2)
SEMANAL	D011	Reporte de transferencias al y del exterior	E		TRAAMDDA.BBBBB				*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)
	S001	Análisis de límites de liquidez	E	SIF	RLammd.zip	L03T03C01		2	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)
	S002	Flujo de caja proyectado	E			L03T03C01		3	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)
MENSUAL	S003	Ratios de sensibilidad al riesgo de tipo de cambio	E			L03T04C01	4	4º	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	M001	Ponderación de activos	E	SIF	BAammd.zip				*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	M002	Estados financieros	E			MCEF			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	M003	Estados financieros departamentalizados	E			MCEF			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)
	M004	Estratificación de depósitos del público consolidado	E			L05T02C03		18.A	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)
	M005	Estratificación de depósitos del público departamentalizado	E			L05T02C03		18.B	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)
	M006	Programación monetaria	E						*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)
	M007	Encaje legal	E			L02T02C08			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)
	M008	Reporte complementario de calificación de cartera	E						*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	M009	Depósitos por departamentos	E						*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)
	M010	Anexo R (Obligaciones con EIF)	E						*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	M011	Calce de plazos	E						*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)
	M012	Reporte de posición en moneda extranjera	E			L03T03C01		4	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	M013	Reporte de obligaciones subordinadas	E						*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	

Anexo 1: Matriz de Información Periódica

Periodicidad del envío	Código	Detalle de la información	Sistema, Módulo o Aplicación	Nombre del archivo que contiene la información remitida	Normativa relacionada en la RNSF o MCEF	Sección	Artículo	Bancos Múltiple	Bancos PYME	Entidades Financieras de Banca Pública	Cooperativas de Ahorro y Crédito	Instituciones Financieras de Ahorro y Crédito	Bancos de Desarrollo Productivo	Almacenes Generales de Depósito	Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores	Empresas de Cito y Remesas de Dinero	Casas de Cambio	Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas	Nota aclaratoria
MENSUAL	M014	Obligaciones por plazo de vencimiento	E	SIF	BAammd.zip			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (3), (7)
	M015	Depósitos por departamento y localidad	E					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)
	M016	Central de Información Crediticia	E	CIC	CRammd.zip		1º	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)
	M017	Grupos económicos	E					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(4)
	M018	Central de Información Crediticia del Fondo de Garantía que administra la entidad supervisada, en el marco de lo dispuesto en los Decretos Supremos N° 2136 y 2137, ambos de 9 de octubre de 2014	E	CIC	CRammd.zip		2º	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(4)
	M019	Tasas pasivas vigentes	E	Tasas BCB	TPammd.zip			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)
	M020	Reporte de reclamos	E	PR	SRaaammdN.EEE		4	2º	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)
	M021	Reporte de solución de reclamos	E	PR	SRaaammdS.EEE		4	2º	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)
	M022	Estados financieros	E	SCIP	IFAAMMDDC.BBBBB				*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(4)
	M023	Estados financieros del Fondo de Garantía que administra la entidad supervisada, en el marco de lo dispuesto en los Decretos Supremos N° 2136 y 2137, ambos de 9 de octubre de 2014	E	SCIP	IFAAMMDDC.BBBBB				*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(4)
	M024	Reporte de cobertura de depósitos con activos de primera calidad	I				2	3º	1	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)
	M025	Parte mensual de certificados de depósito y bonos de prenda	I-C						19.A						*	*	*	*	
	M026	Parte mensual consolidado de certificados de depósito y bonos de prenda	I-C						19.B						*	*	*	*	
	M027	Reporte mensual de mercadería almacenada por ubicación geográfica de los almacenes	I-C						20						*	*	*	*	
	M028	Reporte de cuotas de créditos con retraso en el pago	E	SCIP	CCAAAAMMDDA.CCCCC				*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
TRIMESTRAL	T001	Registro del capital privado extranjero	BCB					3	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)
	T002	Acta de evaluación y calificación de cartera	I				4	1º	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	T003	Reportes de información relacionada a fideicomisos	I-C						21.A a	21.E	*	*	*	*	*	*	*	*	

Anexo I: Matriz de Información Periódica

Periodicidad del envío	Código	Detalle de la información	Sistema, Módulo o Aplicación	Nombre del archivo que contiene la información remitida	Normativa relacionada en la RNSF o MCEF	Sección	Artículo	Bancos	Bancos Múltiple	Bancos PYME	Entidades Financieras de Vivienda	Cooperativas de Ahorro y Préstamo	Instituciones Financieras de Ahorro y Crédito	Bancos de Desarrollo Productivo	Empresas de Arrendamiento Financiero	Almacenes Generales de Depósito	Cámaras de Compensación y Liquidación	Burbujas de Información	Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores	Empresas de Ciro y Remesas de Dinero	Casas de Cambio	Empresas Administradoras de Todas las Electrónicas	Nota aclaratoria
SEMESTRAL	SM01	Estados financieros	I-C			MCEF																	(5)
	SM02	Formas C, D y E	I-C			MCEF																	
	SM03	Anexos semestrales	I-C			L05T02C03		4															
	SM04	Declaraciones juradas	I			L05T02C03		4															
	SM05	Del Conglomerado financiero	I																				
	SM06	Reporte de tiempos máximos de atención de créditos	I-C			L05T02C03		15															(1)
	SM07	Estados de cuenta de fideicomisos que administra	I-C			MCEF																	
	SM08	Estados financieros publicados en prensa	I																				
	SM09	Reporte de efectivo debitado y no dispensado por cajeros automáticos	E	SCIP	IFAAAMDD EDD.BBBB	MCEF	6	6º	16														(1), (7)
	SM10	Informe de disponibilidad de cajeros automáticos	E	SCIP	DCAAAAMDDA.CodEnvio		7	7º															(1), (7)
ANUAL	A001	Memoria anual y copia legalizada del acta de su aprobación	I																				
	A002	Memoria anual con la explicación de la gestión y evolución patrimonial del Fondo de Garantía que administra la entidad supervisada, en el marco de lo dispuesto en los Decretos Supremos N°2136 y 2137, ambos de 9 de octubre de 2014	I																				
	A003	Estados financieros con dictamen e informes de auditoría externa	I																				
	A004	Estados financieros con dictamen de auditoría externa del Fondo de Garantía que administra la entidad supervisada, en el marco de los Decretos Supremos N°2136 y 2137, ambos de 9 de octubre de 2014	I																				
	A005	Información complementaria	I																				
	A006	Reporte anual del Síndico o Instancia equivalente	I																				
	A007	Designación del auditor externo contratado para la gestión en curso incluyendo copia de la siguiente documentación: propuesta técnica, contrato suscrito y acta de designación	I																				

Anexo 1: Matriz de Información Periódica

Periodicidad del envío	Código	Detalle de la información	Sistema, Módulo o Aplicación	Nombre del archivo que contiene la información remitida	Normativa relacionada en la RNSF o MCEF	Anexo que contiene el formato de envío	Artículo	Sección	Artículo	Bancos Múltiple	Bancos PYME	Entidades Financieras de Vivienda	Cooperativas de Ahorro y Préstamo	Instituciones Financieras de Ahorro y Crédito	Bancos de Desarrollo Productivo	Almacenes Generales de Depósito	Cámaras de Compensación y Liquidación	Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores	Empresas de Servicios de Pago Móvil	Empresas de Giro y Remesas de Dinero	Casas de Cambio	Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas	Nota aclaratoria
	A008	Plan anual de trabajo de auditoría interna para la siguiente gestión y copia legalizada del acta de su aprobación	I			L03T09C02	7	1º		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A009	Informe del Auditor Interno respecto a la aplicación del Reglamento de control de la suficiencia patrimonial y ponderación de activos	I			L03T06C01	4	4º		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A010	Copia notariada de la parte pertinente del Acta de la sesión de Directorio u Órgano equivalente, donde se dio lectura al informe del Auditor Interno sobre el cumplimiento de la constitución de caución	I			L02T05C03	3	1º		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A011	Informe de gestión de riesgos del conglomerado	I			L03T08C01		5º		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A012	Informe anual de gestión del punto de reclamo	I			L04T01C01	4	2º		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)
	A013	Informe del Auditor Interno respecto a la aplicación del Reglamento para el Registro de bancos extranjeros de primera línea	I			L02T05C01	2	7º		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A014	Informe sobre la gestión integral de riesgos	I			L03T01C01	5	2º		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A015	Informe de gobierno corporativo	I			L03T01C02	7	3º		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A016	Programa de educación financiera	I			L04T01C01	6	2º		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(6)
	A017	Informe que detalle la ubicación y características de los cajeros automáticos, habilitados para personas con discapacidad	I			L02T06C01	7	3º		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)
	A018	Copia legalizada del Acta de la Junta General Ordinaria de Accionistas u Órgano equivalente sobre la distribución de utilidades o en su caso, el tratamiento de las pérdidas	I							*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A019	Detalle de usuarios administradores de claves del módulo de administración y solicitud de claves	I			L05T02C03				*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A020	Informe de responsabilidad social empresarial	I			L03T11C01	5	2º		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

Anexo 1: Matriz de Información Periódica

Periodicidad del envío	Código	Detalle de la información	Sistema, Módulo o Aplicación	Nombre del archivo que contiene la información remitida	Normativa relacionada en la RNSF o MCEF	Artículo	Anexo que contiene el formato de envío	Bancos Múltiple	Bancos PYME	Entidades Financieras de Vivienda	Cooperativas de Ahorro y Préstamo	Instituciones Financieras de Ahorro y Crédito	Bancos de Desarrollo	Empresas de Arrendamiento Productivo	Almacenes Generales de Depósito	Cámara de Compensación y Liquidación	Burbujas de Información	Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores	Empresas de Giro y Remesas de Dinero	Casas de Cambio	Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas	Nota aclaratoria
			Tipo de Envío			Sección	5	2º														
ANUAL	A021	Calificación anual de desempeño de responsabilidad social empresarial	I			L03T11C01																
	A022	Informe de cumplimiento de lo establecido en el Reglamento para la gestión de seguridad de la información	I			L03T07C02	12	1º														
	A023	Informe de verificación de la ejecución de las pruebas de análisis de vulnerabilidades	I			L03T07C02	12	1º														
	A024	Cronograma de realización de pruebas de los planes de contingencias tecnológicas y de continuidad del negocio	I			L03T07C02	10	4º														
	A025	Informe con carácter de declaración jurada referendado por el Auditor Interno, que especifica que el sistema de procesamiento de datos cumple con los criterios establecidos en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información	I			L03T07C02	11	3º														

Nota Aclaratoria:

(1)	Los Bancos de Desarrollo Productivo reportarán esta información a partir de la fecha en que inicien actividades de primer piso.
(2)	Las Empresas de Giro y Remesas de Dinero deben enviar esta información, cuando presten el servicio de cambio de moneda.
(3)	El Reporte de Obligaciones por Plazo de Vencimiento tenía como denominación "Información SPVS".
(4)	La entidad supervisada que administra el Fondo de Garantía debe remitir esta información en un archivo separado, consignando el código de tipo de entidad y número correlativo de entidad correspondientes al Fondo de Garantía, según las Tablas RPT-003 y RPT-007 del Manual del Sistema de Información y Comunicaciones de ASFI.
(5)	Las Casas de Cambio deben remitir la información únicamente en medio impreso.
(6)	No aplica para las Casas de Cambio Unipersonales
(7)	Las Instituciones Financieras de Desarrollo reportarán esta información a partir de la fecha en que realicen captación de recursos del público.

Tipo de Envío

C	Correo Electrónico
E	Electrónico
I	Impreso
I-C	Impreso y Correo Electrónico

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO 5º, TÍTULO II, CAPÍTULO IV
ANEXO 1: INFORMACIÓN SUJETA A MULTA

PERIODICIDAD	CÓDIGO	DETALLE DE LA INFORMACIÓN	NOMBRE DEL ARCHIVO	TIPO DE ENVÍO	CATEGORÍA DE MULTA
DIARIA	D001	Balance diario - Ponderación de activos	ENamddd.zip	E	1
	D002	Balance diario - Encaje legal			
	D003	Depósitos por departamentos			
	D004	Anexo R (Obligaciones con EIF)			
	D005	Reporte de posición en moneda extranjera			
	D006	Reporte de tasas de interés	TAamddd.zip	E	1 (a)
	D007	Reporte de tasas interbancarias	TIamddd.zip	E	1
	D008	Reporte de tipos de cambio	TCamddd.zip	E	1
	D009	Información diaria adicional	IAamdddEEE.zip	E	1
	D010	Transacciones de compra y venta de moneda extranjera	CVAAMMDA.BBBBB	E	3
	D011	Reporte de transferencias al y del exterior	TRAAMMDA.BBBBB	E	2
SEMANAL	S001	Análisis de límites de liquidez	RLamddd.ZIP	E	1
	S002	Flujo de caja proyectado			
	S003	Ratios de sensibilidad al riesgo de tipo de cambio			
MENSUAL	M001	Ponderación de activos	BAamddd.zip	E	1
	M002	Estados financieros			
	M003	Estados financieros departamentalizados			
	M004	Estratificación de depósitos del público consolidado			
	M005	Estratificación de depósitos del público departamentalizado			
	M006	Programación monetaria			
	M007	Encaje legal			
	M008	Reporte complementario de calificación de cartera			
	M009	Depósitos por departamentos			
	M010	Anexo R (Obligaciones con EIF)			
	M011	Calce de plazos			
	M012	Reporte de posición en moneda extranjera			
	M013	Reporte de obligaciones subordinadas			
	M014	Obligaciones por plazo de vencimiento			
	M015	Depósitos por departamento y localidad			
	M016	Central de Información Crediticia	CRamddd.zip	E	1
	M017	Grupos económicos			
	M018	Central de Información Crediticia del Fondo de Garantía que administra la entidad supervisada, en el marco de lo dispuesto en los Decretos Supremos N° 2136 y 2137, ambos de 9 de octubre de 2014	CRamddd.zip	E	1
	M019	Tasas pasivas vigentes	TPamddd.zip	E	1 (a)
	M020	Reporte de reclamos	SRaaaamdddN.EEE	E	1
	M021	Reporte de solución de reclamos	SRaaaamdddS.EEE	E	1
	M022	Estados financieros	IFAAMDDC.BBBBB	E	3
	M023	Estados financieros del Fondo de Garantía que administra la entidad supervisada, en el marco de lo dispuesto en los Decretos Supremos N° 2136 y 2137, ambos de 9 de octubre de 2014	IFAAMDDC.BBBBB	E	1
	M024	Reporte de cobertura de depósitos con activos de primera calidad		I	2
	M025	Parte mensual de certificados de depósito y bonos de prenda		I-C	2
	M026	Parte mensual consolidado de certificados de depósito y bonos de prenda		I-C	2
	M027	Reporte mensual de mercadería almacenada por ubicación geográfica de los almacenes		I-C	2
	M028	Reporte de cuotas de créditos con retraso en el pago	CCAAAAMMDA.CCCCC	E	1
TRIMESTRAL	T002	Acta de evaluación y calificación de cartera		I	2
	T003	Reportes de información relacionada a fideicomisos		I-C	2
SEMESTRAL	SM01	Estados financieros		I-C	2 (b, c)
	SM02	Formas C, D y E		I-C	2
	SM03	Anexos semestrales		I-C	2 (c)
	SM04	Declaraciones juradas		I	2 (c)
	SM05	Del Conglomerado financiero		I	2
	SM06	Reporte de tiempos máximos de atención de créditos		I-C	2
	SM07	Estados de cuenta de fideicomisos que administra		I-C	2
	SM08	Estados financieros publicados en prensa		I	2 (b, c)
	SM09	Reporte de efectivo debitado y no dispensado por cajeros automáticos	IFAAMDD_EDD.BBBBB	E	2
	SM10	Informe de disponibilidad de cajeros automáticos	DCAAAAAMMDA.CodEnvio	E	2

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**LIBRO 5º, TÍTULO II, CAPÍTULO IV****ANEXO 1: INFORMACIÓN SUJETA A MULTA**

PERIODICIDAD	Código	DETALLE DE LA INFORMACIÓN	NOMBRE DEL ARCHIVO	TIPO DE ENVÍO	CATEGORÍA DE MULTA
ANUAL	A001	Memoria anual y copia legalizada del acta de su aprobación		I	2
	A002	Memoria anual con la explicación de la gestión y evolución patrimonial del Fondo de Garantía que administra la entidad supervisada, en el marco de lo dispuesto en los Decretos Supremos N°2136 y 2137, ambos de 9 de octubre de 2014		I	2
	A003	Estados financieros con dictamen e informes de auditoría externa		I	2 (c)
	A004	Estados financieros con dictamen de auditoría externa del Fondo de Garantía que administra la entidad supervisada, en el marco de los Decretos Supremos N°2136 y 2137, ambos de 9 de octubre de 2014		I	2
	A005	Información complementaria		I	2 (c)
	A006	Reporte anual del Síndico o Instancia equivalente		I	2 (c)
	A007	Designación del auditor externo contratado para la gestión en curso incluyendo copia de la siguiente documentación: propuesta técnica, contrato suscrito y acta de designación		I	2 (c)
	A008	Plan anual de trabajo de auditoría interna para la siguiente gestión y copia legalizada del acta de su aprobación		I	2 (c)
	A009	Informe del Auditor Interno respecto a la aplicación del Reglamento de control de la suficiencia patrimonial y ponderación de activos		I	2
	A010	Copia notariada de la parte pertinente del Acta de la sesión de Directorio u Órgano equivalente, donde se dio lectura al informe del Auditor Interno sobre el cumplimiento de la constitución de caución		I	2 (c)
	A011	Informe de gestión de riesgos del conglomerado		I	2
	A012	Informe anual de gestión del punto de reclamo		I	2 (b, c)
	A013	Informe del Auditor Interno respecto a la aplicación del Reglamento para el Registro de bancos extranjeros de primera línea		I	2
	A014	Informe sobre la gestión integral de riesgos		I	2 (c)
	A015	Informe de gobierno corporativo		I	2 (c)
	A016	Programa de educación financiera		I	2 (b, c)
	A017	Informe que detalle la ubicación y características de los cajeros automáticos, habilitados para personas con discapacidad		I	2 (c)
	A018	Copia legalizada del Acta de la Junta General Ordinaria de Accionistas u Órgano equivalente sobre la distribución de utilidades o en su caso, el tratamiento de las pérdidas		I	2 (c)
	A019	Detalle de usuarios administradores de claves del módulo de administración y solicitud de claves		I	2
	A020	Informe de responsabilidad social empresarial		I	2
	A021	Calificación anual de desempeño de responsabilidad social empresarial		I	2
	A022	Informe de cumplimiento de lo establecido en el Reglamento para la gestión de seguridad de la información		I	2 (c)
	A023	Informe de verificación de la ejecución de las pruebas de análisis de vulnerabilidades		I	2 (c)
	A024	Cronograma de realización de pruebas, de los planes de contingencias tecnológicas y de continuidad del negocio		I	2 (c)
	A025	Informe con carácter de declaración jurada refrendado por el Auditor Interno, que especifica que el sistema de procesamiento de datos, cumple con los criterios establecidos en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información		I	2 (c)

Referencias	Tipo de Envío
(a) Para Entidades Financieras de Vivienda, Mutuales de Ahorro y Préstamo, Cooperativas de Ahorro y Crédito e Instituciones Financieras de Desarrollo se aplicará la categoría 2.	E = Electrónico I = Impreso
(b) Para Casas de Cambio se aplicará la categoría 3.	I-C = Impreso y Correo Electrónico
(c) Para Empresas de Giro y Remesas de Dinero se aplicará la categoría 3.	BCB = Conforme a instrucciones del BCB