

CIRCULAR ASFI/ 089 /2011

La Paz, 13 SET. 2011

Señores

Presente.-

**REF: MODIFICACIONES A REGLAMENTOS DE LA RECOPIACIÓN  
DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**

---

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA**, al **REGLAMENTO PARA EL CONTROL DE TIPOS DE CAMBIO MÁXIMO DE VENTA Y MÍNIMO DE COMPRA**, al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, al **REGLAMENTO DE CONTROL DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN, CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO** y al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**.

Los cambios realizados se detallan a continuación:

**a) Al Reglamento Para Burós de Información Crediticia.**

1. En los Artículos 4° y 13° de la Sección 2 "Constitución y Licencia de Funcionamiento del BIC", se sustituye el término "Superintendente" por el de "Director Ejecutivo".
2. Se reemplaza en el Artículo 5° de la Sección 8, relativo a "Otras Disposiciones" la denominación de "Servicio de Atención de Reclamos de Clientes (SARC)" por la de "Punto de Reclamo (PR)".
3. Se reemplaza en todo el Reglamento y los Anexos II, V y VI, la denominación de Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) por la nueva denominación de Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), dando cumplimiento al artículo 137° del Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009.

**b) Al Reglamento Para el Control de Tipos de Cambio Máximo de Venta y Mínimo de Compra.**

1. Se modifica el Artículo 7° de la Sección 2 relativa a "Control de Límites", sustituyendo la denominación de "Servicio de Atención de Reclamos de Clientes (SARC)" por la de "Punto de Reclamo (PR)".

Asimismo, en dicho artículo se especifica que la instancia a la cual el cliente o usuario, puede acudir en caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada, corresponde a la "Central de Reclamos de ASFI" en reemplazo del "Centro de Consultas".

2. Se reemplaza en todo el Reglamento la denominación de Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) por la nueva denominación de Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), dando cumplimiento al artículo 137° del Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009.

**c) Al Reglamento Para la Atención en Cajas.**

1. Se reemplaza en el Artículo 4° de la Sección 2, relativo a "Tiempo de espera máximo" la denominación de "Servicio de Atención de Reclamos del Cliente" por la de "Punto de Reclamo".

**d) Al Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario.**

1. En los Artículos 7° y 8° de la Sección 2 "Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario" se sustituye la denominación y sigla de "Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC)" por la de "Punto de Reclamo (PR)".

Asimismo, en el Artículo 7° señalado anteriormente se reemplaza el término "denunciar" por el de "reclamar".

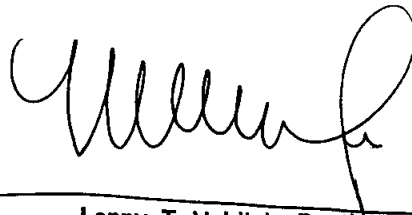
**e) Al Reglamento Para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos.**

1. Se reemplaza en el Artículo 4° de la Sección 5 "Monitoreo y Supervisión" la denominación y sigla de "Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC)" por la de "Punto de Reclamo (PR)".
2. En el Artículo 3° de la Sección 6 "Otras disposiciones" se reemplaza la palabra "Superintendencia" por "Autoridad".

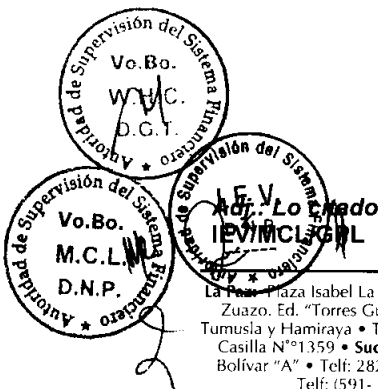
3. Se reemplaza en todo el Reglamento la sigla "SBEF" por la nueva abreviatura de "ASFI", dando cumplimiento al artículo 137° del Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009.

Las modificaciones al Reglamento Para Burós de Información Crediticia, al Reglamento Para el Control de Tipos de Cambio Máximo de Venta y Mínimo de Compra, al Reglamento Para la Atención en Cajas, al Reglamento De Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario, y al Reglamento Para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, se incorporarán en el Título I Capítulo VII, Título IX Capítulo XIX y Título XI Capítulos II, III y IV respectivamente, de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Atentamente,



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



La Paz: Plaza Isabel La Católica N°2507 • Telf: (591-2) 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 (Oficina Central) • Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo. Ed. "Torres Gundlach" • Piso 4, Torre Este • Telf.: 2331212 • Fax: 2330001 Casilla N°6118 • Cochabamba: Calle Santibañez N°355, entre calle Tumusla y Hamiraya • Telf: (591-4) 4583800 • Fax: (591-4) 4584506 • Santa Cruz: Av. Itala N°585 • Of. 201 • Telf: (591-3) 3336288 • Fax: (591-3) 3336289 Casilla N°1359 • Sucre: Calle Real Audiencia esq. Bolívar N°97 • Telf: (591-4) 6139777 • Fax: (591-4) 6439776 • El Alto: Av. Héroes Km. 7 N°11 Villa Bolívar "A" • Telf: 2821484 • Tarija: Calle Ingavi N° 842 esq. Méndez • Telf: (591-4) 6113709 • Cobija: Calle 16 de Julio N° 149 frente al Kinder América Telf: (591-3) 8424841 • Trinidad: Calle Pedro de la Rocha esq. La Paz s/n acera noroeste (segundo piso) • Telf/Fax: (591-3) 4629659

**RESOLUCION ASFI N° 666 /2011**  
La Paz, 13 SET. 2011

---

**VISTOS:**

El Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-91496/2011 de 2 de septiembre de 2011, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA**; al **REGLAMENTO PARA EL CONTROL DE TIPOS DE CAMBIO MÁXIMO DE VENTA Y MÍNIMO DE COMPRA**; al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, al **REGLAMENTO DE CONTROL DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN, CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO** y al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 331 de la Constitución Política del Estado Plurinacional 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 a Ley.

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

Que, el Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009, en su artículo 34 señala que las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de valores, establecidas en la normativa vigente, serán asumidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en todo lo que no contravenga a la Constitución Política del Estado.

Que, en virtud a la normativa señalada, mediante Resolución Suprema N° 05423 de 7 de abril de 2011, el señor Presidente del Estado Plurinacional, designó a la Dra.

Página 1 de 5

Lenny Tatiana Valdivia Bautista, como Directora Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

**CONSIDERANDO:**

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

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

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

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución SB No. 108/2000 de 29 de noviembre de 2000, se aprobó y se puso en vigencia el Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de Burós de Información Crediticia.

Que, con Resolución SB No. 082/2008 de 29 de mayo de 2008, se aprobó y se puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento para Burós de Información Crediticia.

Que, mediante Resolución SB No. 085/2009 de 8 de abril de 2009, se aprobó y se puso en vigencia el Reglamento para el Control de Tipos de Cambio Máximo de Venta y Mínimo de Compra.

Que, mediante Resolución ASFI No. 114/2010 de 9 de febrero de 2010, se aprobó y se puso en vigencia el Reglamento para la Atención en Cajas.

Que, con Resolución ASFI No. 495/2011 de 22 de junio de 2011, se aprobó y se puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento para la Atención en Cajas, referente a la modificación de aspectos relacionados con la atención a personas con discapacidad y con el tiempo máximo de espera de treinta (30) minutos.

Que, mediante Resolución ASFI No. 388/2009 de 11 de noviembre de 2009, se aprobó y se puso en vigencia el Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario.

Que, con Resolución ASFI No. 147/2007 de 14 de noviembre de 2007, se aprobó y se puso en vigencia el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos.

Que, con Resolución ASFI No. 152/2008 de 5 de agosto de 2008, se aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, referente a la instalación de casetas para el personal de seguridad y otros.

Que, con Resolución ASFI No. 597/2011 de 12 de agosto de 2011, se aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario relativo al cambio de la denominación y sigla del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC), por la de "Punto de Reclamo" (PR).

Que, a objeto de compatibilizar los cambios efectuados en el Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario y sus respectivos Anexos, referente a la denominación del Servicio de Atención de Reclamos de clientes en las entidades supervisadas, por la de "Punto de Reclamo" (PR), corresponde también modificar dicha denominación en las disposiciones normativas concernientes al tiempo de espera máximo dispuesto en el Reglamento para la Atención en Cajas; al rechazo de fraccionamiento y canje y atención de reclamos del Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario, en lo relativo al monitoreo y supervisión incluido en el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, en lo correspondiente al área encargada de atender reclamos consignada en el Reglamento para Burós de Información Crediticia y en el Reglamento para el Control de Tipos de Cambio Máximo de Venta y Mínimo de Compra, todos comprendidos en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Que, ante la necesidad de que los cambios realizados guarden relación con el fin propuesto para la instauración de los Puntos de Reclamo, se hace indispensable modificar el Reglamento para el Control de Tipos de Cambio Máximo de Venta y Mínimo de Compra en lo que se refiere a la denominación de la instancia a la cual el cliente o usuario puede acudir en caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada, correspondiendo la misma a la "Central de Reclamos de ASFI". De la misma forma procede modificar en el Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario; reemplazando el término "denunciar" por el de "reclamar", entendiendo que los reclamos de clientes y/o usuarios son recibidos en el Punto de Reclamo.

Que, con el fin de dar cumplimiento al artículo 137 del Decreto Supremo No. 29894 de 7 de febrero de 2009, es necesario modificar el Reglamento para Burós de

Página 3 de 5

Información Crediticia, sus Anexos II, V y VI, el Reglamento para el Control de Tipos de Cambio Máximo de Venta y Mínimo de Compra y el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, cambiando la denominación y sigla de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) por la denominación y sigla de Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), así como el de la Máxima Autoridad Ejecutiva de Superintendente a Director Ejecutivo.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Informe Técnico-Legal ASFI/DNP/R-91496/2011 de 2 de septiembre de 2011, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento técnico ni legal para aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA**; al **REGLAMENTO PARA EL CONTROL DE TIPOS DE CAMBIO MÁXIMO DE VENTA Y MÍNIMO DE COMPRA**; al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**; al **REGLAMENTO DE CONTROL DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN, CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO** y al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA**, contenido en el Título I, Capítulo VII de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

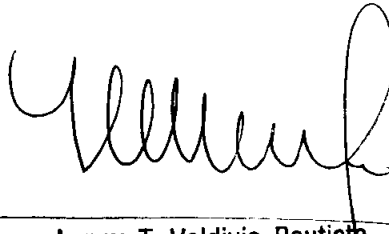
**SEGUNDO.-** Aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL CONTROL DE TIPOS DE CAMBIO MÁXIMO DE VENTA Y MÍNIMO DE COMPRA**, contenido en el Título IX, Capítulo XIX de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

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

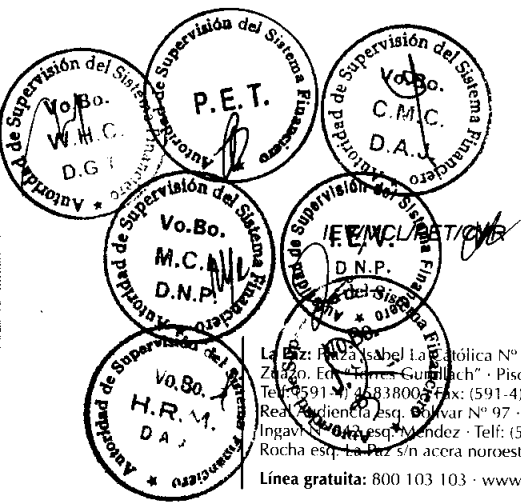
**CUARTO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO DE CONTROL DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN, CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**, contenido en el Título XI, Capítulo III de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

**QUINTO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, contenido en el Título XI, Capítulo IV de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



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





## CAPÍTULO VII: REGLAMENTO PARA BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA

### SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES<sup>1</sup>

**Artículo 1º - Objeto.-** El presente Reglamento tiene por objeto establecer los requisitos de constitución y las condiciones que deben ser cumplidas por los Burós de Información Crediticia (BIC) para su funcionamiento, en el ámbito de aplicación de la Ley de Bancos y Entidades Financieras (LBEF).

**Artículo 2º - Ámbito de aplicación.-** Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento son de cumplimiento obligatorio para todos los BIC comprendidos dentro del ámbito de aplicación de la LBEF.

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

**Bases de Datos:** Conjuntos de información administrada por el BIC, cualquiera sea la forma o modalidad de su creación, organización, almacenamiento, sistematización y acceso, que es procesada con el propósito de ser proporcionada a terceros, sujeta a las limitaciones establecidas por Ley.

**Buró de Información Crediticia (BIC):** Persona jurídica constituida como sociedad anónima, cuyo giro exclusivo es proporcionar información crediticia que permita identificar adecuadamente al titular, conocer su nivel de endeudamiento y su nivel de riesgo. Para el cumplimiento de su objeto, recolectará, almacenará, consolidará y procesará información relacionada con personas naturales y jurídicas, conformando bases de datos.

**Endeudamiento:** Representa las obligaciones directas, indirectas y contingentes contraídas por el titular con terceros.

**Información crediticia:** Información del titular relacionada con el microcrédito y crédito de consumo de la Central de Información de Riesgos (CIRC) de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y otras obligaciones de carácter económico, financiero y comercial que le este permitido recolectar al BIC.

**Oficina:** Es la dependencia departamental o provincial del BIC subordinada directamente a su oficina central que cuenta con la infraestructura necesaria para cumplir con las funciones inherentes a su giro.

**Oficina Central:** Es la Oficina que consolida todas las operaciones del BIC.

**Titular de la información:** Toda persona natural o jurídica cuya información crediticia es administra por el BIC, en lo sucesivo "Titular".

**Usuario:** Toda persona natural o jurídica autorizada en forma previa y por escrito por el titular para solicitar información crediticia al BIC.

---

<sup>1</sup> Modificación 4

**SECCIÓN 2: CONSTITUCIÓN Y LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DEL BIC**

**Artículo 1º - Capital mínimo.-** Para la constitución de un BIC la empresa en formación deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Contar con un capital mínimo de trescientos mil (300.000) derechos especiales de giro (DEGs).
2. Constituirse bajo la forma de Sociedad Anónima.
3. Contar con cinco (5) o más personas naturales o jurídicas en calidad de accionistas fundadores. Podrá existir participación extranjera en el BIC en un porcentaje que no exceda el cuarenta y nueve por ciento (49%) del capital de la empresa.
4. Establecer como objeto único de la sociedad el proporcionar información crediticia que permita identificar adecuadamente al titular, conocer su nivel de endeudamiento y su nivel de riesgo.

**Artículo 2º - Impedimentos.-** Están impedidos de ser accionistas, directores, síndicos o funcionarios de un BIC aquellas personas, que se encuentren comprendidas en los impedimentos señalados en los Artículos 10º y 32º de la LBEF.

**Artículo 3º - Documentos requeridos para la constitución.-** Los accionistas fundadores que deseen constituir un BIC, deberán presentar la siguiente documentación:

1. Acta de Fundación de la sociedad legalizada por Notario de Fe Pública.
2. Proyecto de Escritura de Constitución Social aprobada por los fundadores, que contenga los requisitos exigidos por el artículo 127º del Código de Comercio.
3. Proyecto de estatutos aprobado por los accionistas fundadores, que contenga como mínimo:
  - 3.1 Nombre.
  - 3.2 Duración.
  - 3.3 Domicilio.
  - 3.4 Objeto.
  - 3.5 Capital y acciones.
  - 3.6 Administración (juntas, directorio, atribuciones, funciones, impedimentos).
  - 3.7 Fiscalización.
  - 3.8 Auditorias, balances, reservas y utilidades.
  - 3.9 Disolución y liquidación.
  - 3.10 Fusión.
  - 3.11 Disposiciones especiales.
4. Estudio de factibilidad económico-financiero presentado en dos ejemplares y en medio magnético (Archivos *Word* y *Excel*, ambiente *Windows*) que deberán contener al menos, lo siguiente:

RECOMPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

- 4.1 Antecedentes.
- 4.2 Objetivos.
- 4.3 Análisis del mercado, cuyo contenido deberá considerar las características del mercado objetivo, estudio de la demanda, estudio de la oferta, análisis de la competencia y estrategia comercial.
- 4.4 Programa general de funcionamiento que comprenda:
  - a. Descripción de los sistemas previstos, así como el diseño de los procesos de recopilación y manejo de la información.
  - b. Características de los productos y servicios que prestarán a los usuarios.
  - c. Políticas de prestación de servicios.
  - d. Descripción de los procesos y medidas de seguridad y control previstas, a fin de evitar manejo indebido de la información.
- 4.5 Descripción de la estructura organizacional.
- 4.6 Análisis económico – financiero que comprenda como mínimo:
  - a. Proyecto de Balance de apertura.
  - b. Presupuesto de inversión, gastos de organización y apertura.
  - c. Proyección de balance general, estado de resultados y flujo de caja por cinco (5) años, como mínimo.
  - d. Análisis de factibilidad y punto de equilibrio.
  - e. Análisis de sensibilidad.
- 4.7 Conclusiones.
- 5. Estructura Patrimonial y la composición accionaria.
- 6. Los accionistas fundadores que sean **Personas naturales**, deberán remitir a la ASFI la siguiente información:
  - 6.1 Certificado de antecedentes personales emitido por autoridad competente para aquellos domiciliados en el país. Tratándose de personas no domiciliadas en el país, se deberá presentar un documento equivalente, expedido por la autoridad competente del país de residencia, debidamente legalizado según los procedimientos de ley.
  - 6.2 Certificado de solvencia fiscal para aquellos domiciliados en el país. Tratándose de personas no domiciliadas en el país, se deberá presentar un documento equivalente, expedido por la autoridad competente del país de residencia y la copia de la última declaración impositiva, debidamente legalizados según los procedimientos de ley.
  - 6.3 Declaración patrimonial jurada de los accionistas fundadores identificando el origen de los recursos (Anexo I).
  - 6.4 Currículum Vitae (Anexo III).
  - 6.5 Contrato individual de suscripción de acciones, con reconocimiento legal de firmas y rúbricas ante autoridad competente, tanto en el país como en el exterior, cuando

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

corresponda.

**6.6 Documento de autorización individual de acuerdo al Anexo II.**

**7. Cuando los fundadores sean :**

**7.1 Personas jurídicas constituidas en el país, deberán remitir la información siguiente:**

- a. Nombre y domicilio de la persona jurídica.
- b. Nombre, dirección y Curriculum Vitae del representante legal (Anexo III) y constancia de inscripción del Poder de Representación en el Registro de Comercio.
- c. Documentos públicos legalizados de constitución social y estatuto.
- d. Certificación de su inscripción y actualización en el Registro de Comercio.
- e. Certificado de solvencia fiscal de la persona jurídica.
- f. Relación de sus accionistas, socios o asociados según corresponda, hasta el nivel de personas naturales de acuerdo con el Anexo IV.
- g. Estados financieros auditados de las dos últimas gestiones y el balance del último semestre.
- h. Última memoria anual publicada.
- i. Nómina de los miembros de su directorio u órgano equivalente.
- j. Contrato individual de suscripción de acciones, con reconocimiento legal de firmas y rúbricas ante autoridad competente.
- k. Documento de autorización expresa de acuerdo al Anexo II.
- l. Copia del acta o resolución del órgano facultado por estatutos que autoriza la participación accionaria de la persona jurídica en el BIC.
- m. Declaración jurada individual sobre el origen de los recursos para la suscripción de acciones.

**7.2 Personas jurídicas constituidas en el exterior, además de la información señalada en los incisos del numeral 7.1 anterior remitirán lo siguiente:**

- n. Nombre, dirección y Curriculum Vitae del representante o representantes permanentes en Bolivia (Anexo III) y constancia de inscripción del Poder de Representación en el Registro de Comercio, entendiéndose por Registro de Comercio a la institución equivalente en el país de origen.
- o. Compromiso de remitir sus estados financieros auditados a requerimiento de la ASFI.
- p. Compromiso de sujetarse a las previsiones contenidas en los Artículos 129°, 165°, 232° y del 413° al 423° del Código de Comercio, en lo conducente.

**7.3 Entidades de intermediación financiera nacionales, deben cumplir con los límites previstos en los artículos 47° y 52° de la LBEF. Asimismo, las entidades de intermediación financiera quedan eximidas de la presentación de lo requerido en los**

numerales 7.1 y 7.2 precedentes.

**7.4 Bancos o entidades financieras constituidas en el exterior**, se enviará adicionalmente a la información señalada en los numerales 7.1 y 7.2 anteriores, lo siguiente:

- q. Certificación del órgano fiscalizador o autoridad equivalente del país de origen, que exprese que la entidad se encuentra operando de acuerdo a ley y a sanas prácticas bancarias, crediticias y financieras.
- r. Autorización expresa para efectuar la inversión, conferida a la entidad financiera por el órgano fiscalizador o autoridad equivalente del país de origen.
- s. Autorización expresa de la entidad financiera para que el órgano fiscalizador o autoridad equivalente del país de origen, pueda intercambiar con la ASFI información sobre la situación financiera y operaciones de dicha entidad.

**7.5 Entidades de carácter multilateral**, deberán remitir a la ASFI solamente la información señalada en los incisos g, i y l del numeral 7 del presente artículo.

Asimismo, la ASFI se reserva el derecho de solicitar la información adicional que considere conveniente.

Todos los documentos señalados deben presentarse debidamente legalizados y traducidos al español, en caso de encontrarse en otro idioma, conforme a disposiciones legales vigentes.

El plazo de validez de los certificados requeridos en la presente Sección, será el establecido por la autoridad competente que lo emite, en caso de que el certificado no cuente con dicho plazo, la validez del mismo será de noventa (90) días calendario a partir de su fecha de emisión.

8. Certificado de Depósito a Plazo Fijo en una entidad de intermediación financiera, como garantía de seriedad de trámite, a la orden de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, por un monto equivalente al diez por ciento (10%) del capital mínimo requerido, con un plazo de vencimiento de doscientos setenta (270) días como mínimo.

**Artículo 4º - Solicitud de Constitución.-** Las personas interesadas mediante carta dirigida al Director Ejecutivo de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, harán conocer su decisión de organizar un BIC, mencionando como mínimo:

- Nombre o razón social del BIC a ser constituido.
- Domicilio legal previsto de la empresa a constituirse.
- Monto del capital autorizado, a ser suscrito y pagado.
- Fecha proyectada para solicitar la audiencia.

**Artículo 5º - Audiencia.-** Los accionistas fundadores, por sí o mediante su representante, solicitarán por escrito a la ASFI la fijación de fecha y hora para la audiencia de presentación de la solicitud de constitución del BIC, adjuntando todos los documentos requeridos en el Artículo 3º de la presente Sección.

La ASFI, mediante carta comunicará fecha y hora para la realización de la audiencia de

presentación de la solicitud ante el Organismo de Supervisión.

La indicada audiencia constituye un acto exhibitorio en el que se comprobará que la solicitud de constitución está respaldada con todos los documentos requeridos por el presente Reglamento. Verificado lo anterior, los solicitantes presentarán formalmente su solicitud y documentos en la Mesa de Entrada de la ASFI, dando inicio al proceso de evaluación de la constitución del BIC y al cómputo de los términos de ley. La admisión o eventual rechazo de la solicitud, constará en un acta que formará parte de los antecedentes.

**Artículo 6º - Publicación.-** Admitida la solicitud de constitución, la ASFI instruirá a los fundadores la publicación por tres (3) días consecutivos en un medio de comunicación escrito de circulación nacional, en formato que les será proporcionado, para que en un plazo de quince (15) días cualquier persona interesada pueda objetar la organización del BIC. Una copia de cada una de las publicaciones deberá ser remitida a la ASFI.

Las objeciones que presente el público deberán estar fundadas en pruebas concretas y fehacientes, las mismas que serán puestas en conocimiento de los fundadores, quienes contarán con un plazo de quince (15) días para salvarlas.

**Artículo 7º - Evaluación.-** La ASFI efectuará la evaluación de la solicitud de permiso de constitución del BIC, tomando en cuenta el estudio de factibilidad y los antecedentes de los accionistas fundadores respecto a su solvencia financiera e idoneidad. En caso de existir observaciones, éstas serán comunicadas por escrito a los fundadores, fijando plazo para su regularización.

La objeción justificada de la ASFI a un accionista fundador, invalidará la solicitud de constitución cuando por este hecho se afecte el cumplimiento de cualquiera de los requisitos de constitución establecidos.

**Artículo 8º - Aprobación de la solicitud de constitución.-** Una vez recibidas todas las respuestas a las observaciones formuladas por el Organismo Supervisor y a las objeciones que provengan del público, la ASFI tendrá un plazo de sesenta (60) días para pronunciarse sobre la solicitud. En caso favorable, la ASFI emitirá resolución fundada autorizando la constitución de la empresa e instruirá a los accionistas fundadores, para que dentro de los cinco (5) días de ser notificados, publiquen, por una sola vez, en un medio de comunicación escrito de circulación nacional, la resolución de autorización de constitución. Una copia de dicha publicación deberá ser remitida a la ASFI.

**Artículo 9º - Rechazo de la solicitud.-** En caso desfavorable, la ASFI emitirá resolución fundada rechazando la constitución de la empresa y, luego de notificar a los accionistas fundadores, publicará dicha resolución por una sola vez en un medio de comunicación escrito de circulación nacional.

La resolución de rechazo de constitución conllevará la devolución del importe del depósito de garantía de seriedad, más sus intereses, menos el diez por ciento (10%) del total de capital e intereses, monto que será transferido al Tesoro General de la Nación (TGN). Dicha resolución admitirá los recursos previstos por ley.

**Artículo 10º - Causales para el rechazo de las solicitudes.-** Las solicitudes serán rechazadas

por la ASFI cuando se presente una o más de las causales siguientes:

1. Que uno o más de los accionistas fundadores se encuentren comprendidos en los impedimentos de los artículos 10° y 32° de la LBEF.
2. Que uno o más de los accionistas fundadores hayan sido inhabilitados en sus actividades como directores, síndicos, gerentes, administradores, apoderados generales, empleados, peritos tasadores de bienes o calificadores de entidades de intermediación financiera y empresas de servicios auxiliares financieros.
3. Que uno o más de los accionistas fundadores hayan contribuido al deterioro de entidades de intermediación financiera o empresas de servicios auxiliares financieros.
4. Que los accionistas fundadores no cuenten con la solvencia e idoneidad requerida.
5. Que el estudio de factibilidad económico-financiero no demuestre que se cuenta con:
  - Mercados analizados e identificados.
  - Estrategia de penetración de mercado.
  - Viabilidad del BIC, contando con supuestos sustentados y ajustados al mercado.
6. Que no sean subsanadas las observaciones planteadas por la ASFI o las objeciones del público.
7. Que incumplan uno o más de los requisitos establecidos en el presente Reglamento para la constitución del BIC.

**Artículo 11° - Validez del permiso de constitución.-** El permiso de constitución tendrá validez de ciento ochenta (180) días, para que en este plazo los accionistas fundadores cumplan con las formalidades para obtener la licencia de funcionamiento. Este plazo podrá ser ampliado por la ASFI cuando existan causas de fuerza mayor que impidan el inicio de actividades.

**Artículo 12° - Requisitos para la obtención de la Licencia de Funcionamiento.-** Dentro del plazo de validez del permiso de constitución los accionistas fundadores deberán cumplir con las siguientes formalidades:

1. Suscripción y pago del cien por ciento (100%) del capital mínimo requerido.
2. Remisión del comprobante de depósito del capital pagado en una entidad de intermediación financiera, que corresponda al aporte en efectivo.
3. Presentación de la documentación que respalde el derecho propietario y valor del aporte de capital en bienes tangibles (inmuebles, mobiliario y enseres, equipos e instalaciones y equipos de cómputo), cuando corresponda.
4. Presentación de la nómina de sus directores y funcionarios a nivel gerencial adjuntando el Currículum Vitae (Anexo III) y declaración jurada con detalle de activos, pasivos, ingresos y egresos (Anexo I) en la que conste que no se encuentran inhabilitados por ley para desempeñar tales funciones, documento de autorización individual (Anexo II) y certificado de antecedentes personales, emitido por autoridad competente, de cada uno de ellos.
5. Descripción del *software* desarrollado para efectuar las operaciones del BIC, el cual deberá

cumplir con los requisitos mínimos de seguridad informática para la administración de sistemas de información y tecnologías relacionadas conforme a lo establecido en el Título X Capítulo XII de la RNBEF.

6. Presentación de los reportes - tipo que permitan verificar que la información crediticia a ser proporcionada por el BIC cumple con los requisitos señalados en la Sección 3 del presente Reglamento para el manejo de información y cuentan con las variables mínimas establecidas por la ASFI.
7. Presentación del formato de los contratos - tipo a suscribirse con los proveedores y usuarios de la información.
8. Presentación de la estructura de costos y el tarifario previsto para los reportes a ser emitidos.
9. Presentación de los Testimonios de protocolización de los documentos de constitución y estatutos ante Notario de Fe Pública.
10. Inscripción en el Registro de Comercio, Servicio de Impuestos Nacionales y Honorable Alcaldía Municipal.
11. Remisión de los manuales operativos que establezcan el manejo, actualización y almacenamiento de la información en su base de datos. Estos manuales deben referirse a:
  - Manual del Módulo de Consulta - del Aplicativo.
  - Manual del Módulo de Carga de Datos.
  - Manual de Control de Calidad de las Fuentes.
  - Manual del Módulo de Mantenimiento.
  - Manual del Módulo de Seguridad Informática.
  - Manual de Operaciones.
  - Manual de Usuario.
12. Descripción del local habilitado para el funcionamiento del BIC y de las medidas de seguridad adoptadas.
13. Nómina del personal contratado para operar el BIC.
14. Presentación de los poderes de administración otorgados a sus ejecutivos, así como la constitución de fianzas y cauciones de acuerdo a reglamentación vigente.
15. Presentación del balance de apertura registrado en el Servicio de Impuestos Nacionales.

**Artículo 13° - Licencia de funcionamiento.-** Una vez cumplidos los requisitos exigidos en el Artículo 12° precedente, el Directorio comunicará a la ASFI su decisión de iniciar operaciones.

El Director Ejecutivo, ordenará la realización de las inspecciones que considere pertinentes. Concluido el proceso de inspección, el Director Ejecutivo podrá:

1. Conceder la licencia de funcionamiento fijando la fecha para el inicio de operaciones.
2. Postergar la concesión de la licencia de funcionamiento, señalando plazo para que se subsanen



las causales de la postergación.

Concedida la licencia de funcionamiento, la ASFI procederá a la devolución del depósito de garantía de seriedad.

La licencia de funcionamiento será publicada durante tres (3) días consecutivos por cuenta del BIC en un medio de comunicación escrito de circulación nacional. Una copia de la última publicación deberá ser remitida a la ASFI.

La licencia de funcionamiento caducará automáticamente cuando el BIC no inicie actividades dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de inicio de operaciones fijada por la ASFI.

**Artículo 14° - Registro de Accionistas Fundadores.-** Una vez obtenida la licencia de funcionamiento, el BIC deberá proceder a introducir los datos de los accionistas fundadores en el “Sistema de Accionistas” de la ASFI.

**Artículo 15° - Caducidad del trámite.-** Si dentro de los doscientos setenta (270) días, contados desde la fecha en que la ASFI admitió la solicitud de permiso de constitución, no se perfecciona la constitución y funcionamiento del BIC, por causas atribuibles a sus fundadores, la ASFI dictará una Resolución de caducidad del trámite y devolverá el importe del depósito de garantía de seriedad, más sus intereses, menos el diez por ciento (10%) del total de capital e intereses, monto que será transferido al TGN.

**SECCIÓN 3: FUNCIONAMIENTO DEL BIC<sup>1</sup>**

**Artículo 1º - Patrimonio.-** El patrimonio del BIC en ningún momento podrá ser igual o menor al setenta por ciento (70%) del capital mínimo establecido. En caso de registrar un patrimonio menor a este porcentaje, el BIC está obligado a reponer capital en un plazo no mayor a noventa (90) días.

**Artículo 2º - Fuentes de información.-** Las fuentes de información crediticia de las personas naturales y jurídicas, de carácter económico, financiero y comercial, a las que podrá acudir el BIC son las siguientes:

- Central de Información de Riesgo Crediticio (CIRC) de la ASFI, referida a operaciones de microcrédito y créditos de consumo únicamente, de acuerdo a parámetros de la ASFI.
- Fuentes públicas o privadas de acceso no restringido al público en general.
- Información judicial relacionada con la capacidad de pago del titular.
- Otras fuentes públicas o privadas, que cuenten con autorización expresa del titular.

La información obtenida no podrá ser modificada de oficio por el BIC. La actualización y modificación de estos registros deberá provenir directamente de las fuentes que proporcionan la información.

**Artículo 3º - De la base de datos.-** El BIC deberá mantener y conservar en su base de datos información crediticia histórica por un período no menor a diez (10) años con la documentación que respalde la información almacenada.

El BIC es responsable de la implementación de mecanismos que garanticen la actualización y corrección permanente de la información de su base de datos.

**Artículo 4º - Seguridad en el manejo de las bases de datos.-** El BIC deberá adoptar las medidas de seguridad y control necesarias para evitar el uso o manejo indebido de la información. Se entiende como uso o manejo indebido de la información cualquier acción que no derive de la realización propia de su objeto social u omisión que causen daño o perjuicio al titular y/o produzcan un beneficio de cualquier naturaleza en favor del BIC o de sus empleados.

**Artículo 5º - Suministro de la información crediticia.-** El BIC podrá prestar sus servicios solamente a usuarios definidos en el presente Reglamento, debiendo éstos contar en forma previa y por escrito con la autorización del titular. Para el efecto, deberá implantar en la forma que estime conveniente los procedimientos automatizados y medidas de seguridad para la transmisión, comunicación o acceso de datos por parte de los usuarios, así como el registro obligatorio de éstos, debiendo precautelar los derechos de los titulares de la información.

En el caso de usuarios que de manera habitual requieran de información crediticia, el BIC deberá firmar convenios o contratos para proporcionar dicha información. En estos contratos, se deberá establecer que el usuario se obliga a contar con las autorizaciones previas y por escrito de los titulares para obtener información del BIC de acuerdo al Anexo V.

<sup>1</sup> Modificación 4

Es responsabilidad del BIC verificar que el usuario cuente con las autorizaciones escritas y expresas de los titulares, debiendo estas permanecer en archivos del usuario, para que el BIC pueda realizar controles periódicos de las mismas.

Para usuarios que requieran información crediticia de forma eventual, la autorización otorgada por el titular deberá ser entregada al BIC en forma previa y por escrito.

Los procedimientos de suministro de información deberán ser evaluados continuamente, siendo el Gerente General responsable de la implementación de políticas de control y revisión, así como de mecanismos de corrección que garanticen la calidad, exactitud y veracidad de la información contenida en su base de datos.

La información relativa a las operaciones efectuadas por entidades de intermediación financiera, debe sujetarse expresamente al secreto bancario conforme a lo previsto por el Artículo 86° de la LBEF y sólo puede ser proporcionada al titular, a quien éste autorice o a la persona que lo represente legalmente, pudiendo ser levantado sólo en la forma prevista por el Artículo 87° de la misma Ley.

La Información judicial o administrativa relacionada con la capacidad de pago del titular, deberá figurar en la base de datos del BIC, cuando se cuente con actos emitidos por autoridad jurisdiccional y/o administrativa competente que determine el inicio formal de las acciones procesales.

Las transferencias electrónicas de información deberán observar la normativa vigente emitida por la ASFI para precautelar la seguridad de sus sistemas de información.

**Artículo 6° - Intercambio de información.-** Los BIC podrán intercambiar información entre sí a través de convenios.

**Artículo 7° - Reportes de Información Crediticia.-** La información crediticia de cada titular al ser requerida por un usuario, será obtenida a través de reportes que contengan información histórica de los últimos cinco (5) años.

Los reportes de información crediticia deben consignar la situación actual y los antecedentes históricos del titular de forma clara, de fácil lectura y comprensible para cualquier usuario. En caso de verificarse la existencia de errores, el BIC deberá adoptar inmediatamente las medidas correctivas y/o aclaratorias.

Los reportes de información crediticia deberán contener al menos las variables que se detallan a continuación:

- Identificación de la entidad.
- Identificación del titular (De acuerdo con lo establecido en la tabla “Tipos de Identificación” del Manual del Sistema de Información y Comunicaciones de la ASFI).
- Nombre o razón social del titular.
- Identificación del tipo de persona (De acuerdo con lo establecido en la tabla “Tipos de Persona” del Manual del Sistema de Información y Comunicaciones de la ASFI).
- Identificación del tipo de crédito (De acuerdo con lo establecido en la tabla “Tipos de

Crédito” del Manual del Sistema de Información y Comunicaciones de la ASFI).

- Identificación del tipo de relación del titular (De acuerdo con lo establecido en la tabla “Tipo de Relación” del Manual del Sistema de Información y Comunicaciones de la ASFI).
- Saldo de la deuda directa Vigente.
- Saldo de la deuda directa Vencida.
- Saldo de la deuda directa en Ejecución.
- Saldo de la deuda directa Contingente.
- Saldo de la deuda directa Castigada.
- Fecha del reporte
- Tipo de cambio de compra de la fecha del reporte
- Código que muestra la existencia de otros tipos de crédito

**Artículo 8º - Obligaciones.-** Son obligaciones del BIC:

1. Implementar políticas de control de calidad estrictas para garantizar la calidad de la información contenida en su base de datos.
2. Adoptar medidas de seguridad y control que sean necesarias para evitar el uso y manejo indebido de la información.
3. Incluir las variables mínimas establecidas para la emisión de reportes consignadas en el artículo 7º de la presente Sección.
4. Utilizar la información recolectada únicamente para los fines señalados en el presente Reglamento.
5. Proporcionar información legítima, fidedigna y actualizada.
6. Desarrollar un sistema de registro y control para determinar si las consultas cuentan con la autorización expresa del titular (verificación del documento) y si se deja constancia de las mismas.
7. Otorgar a la ASFI acceso irrestricto sin ningún costo a la información que maneje el BIC, mediante acceso a sus sistemas o a través de reportes que defina el Organismo Fiscalizador para fines de supervisión.
8. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales y normativa vigente.

**Artículo 9º - Prohibiciones.-** El BIC no podrá:

1. Solicitar, recolectar ni otorgar información distinta a la del objeto de su giro.
2. Recolectar información de fuentes no permitidas por el presente Reglamento.
3. Alterar indebidamente, modificar de oficio o eliminar registros de su base de datos.

4. Alterar indebidamente, modificar de oficio o eliminar la información recibida de la ASFI y de otras fuentes.
5. Ceder o transferir bajo ninguna modalidad a terceros, a título gratuito ni oneroso, la información que reciba de la ASFI, excepto la relativa al suministro de información a usuarios definidos en el Artículo 5º de la presente Sección.
6. Negarse a proporcionar información y documentos a la ASFI.

**Artículo 10º - Tarifario.-** Las tarifas establecidas por el BIC para la prestación de sus servicios, así como sus modificaciones, deberán ser debidamente aprobadas por su Directorio y comunicadas a la ASFI. Asimismo, el tarifario deberá ser puesto en conocimiento del público en general.

**Artículo 11º - Responsabilidad de las fuentes de información y usuarios.-** El BIC podrá repetir contra las fuentes que le provean información, cuando hubiera asumido responsabilidad ante el titular o terceros como consecuencia de la entrega de información incorrecta por parte de dichas fuentes.

Igualmente, existe responsabilidad por parte de los usuarios, en caso de uso o manejo indebido de la información, que será determinada conforme a disposiciones legales en vigencia por la autoridad competente. Sin perjuicio de lo anterior, el BIC podrá replicar contra los usuarios de la información en caso de haber asumido responsabilidad frente al titular de la información o terceros como consecuencia de la mala utilización de la información por parte de éstos.

## **SECCIÓN 5: APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE OFICINAS**

**Artículo 1º - Apertura de oficinas.-** El BIC podrá abrir oficinas dentro del territorio nacional para realizar las mismas actividades permitidas en el marco del presente Reglamento a su oficina central u otras específicas dentro del objeto de su giro autorizadas por el Directorio.

Para el efecto deberá solicitar la no objeción de la ASFI adjuntando copia de la Resolución del Directorio autorizando la apertura de la oficina y el informe del gerente general que justifique la misma, especificando que cumple con las condiciones mínimas para el funcionamiento adecuado como oficina de un BIC.

El BIC debe comunicar al público la apertura de oficinas, por una sola vez, en un medio de comunicación escrito de circulación nacional.

**Artículo 2º - Traslado y cierre de oficinas.-** El BIC, en forma previa al traslado o cierre de oficinas deberá remitir una comunicación escrita a la ASFI adjuntando copia del acta de reunión de Directorio que justifique y disponga el cierre o traslado de la oficina, así como copia de la publicación del traslado o cierre en un medio de comunicación escrito de circulación nacional, con anticipación no menor a quince (15) días.

**Artículo 3º - Reporte al sistema de información institucional.-** Toda apertura, traslado o cierre de oficinas debe registrarse en el Sistema de Información Institucional de la ASFI, en un plazo no mayor a cinco (5) días.

## SECCIÓN 6: FUSIONES

**Artículo 1º - Fusiones.-** Los BIC que cuenten con licencia de funcionamiento de la ASFI podrán fusionarse entre sí, previa autorización de este Organismo de Supervisión, para cuyo efecto se aplicará en lo conducente, el Artículo 405º y siguientes del Código de Comercio.

**Artículo 2º - Autorización.-** Para obtener la autorización de la ASFI y tratándose de la constitución de una nueva empresa de servicios auxiliares financieros por la vía de la fusión, la empresa fusionada deberá cumplir, en lo conducente, con los requisitos establecidos en la Sección 2 del presente Reglamento.

La ASFI, para emitir la autorización correspondiente, evaluará los antecedentes, el historial de las actividades desarrolladas, la experiencia de los administradores y los motivos de la fusión.

**SECCIÓN 7: DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN**

**Artículo 1º - Disolución y Liquidación.-** Los procesos de disolución y liquidación de los BIC se regirán por las normas del Código de Comercio y sus estatutos. Para el efecto, deberá presentar ante la ASFI los siguientes documentos:

1. Copia legalizada por Notario de Fe Pública del Acta de la Junta Extraordinaria de Accionistas donde conste el acuerdo de disolución.
2. Informe del Gerente General señalando las causas para la disolución y la liquidación.

De no existir observaciones de la ASFI, la disolución y liquidación se autorizará mediante Resolución expresa.

La ASFI podrá rechazar o negar la autorización de disolución y liquidación y determinará el curso a seguir en el marco del Código de Comercio y las disposiciones legales vigentes.

**Artículo 2º - Liquidación Forzosa.-** El proceso de liquidación forzosa se regirá por las normas del Código de Comercio.

**Artículo 3º - Base de datos en caso de disolución.-** El BIC deberá entregar la base de datos que contenga información de la CIRC a la ASFI en la forma, términos y condiciones que así lo disponga, pudiendo también transferirla a un BIC que cuente con licencia de funcionamiento, previa autorización expresa de la ASFI.

El BIC por ningún motivo podrá transferir la base de datos que contenga información de la CIRC directa ni indirectamente a terceras personas sin autorización de la ASFI. En caso de incumplimiento será considerado autor de violación del secreto bancario y responsable de los daños y perjuicios consiguientes.



## SECCIÓN 8: OTRAS DISPOSICIONES

**Artículo 1º - Requerimiento de información.-** En el cumplimiento de su objeto social, y desempeño de sus actividades, el BIC deberá responder a observaciones efectuadas por la ASFI. Para este efecto, esta Superintendencia podrá solicitar en cualquier momento toda la información que precise para evaluar reclamos, denuncias o irregularidades detectadas.

**Artículo 2º - Responsabilidad ante la ASFI.-** El Gerente General del BIC es responsable del cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

**Artículo 3º - De la CIRC.-** Para los propósitos del presente Reglamento, la ASFI de conformidad a lo establecido en el Artículo 154º de la LBEF conserva sus atribuciones sobre la CIRC.

**Artículo 4º - De las consultas.-** Las entidades supervisadas que otorguen microcréditos y créditos de consumo, deberán consultar obligatoriamente el endeudamiento de sus posibles clientes a la CIRC y a los BIC antes de proceder al otorgamiento de un crédito.

**Artículo 5º - Área encargada de atender reclamos.-** El BIC deberá contar con el área y personal necesario para el Punto de Reclamo (PR).

**Artículo 6º - Sanciones.-** El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar a la aplicación de sanciones de acuerdo al Reglamento de Sanciones Administrativas contenido en la RNBEF.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

**TÍTULO I, CAPÍTULO VII**

**ANEXO II: AUTORIZACIÓN INDIVIDUAL**

Yo, .....(*nombre y apellido de la persona natural o del representante de la empresa.....*) con .....(*cédula de identidad o RUN*) en aplicación del Artículo 11° numeral 9 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras (LBEF), mediante el presente documento autorizo a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) a realizar la evaluación, indagación y consultas sobre ..... (*mi persona / la empresa..... a la que represento*) en cualquier momento y ante cualquier autoridad o institución pública o privada, nacional o extranjera.

Firma del autorizante

Lugar y fecha.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

## TÍTULO I, CAPÍTULO VII

## ANEXO V: AUTORIZACION DEL TITULAR

Yo .....(**nombre y apellido de la persona natural o del representante de la empresa**) con ..... (**cédula de identidad o RUN**) autorizo en forma expresa a ..... (**nombre del usuario**), a solicitar información sobre mis antecedentes crediticios y otras cuentas por pagar de carácter económico, financiero y comercial registrados en los BIC y la CIRC de la ASFI, mientras dure mi relación contractual con el citado usuario.

Asimismo, autorizo a incorporar los datos crediticios y de otras cuentas por pagar de carácter económico, financiero y comercial derivados de la relación con.....(**nombre del usuario**), en las base(s) de datos de propiedad de los Burós de Información Crediticia que cuenten con licencia de funcionamiento del Organismo de Supervisión y en la CIRC de la ASFI.

Firma del autorizante

Lugar y fecha

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

## TÍTULO I, CAPÍTULO VII

## ANEXO VI: SOLICITUD DE INFORMACION CREDITICIA O DE OTRAS CUENTAS POR PAGAR

Yo .....(**nombre y apellido de la persona natural o del representante legal de la empresa.....**) con ..... (**Cédula de identidad o RUN**) solicito al ..... (Nombre del BIC) me proporcione la información crediticia o de otras cuentas por pagar de carácter económico, financiero y comercial que de mi persona mantenga en su base de datos, mediante:

- a. Visualización del reporte en pantalla ( )
- b. Emisión de reporte impreso ( )

Para el efecto, declaro en forma expresa lo siguiente:

- a. Que los datos consignados en la presente solicitud, así como los documentos que se adjuntan (fotocopia de cédula de identidad, RUN, poder de representación) son auténticos.
- b. Que, como Titular me hago absoluto responsable del uso de los reportes solicitados y recibidos de..... (**nombre del BIC**).
- c. Que, en caso de solicitar reporte impreso, debo cancelar el costo de reposición de formularios, definido en el tarifario de ..... (**nombre del BIC**).
- h) Al recibir el informe confidencial y dada la naturaleza y el objeto de..... (**nombre del Buró de Información Crediticia - BIC**), cualquier error u omisión en la base de datos será corregida utilizando los procedimientos rectificatorios establecidos en el Reglamento para Buros de Información Crediticia emitido por la ASFI.

Firma del Autorizante  
Lugar y fecha



## **CAPÍTULO XIX: REGLAMENTO PARA EL CONTROL DE TIPOS DE CAMBIO MÁXIMO DE VENTA Y MÍNIMO DE COMPRA**

### **SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1° - Objeto.-** El presente Reglamento tiene por objeto normar los aspectos relativos al control de la aplicación de los tipos de cambio máximo de venta y mínimo de compra de dólares estadounidenses por parte de las entidades de intermediación financiera, en sus transacciones con sus clientes y usuarios, en el marco de lo establecido por el Reglamento de Operaciones Cambiarias del Banco Central de Bolivia (BCB).

**Artículo 2° - Ámbito de aplicación.-** Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, todas las entidades de intermediación financiera supervisadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), denominadas en el presente Reglamento como entidad supervisada.

**SECCIÓN 2: CONTROL DE LÍMITES**

**Artículo 1º - Tipo de cambio máximo de venta de dólares estadounidenses.-** Las entidades supervisadas venderán dólares estadounidenses a sus clientes y usuarios a un tipo de cambio no mayor a un (1) centavo de Boliviano del tipo de cambio de venta oficial del BCB vigente en la fecha de cada operación.

**Artículo 2º - Tipo de cambio mínimo de compra de dólares estadounidenses.-** Las entidades supervisadas comprarán dólares estadounidenses de sus clientes y usuarios a un tipo de cambio no menor a un (1) centavo de Boliviano del tipo de cambio de compra del BCB vigente en la fecha de cada operación.

**Artículo 3º - Transacción fuera de límite.-** Se entiende por transacción fuera de límite a cualquier transacción que realice una entidad supervisada con un cliente o usuario, que implique la venta de dólares estadounidenses a un tipo de cambio superior al máximo establecido en el artículo 1º, Sección 2 del presente Reglamento, ó por la compra de dólares estadounidenses a un tipo de cambio inferior al mínimo establecido en el artículo 2º, Sección 2 del presente Reglamento.

**Artículo 4º - Incumplimiento.-** Se establecen los siguientes tres niveles de incumplimiento:

**Primer incumplimiento:** Corresponde a las transacciones fuera de límite en un (1) día o dos (2) días discontinuos por una o más operaciones de venta o compra realizadas por una entidad supervisada, en el período de una semana de lunes a domingo.

**Segundo incumplimiento:** Corresponde a las transacciones fuera de límite en dos (2) días sucesivos o tres (3) días discontinuos por una o más operaciones de venta o compra realizadas por una entidad supervisada, en el período de una semana de lunes a domingo.

**Tercer incumplimiento:** Corresponde a las transacciones fuera de límite en tres (3) ó más días sucesivos o cuatro (4) ó más días discontinuos por una o más operaciones de venta o compra realizadas por una entidad supervisada, en el período de una semana de lunes a domingo.

**Artículo 5º - Suspensión de operaciones.-** El incumplimiento por parte de una entidad supervisada, dará lugar a la suspensión de operaciones con el BCB, según lo siguiente:

- Por el primer incumplimiento, suspensión por 15 días calendario para comprar y vender dólares estadounidenses al BCB.
- Por el segundo incumplimiento, suspensión por 30 días calendario para comprar y vender dólares estadounidenses al BCB y de efectuar operaciones de mercado abierto (OMA) con el BCB.
- Por el tercer y sucesivos incumplimientos, suspensión por 60 días para comprar y vender dólares estadounidenses al BCB y de efectuar operaciones de mercado

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERA

---

abierto (OMA) con el BCB.

Para este propósito, la ASFI comunicará semanalmente al BCB sobre los incumplimientos detectados, a través del Reporte de Incumplimientos en Operaciones Cambiarias establecido para el efecto.

**Artículo 6° - Devolución por transacciones fuera de límite.-** Cuando la entidad supervisada realice una transacción fuera de límite por la venta o compra de dólares estadounidenses, el importe correspondiente al cobro en exceso o pago en defecto que realice la entidad debe ser devuelto al cliente, a través de un abono automático en la cuenta de ahorro o cuenta corriente que el cliente mantenga en la entidad supervisada. En caso de tratarse de un usuario, la entidad supervisada debe devolver al usuario el importe cobrado en exceso o pagado en defecto a través de sus cajas. De no ser posible esta devolución al usuario, la entidad debe constituir un fondo en una cuenta pasiva, para futuras contingencias de devolución.

La entidad supervisada debe comunicar al titular de la cuenta, sobre el motivo del abono en cuenta por devolución.

**Artículo 7° - Reclamos.-** El cliente o usuario que sea afectado por una entidad supervisada con la venta o compra de dólares estadounidenses incumpliendo los límites establecidos en el presente Reglamento, debe efectuar su reclamo ante la entidad supervisada a través de la oficina del Punto de Reclamo (PR), exhibiendo el comprobante de la transacción. De no ser atendido satisfactoriamente, el cliente o usuario puede acudir a la Central de Reclamos de la ASFI a objeto de que su reclamo sea atendido.

**Artículo 8° - Publicación.-** Las entidades supervisadas deben publicar en sus diferentes puntos de atención al público y en lugar visible, los tipos de cambio de compra y venta establecidos por el BCB, el máximo para la venta y el mínimo para la compra según el Reglamento de Operaciones Cambiarias del BCB, así como los tipos de cambio para la venta y compra de dólares estadounidenses que la entidad empleará con sus clientes y usuarios.

**Artículo 9° - Envío de información.-** La entidad supervisada debe reportar información diaria a la ASFI sobre el tipo de cambio de las operaciones de compra y venta de dólares estadounidenses, de acuerdo con lo dispuesto en el Título II, Capítulo II, Sección 2, Artículo 1°, Inciso a), de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, referido a la información diaria que las entidades supervisadas deben enviar, a través del sistema de captura de tasas interés y tipos de cambio del BCB en el archivo *TCammdd.ZIP*.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

*M/2 P*  
*10*

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

Inicial  
Modificación 1  
Modificación 2  
Modificación 3  
Modificación 4

ASFI/089/11 (09/11) Modificación 5

Título XI  
Capítulo II  
Sección 2  
Página 2/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

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

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

**Artículo 12° - Atención de personas con discapacidad visual.-** La atención en cajas a clientes y/o usuarios con discapacidad visual, debe ser realizada con la concurrencia de un solo testigo sea familiar o no, debiendo ser éste “a ruego” cuando la persona ciega no pueda firmar o “instrumental” cuando la misma pueda hacerlo.



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

Inicial  
Modificación 1  
Modificación 2  
Modificación 3  
Modificación 4

ASFI/089/11 (09/11) Modificación 5

Título XI  
Capítulo II  
Sección 2  
Página 3/3

**SECCIÓN 2: DISTRIBUCIÓN, CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**

**Artículo 1º - Distribución de billetes.-** La entidad supervisada está obligada a distribuir a través de toda su red de cajeros automáticos, billetes de diez (10) y veinte (20) Bolivianos, y de cincuenta (50) o cien (100) Bolivianos alternativamente.

**Artículo 2º - Canje de material monetario.-** La entidad supervisada está obligada a canjear en todas sus oficinas centrales, sucursales y agencias en el territorio nacional, billetes de moneda nacional deteriorados o mutilados, siempre que éstos conserven claramente sus dos firmas y un número de serie.

**Artículo 3º - Fraccionamiento de material monetario.-** La entidad supervisada se encuentra obligada a fraccionar billetes de moneda nacional por otros de cortes menores o monedas, en sus oficinas centrales, sucursales, agencias fijas y móviles en el territorio nacional.

**Artículo 4º - Categorías y límites de fraccionamiento.-** Se establece las siguientes categorías y límites para el fraccionamiento de material monetario:

**Categoría 1: Público en general y comercios y pequeños negocios:** Hasta diez (10) billetes de mayor denominación por billetes de menor denominación y hasta cien (100) monedas en cada una de las distintas denominaciones.

**Categoría 2: Medianos y grandes operadores del sector público o privado:**

- a) Directa y semanalmente a través del BCB, hasta cinco mil (5.000) piezas en cada una de las distintas denominaciones de monedas y hasta cincuenta mil (50.000) billetes de diez (10) y veinte (20) Bolivianos.
- b) Mediante las entidades supervisadas de las cuales son clientes, en coordinación con el BCB.

La entidad supervisada debe definir aquellos clientes y usuarios que por sus características pertenecen a la categoría 2, e informar a los mismos las disposiciones del presente Reglamento.

**Artículo 5º - Servicio de fraccionamiento y canje.-** El servicio de fraccionamiento y canje de material monetario debe cumplir las siguientes características:

- a) Proporcionado al público en general, sin necesidad de ser cliente de la entidad supervisada.
- b) Brindado de manera gratuita.
- c) Proporcionado en los horarios de atención, cumpliendo con el Reglamento para el Tiempo de Atención a Clientes y Usuarios de las Entidades Supervisadas, de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF).

**Artículo 6º - Excepciones.-** La entidad supervisada puede establecer excepciones al servicio de fraccionamiento, solamente para puntos de atención en los que se realiza pagos masivos por cuenta de terceros.

La entidad supervisada debe remitir al Organismo Regulador la solicitud de excepción debidamente justificada, la cual para ser aplicada debe contar con la no objeción por parte de

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

ASFI.

Cuando la entidad supervisada cuente con la no objeción, debe exponer obligatoriamente en los puntos de atención en los cuales se permita un tratamiento diferenciado, en un lugar visible, las características de la excepción. Asimismo, cualquier cambio referido a dicha excepción, debe ser comunicado por la entidad supervisada, a través de los canales de comunicación que considere necesarios, siempre y cuando garantice que sus clientes y usuarios hayan tomado debido conocimiento.

**Artículo 7° - Rechazo de fraccionamiento y canje.-** Cuando la entidad supervisada rechace la solicitud de fraccionamiento o canje de material monetario, debe entregar obligatoriamente al cliente o usuario un comprobante de rechazo, el cual mínimamente debe contener la siguiente información:

- a) Nombre del cliente o usuario.
- b) Fecha de la solicitud de canje o fraccionamiento.
- c) Motivo de rechazo.

Los motivos por los cuales no se realiza el servicio de canje o fraccionamiento deben clasificarse en una de las siguientes categorías:

- a) El importe solicitado sobrepase los límites fijados para cliente o usuario que pertenece a categoría 1.
- b) Cliente o usuario que pertenece a categoría 2.
- c) El material monetario no cumple con los requisitos para el canje.
- d) Excepción no objetada por ASFI, en cumplimiento al Artículo 6° de la presente Sección.
- e) No existe disponibilidad de efectivo.
- f) Cliente o usuario frecuente.
- g) Otros que la entidad supervisada establezca.

Para poder utilizar la clasificación de cliente o usuario frecuente, la entidad supervisada debe contar con un registro que permita identificarlo, entendiéndose por cliente o usuario frecuente, aquel que en un día solicita el servicio de fraccionamiento, en una o varias transacciones que sobrepasan el límite definido en la categoría 1 del Artículo 4° de la presente Sección.

Se considerará como un incumplimiento a ser reportado al BCB, cuando ASFI compruebe cualquiera de los siguientes hechos:

- a) La información contenida en el comprobante de rechazo es inconsistente,
- b) La entidad supervisada se niegue a emitir el comprobante de rechazo,
- c) El reporte efectuado por la entidad supervisada no es auténtico, fidedigno, exacto o veraz.

De la misma forma, el cliente o usuario puede acudir al Punto de Reclamo (PR) de la entidad supervisada, para reclamar este hecho, situación que además es causal para la aplicación de las



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

disposiciones contenidas en el Reglamento de Sanciones Administrativas de la RNBEF.

**Artículo 8° - Atención de reclamos.-** El cliente o usuario que no esté conforme con los servicios de canje y fraccionamiento proporcionados por la entidad supervisada, puede presentar su reclamo a través de la oficina del Punto de Reclamo (PR) de la entidad supervisada, exhibiendo el comprobante de rechazo de la transacción, definido en el Artículo 7° de la presente Sección. Si la respuesta no es satisfactoria, el cliente o usuario puede acudir al Centro de Reclamos de ASFI a objeto de que su reclamo sea atendido.

Cuando la entidad supervisada rechace la solicitud de fraccionamiento o canje de material monetario, debe informar inmediatamente al cliente o usuario las disposiciones del presente Artículo.

ASFI puede solicitar información y realizar las inspecciones que considere necesarias para verificar la adecuada atención del reclamo. La entidad supervisada es responsable de remitir a este Organismo de Regulación toda la información requerida en los plazos previstos en el Reglamento para el Funcionamiento del Punto de Reclamo.

**Artículo 9° - Incumplimiento a ser reportado al BCB.-** Para efectos del presente Reglamento se define como incumplimiento a ser reportado al BCB, al número de casos referidos a canje y/o fraccionamiento ocurridos en un mes, concluidos en la Central de Reclamos de ASFI a favor del cliente o usuario, en los que se determine que la entidad supervisada ha incumplido las disposiciones de los Artículos 2° o 3° de la presente Sección, de acuerdo a la siguiente tabla:

Desde	Hasta	N° Casos
1° de diciembre de 2009	31 de diciembre de 2009	$\geq 7$
1° de enero de 2010	31 de enero de 2010	$\geq 5$
A Partir del 1° de febrero de 2010		$\geq 3$

El número de casos identificados por ASFI no es acumulable para el mes siguiente. Asimismo, los incumplimientos son acumulables en meses continuos o discontinuos.

**Artículo 10° - Suspensión de operaciones.-** ASFI comunicará mensualmente al BCB sobre los incumplimientos identificados bajo los Artículos 7° y 9° de la presente Sección, a efectos de que el Ente Emisor aplique la suspensión establecida en el Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario del BCB.

### SECCIÓN 3: INICIO DE OPERACIONES Y RETIRO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

**Artículo 1º - Inicio de operaciones y retiro de cajeros automáticos-** El inicio de operaciones, y retiro de cajeros automáticos, debe cumplir con lo establecido en el Reglamento para la apertura, traslado y cierre de sucursales, agencias y otros puntos de atención.

**Artículo 2º - Reporte de información.-** El inicio de operaciones o retiro de cajeros automáticos debe ser comunicado por escrito a la ASFI y registrado en el Sistema de Registro de Información Institucional.

---

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

**SECCIÓN 5: MONITOREO Y SUPERVISION**

**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 usuarios.

**Artículo 3° - Auditoria 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 4° - Punto de Reclamo.-** La entidad supervisada tiene la obligación de canalizar los reclamos de los usuarios de sus cajeros automáticos a través del Punto de Reclamo (PR), cuidando que la atención a los reclamos que presenten los usuarios, sea realizada en forma oportuna, íntegra y comprensible para los mismos.

**Artículo 5° - Supervisión.-** La 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.

**SECCIÓN 6: OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 1° - Responsabilidad.-** El Gerente General de la entidad supervisada o instancia equivalente, es responsable del cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

**Artículo 2° - Sanciones.-** El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar a la aplicación de sanciones de acuerdo al Reglamento de Sanciones Administrativas, contenidas en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

**Artículo 3° - Disposiciones transitorias.-** La entidad supervisada debe cumplir con lo siguiente:

- 1. Instalación de nuevos cajeros.-** La instalación de nuevos cajeros automáticos debe ajustarse estrictamente a las condiciones establecidas en el presente Reglamento, aspecto que estará sujeto a la verificación por parte de esta Autoridad.
- 2. Plazos de adecuación.-** En lo referente a los cajeros ya instalados, se establecen los siguientes plazos de adecuación:
  - a. A partir del 1 de abril de 2008, los cajeros automáticos externos que no cuenten con recinto, deberán contar obligatoriamente con seguridad física.
  - b. A partir del 1 de abril de 2008, las entidades supervisadas deben cumplir con todas las medidas y condiciones establecidas en el presente Reglamento, con excepción de la instalación del sistema de vigilancia y monitoreo, sistema que deberá ser instalado y puesto en funcionamiento hasta el día 30 de septiembre de 2008.
  - c. A partir del 1 de octubre de 2008 las entidades supervisadas que decidan contar con personal de seguridad física, deben contar con las casetas, fijas o plegables, para la protección de dicho personal.