



CIRCULAR ASFI/ 388 /2016
La Paz, 17 MAYO 2016

Señores

Presente

REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA LA
ATENCIÓN EN CAJAS

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, bajo el siguiente contenido:

1. Se sustituye a lo largo del Reglamento, la mención a "cliente y usuario" por "consumidor financiero".

2. Sección 1: Aspectos Generales

2.1. En el objeto y ámbito de aplicación, se actualiza la referencia a las entidades financieras, se incorporan a las Empresas de Giro y Remesas de Dinero, a las Empresas de Servicios de Pago Móvil y a las Casas de Cambio, que cuenten con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

2.2. Se sustituyen las definiciones de "cliente" y "usuario", por la de "consumidor financiero", conforme a la determinada en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

3. Sección 2: Atención a los Consumidores Financieros en Cajas

3.1. Se establece que además de cumplir con lo dispuesto en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física, contenido en el Capítulo III, Título VII, Libro 3° de la RNSF, en cuanto a infraestructura, las entidades supervisadas deben contar con instalaciones y equipamiento que permita priorizar la atención de personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas adultas mayores y personas con bebés y niños hasta la edad parvularia.

 FCAC/AGL/SMA

Pág. 1 de 2



3.2. En función a lo determinado por el Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario del Banco Central de Bolivia, aprobado mediante Resolución de Directorio N° 021/2016 de 2 de febrero de 2016, se establece que las entidades de intermediación financiera deben garantizar la calidad del material monetario que entregan a los consumidores financieros en cualquier operación que realicen en cajas, proporcionando billetes hábiles, según la clasificación prevista por el Ente Emisor.

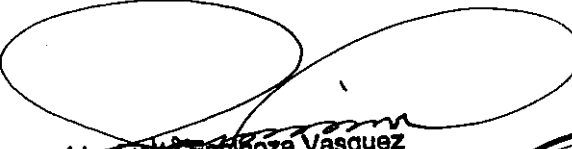
3.3. Se incorpora un artículo referido a las disposiciones aplicables a las Empresas de Giro y Remesas de Dinero, las Empresas de Servicios de Pago Móvil y las Casas de Cambio.

4. Sección 3: Otras Disposiciones

Se incorporan disposiciones en cuanto a los reportes de tiempos de espera e información para la verificación del cumplimiento de lo establecido en el Reglamento citado en la referencia, que ASFI, en el uso de sus facultades, podrá requerir a las entidades de intermediación financiera.

Las modificaciones anteriormente descritas, serán incorporadas al Reglamento para la Atención en Cajas, contenido en el Capítulo II, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Atentamente.


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



Adj.: Lo Citado
FCAC/AGL/SMA



RESOLUCIÓN ASFI/ 320 /2016
La Paz, **17 MAYO 2016**

VISTOS:

La Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, la Ley N° 223 General para Personas con Discapacidad de 2 de marzo de 2012, la Ley N° 369 General de las Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013, la Resolución ASFI N° 114/2010 de 9 de febrero de 2010, la Resolución ASFI N° 930/2014 de 5 de diciembre de 2014, el Informe ASFI/DNP/R-81483/2016 de 13 de mayo de 2016, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

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

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

Que, el párrafo I del Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF) de 21 de agosto de 2013, determina que las actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas por entidades financieras autorizadas conforme a Ley.

Que, el párrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, dispone que: *"Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la finalidad de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras y preservar la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado"*.

Pág. 1 de 5



Que, el Artículo 16 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, dispone que: *"La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo"*.

Que, mediante Resolución Suprema N° 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 (LSF) de 21 de agosto de 2013, prevé entre las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), el emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para la aplicación de las entidades financieras.

Que, el Artículo 108 de la LSF prevé que:

"I. Las entidades financieras cumplirán los horarios de atención al público establecidos por la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, según las características de la actividad económica de las zonas donde operen. Cualquier excepción sólo procederá por causas de fuerza mayor, las que serán justificadas ante la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI".

II. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI podrá declarar suspensión de actividades de las entidades financieras, en situaciones de extrema gravedad que afecte el interés nacional. Su duración deberá limitarse a la estrictamente requerida por las circunstancias".

Que, el parágrafo I del Artículo 151 de la LSF, establece los tipos de entidades financieras, con participación mayoritaria del Estado, privadas y empresas de servicios financieros complementarios.

Que, el parágrafo I del Artículo 7 de la Ley N° 369 General de las Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013, dispone que las instituciones públicas y privadas brindarán trato preferente a las personas adultas mayores, señalando entre otros, el uso eficiente de los tiempos de atención, la capacidad de respuesta institucional, así como la atención personalizada y especializada.

Que, el Artículo 17 de la Ley N° 223 General para Personas con Discapacidad de 2 de marzo de 2012, establece que: *"El Estado Plurinacional de Bolivia garantiza el derecho de las personas con discapacidad a gozar de condiciones de accesibilidad"*

FCAC/AGL/MMV/APR

Pág. 2 de 5



que les permitan utilizar la infraestructura y los servicios de las instituciones públicas, privadas, espacios públicos, medios y sistemas de comunicación, tecnología y transporte, para su utilización y disfrute de manera autónoma con independencia de su condición de discapacidad y a exigir a las instituciones del Estado la adopción de medidas de acción positiva para el ejercicio de este derecho”.

Que, el Artículo 10 del Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario del Banco Central de Bolivia (BCB), aprobado mediante Resolución de Directorio N° 021/2016 de 2 de febrero de 2016, prevé que: *“Para garantizar la calidad del material monetario con el que cuenta la población, las Entidades de Intermediación Financieras deben entregar al consumidor financiero, para cualquier tipo de operación, solamente billetes hábiles, según el abanico de clasificación de Billetes del BCB (grados 1,2 y 3)”.*

Que, mediante Resolución ASFI N° 114/2010 de 9 de febrero de 2010, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó el **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, contenido actualmente en el Capítulo II, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, con Resolución ASFI N° 930/2014 de 5 de diciembre de 2014, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**.

CONSIDERANDO:

Que, en el marco de los antecedentes descritos, las disposiciones legales vigentes y la normativa aplicable, se efectuó la revisión al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, contenido en el Capítulo II del Título I del Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Que, considerando el Glosario de Términos Financieros, contenido en la Ley N° 393 de Servicios Financieros y con el propósito de uniformar la redacción con la normativa emitida, es pertinente utilizar, a lo largo del citado Reglamento, la referencia a “consumidores financieros” en lugar de “clientes y/o usuarios financieros”.

Que, en el marco del párrafo I, Artículo 151 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, corresponde incorporar en el objeto y ámbito de aplicación del mencionado Reglamento a las Empresas de Giro y Remesas de Dinero, a las Empresas de Servicios de Pago Móvil y a las Casas de Cambio, por el servicio en ventanillas que ofrecen a los consumidores financieros.

Que, es pertinente precisar en el Reglamento, que la infraestructura de las entidades supervisadas para la atención en cajas, debe cumplir con lo establecido en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física, contenido en el Capítulo III, Título VII, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF),



señalando además, que las entidades supervisadas tienen que contar con instalaciones y equipamiento que permita priorizar la atención de personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas adultas mayores y personas con bebés y niños hasta la edad parvularia.

Que, en cuanto a las disposiciones sobre personal de cajas, corresponde establecer que las entidades supervisadas deben considerar en lo pertinente, lo dispuesto en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la RNSF.

Que, en el marco de lo determinado en el Artículo 10 del Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario del Banco Central de Bolivia (BCB), aprobado mediante Resolución de Directorio N° 021/2016 de 2 de febrero de 2016, corresponde establecer que las Entidades de Intermediación Financiera deben garantizar la calidad del material monetario que entregan a los consumidores financieros en cualquier operación que realicen en cajas, proporcionando billetes hábiles, según la clasificación prevista por el BCB.

Que, considerando los tipos de entidades financieras previstos en el Artículo 151 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, entre estos, las Empresas de Servicios Financieros Complementarios constituidas como Empresas de Servicios de Pago Móvil, Empresas de Giro y Remesas de Dinero y Casas de Cambio, las operaciones que realizan éstas, así como el contenido del Reglamento, es pertinente determinar las disposiciones aplicables a dichas entidades en cuanto a la atención en cajas.

Que, por efecto de la estructura del Reglamento, se deben trasladar las disposiciones sobre reportes de tiempos de espera e información para la verificación del cumplimiento a la Sección referida a "Otras Disposiciones".

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-81483/2016 de 13 de mayo de 2016, se determinó la pertinencia de efectuar modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, contenido en el Capítulo II, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, recomendando 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 conexa y relacionada.

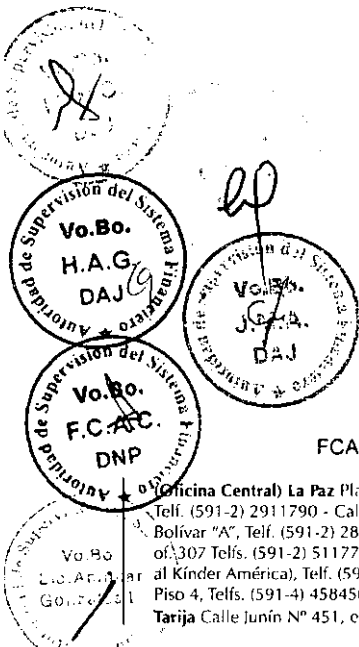


RESUELVE:

ÚNICO.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, contenido en el Capítulo II, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.


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



FCAC/AGL/MV/AP

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO II: REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS****SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1º - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer las directrices que deben cumplir las Entidades de Intermediación Financiera, las Empresas de Giro y Remesas de Dinero, las Empresas de Servicios de Pago Móvil y las Casas de Cambio, para brindar condiciones óptimas en la atención de los consumidores financieros en cajas.

Artículo 2º - (Ámbito de aplicación) Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento las Entidades de Intermediación Financiera, las Empresas de Giro y Remesas de Dinero, las Empresas de Servicios de Pago Móvil y las Casas de Cambio, que cuentan con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y prestan servicios financieros a los consumidores financieros a través de atención en cajas, denominadas en adelante entidad supervisada.

Artículo 3º - (Definiciones) Para efectos del presente Reglamento, se utilizarán las siguientes definiciones:

- a. **Agilidad:** Característica de los procesos de atención al consumidor financiero en cajas, en cuanto a prontitud;
- b. **Consumidor Financiero:** Cliente y/o usuario financiero;
 1. **Cliente Financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de entidades supervisadas, mediante la suscripción de contratos;
 2. **Usuario Financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades supervisadas, sin que medie la suscripción de contratos;
- c. **Comodidad:** Conjunto de elementos que la entidad supervisada utiliza para brindar condiciones óptimas de atención a los consumidores financieros en las instalaciones del punto de atención financiera, de acuerdo a las características del mismo, considerando las limitantes de actuación que puedan tener las personas con discapacidad;
- d. **Punto de Atención Financiera (PAF):** Espacio físico habilitado por una entidad supervisada, que cuenta con las condiciones necesarias para realizar operaciones de intermediación financiera o servicios financieros complementarios, según corresponda, en el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros en el territorio nacional y de acuerdo a lo establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).



Circular ASFI/035/10 (02/10)
 ASFI/042/10 (03/10)
 ASFI/077/11 (06/11)
 ASFI/194/13 (09/13)
 ASFI/255/14 (08/14)

Inicial
 Modificación 1
 Modificación 2
 Modificación 3
 Modificación 4

ASFI/388/16 (05/16) Modificación 5

Libro 4º
 Título I
 Capítulo II
 Sección I
 Página 1/1

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS EN CAJAS**

Artículo 1º - (Políticas y procedimientos) Para la atención de los consumidores financieros en cajas, la entidad supervisada debe contar con:

- a. Políticas formalmente aprobadas por el Directorio u Órgano equivalente que consideren aspectos relacionados con la comodidad, la agilidad y disponibilidad de la información necesaria para la atención de los consumidores financieros en cajas;
- b. Manuales de procedimientos para la atención en cajas.

Las políticas y procedimientos señalados en el presente artículo deben observar lo establecido en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4º de la RNSF.

Artículo 2º - (Infraestructura) Los puntos de atención financiera (PAF) de la entidad supervisada, que presten el servicio de cajas, además de cumplir con todos los requisitos establecidos en el Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales y el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física, contenidos en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1º y Capítulo III, Título VII, Libro 3º de la RNSF, respectivamente, deben contar con instalaciones y equipamiento que permita:

- a. La atención de los consumidores financieros dentro de las instalaciones del PAF;
- b. Proporcionar comodidad durante el tiempo de espera;
- c. Priorizar la atención de personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas adultas mayores y personas con bebés y niños hasta la edad parvularia.

Artículo 3º - (Personal de cajas) Es responsabilidad de la entidad supervisada, contar con personal de atención en cajas, laboralmente vinculado a la misma, que mínimamente cumpla con las siguientes condiciones:

- a. Que brinde un trato respetuoso;
- b. Que preste atención oportuna, ágil y diligente, con calidad y calidez;
- c. Que pueda proporcionar una adecuada información sobre la atención en cajas y/u orientar a los consumidores financieros sobre a qué departamento o área de la entidad supervisada debe dirigirse, en caso de que su requerimiento no pueda ser atendido en cajas;
- d. Que esté capacitado para brindar un trato adecuado a las personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas adultas mayores y personas con bebés y niños hasta la edad parvularia.

Asimismo, se debe considerar, en lo que corresponda, lo establecido en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4º de la RNSF.

Artículo 4º - (Tiempo de espera máximo) El tiempo de espera máximo para que un consumidor financiero sea atendido en cajas es de treinta (30) minutos. Para efectos del presente Reglamento,

Circular	ASF/035/10 (02/10)	Inicial	ASF/280/14 (12/14)	Modificación 5	Libro 4º
	ASF/042/10 (03/10)	Modificación 1	ASF/312/15 (08/15)	Modificación 6	Título I
	ASF/077/11 (06/11)	Modificación 2	ASF/388/16 (05/16)	Modificación 7	Capítulo II
	ASF/194/13 (09/13)	Modificación 3			Sección 2
	ASF/255/14 (08/14)	Modificación 4			Página 1/5

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

el tiempo de espera será computado a partir de que el consumidor financiero obtiene la ficha de atención o inicia la fila de espera, hasta el momento en que empieza a ser atendido en caja.

Para el Cálculo del Indicador de Eficiencia " $IE30 (PAF_m)$ " para la atención en cajas en los PAF que cuenten con este servicio, se deben utilizar las siguientes fórmulas:

$Iepc$ = Índice de Eficiencia parcial de atención en cajas, (cálculo diario)

$$Iepc_i = \frac{N30_i}{Nac_i} \times 100\%$$

Dónde:

$Iepc_i$ = Índice de Eficiencia parcial de atención en cajas, por cada día " i " evaluado, expresado en valor porcentual;

$N30_i$ = Número de atenciones en caja que exceden los 30 minutos en un (1) día " i " evaluado;

Nac_i = Número total de atenciones en caja en un (1) día " i " evaluado.

$IE30$ = Índice de Eficiencia de atención en cajas dentro de 30 minutos, (cálculo por semana)

$$IE30 = \frac{\sum_{i=1}^n (Iepc_i)}{n}$$

Dónde:

$IE30$ = Índice de Eficiencia de atención en cajas dentro de 30 minutos, (cálculo semanal);

$n = 1 \leq n \leq 7$; número de días hábiles considerados en la medición en una (1) semana, tomando en cuenta esencialmente que la semana inicia en lunes y termina en domingo.

$IE30(PAF_m)$ = Punto de atención financiera evaluado con el Indicador de Eficiencia

$$IE30(PAF_m) \leq \llbracket 8\% \rrbracket$$

Dónde:

$IE30 (PAF_m)$ = Punto de atención financiera " m " evaluado con el Indicador de Eficiencia.

$\llbracket 8\% \rrbracket$ = Parte entera del porcentaje de desvío.

Es responsabilidad de la entidad de intermediación financiera difundir, a través de cualquier medio de comunicación, en cada uno de sus puntos de atención financiera en los que cuente con servicio de cajas, que si el tiempo máximo de espera supera los treinta (30) minutos, el consumidor financiero podrá realizar su reclamo en el Punto de Reclamo establecido en ese punto de atención financiera; así como brindar, si corresponde, un listado de otros PAF cercanos en los que el consumidor financiero pueda realizar sus transacciones en cajas.

Artículo 5º - (Servicios de cobranza adicionales) La entidad supervisada, debe informar a los consumidores financieros, permanentemente, sobre la disponibilidad de los sistemas de servicios

Circular	ASF/035/10 (02/10)	Inicial	ASF/280/14 (12/14)	Modificación 5	Libro 4º
	ASF/042/10 (03/10)	Modificación 1	ASF/312/15 (08/15)	Modificación 6	Título I
	ASF/077/11 (06/11)	Modificación 2	ASF/388/16 (05/16)	Modificación 7	Capítulo II
	ASF/194/13 (09/13)	Modificación 3			Sección 2
	ASF/255/14 (08/14)	Modificación 4			Página 2/5

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

de cobranza adicionales, tales como: de facturas de servicios básicos, de telefonía fija y móvil, recaudación de impuestos u otros; en cada punto de atención financiera en el que atienda el cobro de estos servicios.

Artículo 6° - (Canje, fraccionamiento y distribución) Con el propósito de dar cumplimiento y agilidad al servicio de canje y fraccionamiento de material monetario, establecido en el Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento del Material Monetario, contenido en el Capítulo III, Título I, Libro 4° de la RNSF, la entidad de intermediación financiera que cuente con un sistema informático de asignación de fichas para las diferentes opciones de servicios proporcionados a los consumidores financieros, 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 a los consumidores financieros a una caja dedicada a este servicio, considerando además mecanismos que aseguren una pronta atención del mismo. De no existir demanda por este servicio, dicha caja podrá atender normalmente otro tipo de transacciones.

Aquellas entidades de intermediación financiera 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 consumidores financieros que accedan a esta opción únicamente podrán realizar este servicio, debiendo obtener otra ficha de atención si requieren realizar otro tipo de transacciones.

Para garantizar la calidad del material monetario que las entidades de intermediación financiera entregan a los consumidores financieros en cualquier operación que realicen en cajas, éstas deben proporcionar billetes hábiles según la clasificación de billetes, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario del Banco Central de Bolivia.

Artículo 7° - (Sistema de registro de tiempos de espera) La entidad de intermediación financiera debe implementar un sistema de registro del tiempo de espera del consumidor financiero con el objeto de contar con estadísticas que le permitan optimizar los procesos de atención en cajas y para poder entregar al mismo 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 consumidor financiero lo solicite y/o desee presentar un reclamo.

Asimismo, el citado sistema debe generar reportes que permitan a la entidad de intermediación financiera, efectuar el cálculo del Indicador de Eficiencia IE30(PAF_m) establecido en el Artículo 4° de la presente Sección.

El sistema de registro de tiempos de espera debe mantenerse en funcionamiento durante todo el horario de atención establecido por la entidad de intermediación financiera. Asimismo, la entidad de intermediación financiera debe contar con planes de continuidad y contingencia, que permitan el registro actualizado de los tiempos de espera, considerando los aspectos mínimos de seguridad informática contemplados en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información, contenido en el Capítulo II, Título VII, Libro 3° de la RNSF.

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

<i>Circular</i>	<i>ASFI/035/10 (02/10)</i>	<i>Inicial</i>	<i>ASFI/280/14 (12/14)</i>	<i>Modificación 5</i>	Libro 4°
	<i>ASFI/042/10 (03/10)</i>	<i>Modificación 1</i>	<i>ASFI/312/15 (08/15)</i>	<i>Modificación 6</i>	Título I
	<i>ASFI/077/11 (06/11)</i>	<i>Modificación 2</i>	<i>ASFI/388/16 (05/16)</i>	<i>Modificación 7</i>	Capítulo II
	<i>ASFI/194/13 (09/13)</i>	<i>Modificación 3</i>			Sección 2
	<i>ASFI/255/14 (08/14)</i>	<i>Modificación 4</i>			Página 3/5

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y personas 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 los consumidores financieros 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° de la Sección 8 del Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, contenido en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1° de la RNSF.

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

Artículo 11° - (Atención de personas ciegas) La atención en cajas a los consumidores financieros ciegos, puede ser realizada con la sola concurrencia de la persona con dicha discapacidad, asumiendo la misma la responsabilidad del riesgo de las operaciones o transacciones a ser efectuadas. Sin embargo, si la persona ciega desea ser asistida por un testigo a ruego sea familiar o no, ésta puede hacerlo sin que exista impedimento legal alguno.

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

La persona ciega, que requiera de un testigo para efectuar operaciones o transacciones en caja, podrá solicitarlo a la entidad supervisada, debiendo ésta implementar las medidas necesarias para asegurar la presencia de la persona ciega y del testigo a ruego a tiempo de realizar las transacciones financieras en cajas.

Artículo 12° - (Atención de Pago de Renta Dignidad) La entidad de intermediación financiera para realizar el pago de la Renta Dignidad, debe considerar que el documento válido para el cobro de la Renta Dignidad, es aquel con el cual se encuentra el beneficiario registrado en la Base de Datos de la Renta Dignidad (BDRD), correspondiente a la cédula de identidad vigente, caduca o emitida con carácter indefinido o a la cédula RUN emitida por el Registro Único Nacional (RUN).

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


Artículo 13° - (Retiros y Depósitos de Montos Mayores) La entidad de intermediación financiera debe habilitar ambientes separados y/o adecuados para la atención de depósitos y retiros de montos mayores, en cada una de sus Agencias Fijas, Sucursales y Oficina Central en las que preste este servicio, sin que ello implique una atención preferente. Dichos ambientes deben contar

Circular	ASFI/035/10 (02/10)	Inicial	ASFI/280/14 (12/14)	Modificación 5	Libro 4°
	ASFI/042/10 (03/10)	Modificación 1	ASFI/312/15 (08/15)	Modificación 6	Título I
	ASFI/077/11 (06/11)	Modificación 2	ASFI/388/16 (05/16)	Modificación 7	Capítulo II
	ASFI/194/13 (09/13)	Modificación 3			Sección 2
	ASFI/255/14 (08/14)	Modificación 4			Página 4/5

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

con las medidas de seguridad y procedimientos, que la entidad de intermediación financiera considere pertinentes, para la protección de la integridad física de los consumidores financieros, así como del material monetario a ser retirado o depositado.

Artículo 14° - (Disposiciones aplicables a Empresas de Servicio de Pago Móvil, Empresas de Giro y Remesas de Dinero y Casas de Cambio) Las disposiciones contenidas en la presente Sección, no son de aplicación obligatoria para las Empresas de Servicio de Pago Móvil, Empresas de Giro y Remesas de Dinero y las Casas de Cambio, excepto por lo señalado en los Artículos 1°, 2°, 3°, 5°, 8°, 9° y 11° de la presente Sección.



<i>Circular</i>	<i>ASFI/035/10 (02/10)</i>	<i>Inicial</i>	<i>ASFI/280/14 (12/14)</i>	<i>Modificación 5</i>	Libro 4°
	<i>ASFI/042/10 (03/10)</i>	<i>Modificación 1</i>	<i>ASFI/312/15 (08/15)</i>	<i>Modificación 6</i>	Título I
	<i>ASFI/077/11 (06/11)</i>	<i>Modificación 2</i>	<i>ASFI/388/16 (05/16)</i>	<i>Modificación 7</i>	Capítulo II
	<i>ASFI/194/13 (09/13)</i>	<i>Modificación 3</i>			Sección 2
	<i>ASFI/255/14 (08/14)</i>	<i>Modificación 4</i>			Página 5/5

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: OTRAS DISPOSICIONES**

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

Artículo 2º - (Disposición específica) Sólo las disposiciones establecidas en los Artículos 1º, 3º y 11º de la Sección 2 del presente Reglamento, son de aplicación obligatoria para los puntos de atención financiera (PAF) implementados como: agencias móviles, oficinas externas, ventanillas de cobranza, oficina ferial, cajeros automáticos, puntos corresponsales financieros y no financieros, según las características de cada uno de los citados PAF.

Artículo 3º - (Reportes) La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) podrá instruir, cuando considere necesario, a la entidad de intermediación financiera, presentar los reportes de tiempos de espera e información para la verificación del cumplimiento del presente Reglamento.

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

- a. Toda contravención o inobservancia al presente Reglamento;
- b. No enviar los reportes de los tiempos de espera y otra información requerida por ASFI en el plazo y formato establecido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero;
- c. Cuando un punto de atención financiera de la entidad de intermediación financiera, de acuerdo al Indicador de Eficiencia *IE30 (PAF_m)* exceda el $\llbracket 8\% \rrbracket$ de los consumidores financieros atendidos en un tiempo mayor a treinta (30) minutos, en un periodo de una semana, en función a las fórmulas descritas en el Artículo 4º, Sección 2 del presente Reglamento.

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



Circular ASFI/035/10 (02/10)
ASFI/042/10 (03/10)
ASFI/077/11 (06/11)
ASFI/255/14 (08/14)
ASFI/280/14 (12/14)

Inicial
Modificación 1
Modificación 2
Modificación 3
Modificación 4

ASFI/388/16 (05/16) Modificación 5

Libro 4º
Título I
Capítulo II
Sección 3
Página 1/1