

CIRCULAR ASFI/ 115 /2012

La Paz, 20 MAR. 2012

Señores

Presente.-

REF: MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS

Señores:

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, a efectos de mejorar la aplicación normativa en lo que respecta a la atención en cajas a clientes y usuarios ciegos, a modificado el Artículo 12, Sección 2 del **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, relativo a:

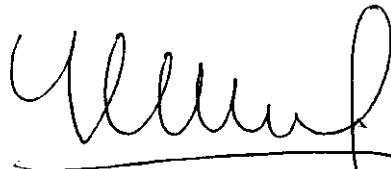
- Que la atención puede ser realizada con la sola concurrencia de la persona ciega, asumiendo la misma la responsabilidad del riesgo de las operaciones o transacciones a ser efectuadas. Si ésta desea ser asistida por un testigo a ruego sea familiar o no, puede hacerlo sin que exista impedimento legal alguno, si el caso lo requiere, podrá solicitar a la Entidad de Intermediación Financiera le proporcione dicho testigo.
- Que en caso de que las citadas 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, encontrándose facultada para solicitar a la Entidad de Intermediación Financiera le proporcione un testigo a ruego, en caso de no contar con el mismo.

La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 (Oficina Central) · Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo. Ed. "Torres Gundlach" · Piso 4, Torre Este · Telf: 2331818 · Casilla N° 6118 · **Cochabamba:** Calle Santibañez N° 355, entre calle Tumusla y Hamiraya · Telf: (591-4) 4583800 · Fax: (591-4) 4584506 · **Santa Cruz:** Av. Irala 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) 6439777 · 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

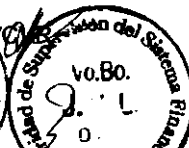
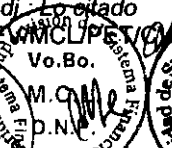
Línea gratuita: 800 103 103 · www.asfi.gob.bo · asfi@asfi.gob.bo

En este sentido, para su aplicación y cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia la modificación al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, que será incorporada en el Título XI, Capítulo II 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



RESOLUCION ASFI N° 087 /2012
La Paz, 20 MAR. 2012

VISTOS:

El Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-29823/2012 de 13 de marzo de 2012, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, 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, 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. 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.

Página 1 de 3

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, la Constitución Política del Estado en los Artículos 14 y 75 prohíbe toda forma de discriminación y dan a conocer los derechos de los consumidores.

Que, el Artículo 1299 del Código Civil, establece que los documentos privados que otorguen personas que no puedan leer ni escribir, llevará siempre sus impresiones digitales puestas en presencia de dos testigos que sepan leer y escribir y suscriban también al pie, así como la persona que firme a ruego, requisitos sin los cuales son nulos.

Que, el Artículo 790 del Código de Comercio, prevé que para la firma de contratos por un ciego, para surtir efectos legales, debe ser autenticada por notario público previa lectura del respectivo documento por el mismo notario y ratificación del texto por el firmante.

Que, mediante Resolución ASFI No. 114/2010 de 9 de febrero de 2010, aprobó y 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 puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento para la Atención en Cajas, a objeto de incorporar en dicho reglamento la capacitación al personal de cajas de las entidades supervisadas para brindar un trato adecuado a las personas con discapacidad, asimismo se incluyó un Artículo referido a la atención en cajas que deben recibir las personas con discapacidad visual.

Que, ante la necesidad manifestada por las organizaciones que agrupan a las personas ciegas y con el fin de optimizar el servicio de atención en cajas que deben brindar la entidades de intermediación financiera a estas personas y al no encontrarse impedimento legal alguno, es preciso modificar el Artículo 12, Sección 2 del Reglamento para la Atención en Cajas, contenido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, estableciendo que la atención en cajas a clientes y/o usuarios 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. Si la persona ciega desea ser asistida por un testigo sea familiar o no, ésta puede presentarlo o bien solicitar a la entidad de intermediación financiera le proporcione un testigo a ruego.

Que, en caso de que las transacciones u operaciones a realizarse en cajas 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.

Que, mediante Informe Técnico-Legal ASFI/DNP/R-29823/2012 de 13 de marzo de 2012, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento técnico ni legal para aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**.

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.

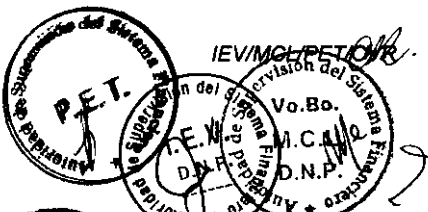
RESUELVE:

ÚNICO.- 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.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



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



CAPÍTULO II: REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1º - Objeto.- El presente Reglamento tiene por objeto establecer las directrices que debe cumplir la entidad de intermediación financiera para brindar condiciones óptimas en la atención de clientes y usuarios en cajas.

Artículo 2º - Ámbito de aplicación.- Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento las entidades de intermediación financiera que prestan servicios financieros a clientes y/o usuarios, denominadas en adelante entidad supervisada.

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

Agilidad: Característica de los procesos de atención al cliente y usuario en cajas, en cuanto a prontitud.

Cliente: Es toda persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios de una entidad supervisada.

Comodidad: Conjunto de elementos que la entidad supervisada utiliza para brindar condiciones de atención óptima al cliente y/o usuario en las instalaciones del punto de atención, de acuerdo a las características del mismo, considerando las limitantes de actuación que puedan tener las personas discapacitadas.

Información: Capacidad de la entidad supervisada para participar al cliente y/o usuario a través de medios de comunicación, sobre tiempos promedio de espera, tiempo de espera máximo y puntos de atención cercanos.

Punto de Atención: Instalación o establecimiento equipado por una entidad supervisada para realizar operaciones de intermediación financiera en el marco de la Ley de Bancos y Entidades Financieras (LBEF) en el territorio nacional y de acuerdo a lo establecido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF).

Usuario: Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una entidad supervisada.

SECCIÓN 2: ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN CAJAS

Artículo 1° - 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 2° - 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 3° - 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 4° - 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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

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.

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

Inicial
Modificación 1
Modificación 2
Modificación 3
Modificación 4

ASF/089/11 (09/11) Modificación 5
ASF/115/12 (03/12) Modificación 6

Título XI
Capítulo II
Sección 2
Página 2/3

RECOMPILACIÓN 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 ciegas.- La atención en cajas a clientes y/o usuarios 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 solicitar a la Entidad de Intermediación Financiera le proporcione un testigo a ruego.