



CIRCULAR ASFI/ **381** /2016
La Paz, **30 MAR. 2016**

Señores

Presente

**REF: MODIFICACIONES A LOS REGLAMENTOS PARA EL
FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y PARA
LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones a los **REGLAMENTOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, bajo el siguiente contenido:

1. Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos

1.1 Sección 1: Aspectos Generales

Se precisa en la definición de cajeros automáticos especiales, que las funcionalidades de transferencias y fraccionamiento de billetes, serán provistas para clientes de la entidad supervisada, por temas de seguridad.

1.2 Sección 4: Utilización e Información del Cajero Automático

- a. Se establece que la entidad supervisada debe proporcionar a través de sus cajeros automáticos, la opción a los clientes y/o usuarios de imprimir los comprobantes de las operaciones realizadas.
- b. Se aclara que los cajeros automáticos de las entidades supervisadas deben permitir al cliente financiero, el cambio de la clave secreta (PIN) de tarjeta de débito cada vez que éste lo requiera.
- c. Con base en lo establecido en el Artículo 9 del Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario, aprobado mediante Resolución de Directorio del Banco Central de Bolivia N° 021/2016 de 2 de febrero de 2016, en cuanto al reporte sobre distribución de billetes de menor denominación a través de cajeros automáticos para el control y supervisión por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), se dispone la obligación de

DECAC/AGL/FSM/SMA

Pág. 1 de 3



las entidades supervisadas de mantener actualizados los datos correspondientes a las bandejas de sus cajeros automáticos, en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado de ASFI.

- d. De acuerdo a lo previsto en el Artículo 10 del Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario emitido por el Banco Central de Bolivia, es pertinente disponer que los cajeros automáticos no deben dispensar billetes inhábiles, tomando en cuenta para el efecto, el abanico de clasificación de billetes determinado por el Ente Emisor.

1.3 Sección 5: Cajeros Automáticos para Personas con Discapacidad

- a. Según las definiciones determinadas en la Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad de 2 de marzo de 2012, se precisa la referencia a la "discapacidad física motora" en lugar de "discapacidad física motriz".
- b. Se incorpora un plazo de implementación de cajeros automáticos para personas con discapacidad, una vez que la entidad supervisada supere el parámetro de cuarenta y cinco (45) cajeros automáticos, previstos en la normativa.

1.4 Sección 6: Cajeros Automáticos Especiales

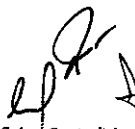
Se realizan precisiones en la redacción del cálculo del requerimiento del número mínimo de cajeros automáticos especiales.

1.5 Sección 7: Monitoreo y Supervisión

- a. Se aclara que para el cálculo del indicador de no operatividad de cajeros automáticos, no se consideran las interrupciones originadas por cortes de servicio programados, así como los periodos de servicio suspendido debido a causas ajenas a la entidad, los cuales corresponden ser reportados a ASFI en el plazo establecido en el Reglamento de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales.
- b. Se efectúan precisiones en cuanto a la fórmula que permite el cálculo del indicador de no operatividad de cajeros automáticos.

1.6 Sección 9: Disposiciones Transitorias

Se amplían los plazos para la implementación de cajeros automáticos especiales, la visualización de cobros, el indicador de no operatividad de cajeros automáticos y se determina un plazo para la habilitación de la opción de impresión de comprobantes de los cajeros automáticos de las entidades supervisadas.



FCAC/AGL/FSM/SMA



2. Reglamento para la Gestión de Seguridad Física

2.1 Sección 1: Aspectos Generales

Se incorporan a las Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas (EATE) al ámbito de ampliación del Reglamento.

2.2 Sección 2: Gestión de Seguridad Física

Se establecen disposiciones específicas para el cumplimiento por parte de las EATE.

2.3 Sección 4: Medidas Específicas de Seguridad Física

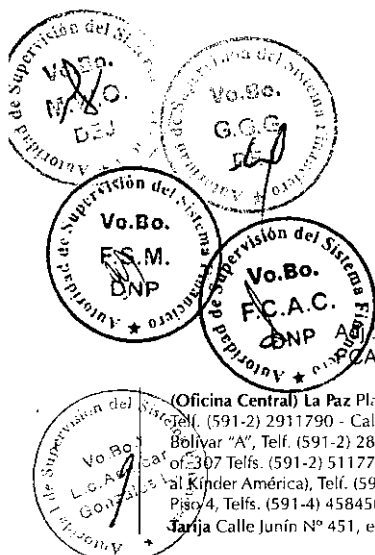
- Se realizan precisiones en cuanto a la aplicación de medidas de seguridad que impidan el acceso a personas no autorizadas a los recintos de cajeros automáticos ubicados en zonas de alto riesgo.
- Se establecen medidas específicas de seguridad física que deben cumplir las EATE.

2.4 Sección 7: Disposiciones Transitorias

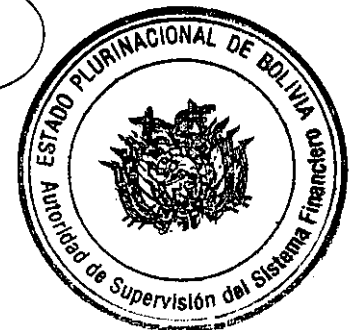
Se amplía el plazo de implementación de las disposiciones referidas a la seguridad de cajeros automáticos, relacionadas con la habilitación de la grabación continua, instalación de cámaras exteriores en lugares de alto riesgo y medidas de seguridad para el acceso a cajeros automáticos con recinto localizados en zonas de alto riesgo.

Las modificaciones anteriormente descritas, serán incorporadas a los Reglamentos para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos y para la Gestión de Seguridad Física, contenidos en el Capítulo I del Título VI del Libro 2° y en el Capítulo III del Título VII del Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, respectivamente.

Atentamente.



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





RESOLUCIÓN ASFI/
La Paz, 30 MAR. 2016

222 /2016

VISTOS:

La Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, la Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad de 2 de marzo de 2012, la Resolución de Directorio N° 021/2016 de 2 de febrero de 2016, emitida por el Banco Central de Bolivia (BCB), la Resolución SB N° 147/2007 de 14 de noviembre de 2007, la Resolución ASFI N° 542/2012 de 17 de octubre de 2012, la Resolución ASFI/1015/2015 de 30 de noviembre de 2015 y el Informe ASFI/DNP/R-52559/2016 de 30 de marzo de 2016, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS** y al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA** 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.

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

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

FCAC/AGL/FSM/CVR

Pág. 1 de 6



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

Que, mediante Resolución Suprema N° 14431 de 19 de febrero de 2015, el señor Presidente del Estado Plurinacional, designó a la Lic. Ivette Espinoza Vásquez, como Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

CONSIDERANDO:

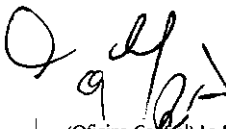
Que, el párrafo II del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece que las entidades financieras deben velar porque los servicios financieros que presten, deben cumplir entre otros, con la facilitación al acceso universal a todos sus servicios, proporcionando servicios financieros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

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

Que, el párrafo I del Artículo 74 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros dispone entre los derechos de los consumidores financieros, los de recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos, así como una buena atención y trato digno, debiendo las entidades financieras actuar con la debida diligencia.

Que, el Artículo 361 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece que: *“Las empresas administradoras de tarjetas electrónicas deben contar con sistemas de seguridad orientados a evitar la comisión de fraudes. Dichos sistemas deben generar reportes de fallas operativas que serán remitidos y analizados por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, con la finalidad de motivar medidas para prevenir la comisión de actos fraudulentos que puedan convertirse en prácticas reiteradas”.*

Que, el Artículo 5 de la Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad de 2 de marzo de 2012, dispone las definiciones a ser aplicadas para el cumplimiento de dicha Ley.


FCAC/AGL/FSM/CVR



Que, la Resolución de Directorio N° 021/2016 de 2 de febrero de 2016, emitida por el Banco Central de Bolivia (BCB), aprueba el Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario.

Que, mediante Resolución SB N° 147/2007 de 14 de noviembre de 2007, la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, actualmente contenido en el Capítulo I, Título VI, Libro 2° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, con Resolución ASFI N° 542/2012 de 17 de octubre de 2012, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para la Gestión de la Seguridad Física, contenido actualmente en el Capítulo III, Título VII, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, mediante Resolución ASFI/1015/2015 de 30 de noviembre de 2015, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó las últimas modificaciones al Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos y al Reglamento para la Gestión de la Seguridad Física.

CONSIDERANDO:

Que, en el marco de las disposiciones previstas en la Ley N° 393 de Servicios Financieros y la normativa vigente, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), efectuó la revisión del **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS** contenido en el Capítulo I, Título VI, Libro 2° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, determinando la pertinencia de incorporar modificaciones al mismo.

Que, corresponde por temas de seguridad, precisar en el citado Reglamento, la definición de cajeros automáticos especiales, estableciendo que las transferencias y el fraccionamiento serán provistos exclusivamente para los clientes de la entidad supervisada.

Que, es pertinente señalar que la entidad debe incorporar en las funciones de sus cajeros automáticos, la opción de imprimir los comprobantes de las operaciones realizadas por los clientes y/o usuarios.

Que, corresponde precisar que los cajeros automáticos deben permitir al cliente, el cambio de la clave secreta (PIN) de la tarjeta de débito, cada vez que éste lo requiera.

Que, con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 9 del Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario, aprobado mediante Resolución de Directorio del BCB N° 021/2016 de 2 de febrero de 2016, relativo al reporte sobre distribución de billetes de menor denominación a través de cajeros automáticos para el control y supervisión por parte de ASFI, es

FCAC/AGL/FSM/CVR

Pág. 3 de 6



pertinente establecer la obligación de las entidades supervisadas de mantener constantemente actualizados los datos correspondientes a las bandejas de los cajeros automáticos que tienen instalados, en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado de ASFI.

Que, conforme lo previsto en el Artículo 10 del Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario emitido por el BCB, es pertinente disponer que los cajeros automáticos no deben dispensar billetes inhábiles, tomando en cuenta para el efecto el abanico de clasificación de billetes determinado por el Ente Emisor.

Que, en el marco de las definiciones determinadas en la Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad, corresponde precisar en el citado Reglamento la referencia a la "discapacidad física motora", en lugar de "discapacidad física motriz".

Que, es pertinente establecer un plazo de implementación de cajeros automáticos para personas con discapacidad, una vez que la entidad supervisada supere el parámetro de cuarenta y cinco (45) cajeros automáticos, previstos en la normativa.

Que, se debe precisar que para el cálculo del indicador de no operatividad de cajeros automáticos, se exceptúan las interrupciones originadas por cortes programados de servicio, así como los periodos suspendidos debido a causas ajenas a la entidad, los mismos que deben ser reportados a ASFI en el plazo establecido en el Reglamento de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales.

Que, corresponde efectuar precisiones relativas a la fórmula que permite el cálculo del indicador de no operatividad de cajeros automáticos.

Que, es pertinente ampliar el plazo de implementación de los cajeros automáticos especiales, con el propósito de que las entidades supervisadas efectúen la provisión del servicio de transferencia y fraccionamiento, así como la aplicación de la visualización de cobros, a fin de que éstas coordinen el intercambio de información sobre los importes de las comisiones que se cobran, las pruebas y la certificación del funcionamiento del sistema.

Que, de igual forma, se debe ampliar el plazo para la implementación del indicador de no operatividad de cajeros automáticos, a efectos de que las entidades supervisadas procuren las soluciones informáticas, así como el dar cumplimiento a la emisión de los cálculos y reportes que exige el Reglamento.

Que, corresponde establecer, un plazo para la habilitación de la opción de impresión de comprobantes en cajeros automáticos.

29/6/20
FCAC/AGL/FSM/CVR



Que, con el propósito de compatibilizar criterios normativos con los cambios efectuados al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, es pertinente modificar 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, incorporando en su ámbito de aplicación a las Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas (EATE) y estableciendo disposiciones específicas para el cumplimiento de la normativa por parte de estas entidades.

Que, corresponde precisar en el citado Reglamento, la aplicación de mecanismos automáticos de autenticación o formas alternativas, que impidan el acceso a personas no autorizadas al recinto del cajero automático ubicado en zonas de alto riesgo.

Que, es pertinente ampliar el plazo de implementación de las disposiciones referidas a la seguridad de cajeros automáticos, relacionadas con la habilitación de la grabación continua, instalación de cámaras exteriores y otras medidas de seguridad para el acceso a cajeros automáticos con recintos localizados en zonas de alto riesgo.

CONSIDERANDO:

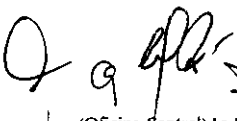
Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-52559/2016 de 30 de marzo de 2016, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento técnico ni legal para aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS** y al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, contenidos en el Capítulo I, Título VI, Libro 2° y en el Capítulo III, Título VII, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, respectivamente.

POR TANTO:

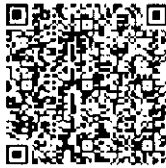
La Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado y demás normativa conexa y relacionada.

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, contenido en el Capítulo I, Título VI, Libro 2° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.



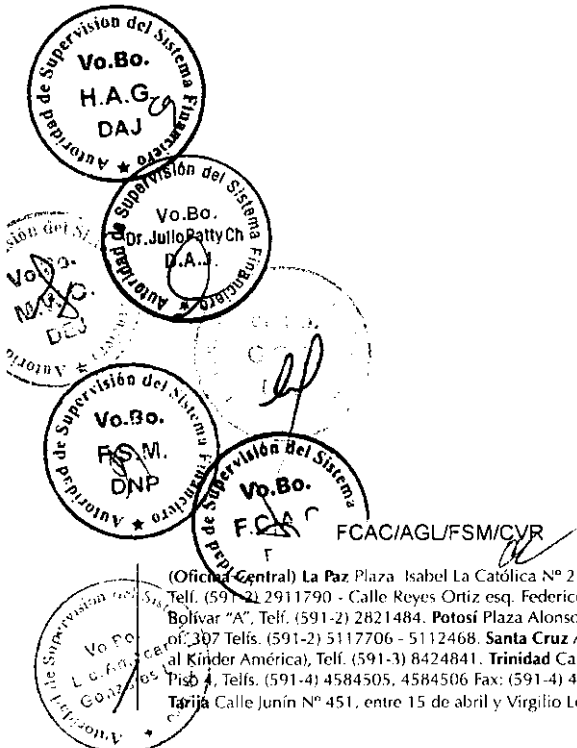
ECAC/AGL/FSM/CVR



SEGUNDO.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, contenido en el Capítulo III, Título VII, Libro 3º 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



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO I: REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS****SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES**

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

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

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

- a. **Billetera móvil:** Instrumento Electrónico de Pago (IEP) que acredita una relación contractual entre la entidad supervisada y el cliente por la apertura de una cuenta de pago, exclusivamente en moneda nacional, para realizar electrónicamente órdenes de pago, transferencias electrónicas de fondos, depositar y/o retirar efectivo, efectivización de dinero electrónico almacenado en la billetera móvil y/o consultas de saldo con un dispositivo móvil;
- b. **Cajeros automáticos:** Punto de atención financiera (PAF) que permite a los clientes y/o usuarios de servicios financieros, mediante la operación de una máquina dedicada al efecto, de forma enunciativa y no limitativa, realizar retiros y/o depósitos de efectivo, consultas de movimientos y saldos, rescate de cuotas, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros, carga y efectivización de dinero almacenado en la billetera móvil y/o pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas prepagadas y billetera móvil, que debe cumplir con lo establecido en el presente Reglamento. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés: ATM (Automated Teller Machine).

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

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

Circular	SB/546/07 (11/07)	Inicial	ASFI/220/14 (01/14) Modificación 6
	SB/584/08 (08/08)	Modificación 1	ASFI/353/15 (11/15) Modificación 7
	ASFI/122/12 (04/12)	Modificación 2	ASFI/381/16 (03/16) Modificación 8
	ASFI/129/12 (06/12)	Modificación 3	
	ASFI/187/13 (07/13)	Modificación 4	
	ASFI/218/14 (01/14)	Modificación 5	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

A su vez los cajeros automáticos externos se clasifican en:

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

Circular SB/546/07 (11/07)
SB/584/08 (08/08)
ASFI/122/12 (04/12)
ASFI/129/12 (06/12)
ASFI/187/13 (07/13)
ASFI/218/14 (01/14)

Inicial
Modificación 1
Modificación 2
Modificación 3
Modificación 4
Modificación 5

ASFI/220/14 (01/14) Modificación 6
ASFI/353/15 (11/15) Modificación 7
ASFI/381/16 (03/16) Modificación 8

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

La entidad supervisada que cuente con cajeros automáticos de cuatro (4) o más bandejas está obligada a distribuir, en al menos el setenta por ciento (70%) de éstos, billetes de diez (10), de veinte (20), de cincuenta (50) y de cien (100) Bolivianos. En el resto de cajeros automáticos de cuatro (4) o más bandejas, la entidad supervisada está obligada a distribuir billetes de diez (10), de veinte (20), de cincuenta (50) o de cien (100) Bolivianos.

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

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

El Banco Central de Bolivia establecerá la periodicidad y formato de reporte para el control y supervisión, por parte de ASFI. Con este propósito, las entidades supervisadas deben mantener constantemente actualizados los datos correspondientes a las bandejas de sus cajeros automáticos, en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado de ASFI.

Asimismo, la entidad supervisada debe tomar las medidas adecuadas para evitar que sus cajeros dispensen billetes falsificados o billetes inhábiles según el abanico de clasificación de billetes establecido en el Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario del BCB.

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero publicará y actualizará semestralmente en la red Supernet habilitada para entidades supervisadas, la distribución de cajeros automáticos para personas con discapacidad que deben mínimamente ser instalados por departamento.

Cada vez que la entidad supervisada supere el número de cajeros automáticos instalados, señalado en el primer párrafo del presente Artículo, que origine la obligación de implementar un nuevo cajero automático para personas con discapacidad, tiene ciento ochenta días calendario (180) para su instalación y posterior registro en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado, en el marco de lo establecido en el Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

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

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

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

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

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

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

Circular
ASFI/218/14 (01/14)
ASFI/312/15 (08/15)
ASFI/353/15 (11/15)
ASFI/381/16 (03/16)

Inicial
Modificación 1
Modificación 2
Modificación 3

Libro 2º
Título VI
Capítulo I
Sección 5
Página 1/2

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

Circular

ASF/218/14 (01/14)
ASF/312/15 (08/15)
ASF/353/15 (11/15)
ASF/381/16 (03/16)

Inicial
Modificación 1
Modificación 2
Modificación 3

Libro 2°
Título VI
Capítulo I
Sección 5
Página 2/2

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

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

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

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

Dónde:

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

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

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

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

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

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

Artículo 1º - (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 2º - (Registro de incidentes) La entidad supervisada debe mantener un registro histórico de incidentes que hayan afectado la seguridad física de sus cajeros automáticos, así como de los casos reportados que hayan afectado la integridad o los recursos de los clientes y/o usuarios.

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

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

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

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

El grado de inoperatividad de cajeros automáticos se mide considerando la cantidad de horas en que el servicio provisto por estos PAF es interrumpido, según un cálculo mensual, diferenciando el periodo diurno y nocturno. Se consideran excepciones a las interrupciones mencionadas, los cortes de servicio programados, así como los periodos de servicio suspendido debido a causas ajenas a la entidad, que deben ser reportados a ASFI en el plazo establecido en el Reglamento de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales.

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

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

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

Dónde:

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

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

Circular	SB/546/07 (11/07)	Inicial	ASF/220/14 (01/14) Modificación 5
	SB/584/08 (08/08)		ASF/353/15 (11/15) Modificación 6
	ASF/089/11 (09/11)		ASF/381/16 (03/16) Modificación 7
	ASF/129/12 (06/12)		
	ASF/218/14 (01/14)		
		Modificación 1	
		Modificación 2	
		Modificación 3	
		Modificación 4	

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

*El total de horas se divide entre dos (2) debido a la división del mes en periodos diurno y nocturno. El tiempo de medición del indicador $TH_{1/2}^j$, es homogéneo para todas las entidades, considerando los días del mes sujeto de cálculo, multiplicado por el total de horas del mes, dividido entre dos (2).

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

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

Dónde:

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

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

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

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

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

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

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

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

Es decir,

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

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

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

Artículo 7° - (Informe de disponibilidad de cajeros automáticos) Las entidades supervisadas deben remitir a ASFI, un informe semestral con corte mensual sobre el cálculo del Indicador de No Operatividad de Cajeros Automáticos (INO) para el periodo diurno y nocturno, a nivel de cada

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

Inicial
Modificación 1
Modificación 2
Modificación 3
Modificación 4

ASF/220/14 (01/14) Modificación 5
ASF/353/15 (11/15) Modificación 6
ASF/381/16 (03/16) Modificación 7

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

cajero automático que tenga instalado y de forma agregada, según lo establecido en el Reglamento para el Envío de Información, contenido en el Libro 5º, Título II, Capítulo III de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

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

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

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

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

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

Artículo 2º - (Plazo de implementación de Cajeros Automáticos Especiales) Los Bancos Múltiples deben cumplir con lo establecido en la Sección 6 del presente Reglamento, hasta el 30 de junio de 2017. Al efecto, los Bancos Múltiples deben remitir un informe a ASFI con corte al 30 de junio de 2017, hasta el 31 de julio de 2017, que especifique la ubicación de los cajeros automáticos especiales instalados y una descripción detallada de operaciones que se pueden realizar en estos cajeros.

Para el cumplimiento de esta disposición, en cuanto a la gestión 2016, se considerarán los cajeros automáticos especiales ya instalados por los Bancos Múltiples en periodos anteriores, siempre y cuando cumplan con las funcionalidades descritas en el numeral 4, inciso b, Artículo 3º de la Sección 1 del presente Reglamento y se remita el informe descrito en el párrafo anterior.

Artículo 3º - (Plazo de implementación de la visualización de cobros) Las entidades supervisadas deben cumplir con lo establecido en el Artículo 14º de la Sección 4 del presente Reglamento, hasta el 31 de agosto de 2016. Al efecto, hasta el 30 de septiembre de 2016, las entidades supervisadas deben remitir a ASFI un informe sobre la implementación de la visualización de cobros por comisiones de operaciones en cajeros automáticos, con corte al 31 de agosto de 2016.

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

Artículo 5º - (Plazo de implementación de la opción de impresión de comprobantes en cajeros automáticos) Las entidades supervisadas deben adecuar la funcionalidad de sus cajeros automáticos para implementar lo establecido en el Artículo 2º de la Sección 4 del presente Reglamento, hasta el 31 de agosto de 2016 e informar a ASFI, hasta el 16 de septiembre de 2016, sobre la instalación de la opción de impresión en dichos cajeros.

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

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

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**

Artículo 1º - (Gestión de Seguridad Física) La entidad supervisada, debe constituir un sistema para la Gestión de Seguridad Física, que permita identificar, monitorear, controlar y mitigar en forma preventiva o correctiva, impidiendo y/o neutralizando los riesgos a incidentes de seguridad física y sus consecuencias.

Artículo 2º - (Nivel de riesgo) La entidad supervisada, debe realizar un diagnóstico de seguridad física que identifique el nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física al que se encuentran expuestas sus instalaciones, considerando mínimamente las zonas geográficas de riesgo identificadas por la autoridad competente en temas de seguridad ciudadana y el valor monetario de los activos que se encuentran bajo su resguardo.

Para la aplicación de las medidas específicas de seguridad física establecidas en la Sección 4 del presente Reglamento, la entidad supervisada, debe clasificar el nivel de riesgo de sus PAF en las categorías de riesgo alto, medio o bajo, considerando mínimamente los aspectos mencionados en el párrafo anterior.

ASFI podrá instruir, a la entidad supervisada, modificar el nivel de riesgo determinado para sus PAF en función a la ocurrencia de incidentes de seguridad física reportados en cumplimiento al Artículo 490 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros o como producto de la supervisión realizada por las Direcciones correspondientes.

Artículo 3º - (Políticas) La entidad supervisada debe contar con políticas de seguridad física aprobadas por el Directorio u Órgano equivalente, orientadas a priorizar el fortalecimiento de la seguridad física en sus instalaciones, operaciones y/o servicios, las mismas que deben incluir referencias de la(s) Norma(s) Internacional(es) de seguridad física adoptada(s) por la entidad. Dichas políticas deben considerar los siguientes principios, según se enuncian en orden de prioridad:

- a. Protección a la vida de las personas que se encuentren dentro de las instalaciones de las Entidades Supervisadas y de su personal cuando estos realicen operaciones y/o servicios fuera de las mismas;
- b. Protección de los activos propios y en custodia, incluida la documentación e información en medios impresos o electrónicos;
- c. Protección de la imagen institucional.

La entidad supervisada debe implementar políticas de capacitación en seguridad física para todo su personal, sin exclusiones.

Artículo 4º - (Manuales de funciones y procedimientos) La entidad supervisada debe contar con manuales de funciones y de procedimientos de seguridad física, que establezcan mínimamente el personal responsable y la periodicidad para su realización. Los manuales de funciones y procedimientos mínimos que debe considerar la entidad supervisada son:

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**a. Manuales de funciones para:**

1. Personal de vigilancia y vigilancia motorizada, que incluya la prohibición de que el mencionado personal realice actividades no relativas a la seguridad física;
2. Miembros del Comité de Seguridad Física y Personal de la Unidad de Seguridad Física, que establezca la interacción con áreas relacionadas;
3. Personal de la entidad supervisada y personal de vigilancia, que interactúa en la recepción, envío y transporte del material monetario y/o valores.

b. Manuales de procedimientos para:

1. Asistencia a personas afectadas por incidentes de seguridad física ocurridos en instalaciones de la entidad supervisada que debe ser inmediata, adecuada y en base a capacitación previa;
2. Resguardo de la privacidad en las transacciones financieras realizadas por clientes y usuarios en ventanillas de atención al público;
3. Administración de llaves de ingreso a las instalaciones de la entidad supervisada, acceso a las áreas de exclusión, claves de sistemas de alarma y claves de equipos de atesoramiento según corresponda. Las claves señaladas deben ser modificadas al menos cada seis (6) meses o cuando se realice el cambio del personal encargado; Pruebas de funcionamiento de los sistemas de seguridad, que incluya el inventario de equipos e instalaciones sujetos a revisión;
4. Mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de atesoramiento, dispositivos de protección, sistemas de monitoreo y alarmas, al menos una vez al año;
5. Transporte de material monetario y/o valores por parte del personal de la entidad supervisada y personal de vigilancia, cuando corresponda;
6. Abastecimiento de material monetario en los cajeros automáticos u otros Puntos de Atención Financiero, cuando corresponda;
7. Ubicación, construcción, instalación y manejo de bóveda(s) y caja(s) fuerte(s) bóveda;
8. Instalación de medidas de seguridad física en los ambientes destinados a cajeros automáticos;
9. Funcionamiento de centrales de monitoreo que incluya tiempo de almacenamiento, modalidad y resguardo de las grabaciones de monitoreo, para atención de denuncias y reclamos de los usuarios o clientes;
10. Activación y atención de sistemas de alarma.

Artículo 5º - (Estructura organizacional) La entidad supervisada, debe establecer una estructura organizacional adecuada al nivel de riesgo y número de PAF en funcionamiento, que delimite las funciones y responsabilidades relativas a la gestión de seguridad física.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 6° - (Unidad de Seguridad Física) La entidad supervisada que cuente con un patrimonio contable igual o mayor a UFV30.000.000,00 (Treinta Millones de Unidades de Fomento a la Vivienda) o su equivalente, debe contar con una Unidad de Seguridad Física, que será responsable de operativizar y monitorear la gestión de seguridad física, emitir reportes e informes para las instancias de decisión, proponer medidas preventivas o correctivas que se requieran para fortalecer la seguridad física en las instalaciones de la entidad supervisada, entre otras tareas operativas.

Cuando corresponda, las tareas de la Unidad de Seguridad Física serán asignadas por el Comité de Seguridad Física a otra unidad organizacional de la entidad supervisada.

Cuando la Entidad Supervisada sea una ETM, debe contar con un Jefe de Operaciones, independientemente del patrimonio contable, conforme a lo establecido en el Reglamento Operativo para Empresas Privadas de Vigilancia aprobado mediante Resolución Ministerial N° 21 de 4 de febrero de 2013 y modificado mediante la Resolución Ministerial N° 168 de 16 de agosto de 2013, ambas emitidas por el Ministerio de Gobierno.

Artículo 7° - (Comité de Seguridad Física) La entidad supervisada debe conformar un Comité de Seguridad Física, que será responsable de analizar y evaluar las situaciones de riesgo de vulneración a los sistemas de seguridad física, así como las medidas preventivas y correctivas que debe poner en consideración del Directorio u órgano equivalente para su aprobación.

El Comité estará conformado mínimamente por un Director, el Gerente General y un Gerente del área relacionada o instancia equivalente (con derecho a voz y voto) y el responsable de la Unidad de Seguridad Física u Órgano equivalente con derecho a voz, cuando corresponda.

El Comité debe llevar un registro en actas de los temas y acuerdos tratados en sus reuniones.

Artículo 8° - (Responsabilidades y funciones del Directorio) El Directorio u Órgano equivalente es responsable de la gestión de seguridad física en la entidad supervisada, debiendo cumplir, entre otras, las siguientes funciones:

- a. Aprobar, revisar, actualizar y realizar el seguimiento a las estrategias, políticas, procedimientos y planes de seguridad física, mínimamente una vez al año y cuando corresponda;
- b. Aprobar los manuales de funciones y procedimientos relativos a la gestión de seguridad física, así como asegurar que se encuentren debidamente actualizados;
- c. Designar a los miembros del Comité de seguridad física;
- d. Disponer la conformación de una Unidad de Seguridad Física y designar al responsable de la misma, cuando corresponda.

Artículo 9° - (Responsabilidades y funciones de la Gerencia General) La Gerencia General es responsable de la implementación y cumplimiento de las políticas, estrategias, planes, manuales y procedimientos, aprobados por el Directorio u Órgano equivalente para la gestión de seguridad física, así como de implementar las acciones correctivas o preventivas que se requieran.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

También es responsable del cumplimiento estricto de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

Artículo 10° - (Brigada de auxilio) La entidad supervisada, debe capacitar un grupo de funcionarios por cada PAF identificado con riesgo alto, para ejecutar procedimientos de asistencia orientados a proteger la vida de las personas afectadas por incidentes de seguridad física. Dichos funcionarios deben interactuar con el personal de vigilancia según procedimiento predefinido.

Artículo 11° - (Gestión de seguridad física para las Casas de Cambio Unipersonales) Las casas de cambio unipersonales deben contar mínimamente con procedimientos destinados a afrontar incidentes de seguridad física, considerando al menos los señalados en los numerales 1 al 6, y 8 del inciso b, Artículo 4°, Sección 2 del presente Reglamento (en lo que corresponda).

Los procedimientos establecidos por las casas de cambio unipersonales deben considerar en orden de prioridad, los principios descritos en el Artículo 3° de la presente Sección. Las disposiciones restantes contenidas en la misma, no son de aplicación obligatoria para las casas de cambio unipersonales, sin embargo no se restringe su aplicación voluntaria.

Artículo 12° - (Transporte de material monetario y valores por cuenta propia) Las Entidades de Intermediación Financiera que ante la ausencia de una ETM con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, realicen el transporte de material monetario y valores, por cuenta propia, en el marco de lo establecido en el segundo párrafo del Artículo 4, Sección 1 del Reglamento para Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores, deben realizar una evaluación de riesgos inherentes a dicho transporte, cuyos resultados deben estar plasmados en un informe, el cual debe estar a disposición de ASFI.

Artículo 13° - (Gestión de seguridad física para las Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas) Las Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas deben contar mínimamente con procedimientos destinados a afrontar incidentes de seguridad física, considerando al menos los señalados en los numerales 1 y 2 del inciso a y numerales 1, 3, 4, 5, 9 y 10 del inciso b, Artículo 4°, Sección 2 del presente Reglamento.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 4: MEDIDAS ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD FÍSICA

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

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

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

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

☑ = Indispensable - = No indispensable

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

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

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

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Equipos de Atesoramiento			
Caja Fuerte Bóveda	☑	☑	☑
Caja Fuerte Auxiliar	-	-	☑
Puerta de Acceso Áreas de Exclusión	☑	☑	☑
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por ventanilla	-	-	☑
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por área de ventanillas	☑	☑	-
Personal de Vigilancia			
Un (1) Policía de Seguridad	-	-	☑
Un (1) Policía de Seguridad o Un (1) Guardia Privado	-	☑	-
Un (1) Guardia Privado	☑	-	-

☑ = Indispensable - = No indispensable

RECOMPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

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

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

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

- a. **Medidas de seguridad física del cajero automático externo:** Los cajeros automáticos externos deben contar con una de las siguientes medidas de seguridad:
 1. Ser instalado en recinto;
 2. Contar con personal de vigilancia si no cuenta con recinto.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

1. **Pantalla.** Debe estar instalada en ángulos apropiados o contar con medidas antirreflectantes, que eviten que la acción del reflejo del sol afecte la privacidad de operación por parte del usuario;
2. **Iluminación.** El espacio donde se encuentra ubicado el cajero automático, debe estar adecuadamente iluminado;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

☒ = Indispensable

= No indispensable

Artículo 10º - (Empresas de giro y remesas de dinero) Las Empresas de Giro y Remesas de Dinero, deben identificar el nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física al que se encuentran expuestos sus puntos de atención financiero de acuerdo a lo establecido en el Artículo

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

2º, Sección 2, del presente Reglamento e implementar mínimamente las medidas específicas de seguridad física, señaladas a continuación:

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

☒ = Indispensable

- = No indispensable

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

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

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

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

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

Artículo 13º - (Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas) Las Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas, deben identificar el nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física al que se encuentran expuestos sus puntos de atención financiero de acuerdo a lo establecido en el Artículo 2º de la Sección 2 del presente Reglamento e implementar mínimamente las medidas específicas de seguridad física, señaladas a continuación:

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

☒ = Indispensable

- = No indispensable

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 5: OTRAS DISPOSICIONES**

Artículo 1º - (Registro de hechos delictivos) En el marco de lo establecido en el Artículo 490, Capítulo II, Título VIII de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, la entidad debe llevar un registro de los incidentes de seguridad física que se presenten en sus instalaciones o durante el desarrollo de sus operaciones, contemplando aspectos cualitativos y cuantitativos, con el fin de establecer las medidas correctivas o preventivas que correspondan.

Artículo 2º - (Empresas de arrendamiento financiero) En función a la política de seguridad física aprobada por el Directorio u Órgano equivalente, la empresa de arrendamiento financiero es responsable de velar porque las transacciones de efectivo realizadas con sus clientes, a través de PAF de entidades de intermediación financiera, cuenten con las medidas de seguridad física necesarias según lo establecido en el presente Reglamento.

Artículo 3º - (Empresas de servicio de pago móvil) En función a la Política de Seguridad Física aprobada por el Directorio u Órgano equivalente, la Empresa de Servicio de Pago Móvil (ESPM), es responsable de la implementación de medidas de seguridad física adecuadas para la prestación de sus servicios en las instalaciones de los corresponsales contratados, según lo establecido en el Artículo 7º de la Sección 4 del presente Reglamento.

Artículo 4º - (Reportes de información) La entidad supervisada debe contar con mecanismos que permitan el flujo de información adecuado para la toma de decisiones oportunas, relativas a la gestión de seguridad física en sus instalaciones.

Artículo 5º - (Resguardo de la información de seguridad física) La entidad supervisada debe disponer de la custodia en la bóveda o caja fuerte, de los planes de seguridad física, planos o croquis que contengan referencias sobre los sistemas de seguridad implementados, estando prohibida la obtención de copias o fotocopias que no hubieran sido reportadas por escrito al Comité de seguridad física.

Artículo 6º - (Situaciones de fuerza mayor) Por motivos fundados, razones de fuerza mayor o situaciones de riesgo imprevistas que impidan la continuidad en la prestación del servicio del personal de vigilancia, la entidad supervisada podrá utilizar el personal de las Fuerzas Armadas del Estado Plurinacional de Bolivia, previa autorización de las instancias competentes del Gobierno, debiendo comunicar oportunamente estas medidas a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Artículo 7º - (Sanciones) El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 7: DISPOSICIONES TRANSITORIAS

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

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



Circular ASFI/146/12 (10/12)
Circular ASFI/353/15 (11/15)
Circular ASFI/381/16 (03/16)

Inicial
Modificación 1
Modificación 2

Libro 3º
Título VII
Capítulo III
Sección 7
Página 1/1