

CIRCULAR ASFI/ 035 /2010

La Paz,

9 DE FEBRERO DE 2010
DOCUMENTO :R-12775
ASUNTO :A07 GENERAL
TRAMITE :482240 - CN - ASFI ERSUELVE APROBAR REC.

Señores

Presente

REF: REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia el **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**.

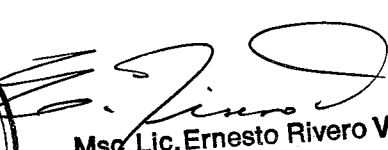
El contenido propuesto del Reglamento adjunto, pretende establecer las directrices que deben cumplir las Entidades de Intermediación Financiera para brindar condiciones óptimas en la atención de clientes y usuarios en cajas como una manera adicional de hacer respetar los derechos específicos del cliente y usuario financiero.

El Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, será incorporado en el Título XI, Capítulo II, de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Asimismo, el actual Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario que se encuentra en el Título IX, Capítulo XX de la RNBEF ha sido trasladado al Capítulo III del Título XI.

Atentamente,




Msc. Lic. Ernesto Rivero V.
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero

Adj. lo citado
RAP/IEV/KRG



La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447
Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo. Ed. "Torres Gundlach" Piso 4, Torre Este • Telf.: 2331212 Fax: 2330001 • Casilla N° 6118
El Alto: Av. Héroes Km. 7 N° 11 Villa Bolívar "A" • Telf: 2821484
Cochabamba: Av. Ramón Rivero N° 270 • Edif. Oruro Mezzanine • Telf: (591-4) 4524000 • Fax: (591-4) 4524006
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

Línea gratuita: 800 103 103 • www.asfi.gov.bo • asfi@asfi.gov.bo

RESOLUCION ASFI N° 114 /2010
La Paz, 09 FEB 2010

VISTOS:

EL Informe Técnico ASFI/DNP/R-11910/2010 de 05 de febrero de 2010 y el Informe Legal ASFI/DNP/R-11647/2010 de 05 de febrero de 2010, emitidos por la Dirección de Normas y Principios, referidos a la aprobación del **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

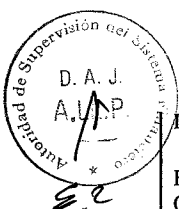
Que, el Artículo 137° del Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, establece que la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras se denominará Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y asumirá además las funciones y atribuciones de control y supervisión de las actividades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

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

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.

Que, el Artículo 153° de la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras especifica que el órgano regulador tiene como objetivo principal mantener el sistema financiero nacional sano y eficiente, y velar por su solvencia.

Que, el numeral 7 del Artículo 154° de la Ley de Bancos y Entidades Financieras, permite a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, elaborar y aprobar los reglamentos de las normas de control y supervisión sobre las actividades de intermediación financiera.



Que, el párrafo segundo del Artículo 14° de la Nueva Constitución Política del Estado, señala que el Estado prohíbe y sanciona toda forma de discriminación fundada en razón de sexo, color, edad, orientación sexual, identidad de género, origen, cultura, nacionalidad, ciudadanía, idioma, credo religioso, ideología, filiación política o filosófica, estado civil, condición económica o social, tipo de ocupación, grado de instrucción, discapacidad, embarazo, u otras que tengan por objetivo o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos de toda persona.

Que, el párrafo tercero del citado Artículo 14°, establece que el Estado garantiza a todas las personas y colectividades, sin discriminación alguna, el libre y eficaz ejercicio de los derechos establecidos en esta Constitución, las leyes y los tratados internacionales de derechos humanos.

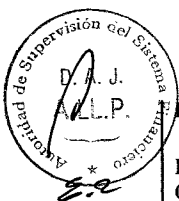
Que, el párrafo primero del Artículo 75° de la Nueva Constitución Política del Estado, establece que las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan del derecho al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad, y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro.

Que, a objeto de respetar lo derechos de los clientes y usuarios y optimizar las condiciones del servicio en cajas que brindan las entidades de intermediación financiera, es necesario establecer un tiempo máximo de espera en cajas.

Que, el Informe Técnico ASFI/DNP/R-11910/2010 de 05 de febrero de 2010 emitido por la Dirección de Normas y Principios, determina que el Reglamento para la Atención en Cajas, se encuentra basado en brindar a través de las entidades de intermediación financiera, condiciones óptimas en la atención de clientes y usuarios en cajas.

Que, el citado Informe Técnico recomienda la incorporación del Reglamento para la Atención en Cajas en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF), asimismo se recomienda trasladar el contenido del actual Capítulo XX del Título I de la citada Recopilación "Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario" al Capítulo III del Título XI de la RNBEF.

Que, mediante Informe Legal ASFI/DNP/R-11647/2010 de 05 de febrero de 2010, se establece que no existe impedimento legal para aprobar la incorporación del "Reglamento para la Atención en Cajas" en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, así como la modificación de ubicación del actual Capítulo XX del Título I "Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario" incorporado al Capítulo III del Título XI de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, mismas que no contravienen disposiciones legales vigentes.



CONSIDERANDO

Que mediante Resolución Suprema N° 00397 de 7 de mayo de 2009, el señor Presidente del Estado Plurinacional, designó al Lic. Ernesto Rivero Villaruel, como Director Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo 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 el **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, incorporado en el Título XI, Capítulo II de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, de acuerdo al texto contenido en el Anexo que forma parte de la presente Resolución.

SEGUNDO.- Aprobar la incorporación del contenido del Capítulo XX, Título I **REGLAMENTO DE CONTROL DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN, CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**, en el Capítulo III, Título XI de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

TERCERO.- Establecer que las incorporaciones y modificaciones aprobadas por la presente Resolución entrarán en vigencia a partir de su publicación.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.




Msc. Lic. Ernesto Rivero V.
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero

RAP/HRM



CAPÍTULO II: REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS

SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1° - 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 2° - Ámbito de aplicación.- Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento las entidades de intermediación financiera que cuentan con Licencia de Funcionamiento, denominadas en adelante entidad supervisada.

Artículo 3° - 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: Capacidad de la entidad supervisada de proporcionar confort al cliente y/o usuario, mediante asientos disponibles, ventilación apropiada, espacio físico y otros elementos que permitan brindar condiciones óptimas en la atención en cajas al cliente o usuario, de acuerdo a las características y mercado objetivo del punto de atención de la entidad supervisada

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 [Apertura, Traslado y Cierre de Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención](#), deben contar con el equipamiento que le permita:

1. Evitar que los clientes y/o usuarios realicen colas de espera fuera de las instalaciones del punto de atención.
2. Proporcionar comodidad durante el tiempo de espera, de acuerdo a las características y mercado objetivo del punto de atención de la entidad supervisada.

Artículo 3° - Personal de cajas.- Es responsabilidad de la entidad supervisada, contar con personal de atención en cajas que mínimamente cumpla con los siguientes características:

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, orientar al cliente y/o usuario la instancia de la entidad supervisada a la que debe dirigirse en caso que su requerimiento no pueda ser atendido en cajas.

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.

Es responsabilidad de la entidad supervisada difundir, a través de cualquier medio de comunicación, en todos sus puntos de atención en los que cuente con servicio de cajas, que el tiempo máximo de espera es de treinta (30) minutos, así como un listado de otros puntos de atención cercanos en los que el cliente y/o usuario pueda recibir la atención de cajas.

Artículo 5° - Servicios de cobranza adicionales.- La entidad supervisada, debe informar a sus clientes y/o usuarios, diariamente, sobre el estado de los sistemas de servicios de cobranza adicionales, en cada punto de atención en el que cuente con el servicio de cajas.

Artículo 6° - 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, así como para poder entregar al cliente y/o usuario un respaldo del tiempo real esperado en la atención en cajas.

Artículo 7° - Atención preferente.- Las políticas de la entidad supervisada con relación a la atención en cajas deben contemplar procedimientos para la atención preferente, solamente 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 8° - Utilización de toda su infraestructura.- En los puntos de atención en los que se verifique un tiempo máximo de espera superior al establecido en el [Artículo 4°](#) del presente Reglamento, [ASFI](#) se reserva el derecho a instruir a la entidad supervisada, hacer uso de toda su infraestructura instalada en cajas durante todo el horario de atención establecido por la misma y/o instruir el incremento de número de cajas si el espacio físico donde funciona el punto de atención lo permite, u otras medidas que [ASFI](#) considere pertinentes.

SECCIÓN 3: OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 1° - Excepciones.- Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento no se aplican para casos en que la entidad supervisada brinde servicios de cobranza a entidades públicas y/o privadas en espacios físicos de los contratantes.

Artículo 2° - Disposiciones Transitorias.- La entidad supervisada tiene plazo hasta el 30 de marzo de 2010 para la implementación de las acciones suficientes y necesarias que den cumplimiento al presente Reglamento.

Artículo 3° - Responsabilidad.- El Gerente General o instancia equivalente de la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna y externa del presente Reglamento.

Artículo 4° - Sanciones.- El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar a la aplicación del [Reglamento de Sanciones Administrativas](#) contenido en la [RNBEF](#).