



CIRCULAR ASFI/ **580** /2018
La Paz, 11 OCT. 2018

Señores

Presente

REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA EL
FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS, AL
REGLAMENTO PARA DEPÓSITOS Y RETIROS DE
MATERIAL MONETARIO EN Y DEL BANCO CENTRAL DE
BOLIVIA Y AL REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL
SERVICIO DE CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL
MONETARIO

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, al **REGLAMENTO PARA DEPÓSITOS Y RETIROS DE MATERIAL MONETARIO EN Y DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA** y al **REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**, de acuerdo al siguiente detalle:

1. Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos

Sección 4: Utilización e Información del Cajero Automático

En el Artículo 8º, "Distribución de Billetes", se reemplaza la referencia al "*Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario*" por "*Reglamento de Monetización, Distribución, Destrucción de Material Monetario y Destrucción de Material Falsificado*".

FCAC/AAV/CSS

Pág. 1 de 3



2. Reglamento para Depósitos y Retiros de Material Monetario en y del Banco Central de Bolivia

Sección 1: Aspectos Generales

En el Artículo 3° "Definiciones", se incorpora la definición de "Caja de monedas" y se elimina "Paquete de Monedas", además se efectúan precisiones en las definiciones de "Fajo de billetes", "Marbete" y "Paquete de billetes".

Sección 2: Medidas de Seguridad

En el inciso b. del Artículo 2° "Preparación y transporte", se efectúan precisiones en cuanto a la preparación de los paquetes de billetes y de los cilindros que conforman una caja de monedas.

En el Artículo 4° "Control de depósitos en el BCB", se elimina el numeral 2 "Nombre y apellido del cajero cuyo sello figura en el marbete" de los datos del reporte que debe efectuar el Banco Central de Bolivia a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en cuanto a las anomalías identificadas en los depósitos.

3. Reglamento para el Control del Servicio de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario

Sección 1: Aspectos Generales

En el Artículo 1° "Objeto", se reemplaza la referencia al "Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario" por "Reglamento de Monetización, Distribución, Destrucción de Material Monetario y Destrucción de Material Falsificado", además de efectuar precisiones en el texto.

Sección 2: Canje y Fraccionamiento de Material Monetario

En el Artículo 2° "Fraccionamiento de material monetario", se precisa que la Entidad Supervisada se encuentra obligada a fraccionar billetes de Boliviano por otros de "menor valor o monedas y monedas de Boliviano por otras de menor valor", en reemplazo de "cortes menores o monedas".

FCAC/JAA/CGS

Pág. 2 de 3



En el Artículo 3° "Categorías y límites de fraccionamiento", se efectúan precisiones a los límites para el fraccionamiento de material monetario de las categorías 1 y 2, con base en lo dispuesto por el nuevo "Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario" del Banco Central de Bolivia.

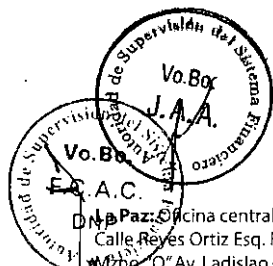
Sección 3: Otras Disposiciones

En el Artículo 6° "Régimen de Sanciones", se suprime la referencia al Artículo 8° del Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario emitido por el BCB.

Las modificaciones anteriormente descritas, se incorporan en el Capítulo I, Título VI, Libro 2°; en el Capítulo I, Título VII, Libro 3° y en el Capítulo III, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Atentamente.

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



Adj.: Lo Citado
FCAC/JAA/CGS

Pág. 3 de 3

Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444-2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo, Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118. **El Alto:** Centro de consulta, Urbanización Villa Bolívar Municipal, Manzana "O" Av. Ladislao Cabrera N° 15 (Cruce Villa Adela) • Telf: (591-2) 2821464. **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 • Telf: (591-2) 6230858. **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468. **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585, Of. 201, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 Fax: (591-3) 3336289. **Cobija:** Centro de consulta, Calle Beni N° 042 esq. Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina, Barrio Central • Telf: (591-3) 8424841. **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, Zona Central. • Telf/Fax (591-3) 4629659. **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 Fax: (591-4) 4584506. **Sucre:** Centro de consulta, Plaza 25 de mayo N° 59, Museo del Tesoro, planta baja • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776. **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín N° 0451, entre 15 de Abril y Virgilio Lema • Telf: (591-4) 6113709 • Línea gratuita: 800 103 103 • Sitio web: www.asfi.gob.bo • Correo electrónico: asfi@asfi.gob.bo.



RESOLUCIÓN ASFI/ 1367 /2018
La Paz, 11 OCT. 2018

VISTOS:

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 1670 del Banco Central de Bolivia, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, las Resoluciones de Directorio del Ente Emisor N° 093/2018 y N° 094/2018 ambas de 24 de julio de 2018 y N° 110/2018 de 21 de agosto de 2018, respectivamente, las Resoluciones SB N° 027/99, SB N° 147/2007, ASFI N° 388/2009, ASFI/362/2018, de 8 de marzo de 1999, 14 de noviembre de 2007, 11 de noviembre de 2009 y 12 de marzo de 2018, respectivamente, el Informe ASFI/DNP/R-216289/2018 de 9 de octubre de 2018, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, al **REGLAMENTO PARA DEPÓSITOS Y RETIROS DE MATERIAL MONETARIO EN Y DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA** y al **REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**, contenidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

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

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

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



Que, el parágrafo 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"*.

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

Que, mediante Resolución Suprema N° 20902 de 25 de enero de 2017, el señor Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia designó a la Dra. Lenny Tatiana Valdivia Bautista como Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 328 de la Constitución Política del Estado, dispone que: *"Son atribuciones del Banco Central de Bolivia, en coordinación con la política económica determinada por el Órgano Ejecutivo, además de las señaladas por la ley:*

1. *Determinar y ejecutar la política monetaria.*
2. *Ejecutar la política cambiaria.*
3. *Regular el sistema de pagos.*
4. *Autorizar la emisión de la moneda.*
5. *Administrar las reservas internacionales"*.

Que, el parágrafo III del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece que: *"La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, emitirá reglamentación específica y supervisará su cumplimiento en el marco de la normativa emitida por el Banco Central de Bolivia - BCB, en el ámbito del sistema de pagos"*.

Que, el inciso t), parágrafo I del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone 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.

FCAC/IAAM/IV/JPC

Pág. 2 de 6



Que, el Artículo 3 de la Ley N° 1670 del Banco Central de Bolivia, modificado por la Ley N° 1864 de Propiedad y Crédito Popular, dispone que: *"El BCB en el marco de la presente Ley, formulará las políticas de aplicación general en materia monetaria, cambiaria y del sistema de pagos para el cumplimiento de su objeto"*.

Que, los artículos 10 y 11 de la Ley N° 1670 del Banco Central de Bolivia, disponen como función del Banco Central de Bolivia la de emitir la unidad monetaria de Bolivia y que los billetes y monedas que emita, son medios de pago de curso legal en el territorio nacional, manteniendo determinadas características.

Que, el Artículo 13 de la Ley N° 1670 del Banco Central de Bolivia, prevé que el Ente Emisor y toda Entidad de Intermediación Financiera, están obligados a canjear billetes deteriorados o mutilados, siempre que éstos conserven claramente sus dos firmas y un número de serie.

Que, el inciso m) del Artículo 54 de la Ley N° 1670 del Banco Central de Bolivia, estipula entre las atribuciones del Directorio del Ente Emisor, la referida a autorizar y supervisar la impresión, emisión y destrucción de billetes y la acuñación y retiro de monedas.

Que, mediante Resoluciones de Directorio N° 093/2018 y N° 094/2018, ambas del 24 de julio de 2018, el Banco Central de Bolivia aprobó el nuevo "Reglamento de Administración de Material Monetario", así como el "Reglamento de Monetización, Distribución, Destrucción de Material Monetario y Destrucción de Material Falsificado", vigentes a partir del 8 de agosto de 2018.

Que, mediante Resolución de Directorio N° 110/2018 de 21 de agosto de 2018, el Ente Emisor aprobó el nuevo "Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario", vigente a partir del 10 de septiembre de 2018.

Que, con Resolución SB N° 027/99 de 8 de marzo de 1999, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, aprobó y puso en vigencia la Recopilación de Normas para Bancos, Entidades Financieras y Empresas de Servicios Auxiliares, denominada al presente Recopilación de Normas para Servicios Financieros, incorporando el "Reglamento para Remesas al Banco Central de Bolivia" denominado actualmente **REGLAMENTO PARA DEPÓSITOS Y RETIROS DE MATERIAL MONETARIO EN Y DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA**, inserto en el Capítulo I, Título VII, Libro 3° del citado compilado normativo.



Que, mediante Resolución SB N° 147/2007 de 14 de noviembre de 2007, la 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**, contenido al presente en el Capítulo I, Título VI, Libro 2° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, con Resolución ASFI N° 388/2009 de 11 de noviembre de 2009, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó el "Reglamento de Control del Servicio de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario", denominado al presente como **REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**, contenido al presente en el Capítulo III, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, mediante Resolución ASFI/362/2018 de 12 de marzo de 2018, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, al **REGLAMENTO PARA DEPÓSITOS Y RETIROS DE MATERIAL MONETARIO EN Y DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA** y al **REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**.

CONSIDERANDO:

Que, con base en lo establecido en el parágrafo III, Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que faculta a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), emitir reglamentación específica, en el marco de la normativa emitida por el Banco Central de Bolivia (BCB) y con el propósito de compatibilizar la denominación del "Reglamento de Monetización, Distribución, Destrucción de Material Monetario y Destrucción de Material Falsificado", aprobado por el BCB mediante Resolución de Directorio 094/2018 de 24 de julio de 2018, es pertinente reemplazar la referencia de la mencionada norma en el **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS** y en el **REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**.

Que, en virtud a las atribuciones dispuestas en el Artículo 3 de la Ley N° 1670 del Banco Central de Bolivia, que facultan al Ente Emisor a formular políticas de aplicación general en materia monetaria, emitiendo el mismo el "Reglamento de Administración de Material Monetario", aprobado mediante Resolución de Directorio 093/2018 de 24 de julio de 2018, el cual incorpora lineamientos para el empaquetado de billetes y monedas, así como para la identificación de material monetario a ser depositado en el BCB por las Entidades de Intermediación Financiera y con el

Pág. 4 de 6

ECAC/JAA/MMV/JPC



propósito de compatibilizar las disposiciones del citado Reglamento con la normativa contenida en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO PARA DEPÓSITOS Y RETIROS DE MATERIAL MONETARIO EN Y DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA**, las mencionadas directrices.

Que, con el propósito de adecuar en el **REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**, las disposiciones relativas a los límites de fraccionamiento de material monetario, contenidas en el "Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario", aprobado por el Banco Central de Bolivia mediante Resolución de Directorio N° 110/2018 de 21 de agosto de 2018, es pertinente incorporar dichas disposiciones a efectos de su aplicación por las entidades supervisadas.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-216289/2018 de 9 de octubre de 2018 de octubre de 2018, se determinó la pertinencia de aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, al **REGLAMENTO PARA DEPÓSITOS Y RETIROS DE MATERIAL MONETARIO EN Y DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA** y al **REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**, contenidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

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 conexas 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.

SEGUNDO.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA DEPÓSITOS Y RETIROS DE MATERIAL MONETARIO EN Y DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA**, contenido en el Capítulo I, Título VII, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

FCAC/JAA/MUN/JPC

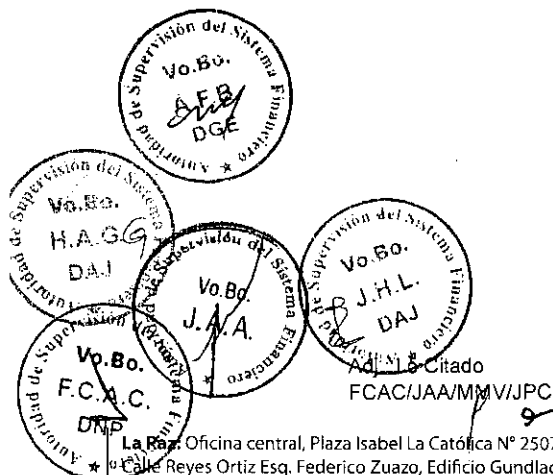
Pág. 5 de 6



TERCERO.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**, contenido en el Capítulo III, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

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



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 8° - (Distribución de billetes) Conforme establece el Reglamento de Monetización, Distribución, Destrucción de Material Monetario y Destrucción de Material Falsificado 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 Manual para la Selección de Billetes de Boliviano emitido por el BCB.

Artículo 9° - (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 10° - (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

CAPÍTULO I: REGLAMENTO PARA DEPÓSITOS Y RETIROS DE MATERIAL MONETARIO EN Y DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA**SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1º - (Objeto) El presente reglamento tiene por objeto establecer lineamientos para las medidas de seguridad que deben aplicar las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) en cuanto a los depósitos y retiros de material monetario que éstas realicen, en las cuentas que mantienen en el Banco Central de Bolivia (BCB), en el marco de lo dispuesto en el Reglamento para la Administración de Material Monetario del Ente Emisor.

Artículo 2º - (Ámbito de Aplicación) Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente reglamento, las EIF que cuenten con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y son titulares de Cuentas Corrientes y de Encaje o Cuentas de Encaje en el BCB, denominadas en adelante como entidades supervisadas.

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

- a. **Billete inhábil:** Es aquel billete emitido por el BCB que conserva claramente sus dos firmas y al menos un número de serie y que de acuerdo a los criterios de 1) Suciedad, manchas, grafitos y decoloración y 2) Rasgaduras, mutilaciones, agujeros y reparaciones, establecidos en el Manual para la Selección de Billetes de Boliviano, debe ser retirado de circulación;
- b. **Caja de monedas:** Conjunto de dos mil quinientas piezas de monedas del mismo corte, ordenadas en cincuenta cilindros de cincuenta monedas cada uno;
- c. **Cintillo:** Pieza de papel que cubre cada fajo de billetes, permitiendo su separación de otros fajos;
- d. **Fajo de billetes:** Conjunto de cien piezas de billetes del mismo corte y de la misma familia, cubierto por un cintillo;
- e. **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, además de la seguridad de su personal, cuando éste realice operaciones y servicios fuera de las dependencias de la entidad;
- f. **Marbete:** Etiqueta que contiene datos que permiten identificar a la entidad supervisada que conformó el paquete de billetes o caja de monedas y que se encuentra adherido a éste, con la siguiente información:
 - 1. Nombre y logotipo de la entidad supervisada depositante;
 - 2. Nombre o sello de la empresa que conformó el paquete o caja por cuenta del depositante, si corresponde;
 - 3. Corte del material monetario e importe del paquete o caja;
 - 4. Lugar y fecha de la conformación del paquete o caja.
- g. **Paquete de billetes:** Conjunto de mil piezas de billetes del mismo corte y de la misma familia, ordenados en diez fajos de billetes cada uno.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: MEDIDAS DE SEGURIDAD**

Artículo 1° - (Políticas y procedimientos) Las entidades supervisadas deben contar con políticas y procedimientos específicos para la gestión de depósitos y retiros de material monetario que realicen en las cuentas que mantienen en el Banco Central de Bolivia (BCB), aprobados por el Directorio u Órgano equivalente, los cuales deben ser revisados por los niveles que correspondan al menos una (1) vez al año, los cuales como mínimo deben contener lo siguiente:

- a. Controles para la mitigación del riesgo operativo;
- b. Medidas operativas de seguridad;
- c. Delegación de autoridad y responsabilidades, así como segregación de funciones;
- d. Medidas de seguridad física bajo el marco de la gestión de seguridad de la entidad;
- e. Lineamientos para el registro de los movimientos de sus cuentas y la custodia de comprobantes;
- f. Aspectos referidos a la verificación, conteo, validación, clasificación y autenticación del material monetario, así como la selección de billetes por su estado y calidad;
- g. Demás lineamientos contemplados en el presente Reglamento.

Artículo 2° - (Preparación y transporte) Con el propósito de precautelar la seguridad en los procesos de preparación y transporte de material monetario que realicen las entidades supervisadas, para su depósito y retiro, en sus cuentas en el BCB, además de lo previsto en el Reglamento para la Administración de Material Monetario del Ente Emisor, dichas entidades deben cumplir con los siguientes aspectos:

- a. Todos los depósitos y retiros de material monetario, deben ser aprobados por los niveles de autorización correspondientes, en cumplimiento de sus políticas internas de liquidez;
- b. Los paquetes de billetes y los cilindros que conforman una caja de monedas deben estar termosellados con plástico retráctil que lleve el logotipo de la entidad supervisada, a su vez, los mencionados paquetes y cajas deben contar con marbetes impresos adheridos a éstas.

El material monetario contenido en los paquetes de billetes, debe estar clasificado y revisado según los criterios establecidos en el Manual para la Selección de Billetes de Boliviano emitido por el BCB.

Los paquetes de billetes inhábiles deberán contener fajos con billetes careados; es decir, todos los billetes del fajo en la misma orientación y posición. A su vez, los paquetes de billetes en dólares estadounidenses, deben tener las características que establezca la Reserva Federal de Estados Unidos, las cuales son comunicadas por el BCB.

Todos los paquetes de billetes y cajas de monedas deben encontrarse contenidos en bolsas plásticas de seguridad;

- c. La programación y logística del transporte de material monetario debe ser de conocimiento restringido del personal autorizado de la entidad supervisada;

Toda operación de depósito y retiro de material monetario, debe ser coordinada previamente con el BCB, considerando los horarios de atención establecidos;

9 R f

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- d. El transporte para el depósito y retiro de material monetario, debe realizarse mediante una Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores (ETM), que cuente con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) o mediante su Servicio Propio de Transporte de Material Monetario y Valores (ESPT), autorizado por ASFI, de acuerdo a lo dispuesto en la Sección 4 del Reglamento para Transporte de Material Monetario contenido en el Capítulo IV, Título II, Libro 1° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF);
- e. El personal de la entidad supervisada es responsable de la entrega y recepción de material monetario a la ETM.

Artículo 3° - (Registro de operaciones) El personal autorizado al momento de realizar los depósitos y retiros de material monetario, debe revisar los comprobantes de las transacciones emitidos por el BCB, para su posterior resguardo, como respaldo de movimientos en las cuentas de la entidad supervisada. Los comprobantes deben entregarse a las instancias correspondientes, para que se realice el registro de manera oportuna.

La entidad supervisada debe conciliar diariamente los saldos de las cuentas de Disponibilidades en el Banco Central de Bolivia, con los estados de cuenta emitidos por el mismo.

Artículo 4° - (Control de depósitos en el BCB) El BCB, de acuerdo a sus procedimientos establecidos para el efecto podrá, en cualquier momento, hacer recuentos en detalle de los depósitos realizados por las entidades supervisadas.

El BCB, reportará a ASFI de acuerdo a su programación, los faltantes y sobrantes o cualquier otra anomalía que existiera en los depósitos con los siguientes datos:

1. Entidad supervisada depositante;
2. Nombre y apellido de la persona que efectuó el depósito en el BCB;
3. Nombre y apellido del representante del BCB;
4. Nombres de los veedores y controladores de la entidad supervisada depositante;
5. Detalle de la anomalía;
6. Moneda, corte y monto.

Cualquier diferencia detectada deberá ser conciliada con los comprobantes de la operación, para determinar los cargos y abonos correspondientes.

**CAPÍTULO III: REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE CANJE Y
FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**

SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES

Artículo 1º - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto normar el control de las operaciones de distribución de material monetario, canje de billetes de Boliviano y fraccionamiento de billetes y/o monedas de Boliviano que deben efectuar todas las Entidades de Intermediación Financieras (EIF), en el marco de lo establecido por el Reglamento de Monetización, Distribución, Destrucción de Material Monetario y Destrucción de Material Falsificado y por el Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario del Banco Central de Bolivia (BCB).

Artículo 2º - (Ámbito de aplicación) Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, todas las EIF titulares de Cuentas Corrientes y de Encaje o Cuentas de Encaje en el BCB, supervisadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), denominadas en adelante como Entidad Supervisada.

9/ RR

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**

Artículo 1º - (Canje de material monetario) La Entidad Supervisada está obligada a canjear en todas sus oficinas centrales, sucursales y agencias donde se preste atención al público en el territorio nacional, billetes de Boliviano deteriorados o mutilados, siempre que éstos conserven claramente sus dos firmas y un número de serie, debiendo entregar solamente billetes hábiles, de acuerdo a lo establecido en el Manual para la Selección de Billetes de Boliviano emitido por el Banco Central de Bolivia (BCB).

Artículo 2º - (Fraccionamiento de material monetario) La Entidad Supervisada se encuentra obligada a fraccionar billetes de Boliviano por otros de menor valor o monedas y monedas de Boliviano por otras de menor valor, en sus oficinas centrales, sucursales y agencias donde se preste atención al público en el territorio nacional, así como en sus oficinas externas ubicadas en municipios con alta y media cobertura de servicios financieros.

Artículo 3º - (Categorías y límites de fraccionamiento) Se establece las siguientes categorías y límites para el fraccionamiento de material monetario:

- a. **Categoría 1: Público en general, comercios y pequeños negocios:** Hasta mil (1.000) billetes y mil (1.000) monedas de cada corte;
- b. **Categoría 2: Medianos y grandes operadores del sector público o privado:**
 1. A través del BCB, mediante solicitud escrita dirigida a la Subgerencia de Operaciones del Material Monetario, se entregará por fraccionamiento:
 - i. Hasta cincuenta mil (50.000) billetes de Bs100 o Bs50 o Bs20 o Bs10 o una combinación de estos cortes que no superen dicha cantidad;
 - ii. Hasta cinco mil (5.000) monedas en cada una de las distintas denominaciones;
 2. Mediante las Entidades Supervisadas de las cuales son clientes, en coordinación con el BCB.

La Entidad Supervisada debe definir aquellos consumidores financieros que por sus características pertenecen a la Categoría 2, e informar a los mismos sobre las disposiciones del presente Reglamento.

Artículo 4º - (Servicio de fraccionamiento y canje) El servicio de fraccionamiento y canje de material monetario debe ser:

- a. Proporcionado al público en general, sin necesidad de ser cliente de la Entidad Supervisada;
- b. Brindado de manera gratuita;
- c. Proporcionado en los horarios de atención, cumpliendo con el Reglamento para el Tiempo de Atención al Consumidor Financiero de las Entidades Supervisadas, contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Y RE Y

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 5° - (Excepciones) La Entidad Supervisada puede establecer excepciones al servicio de fraccionamiento, solamente para puntos de atención financieros en los que se realiza pagos masivos por cuenta de terceros.

La Entidad Supervisada debe remitir a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), la solicitud de excepción debidamente justificada, la cual para ser aplicada debe contar con la no objeción por parte de ASFI.

Cuando la Entidad Supervisada cuente con la no objeción, debe exponer obligatoriamente en los Puntos de Atención Financiera en los cuales se permita un tratamiento diferenciado, en un lugar visible, las características de la excepción. Asimismo, cualquier cambio referido a dicha excepción, debe ser comunicado por la Entidad Supervisada, a través de los canales de comunicación que considere pertinentes, siempre y cuando garantice que los consumidores financieros hayan tomado debido conocimiento.

Artículo 6° - (Rechazo de fraccionamiento y canje) Cuando la Entidad Supervisada rechace la solicitud de fraccionamiento o canje de material monetario, debe entregar obligatoriamente al consumidor financiero un comprobante de rechazo, el cual mínimamente debe contener la siguiente información:

- a. Nombre del consumidor financiero;
- b. Fecha de la solicitud de canje o fraccionamiento;
- c. Motivo de rechazo.

Los motivos por los cuales no se realiza el servicio de canje o fraccionamiento deben clasificarse de acuerdo a lo siguiente:

1. El importe solicitado sobrepase los límites fijados para el consumidor financiero que pertenece a categoría 1; señalada en el inciso a, Artículo 3° de la presente Sección;
2. El consumidor financiero pertenece a la categoría 2, señalada en el inciso b, Artículo 3° de la presente Sección;
3. El material monetario no cumple con los requisitos para el canje;
4. Excepción no objetada por ASFI, en cumplimiento al Artículo 5° de la presente Sección;
5. No existe disponibilidad de efectivo;
6. Consumidor financiero frecuente;
7. Otros que la entidad supervisada establezca.

Para poder utilizar la clasificación de consumidor financiero frecuente, la Entidad Supervisada debe contar con un registro que permita identificarlo, entendiéndose a éste como aquel que en un día solicita el servicio de fraccionamiento, en una o varias transacciones que sobrepasan el límite definido en la categoría 1 del Artículo 3° de la presente Sección.

Artículo 7° - (Atención de reclamos) El consumidor financiero que no esté conforme con los servicios de canje y fraccionamiento proporcionados por la Entidad Supervisada, puede presentar su reclamo a través de la oficina del Punto de Reclamo (PR) de la Entidad Supervisada, exhibiendo

9/ RR

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

el comprobante de rechazo de la transacción, definido en el Artículo 6° de la presente Sección. Si la respuesta no es satisfactoria, el consumidor financiero puede acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI a objeto de que su reclamo sea atendido.

De la misma forma, en caso de que la Entidad Supervisada no hubiera entregado el comprobante de rechazo, el consumidor financiero puede acudir al Punto de Reclamo (PR) de la Entidad Supervisada, para reclamar este hecho.

Cuando la Entidad Supervisada rechace la solicitud de fraccionamiento o canje de material monetario, debe informar inmediatamente al consumidor financiero las disposiciones del presente Artículo.

ASFI puede requerir información y realizar las inspecciones que considere necesarias para atender en segunda instancia los reclamos presentados por los consumidores financieros. La Entidad Supervisada es responsable de remitir a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero toda la información requerida conforme se dispone en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.

Artículo 8° - (Incumplimiento a ser reportado al BCB) Para efectos del presente Reglamento se define como incumplimientos a ser reportado al BCB, cuando ASFI compruebe cualquiera de los siguientes hechos:

- a. La información contenida en el comprobante de rechazo es inconsistente;
- b. La Entidad Supervisada se niegue a emitir el comprobante de rechazo;
- c. Tres (3) o más casos en el mes, referidos a canje y/o fraccionamiento que cuentan con dictamen de la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI a favor del consumidor financiero, en los que se determine que la Entidad Supervisada incumplió las disposiciones de los Artículos 1°, 2° o 3° de la presente Sección.

Artículo 9° - (Suspensión de operaciones) ASFI comunicará mensualmente al BCB sobre los incumplimientos identificados durante el mes, en el marco de lo dispuesto en el Artículo 8° de la presente Sección, a efectos de que el Ente Emisor aplique la suspensión establecida en el Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario del BCB.

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

Artículo 1° - (Identificación del servicio de canje y fraccionamiento) El BCB proveerá a la Entidad Supervisada afiches que indiquen la obligatoriedad de ofrecer los servicios de canje y fraccionamiento de material monetario, los cuales deben ser colocados en lugares visibles en sus oficinas centrales, sucursales y agencias donde se preste atención al público en el territorio nacional, así como en sus oficinas externas ubicadas en municipios con alta y media cobertura de servicios financieros.

Artículo 2° - (Información de cortes de billetes en cajeros automáticos) En los cajeros automáticos debe figurar los cortes de billetes que se dispensan, acorde a lo dispuesto en la Sección 4 del Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos de la RNSF.

Artículo 3° - (Sistemas de información) La Entidad Supervisada debe desarrollar e implementar sistemas de información y mecanismos de comunicación que permitan la efectiva aplicación del presente Reglamento.

Artículo 4° - (Responsabilidad) El Gerente General o instancia equivalente de la Entidad Supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

Artículo 5° - (Auditoría Interna) El Plan de Trabajo Anual de la Unidad de Auditoría Interna debe contemplar la realización de revisiones y controles acerca del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

Artículo 6° - (Régimen de Sanciones) El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento, dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

En lo referido a lo establecido en los Artículos 1°, 2° y 3° de la Sección 2 del presente Reglamento, son aplicables las sanciones previstas en el Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario emitido por el BCB.