

**CIRCULAR/ ASFI /DNP/ 146 / 2012**  
La Paz, 17 OCT. 2012

Señores

Presente

**REF: REGLAMENTO PARA LA GESTION DE SEGURIDAD FÍSICA Y MODIFICACIONES A LOS REGLAMENTOS PARA SUCURSALES AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN, PARA LA CONSTITUCIÓN, ADECUACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE EMPRESAS TRANSPORTADORAS DE MATERIAL MONETARIO Y/O VALORES QUE BRINDEN SERVICIO AL SISTEMA FINANCIERO Y PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, así como las modificaciones a los siguientes Reglamentos: **SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN, CONSTITUCIÓN, ADECUACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE EMPRESAS TRANSPORTADORAS DE MATERIAL MONETARIO Y/O VALORES QUE BRINDEN SERVICIO AL SISTEMA FINANCIERO Y FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS.**

- I. El Reglamento para la Gestión de Seguridad Física, consta de 6 secciones, cuyo contenido establece principalmente lo siguiente:

1. Disposiciones generales en la que se determina el objeto del Reglamento, el ámbito de aplicación dirigido a los Bancos, Fondos Financieros Privados, Mutuales de Ahorro y Préstamo, Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas, Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias, Instituciones Financieras de Desarrollo, Empresas Transportadoras de Material Monetario y/o Valores, Casas de Cambio, Empresas de Servicios de Pago Móvil y Empresas de

Arrendamiento Financiero que cuenten con licencia de funcionamiento, así como las definiciones empleadas en el Reglamento.

2. Lineamientos que deben considerar las entidades supervisadas, para la constitución de un sistema de Gestión de Seguridad Física en base a políticas, manuales y una estructura organizativa adecuada, así como para la determinación del nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física y condiciones particulares para Casas de Cambio unipersonales.
3. Los requerimientos generales que deben implementar las entidades supervisadas respecto a la clasificación de áreas de exclusión, equipos de atesoramiento, personal de vigilancia, sistemas de alarma y monitoreo y el establecimiento de condiciones particulares para las Casas de Cambio unipersonales.
4. Medidas específicas de seguridad física adicionales, que la entidad supervisada debe implementar de acuerdo al tipo de Punto de Atención Financiero y nivel de riesgo identificado. Se establecen precisiones de acuerdo al giro de las Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, de reciente incorporación al ámbito de supervisión de ASFI.
5. Se establece el registro de hechos delictivos, la diferenciación para empresas de servicios auxiliares, reportes de información, resguardo de la información, situaciones de fuerza mayor y el proceso sancionatorio.
6. El plazo de adecuación para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento.

**II. En Reglamento para Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención, se realizan las siguientes modificaciones:**

1. En el Artículo 3, Sección 1, se incorporan las definiciones de corresponsal financiero y no financiero en lugar de la definición de punto de atención corresponsal. Asimismo, se precisa que la oficina externa podrá realizar carga y efectivización de billetera móvil.
2. En el inciso c), numeral 4, Artículo 1°, Sección 2, se incluye como un punto a ser cumplido por la entidad supervisada que pretenda abrir una sucursal, o agencia fija, las medidas de seguridad, adecuadas a su nivel de riesgo, establecidas en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física.
3. En el inciso i), numeral 5, Artículo 1°, Sección 2, se incluye como un punto a ser cumplido por la entidad supervisada que pretenda abrir una agencia móvil, las medidas de seguridad, adecuadas a su nivel de riesgo, establecidas en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física.

4. En el inciso c), numeral 2, Artículo 3° de la Sección 2, se incluye que las medidas de seguridad con las que debe contar la agencia o sucursal a ser trasladada deben sujetarse a lo establecido en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física.
5. En el inciso c), numeral 4, Artículo 4°, Sección 2, se incluye que las medidas de seguridad con las que debe contar la oficina central a ser trasladada deben sujetarse a lo establecido en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física.
6. En el inciso c), numeral 1, Artículo 6°, Sección 2, se establece que una agencia fija para su conversión en sucursal o viceversa, debe contar con medidas de seguridad conforme lo establecido en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física.
7. Se incluye referencias al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física en los Anexos I-7 al -11.
8. Se elimina del Anexo I-4, la fila referida al código, debido a que ya se cuenta con el dato referido al número de identificación.

**III. En el Reglamento para la Constitución, Adecuación y Funcionamiento de Empresas Transportadoras de Material Monetario y/o Valores que Brinde Servicio al Sistema Financiero, se realizan las siguientes modificaciones:**

1. En el Artículo 4°, Sección 5, se establece que la seguridad en el transporte material monetario y/o valores que adopte la Empresa Transportadora de Material Monetario y/o Valores (ETM) y la Entidad de Intermediación Financiera con Servicio Propio de Transporte de Material Monetario y/o Valores (ESPT) con licencia de funcionamiento deben adoptarse conforme lo establecido en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física.
2. En el numeral 1, Artículo 8° de la Sección 5, se modifica la referencia de los requisitos que deben cumplir una ETM y una ESPT, precisando la referencia al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física.
3. En el segundo párrafo del Artículo 11° de la Sección 5 se incluye referencias al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física.

**IV. En Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, se realizan las siguientes modificaciones:**

1. Se traslada las disposiciones establecidas en los Artículos 4° al 7° de la Sección 2, al Artículo 8°, Sección 4, Capítulo XV, Título X, Reglamento para la Gestión de Seguridad Física. Asimismo, se precisa en el Artículo 4° de la

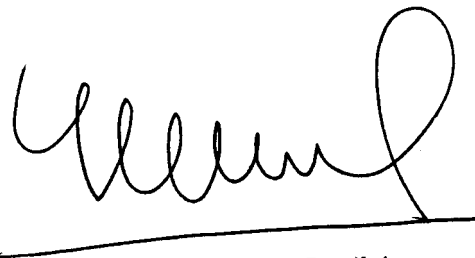
Sección 2 que los cajeros automáticos deben contar con las medidas de seguridad establecidas en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física.

2. El Artículo 8°, Sección 2 Capítulo IV, referido a las **Medidas de Autenticación de Billetes** se traslada e incorpora al Artículo 7°, Sección 4, Capítulo IV, Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos.
3. Los Anexos A, B, C del Capítulo IV, Título XI, se trasladan como los Anexos I, II, III del Capítulo XV, Título X Reglamento para la Gestión de Seguridad Física.

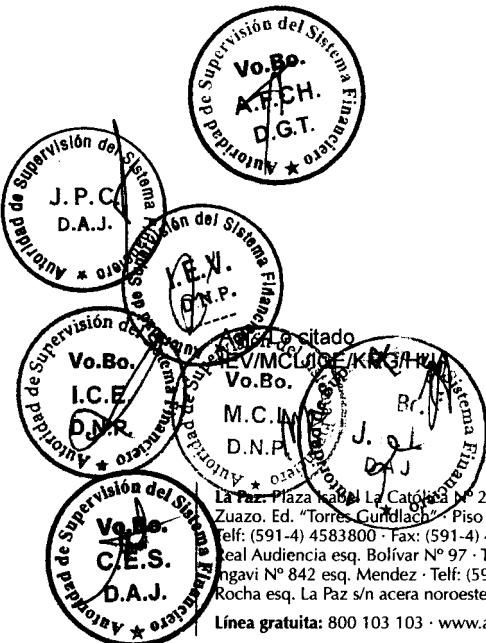
El Reglamento para la Gestión de Seguridad Física, consta de 6 secciones y será incorporado en el Capítulo X, Título XV de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Asimismo, las modificaciones al Reglamento para Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención, Reglamento para la Constitución, Adecuación y Funcionamiento de Empresas Transportadoras de Material Monetario y/o Valores que brinde servicio al Sistema Financiero y Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, se incorporarán en el Título I, Capítulo XV y XVIII y Título XI, Capítulo IV respectivamente, de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Atentamente.



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



**RESOLUCION ASFI N° 542 /2012**  
La Paz, 17 OCT. 2012

**VISTOS:**

El Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-131106/2012 de 15 de octubre de 2012, referido a la propuesta del **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA** y las modificaciones a los **REGLAMENTOS PARA SUCURSALES AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN, PARA LA CONSTITUCIÓN, ADECUACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE EMPRESAS TRANSPORTADORAS DE MATERIAL MONETARIO Y/O VALORES Y PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 332 de la Constitución Política del Estado Plurinacional, establece que las entidades financieras están 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.

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

Que, en virtud a la normativa señalada, mediante Resolución Suprema N° 05423 de 7 de abril de 2011, el señor Presidente del Estado Plurinacional, designó a la señora Lenny Tatiana Valdivia Bautista como Directora Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 153 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras N° 1488 de 14 de abril de 1993 (Texto Ordenado), especifica que la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, tiene como objetivo principal mantener el sistema de intermediación financiera sano, eficiente y solvente.

Que, el numeral 7 del artículo 154 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras N° 1488 de 14 de abril de 1993 (Texto Ordenado), 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, 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 normas de regulación prudencial.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el numeral 2, Artículo 9, de la Constitución Política del Estado Plurinacional, establece como fines y funciones esenciales del Estado, "Garantizar el bienestar, el desarrollo, la seguridad y la protección e igual dignidad de las personas, las naciones, los pueblos y las comunidades..."

Que, el inciso I, Artículo 3, de la Ley N° 264 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana "Para una Vida Segura" de 31 de julio de 2012, establece que la seguridad ciudadana es un bien común esencial de prioridad nacional para el desarrollo del libre ejercicio de los derechos y garantías individuales y colectivas, de todos los estantes y habitantes del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

Que, el Reglamento Operativo Específico para el Servicio de Transporte y Custodia de Valores, Caudales y Monedas emitido por el Comando General de la Policía Boliviana, aprobado por Resolución Administrativa N° 0283/10 de 12 de marzo de 2010, establece los procedimientos y requisitos operativos que orientan, dirigen y regulan las actividades operativas de los servicios de transporte y custodia de valores, caudales y monedas.

Que, mediante Resolución ASFI N° 008/2012 de 13 de enero de 2012, se aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento para Sucursales, Agencias y otros Puntos de Atención, donde se precisan aspectos referidos al trámite de apertura de una sucursal, agencia fija o agencia móvil y del traslado de la oficina central.

Que, la Resolución ASFI N° 399/2012 de 14 de agosto de 2012, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento para la Constitución, Adecuación y Funcionamiento de Empresas Transportadoras de Material Monetario y/o Valores que brinden Servicio al Sistema Financiero, estableciendo que para el transporte de material monetario y/o valores en y entre ciudades capitales de departamento se debe utilizar los servicios de una empresa de transporte de material monetario y/o valores, así como se faculta a las EIF que cuentan con servicio propio de transporte de material monetario y/o valores a solicitar apoyo de personal de las Fuerzas Armadas del Estado Plurinacional de Bolivia, en el caso de suscitarse situaciones de fuerza mayor o situaciones de riesgo imprevistas.

Que, mediante Resolución ASFI N° 420/2012 de 24 de agosto de 2012, se aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, en el que se precisa el tipo de vidrio que debe utilizar la entidad supervisada en los recintos de sus cajeros automáticos.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, conforme al precepto constitucional que dispone como uno de los fines y funciones del Estado el garantizar, el bienestar, el desarrollo, la seguridad y la protección de las personas, pueblos y comunidades, la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana establece como fin, el promover la paz y tranquilidad social tanto pública como privada, así como la implementación de medidas de prevención, que coadyuven a garantizar la seguridad ciudadana.

Que, en cumplimiento a la declaración de prioridad nacional establecida por el Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia y prevista en la citada Ley especial, que dispone el financiamiento y la ejecución de los Planes de Seguridad Ciudadana Nacional, Departamental, Municipal e Indígena Originaria Campesina, es imprescindible que las entidades de intermediación financiera y empresas auxiliares de servicios financieros, cuenten con lineamientos y condiciones mínimas de seguridad física, por lo que se hace imperiosa la necesidad de elaborar un Reglamento que establezca dichos lineamientos para la gestión de seguridad física.

Que, luego del análisis y evaluación efectuados por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y en ejercicio de la competencia privativa e indelegable para emitir regulaciones prudenciales establecidas en el numeral 7 del artículo 154 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras N° 1488 (Texto Ordenado) y el artículo 1 de la Ley N° 3076 de 20 de junio de 2005, corresponde establecer un marco normativo específico que permita instaurar los parámetros, condiciones y requisitos para una eficiente gestión de seguridad física de las instalaciones y activos de las Entidades de Intermediación Financiera y las Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, garantizando de esta manera la integridad física de las personas que se encuentren dentro de dichos establecimientos.

Que, el Reglamento a ser emitido tiene por objeto establecer lineamientos y condiciones para la gestión de seguridad física que deben implementar las Entidades de Intermediación Financiera y las Empresas de Servicios Auxiliares Financieros para la prestación de servicios a sus clientes y usuarios.

Que, el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física, establece que estarán sujetos bajo su ámbito de aplicación, los Bancos, Fondos Financieros Privados, Mutuales de Ahorro y Préstamo, 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 y Empresas Transportadoras de Material Monetario y/o Valores que cuenten con licencia de funcionamiento.

Que, a fin de tener mayor percepción de los términos contenidos en el Reglamento a emitirse, se ha previsto definiciones técnico normativas que permiten aplicar de mejor manera los requerimientos de seguridad física que deben contar las entidades supervisadas.

Que, es necesario, que la entidad supervisada constituya un sistema de gestión de seguridad física en sus instalaciones, así como realizar un diagnóstico de seguridad física que identifique el nivel de riesgo ante incidentes al que se encuentren expuestas. Además debe contar con políticas de seguridad física aprobadas por el Directorio u órgano equivalente, orientadas a priorizar el fortalecimiento de la seguridad física tomando en cuenta normas internacionales.

Que, es pertinente establecer los requerimientos mínimos que deben implementar las entidades supervisadas en base al nivel de riesgo identificado, clasificando áreas de exclusión contando con equipos de atesoramiento que cumplan con estándares de calidad establecidos en normas internacionales, así como implementar las condiciones para el personal de vigilancia, los respectivos sistemas de alarma, los dispositivos de protección, central de monitoreo y vigilancia motorizada, considerando las salvedades correspondientes de acuerdo a la naturaleza y operatividad de cada entidad.

Que, adicionalmente a lo establecido como medidas generales de seguridad física, se debe implementar medidas específicas de acuerdo al nivel de riesgo identificado y al tipo de Puntos de Atención Financiero, distinguiendo los requisitos de seguridad física referentes a equipos de atesoramiento y personal de vigilancia, así como los niveles de seguridad.

Que, corresponde precisar, lo concerniente al tiempo y forma de comunicar los hechos delictivos, reportes de información, resguardo de la información, así como el proceso sancionatorio en caso de incumplimiento o inobservancia a lo establecido en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física.

Que, debido a que los Reglamentos para Sucursales Agencias y otros Puntos de Atención, para la Constitución, Adecuación y Funcionamiento de Empresas Transportadoras de Material Monetario y/o Valores y para el funcionamiento de Cajeros Automáticos, contenidos en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, establecen medidas preventivas de seguridad física, corresponde compatibilizar criterios normativos, efectuando el traslado de la reglamentación relativa a seguridad física al Reglamento de Gestión de Seguridad Física, así como establecer la referenciación correspondiente.



Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-131106/2012 de 15 de octubre de 2012, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento técnico ni legal para aprobar el texto propuesto del Reglamento para la Gestión de Seguridad Física y de las modificaciones a los Reglamentos para Sucursales Agencias y otros Puntos de Atención, para la Constitución, Adecuación y Funcionamiento de Empresas Transportadoras de Material Monetario y/o Valores y para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

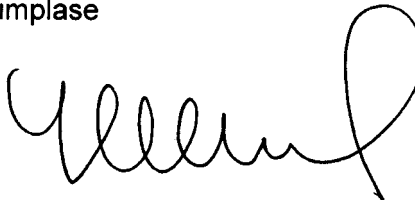
**PRIMERO.-** Aprobar y poner en vigencia el **REGLAMENTO PARA LA GESTION DE SEGURIDAD FÍSICA**, conforme al texto que en anexo forma parte de la presente Resolución.

**SEGUNDO.-** Incorporar el Reglamento aprobado en el Título X Capítulo XV de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

**TERCERO.-** Establecer un plazo de dieciocho (18) meses, a partir de la notificación de la presente Resolución, para que las entidades de intermediación financiera adecuen sus políticas y procedimientos.

**CUARTO.-** Aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA SUCURSALES AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN**, al **REGLAMENTO PARA LA CONSTITUCIÓN, ADECUACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE EMPRESAS TRANSPORTADORAS DE MATERIAL MONETARIO Y/O VALORES** y al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, contenidos en el Título I, Capítulos XV y XVIII y Título XI, Capítulo III, de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, respectivamente, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase



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



Página 5 de 5

## **CAPÍTULO XV: REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**

### **SECCIÓN 1: DISPOSICIONES 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 Auxiliares Financieros para la prestación de servicios a sus clientes y usuarios.

**Artículo 2º - Ámbito de aplicación.-** Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento los Bancos, Fondos Financieros Privados, Mutuales de Ahorro y Préstamo, Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas, Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias, Instituciones Financieras de Desarrollo, Empresas de Arrendamiento Financiero, Empresas Servicios de Pago Móvil, Casas de Cambio y Empresas Transportadoras de Material Monetario y/o Valores, que cuenten con licencia de funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), en adelante entidad supervisada.

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

**Área de exclusión:** Área de acceso restringido identificada en las instalaciones de la entidad supervisada.

**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.

**Bóveda principal:** Área destinada a la custodia y atesoramiento del material monetario y/o valores.

**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.

**Caja fuerte bóveda:** Equipo físico destinado a la custodia y atesoramiento del material monetario y/o valores.

**Caja fuerte auxiliar:** Equipo físico destinado a la custodia y atesoramiento transitorio de una parte del material monetario y/o valores.

**Caja tipo buzón:** Permite el atesoramiento transitorio de material monetario y/o valores con ubicación en el área de ventanillas de atención al público.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**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.

**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.

**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).

**Corresponsal financiero:** Es el Banco, Fondo Financiero Privado, Mutual de Ahorro y Préstamo, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta, Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria, Institución Financiera de Desarrollo, Empresa de Transporte de Material Monetario y/o Valores y la Casa de Cambio con Personalidad Jurídica que cuente con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI, así como la Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria y la Institución Financiera de Desarrollo que cuente con Certificado de Adecuación otorgado por ASFI, que se encuentra habilitado para realizar corresponsalías conforme legislación y reglamentación específica; y mantiene una corresponsalía con un contratante.

**Corresponsal no financiero:** Es la persona natural o jurídica legalmente constituida que no realiza actividades de intermediación financiera o de servicios auxiliares financieros, que ha establecido una corresponsalía con un contratante.

**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.

**Detector inercial:** Dispositivo electrónico que activa el sistema de alarma ante la detección de vibraciones en el suelo o paredes.

**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 permitir conocer las características específicas, vulnerabilidades y amenazas a las que están expuestas las instalaciones.

**Empresa de seguridad privada:** Empresa privada remunerada que presta el servicio de seguridad física, que incluye la provisión de guardias, sistemas de alarma, monitoreo y/o vigilancia motorizada entre otros.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**Equipo Anti-skimming:** Equipo instalado en el cajero automático que previenen el robo de identidad y reduce el fraude.

**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 de los activos que se encuentren en el interior de sus instalaciones.

**Guardia privado:** Personal que pertenece a una empresa de seguridad privada, autorizada por la instancia competente, que vigila, protege y custodia la integridad física de las personas y/o los activos asignados.

**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.

**Incidente de seguridad física:** Cualquier evento o acontecimiento que causa daños o pérdidas de vidas humanas, activos e imagen institucional de la entidad supervisada.

**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.

**Nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física:** Es el grado de exposición a daños o pérdidas ocasionadas por incidentes de seguridad física.

**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.

**Personal de Vigilancia:** Personal perteneciente a la Policía Boliviana o Empresa de Seguridad Privada que brinda seguridad a las personas en las instalaciones y los activos de la entidad.

**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.

**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.

**Punto de Atención Financiero (PAF):** Instalación o establecimiento equipado para realizar operaciones de intermediación financiera o servicios auxiliares financieros, según corresponda, 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



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

(RNBEF).

**Sensor infrarrojo:** Dispositivo electrónico que emite un rayo infrarrojo continuo, cuya interferencia de elementos extraños, activa el sistema de alarma.

**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.

**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.

**Sirenas de Alarma:** Luces de alarma u otros elementos disuasivos que alerten a los transeúntes o personal de vigilancia de un incidente de seguridad física.

**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.

**Vigilancia motorizada:** Patrullaje disuasivo realizado por unidades motorizadas a las instalaciones de la entidad supervisada.

**Transporte de material monetario y/o títulos valores:**Traslado físico de material monetario y/o valores, de un PAF a otro.

**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 y nivel de riesgo a incidentes de seguridad física y volumen de operaciones de los PAF.



**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 en sus instalaciones, 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 107º de la Ley de Bancos y Entidades Financieras 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, las mismas que deben incluir referencias de la(s) Norma(s) Internacional(es) de seguridad física que son adoptadas por la entidad. Dichas políticas deben considerar los siguientes principios, según se enuncian en orden de prioridad:

1. Protección a la vida de las personas que se encuentren dentro de las instalaciones de las Entidades Supervisadas.
2. Protección de los activos, incluida la documentación e información en medios impresos o electrónicos.
3. 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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

mínimamente el personal responsable y la periodicidad para su realización. Los manuales de funciones y procedimientos mínimos que debe considerar la entidad supervisada son:

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. Personal de la unidad de seguridad física, comité de seguridad física que establezca la interacción con áreas relacionadas.
3. Personal de la entidad supervisada que interactúa en la recepción y envío 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.
4. Pruebas de funcionamiento de los sistemas de seguridad, que incluya el inventario de equipos e instalaciones sujetos a revisión.
5. Mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de atesoramiento, dispositivos de protección, sistemas de monitoreo y alarmas, al menos una vez al año.
6. Transporte de material monetario y/o valores por parte del personal de la entidad supervisada, cuando corresponda.
7. Abastecimiento de material monetario en los cajeros automáticos, cuando corresponda.
8. Ubicación, construcción, instalación y manejo de bóveda(s) y caja(s) fuerte(s) bóveda.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

9. Instalación de medidas de seguridad física en los ambientes destinados a cajeros automáticos.
10. 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.

**Artículo 5° - 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.

**Artículo 6° - Unidad de Seguridad Física.-** La entidad supervisada que cuente con un patrimonio contable igual o mayor a 5,500,000 DEG's, 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.

La ETM debe contar con un responsable de seguridad física independientemente del patrimonio contable, conforme a lo establecido en el Capítulo X del Reglamento Operativo para el Servicio de Transporte y Custodia de Valores Caudales y Monedas emitido por el Comando General de la Policía Boliviana.

**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:





RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

- a) Aprobar, revisar y realizar el seguimiento y vigilancia de las políticas, reglamentación, estrategias y planes de seguridad física.
- 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 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 acciones correctivas o preventivas que se requieran. 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 corresponde).

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 presente sección, no son de aplicación obligatoria para las casas de cambio unipersonales, sin embargo no se restringe su aplicación voluntaria.



**SECCIÓN 3: MEDIDAS GENERALES DE SEGURIDAD FÍSICA**

**Artículo 1º - Clasificación áreas de exclusión.-** En base a un análisis de riesgo ante incidentes de seguridad física, la entidad supervisada debe identificar las áreas de exclusión que requieran medidas de seguridad máximas.

**Artículo 2º - Equipos de atesoramiento.-** La entidad supervisada, en función al nivel de riesgo al que se encuentran expuestos sus PAF, debe contar con equipos de atesoramiento que cumplan con estándares de calidad establecidos en la Norma Internacional, definida en sus políticas, respecto a la resistencia contra ataques por medios mecánicos, eléctricos, explosivos u otros.

A continuación se detalla la lista referencial de equipos de atesoramiento que pueden ser utilizados por la entidad supervisada:

- a) **Bóveda principal:** Construida de hormigón reforzado, provista de puerta de bóveda con cerraduras de retardo y control horario.
- b) **Bóveda auxiliar:** Construida de hormigón armado reforzado, provista de puerta de bóveda con cerraduras de retardo y control horario, con ubicación diferente a la bóveda principal, sin embargo ambas se encuentran instaladas en el mismo PAF.
- c) **Caja fuerte bóveda:** Equipo con estructura blindada, anclada al piso y provista de cerradura de retardo.
- d) **Caja fuerte auxiliar:** Equipo con estructura blindada, anclada al piso, y provista de cerradura de retardo, con ubicación diferente a la caja fuerte bóveda, sin embargo ambas se encuentran instaladas en el mismo PAF.
- e) **Caja tipo buzón:** Equipo, con estructura blindada, con cerradura de retardo y anclada al piso, ubicada en el área de ventanillas de atención al público.

**Artículo 3º - Ventanillas de atención al público.-** Las ventanillas de atención al público deben ser individuales, provistas de vidrios con resistencia balística que cumplan con estándares de calidad establecidos en la Norma Internacional, definida en las políticas de seguridad física de la entidad supervisada.

**Artículo 4º - Condiciones para el personal de vigilancia.-** La entidad supervisada tiene la responsabilidad de que el personal de vigilancia contratado, cuente mínimamente con las siguientes condiciones para la prestación de sus servicios:

- a) **Policía de seguridad:** provisto de arma de fuego, chaleco antibalas con una resistencia balística mínima a proyectiles calibre 9mm y 44 magnum, certificada al menos por el

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

fabricante, así como de otros implementos adecuados a las funciones asignadas según se establece en el Anexo I.

- b) Guardia privado:** provisto mínimamente de arma(s) de defensa, chaleco antibalas con una resistencia mínima a proyectiles calibre 9mm y 44magnum, certificada al menos por el fabricante, así como otros implementos adecuados a las funciones según se establece en el Anexo I.

**Artículo 5° - Dotación de personal de vigilancia.-** En los PAF ubicados en localidades que no cuenten con disponibilidad de personal de vigilancia en los Batallones de Seguridad Física, Comandos Departamentales de la Policía Boliviana o Empresas de Seguridad Privada, la entidad supervisada debe contar como mínimo con un (1) Policía de seguridad o un (1) guardia privado. Adicionalmente en caso de que no exista personal de vigilancia en la localidad, la entidad debe adoptar medidas de seguridad que suplan la falencia del personal de vigilancia, según se establece en sus políticas de seguridad física.

Los recintos para cajeros automáticos que cuenten con más de dos (2) equipos sean estos de la misma entidad supervisada o de diferentes entidades, deben contar al menos con un (1) guardia privado. Las entidades supervisadas podrán suscribir, entre si, convenios para que el personal de vigilancia brinde protección a los cajeros automáticos ubicados en el mismo recinto. El personal de vigilancia que preste el servicio en los recintos de los cajeros automáticos debe realizarlo las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año de forma ininterrumpida.

De acuerdo a la ubicación física del cajero automático, la entidad supervisada debe habilitar casetas para la permanencia del personal de vigilancia instaladas a una distancia no menor de dos (2) metros ni mayor a diez (10) metros. Las casetas podrán ser fijas o plegables según se establece en el Anexo II.

La entidad supervisada debe asegurarse que el personal de vigilancia cuente con la capacitación y los conocimientos básicos según se establece en el Anexo III.

**Artículo 6° - Dotación adicional de personal de vigilancia.-** En los PAF en los que se verifique la necesidad de brindar mayor seguridad para la atención a los clientes y usuarios, ASFI se reserva el derecho de exigir personal de vigilancia adicional, al establecido por la entidad supervisada.

**Artículo 7° - Horarios.-** El personal de vigilancia debe permanecer en ejercicio de sus funciones en el PAF, durante el tiempo que disponga el manual de funciones del personal de vigilancia definido por la entidad supervisada, el mismo que al menos debe abarcar el tiempo de atención al público o de permanencia de funcionarios en las instalaciones del PAF.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**Artículo 8° - Sistema de alarma.-** La entidad supervisada debe contar con un sistema de alarma debidamente particionado, zonificado, interconectado a una central de monitoreo de alarma y habilitados para detectar incidentes de seguridad física en áreas de atención al público y áreas de exclusión que hubieran sido identificadas, de acuerdo a lo señalado en el artículo 1° de la presente Sección.

**Artículo 9° - Dispositivos de protección.-** En función al nivel de riesgo y la clasificación de las áreas de exclusión, la entidad supervisada debe implementar dispositivos de protección, considerando al menos los siguientes equipos de protección, en relación a su utilidad:

- a) Sistemas para control de accesos biométricos.
- b) Sensores infrarrojos.
- c) Contactos magnéticos.
- d) Sensores de ruptura de cristal.
- e) Detectores inerciales.
- f) Sensores sísmicos.
- g) Detectores de humo.
- h) Botones de pánico.
- i) Sirenas de alarmas.
- j) Grupo electrógeno.
- k) Extintores de incendio (portátiles).

**Artículo 10° - Central de monitoreo.-** La entidad supervisada, debe controlar desde una Central de Monitoreo, propia o terciarizada en forma permanente e ininterrumpida los sistemas de alarma instalados en los PAF, debiendo reportar a las autoridades competentes la ocurrencia de incidentes de seguridad física de forma oportuna, así como resguardar la información de monitoreo de los sistemas de CCTV en medios de grabación adecuados para su almacenamiento.

La entidad supervisada es responsable de velar por la adecuada prestación del servicio terciarizado y el resguardo de la información que se genere, dando cumplimiento a los requisitos

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

establecidos por el Reglamento para Empresas de Seguridad Privada emitido por el Comando General de la Policía Boliviana.

Adicionalmente, la entidad supervisada que cuente con más del 50% de sus PAF identificadas con nivel de riesgo alto, debe contar con una Central de Monitoreo de respaldo funcionando en una ubicación geográfica diferente.

La Central de Monitoreo debe funcionar de forma ininterrumpida durante veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

**Artículo 11° - Sistema de circuito cerrado de televisión.-** La entidad supervisada, debe contar con sistemas de CCTV propios o tercerizados, acorde a la distribución y cantidad de cámaras instaladas en sus PAF. Las grabaciones de las cámaras de seguridad, deben permitir la identificación de personas, actividades u otros, ocurridos en incidentes de seguridad física.

La entidad supervisada debe priorizar la ubicación de cámaras de seguridad en las áreas de, ventanillas de atención al público, cajeros automáticos y accesos al PAF, bóvedas, camino de ronda y áreas de exclusión, según corresponda.

La entidad supervisada debe mantener en archivo electrónico el registro efectuado por el sistema de vigilancia y monitoreo, por un período no menor a ciento ochenta (180) días.

**Artículo 12° - Vigilancia motorizada.-** La entidad supervisada debe contar con unidades motorizadas a cargo de personal que realice la vigilancia in situ en los PAF, de acuerdo a planes definidos para el efecto, los cuales deben incluir al menos la ruta de recorrido y rol de turnos, dando prioridad a los PAF con niveles de riesgo alto y que se encuentren mas alejados de la oficina central.

**Artículo 13° - Medidas generales de seguridad física para las Casas de Cambio unipersonales.-** Las disposiciones contenidas en la presente Sección, no son de aplicación obligatoria para las Casas de Cambio unipersonales, excepto por el artículo 3°, y el inciso k) del Artículo 9°, sin embargo no se restringe la aplicación voluntaria de las mencionadas disposiciones.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**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:

Bóveda Principal	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bóveda Auxiliar	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-
Caja Fuerte Auxiliar		<input checked="" type="checkbox"/>	
Puertas de Acceso Áreas de Exclusión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por ventanilla	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por área de ventanillas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Un (1) Policía de Seguridad o un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Dos (2) Policías de Seguridad	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>

☒ = Indispensable      - = No indispensable

Adicionalmente, la Entidad Supervisada debe contar al menos con un (1) policía de seguridad o 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.

**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:

Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Caja Fuerte Auxiliar	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Puerta de Acceso Áreas de Exclusión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por ventanilla	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por área de ventanillas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-
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 BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**Artículo 4° - Agencia móvil.-** La entidad supervisada debe implementar en sus agencias móviles las medidas de seguridad física señaladas en el Capítulo XV del Reglamento Operativo para El Servicio de Transporte y Custodia de Valores Caudales y Monedas emitido por el Comando General de la Policía Boliviana, 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 supervisada 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 los Cajeros Automáticos, independientemente si estos son internos o externos, la entidad de intermediación financiera debe cumplir con los siguientes requerimientos mínimos:

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

- 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

**Características de los recintos:** Los recintos en los que se encuentran instalados los cajeros automáticos, debe contar con:

1. 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.
2. 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 de templado y/o laminado.
3. 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.

**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 Artículo 4°, Sección 3, del presente Reglamento.

- b) **Circuito cerrado de televisión:** La entidad supervisada debe instalar una cámara en el interior del recinto 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. De la misma manera, la entidad supervisada podrá instalar una cámara de exterior para la vigilancia del perímetro externo para cajeros automáticos con recintos identificados con riesgo alto.
- c) **Dispositivos de seguridad:** Los cajeros automáticos internos o externos debe 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.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

2. **Iluminación.** El espacio donde se encuentra ubicado el cajero automático, debe estar adecuadamente iluminado.
  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 deberán contar con carteles y señales que anuncien que el cajero automático cuenta con medidas de seguridad, también deberá contar con los números telefónicos de emergencia para comunicarse con la Entidad Supervisada a la que pertenecen los cajeros automáticos 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 bóveda:** La puerta de la bóveda del cajero automático, debe poseer un mecanismo adicional a la cerradura que permita bloquear la puerta de la bóveda 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 debe estar debidamente protegido 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, en función a nivel de riesgo de sus PAF, deben implementar mínimamente las medidas específicas de seguridad físicas tanto para sus oficinas centrales como agencias, señaladas a continuación:



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
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 10° - Empresas transportadoras de material monetario y/o valores.-** La Empresa Transportadora de material monetario y/o valores (ETM) que brinda servicio al Sistema Financiero o la Entidad de Intermediación Financiera con servicio propio de transporte de material monetario y/o valores (ESPT), debe cumplir con lo señalado en los Capítulos V, VI, VII, VIII, IX, XI, XIII y XIV del Reglamento Operativo para el Servicio de Transporte y Custodia de Valores Caudales y Monedas emitido por el Comando General de la Policía Boliviana, para la prestación de sus servicios.

Adicionalmente, la ETM que realiza la custodia de material monetario y/o 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, 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:

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

*J*

**SECCIÓN 5: OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 1° - Registro de hechos delictivos.-** En el marco de lo establecido en el Artículo 107°, Capítulo II, Título VIII de la Ley de Bancos y Entidades Financieras, la entidad debe llevar un registro de los incidentes de seguridad física que se presenten en sus instalaciones contemplando aspectos cualitativos y cuantitativos, con el fin de establecer las medidas correctivas o preventivas que correspondan.

**Artículo 2° - Empresas de arrendamiento financiero.-** En función a la política de seguridad aprobada por el Directorio u Órgano equivalente, la empresa de arrendamiento financiero es responsable de velar por que 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 3° - 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 7° de la Sección 4 del presente Reglamento.

**Artículo 4° - 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 5° - 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, siendo prohibida la obtención de copias o fotocopias que no hubieran sido reportadas por escrito al Comité de seguridad física.

**Artículo 6° - 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 7° - Sanciones.-** El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar a la aplicación del artículo 99° de la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras (Texto ordenado) y a lo dispuesto por el Reglamento de Sanciones Administrativas contenido en la RNBEF a través de proceso administrativo sancionatorio establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo N°2341 de 23 de abril de 2002 y en el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Financiera "SIREFI" aprobado mediante Decreto Supremo N°27175 de 15 de septiembre de 2003.

## SECCIÓN 6: DISPOSICIONES TRANSITORIAS

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



**ANEXO I****Título X Capítulo XV****Reglamento para la Gestión de Seguridad Física****IMPLEMENTOS QUE DEBE PORTAR EL PERSONAL DE SEGURIDAD FISICA PRIVADA.****IMPLEMENTOS DE PROTECCIÓN**

El guardia privado debe contar con uniforme adecuado al clima en el que desempeña sus funciones, que identifique claramente a la empresa de seguridad a la que pertenece.

El guardia privado de una empresa de seguridad privada debe portar la tarjeta de identificación emitida por el Departamento Nacional de Control de Empresas de Seguridad (Dencoes) que lo identifique como empleado de seguridad de la empresa autorizada a la que pertenece.

El guardia privado debe contar con el siguiente equipo: libreta de notas, bastón policial y silbato.

**IMPLEMENTOS DE COMUNICACIÓN QUE DEBE TENER EL SERVICIO DE SEGURIDAD FÍSICA QUE PROTEGE A LOS USUARIOS DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**

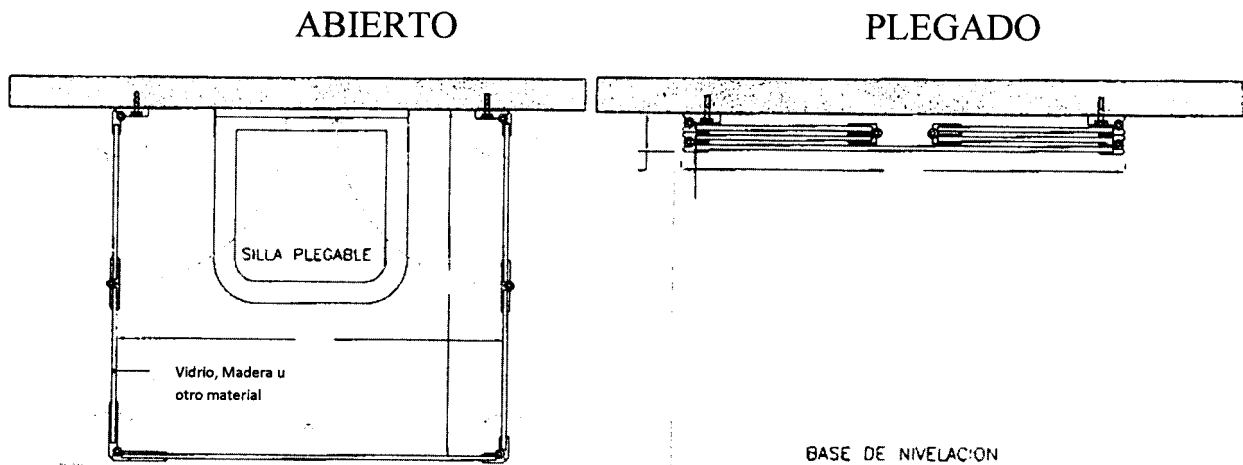
El personal de vigilancia debe contar con teléfono celular habilitado o radio de comunicación. Debe tener conocimiento de los números de emergencia para reportar la ocurrencia de algún evento de riesgo sucedido con algún cliente o usuario, en el recinto o en el cajero automático.



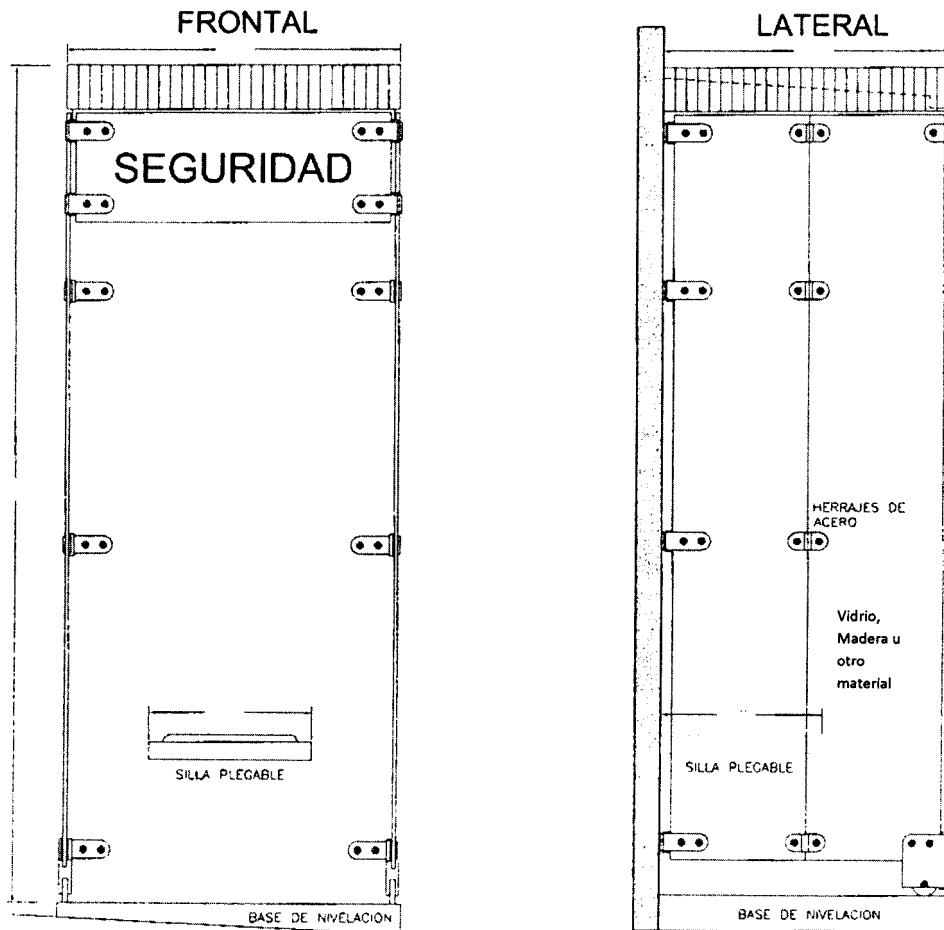
ANEXO II

ESQUEMA – CASETA DE SEGURIDAD PLEGABLE

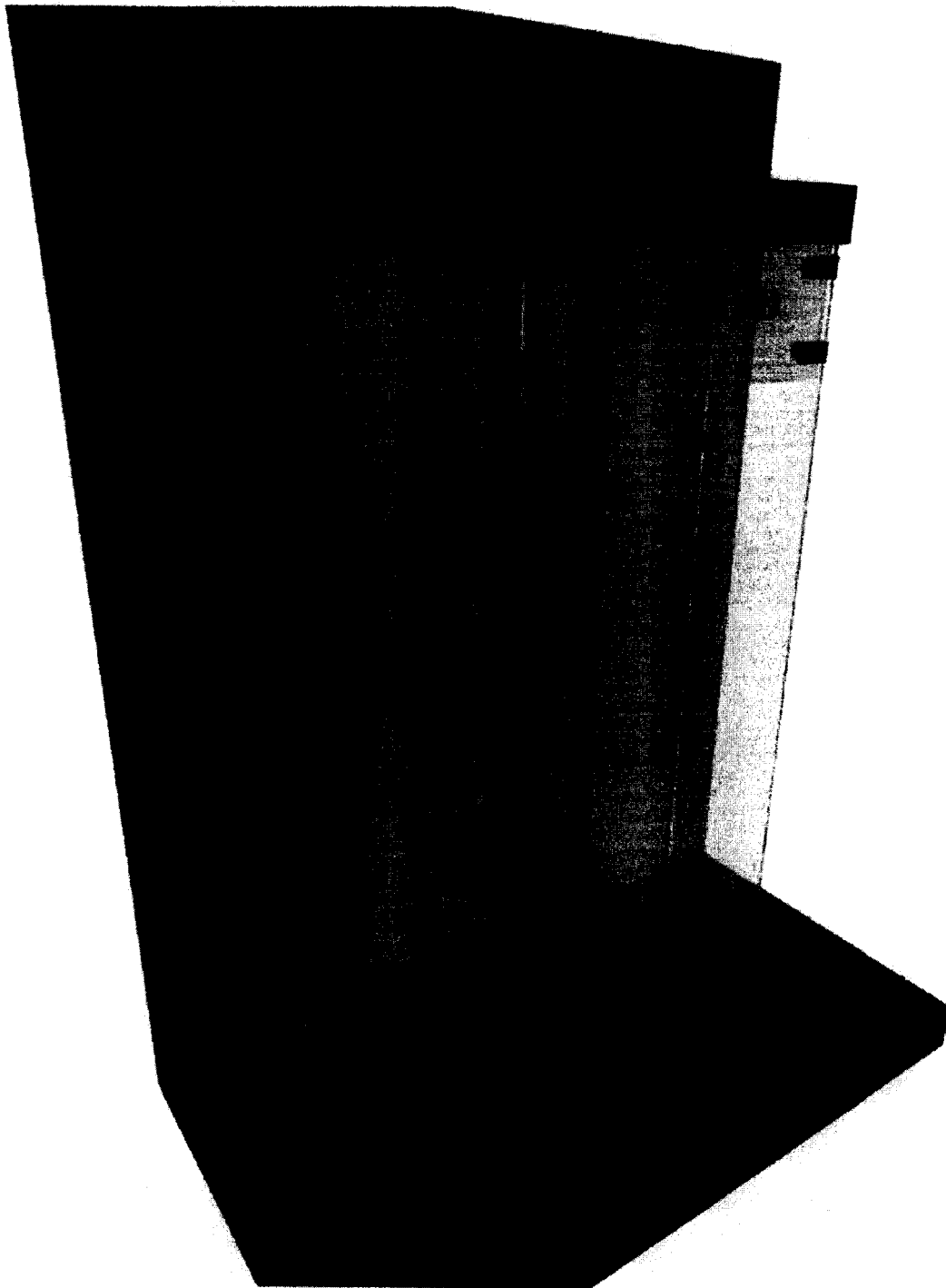
PLANTA



ELEVACIONES



ANEXO II



A handwritten signature in black ink, located at the bottom left of the page.

Circular SB/546/07 (11/07)  
ASFI/146/12 (10/12)

Inicial  
Modificación 1

Título X  
Capítulo XV  
Sección 3  
Anexo II 2/2

## ANEXO III

## Título X, Capítulo XV

## Reglamento para la Gestión de Seguridad Física

## CONOCIMIENTOS BASICOS QUE DEBE TENER EL PERSONAL DE VIGILANCIA

El personal de vigilancia debe tener al menos el siguiente conocimiento sobre los cajeros automáticos, sus recintos y las medidas de seguridad de los mismos.

## Características de los recintos

- a. **Vidrios de seguridad:** Los vidrios de seguridad son templados y/o laminados y transparentes; deben permitir observar al interior del recinto desde el exterior y viceversa de manera tal que permita detectar eventuales amenazas, sea contra la máquina o contra el cliente o el usuario del cajero automático.
- b. **Puerta de acceso:** La puerta de acceso cuenta con un dispositivo de cierre interno, de tipo mecánico, el que impide el acceso de terceros al interior del recinto cuando el cliente o usuario se encuentra operando el cajero automático.

## Dispositivos del cajero automático

- a. **Accesorios:** Adicionalmente el cajero contiene accesorios de aseo que permiten desechar los reportes escritos que emite el cajero y cuenta con elementos decorativos que indican la entidad supervisada a la que pertenece el cajero, los números de teléfonos de emergencia al que debe comunicarse el usuario cuando tiene problemas al realizar las transacciones y los tipos de tarjetas que son aceptadas por el mismo. Dichos accesorios están instalados y diseñados de manera que previenen la comisión de actos de vandalismo a través de elementos de cierre y fijación, que evitan su retiro o la instalación de artefactos explosivos.
- b. **Bóveda para recarga de efectivo.** Área posterior al cajero automático, de ingreso exclusivo para personal de la entidad supervisada o de la empresa de transporte de valores, que permite realizar la recarga de efectivo en el cajero.
- c. **Iluminación.** La iluminación debe ser buena y estar instalada de acuerdo al espacio donde se encuentre ubicado el cajero automático, por fuera del mismo permite tener visibilidad y en el cajero permite ver el tablero en el que se realizan las transacciones, la pantalla también está iluminada, la iluminación es necesaria especialmente para realizar transacciones por la noche.
- d. **Lector de tarjeta.** El lector de tarjeta es un dispositivo que está instalado en el panel frontal del cajero automático. El cliente o usuario inserta su tarjeta en el cajero automático en la ranura de entrada, realiza la transacción y luego saca la tarjeta al terminar la transacción.
- e. **Pantalla.** La pantalla es un dispositivo que esta instalado en ángulos apropiados, o cuenta con medidas antirreflectantes, que evitan que la acción del reflejo del sol afecte la adecuada operación por parte del cliente o usuario.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

- f. **Ranura de impresión de comprobante.** Una vez que el cliente o usuario ha usado el cajero automático, la impresora imprime un comprobante de la información de la transacción y lo emite a través de la ranura de la impresora.
- g. **Ranura del dispensador.** Es el dispositivo por el cual se entrega el dinero en efectivo al cliente o usuario del cajero automático.
- h. **Teclado para el cliente.** Es el dispositivo que se utiliza para que el cliente o usuario introduzca toda la información sensible relacionada con la transacción, durante el transcurso de la misma.

**Elementos de seguridad**

- a. **Vigilancia y monitoreo:** Es un sistema de vigilancia y monitoreo que por medio de una cámara, permite registrar y almacenar imágenes de los eventos que ocurren en los cajeros automáticos.
- b. **Alarmas:** Sistemas de alarmas que permiten alertar a la entidad supervisada, centro policial o a la empresa de liquidación y compensación de tarjetas de pago, intentos de violentar al cajero automático o sus instalaciones.
- c. **Información sobre teléfonos de emergencia:** Los cajeros automáticos cuentan con números telefónicos de emergencia para comunicarse con la entidad supervisada a la que pertenecen los cajeros automáticos y con la empresa de liquidación y compensación de tarjetas de pago, los que son de fácil identificación tanto en el ambiente del recinto como en la pantalla del cajero automático.
- d. **Elementos disuasivos.** Se denominan así a aquellos carteles, avisos o señales incorporadas en los cajeros automáticos que anuncian la existencia de medidas de protección y seguridad.

**Eventos de riesgo que deben llamar la atención del personal de seguridad física privada**

- **En recintos**
  - a. Que se coloquen elementos internos o externos que impidan la visibilidad al interior del recinto desde el exterior y viceversa, de manera tal que no permita detectar eventuales amenazas, sea contra la máquina o contra el usuario del cajero automático.
  - b. Que ingrese más de una persona al recinto.
  - c. Que la puerta de acceso sea bloqueada evitando que el usuario salga del recinto o se lo bloquee al momento de abandonar el recinto.
  - d. Que se intente dañar el dispositivo de cierre interno de tipo mecánico que está instalado en el recinto para impedir el acceso de terceros al interior del recinto cuando un usuario se encuentre operando el cajero automático.
  - e. Que existan intentos de extraer los elementos de seguridad como ser las cámaras de vigilancia y monitoreo, las alarmas o los avisos de información sobre teléfonos de emergencia.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

- f. Que existan intentos de dañar la iluminación del recinto.
- g. Que existan personas que se ofrecen a ayudar a los usuarios al ingresar al recinto.
- **En cajeros Automáticos**
  - a. Que existan intentos de dañar las pantallas o se tapen las mismas.
  - b. Que existan intentos de dañar la iluminación del cajero automático.
  - c. Que existan intentos de dañar los accesorios de aseo o los elementos decorativos con que cuenta el cajero automático.
  - d. Que existan intentos de pegar o introducir elementos o dispositivos en el cajero.
  - e. Que existan intentos de extraer elementos o dispositivos del cajero.
  - f. Que existan intentos de extraer los elementos de seguridad como ser las cámaras de vigilancia y monitoreo, las alarmas o los avisos de información sobre teléfonos de emergencia.
  - g. Que existan personas rondando el cajero o a los usuarios del cajero, que se ofrezcan a prestarle ayuda.

**Aspectos que debe revisar el personal de vigilancia en el Cajero automático**

La parte frontal y detectar que no existan elementos extraños tales como:

- a. Cámaras para capturar el PIN
- b. Dispositivos clonadores o copiadores (Skimming) de tarjetas insertados al frente de la boquilla del lector de tarjetas de banda magnética
- c. Dispositivos que puedan retener el efectivo a la salida de la boca del dispensador
- d. Otros que considere necesarios o resulten llamativos

**Procedimientos a seguir**

- **Para ayudar al usuario:** El personal de vigilancia debe ser capacitado en las acciones que debe realizar ante la ocurrencia de situaciones que pongan en peligro la integridad de los usuarios, debe saber cómo prestarle ayuda.
- **Para reportar la ocurrencia de eventos de riesgo:** El personal de vigilancia debe ser capacitado en los procedimientos diseñados para reportar eventos de riesgo que ocurran durante su trabajo.



Circular SB/546/07 (11/07)  
ASFI/146/12 (10/12)

Inicial  
Modificación 1

Título X  
Capítulo XV  
Sección 3  
Anexo III 3/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

## CAPÍTULO XV: REGLAMENTO PARA SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN

### SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1° - Objeto.-** El presente Reglamento tiene por objeto establecer los requisitos para la apertura, traslado, cierre o retiro de sucursales, agencias y otros puntos de atención, de las entidades señaladas en el Artículo 2° del presente Reglamento, en el territorio nacional.

**Artículo 2° - Ámbito de aplicación.-** Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, los Bancos, Fondos Financieros Privados, Mutuales de Ahorro y Préstamo, Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas, Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias e Instituciones Financieras de Desarrollo que cuenten con licencia de funcionamiento, en adelante entidad supervisada.

**Artículo 3° - Definiciones.-** Para efectos del presente Reglamento se utilizan las siguientes definiciones:

**Localidad:** Área geográfica que corresponde a una determinada ciudad, población o conglomerado rural, en el que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) autoriza puntos de atención para la prestación de servicios financieros.

**Punto de Atención Financiero (PAF):** Instalación o establecimiento equipado para realizar operaciones de intermediación financiera o servicios auxiliares financieros, según corresponda, 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), entendiéndose por PAF a todos los siguientes:

- **Oficina Central:** Punto de atención financiero constituido como domicilio legal de una entidad supervisada, que puede realizar cualquiera de las operaciones y servicios permitidos a la misma, en la que se podrá o no atender al público. Consolida todas las operaciones de una entidad supervisada.
- **Sucursal:** Punto de atención financiero perteneciente a una entidad supervisada, autorizado por ASFI, sometido a la autoridad administrativa y dependencia organizacional de su oficina central, que consolida la información del departamento en el que se encuentra instalada y que cuenta con la capacidad para constituirse en un centro de información contable independiente. La sucursal puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad supervisada.
- **Agencia fija:** Punto de atención financiero autorizado por ASFI que está ubicado en un local fijo y que funcionalmente depende de una sucursal o directamente de la oficina

<i>Circular</i>	<i>SB/317/00 (06/00)</i>	<i>Inicial</i>	<i>SB/610/09 (01/09)</i>	<i>Modificación 6</i>
	<i>SB/408/02 (10/02)</i>	<i>Modificación 1</i>	<i>ASFI/053/10 (10/10)</i>	<i>Modificación 7</i>
	<i>SB/519/06 (03/06)</i>	<i>Modificación 2</i>	<i>ASFI/054/10 (10/10)</i>	<i>Modificación 8</i>
	<i>SB/547/07 (12/07)</i>	<i>Modificación 3</i>	<i>ASFI/074/11 (06/11)</i>	<i>Modificación 9</i>
	<i>SB/559/08 (01/08)</i>	<i>Modificación 4</i>	<i>ASFI/106/12 (01/12)</i>	<i>Modificación 10</i>
	<i>SB/582/08 (07/08)</i>	<i>Modificación 5</i>	<i>ASFI/146/12 (10/12)</i>	<i>Modificación 11</i>

Título I  
Capítulo XV  
Sección 1  
Página 1/3

*cap*

# RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

central de una entidad supervisada, en este último caso debe tener la capacidad para constituirse en un centro de información contable independiente. La agencia fija puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad supervisada.

- **Agencia móvil:** Punto de atención financiero autorizado por ASFI que se encuentra al interior de un vehículo blindado y que funcionalmente depende de una sucursal o directamente de la oficina central de la entidad supervisada. La agencia móvil puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad supervisada.
- **Agencia de cambio:** Punto de atención financiero autorizado por ASFI que está ubicado en un local fijo o en entidades públicas o privadas y que funcionalmente depende de la Oficina Central de la Casa de Cambio con Personalidad Jurídica. La agencia de cambio puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la casa de cambio.
- **Oficina externa:** Punto de atención financiero ubicado en entidades públicas o empresa privadas, con el objeto de atender depósitos y retiros de cuentas previamente abiertas por sus clientes, recibir pagos de créditos, pagar a funcionarios públicos, compra venta de divisas, pagar la renta dignidad, prestar servicios de cobranza a clientes y usuarios por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas y realizar la carga y efectivización de billetera móvil.

En el caso de que la oficina externa se encuentre en una entidad privada, esta no podrá ser de carácter financiero, salvo que pertenezca al mismo conglomerado financiero.

Este punto de atención, en localidades con nivel de bancarización bajo o nulo, podrá estar instalado en inmuebles que no necesariamente estén ubicados en una entidad pública o empresa privada además de estar permitido, para este caso, el otorgar créditos y abrir únicamente cuentas en caja de ahorro o cuentas de pago.

- **Ventanilla de cobranza:** Punto de atención financiero instalado al interior de entidades públicas o privadas, con el objeto de prestar únicamente servicios de cobranza por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas.
- **Oficina ferial:** Punto de atención financiero instalado en ferias con el objeto de prestar servicios en forma temporal o permanente a clientes y usuarios, en determinados días y horarios de atención. La oficina ferial puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad supervisada.
- **Cajero automático:** Punto de atención financiero instalado con el objeto de permitir a los usuarios de servicios financieros realizar retiros y depósitos de efectivo, consultas de saldos, transferencias entre cuentas y pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de

Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08 (07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASF/053/10 (10/10) Modificación 7

ASF/054/10 (10/10) Modificación 8

ASF/074/11 (06/11) Modificación 9

ASF/106/12 (01/12) Modificación 10

ASF/146/12 (10/12) Modificación 11

Título I

Capítulo XV

Sección 1

Página 2/3

2  
mpe

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

débito, tarjetas de crédito y tarjetas prepagadas, que debe cumplir con lo establecido en el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos contenido en la RNBEF.

- **Corresponsal financiero:** Punto de atención financiero instrumentado mediante contrato expreso de mandato financiero, por el cual una Entidad de Intermediación Financiera o Empresa de Servicio Auxiliar Financiero con licencia de funcionamiento de ASFI se encuentra habilitada para ofrecer a nombre y por cuenta del contratante operaciones y/o servicios financieros o servicios auxiliares financieros, conforme legislación vigente y al amparo de lo dispuesto en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas contenido en la RNBEF
- **Corresponsal no financiero:** Punto de atención financiero instrumentado mediante contrato expreso de mandato financiero, por el cual una persona natural o jurídica se encuentra habilitada para ofrecer a nombre y por cuenta del contratante operaciones y/o servicios financieros o servicios auxiliares financieros por cuenta de un contratante, conforme legislación vigente y al amparo de lo dispuesto en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas contenido en la RNBEF.

**Punto promocional:** Punto de atención al público ubicado en un local fijo o en instalaciones ubicadas al interior de entidades públicas o privadas, con el objeto único de publicitar y proporcionar información acerca de los productos y servicios que oferta la entidad supervisada, no pudiendo ser utilizados para realizar ninguna operación activa o pasiva.

Los puntos de atención deben contar con un ambiente físico fijo o móvil, medidas de seguridad y medios tecnológicos de información y de comunicación, adecuados para ofrecer sus servicios.

**Artículo 4º - Identificación.-** Los puntos de atención y de promoción, deben ser fácilmente identificables y visibles por los clientes y usuarios, para lo cual deben estar adecuadamente señalizados e identificados con elementos que hacen a la imagen institucional de la entidad supervisada (tales como logotipos, carteles y letreros luminosos interiores y exteriores, entre otros).

Cuando el punto de atención o de promoción se encuentre ubicado en entidades públicas o privadas, estos deben estar diferenciados del resto de la entidad pública o privada en la cual se encuentran.

La entidad supervisada debe consignar un número de identificación único, secuencial (de uno adelante) y hasta de cuatro dígitos antecedido de la abreviatura asignada por ASFI en la tabla RPT007 del "Manual del Sistema de Información y Comunicación", que permita identificar de manera única a cada punto de atención.

La información señalada debe ser complementada con la georeferenciación (longitud y latitud), de cada uno de sus puntos de atención, de acuerdo al "Manual de Georeferenciación de Puntos de Atención de ASFI".

Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08 (07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7

ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8

ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9

ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10

ASFI/146/12 (10/12) Modificación 11

Título I  
Capítulo XV  
Sección I  
Página 3/3

*me*

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**SECCIÓN 2: APERTURA, TRASLADO O CIERRE DE SUCURSALES O AGENCIAS Y TRASLADO DE OFICINA CENTRAL**

**Artículo 1º - Trámite de apertura.-** Para la apertura de una sucursal, de una agencia fija o de una agencia móvil, la entidad supervisada debe presentar su solicitud ante ASFI, mencionando su ubicación y denominación, adjuntando una copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano Equivalente donde se apruebe la apertura de la sucursal o agencia, así como el informe actualizado del Gerente General al Directorio u Órgano Equivalente, refrendado por el Auditor Interno que señale lo siguiente:

1. La entidad supervisada cumple con los límites legales de solvencia patrimonial e inversión en activos fijos.
2. La entidad supervisada no mantiene notificaciones de cargos pendientes, es decir de valoración y emisión de resolución, ni sanciones impuestas por ASFI, pendientes de cumplimiento.
3. La sucursal, la agencia fija o la agencia móvil que dependa directamente de su oficina central se ha constituido como un centro de información contable independiente.
4. Las sucursales o agencias fijas que sirven de punto de atención cuenta con:
  - a) Local e infraestructura adecuados, que al menos consideren:
    - i. Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios.
    - ii. Espacio físico para la espera y atención de clientes y usuarios dentro de las instalaciones del punto de atención.
    - iii. Mobiliario y espacio para la atención en cajas.
    - iv. Ambiente separado para servidores y comunicaciones.
  - b) Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones.
  - c) Medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo identificado, de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en la RNBEF y pólizas de seguro.
5. La agencia móvil que sirve de punto de atención cuenta con:
  - a) Vehículo blindado con infraestructura adecuada, que al menos considere:
    - i. Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios.
    - ii. Espacio físico para la atención como mínimo de dos clientes y/o usuarios, al

Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08 (07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7

ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8

ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9

ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10

ASFI/146/12 (10/12) Modificación 11

Título I  
Capítulo XV  
Sección 2  
Página 1/7

*me*

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

interior del vehículo.

- iii. Mobiliario y espacio para la atención en caja.
- iv. Equipos de energía y de comunicaciones.
- b) Certificado de Registro de Propiedad – Vehículo Automotor (CRPVA), emitido por el Gobierno Autónomo Municipal.
- c) Registro del vehículo en el Registro Nacional de Vehículos emitido por la Policía Nacional.
- d) Autorización emitida por el Comando General de la Policía Boliviana para realizar atención al público mediante agencia móvil.
- e) Especificación de las dimensiones del vehículo, indicando su distribución por cada área de trabajo.
- f) Por departamento, la localidad, los días y los horarios de atención de la agencia móvil.
- g) Manuales de seguridad y de contingencias para el correcto uso y funcionamiento del vehículo blindado.
- h) Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones.
- i) Medidas de seguridad de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en la RNBEF y pólizas de seguro y para el resguardo del vehículo, de la tripulación y de los clientes y usuarios durante el traslado y la prestación de servicios

Acompañando al referido informe, la entidad supervisada debe remitir el Acta de Directorio que lo aprueba y la información solicitada en los Anexos I-1 al I-3 para el caso de la apertura de una sucursal; los Anexos I-4 al I-6 para el caso de la apertura de una agencia fija o de una agencia móvil.

En el caso de la apertura de una sucursal, debe adjuntar además la siguiente documentación:

1. Nómina de funcionarios a nivel ejecutivo.
2. Poderes de administración.

ASFI se reserva el derecho de verificar las características estructurales del local, las medidas de seguridad, la cobertura de seguros y los medios tecnológicos de información y de comunicación que tiene la sucursal o agencia.

La entidad supervisada que requiera instalar más de dos agencias fijas en un mismo

<i>Circular</i>	<i>SB/317/00 (06/00)</i>	<i>Inicial</i>	<i>SB/610/09 (01/09)</i>	<i>Modificación 6</i>	Título I Capítulo XV Sección 2 Página 2/7
	<i>SB/408/02 (10/02)</i>	<i>Modificación 1</i>	<i>ASFI/053/10 (10/10)</i>	<i>Modificación 7</i>	
	<i>SB/519/06 (03/06)</i>	<i>Modificación 2</i>	<i>ASFI/054/10 (10/10)</i>	<i>Modificación 8</i>	
	<i>SB/547/07 (12/07)</i>	<i>Modificación 3</i>	<i>ASFI/074/11 (06/11)</i>	<i>Modificación 9</i>	
	<i>SB/559/08 (01/08)</i>	<i>Modificación 4</i>	<i>ASFI/106/12 (01/12)</i>	<i>Modificación 10</i>	
	<i>SB/582/08 (07/08)</i>	<i>Modificación 5</i>	<i>ASFI/146/12 (10/12)</i>	<i>Modificación 11</i>	

*me*

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

departamento, debe establecer obligatoriamente una Sucursal.

La entidad supervisada podrá abrir más de una Sucursal en un mismo Departamento, siempre y cuando el volumen de operaciones, la estructura organizacional, los servicios prestados u otros, así lo requieran, debiendo definir la Sucursal que consolidará la información a nivel de Departamento.

ASFI considerará para la apertura de Sucursales y/o Agencias el cumplimiento de la meta anual de bancarización y sus avances trimestrales.

**Artículo 2º - Resolución de Autorización.-** ASFI analizará la información proporcionada y podrá verificar in situ el cumplimiento del presente Reglamento, en caso de no existir observaciones, en un plazo de quince (15) días hábiles de recibida la solicitud de apertura, otorgará la autorización para la apertura de la sucursal o agencia mediante Resolución expresa.

La Resolución debe ser exhibida en lugar visible al público, junto con una copia de la Licencia de Funcionamiento otorgada a la entidad supervisada.

De existir observaciones, éstas serán comunicadas a la entidad solicitante para que sean subsanadas en el plazo que determine ASFI.

Cuando la entidad solicitante no efectúe la apertura de la sucursal o agencia en un plazo de sesenta días hábiles (60) a partir de la emisión de la Resolución de Autorización, ésta quedará sin efecto debiendo la entidad solicitante iniciar nuevamente el trámite de apertura.

En los casos que ASFI detecte problemas en la situación financiera o deficiencias en la gestión de riesgos de la entidad supervisada, podrá rechazar la solicitud de apertura de Agencia o Sucursal.

**Artículo 3º - Traslado.-** Para el traslado de una sucursal o de una agencia fija dentro de la misma localidad, la entidad supervisada debe comunicar en forma escrita a ASFI, mencionando la nueva ubicación, adjuntando:

1. Copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano Equivalente que justifique y disponga el traslado de la sucursal o agencia fija.
2. Informe del Gerente General al Directorio u Órgano Equivalente, refrendado por el Auditor Interno, que señale que la entidad supervisada cuenta con:

Aspectos verificables antes del traslado:

- a) Local e infraestructura adecuados, que al menos considere:
  - i. Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios.
  - ii. Espacio físico para la espera y atención de clientes y usuarios dentro de las instalaciones del punto de atención.
  - iii. Mobiliario y espacio para la atención en cajas.

Circular	SB/317/00 (06/00)	Inicial	SB/610/09 (01/09)	Modificación 6
✓	SB/408/02 (10/02)	Modificación 1	ASFI/053/10 (10/10)	Modificación 7
	SB/519/06 (03/06)	Modificación 2	ASFI/054/10 (10/10)	Modificación 8
	SB/547/07 (12/07)	Modificación 3	ASFI/074/11 (06/11)	Modificación 9
	SB/559/08 (01/08)	Modificación 4	ASFI/106/12 (01/12)	Modificación 10
	SB/582/08 (07/08)	Modificación 5	ASFI/146/12 (10/12)	Modificación 11

Título I  
Capítulo XV  
Sección 2  
Página 3/7

*MR*



RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

- ii. Espacio físico para la espera y atención de clientes y usuarios dentro de las instalaciones del punto de atención, cuando corresponda.
- iii. Mobiliario y espacio para la atención en cajas, cuando corresponda.
- iv. Ambiente separado para servidores y comunicaciones.

Aspectos verificables una vez que se efectuó el traslado:

- b. Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones.
- c. Medidas de seguridad de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en la RNBEF y pólizas de seguro.

ASFI emitirá Resolución de aprobación de traslado, en un plazo de quince (15) días hábiles de recibida la comunicación de traslado, reservándose el derecho de verificar las características estructurales del local, las medidas de seguridad, la cobertura de seguros, y los medios tecnológicos de información y comunicación con las que cuenta la nueva oficina central.

La entidad supervisada tiene cinco (5) días calendario de haber obtenido la respuesta positiva de ASFI, para publicar el aviso de traslado al público, en un medio de comunicación escrito del Departamento o de circulación local en la localidad en la que funciona la oficina central debiendo realizarse al menos tres publicaciones con un intervalo de cinco (5) días hábiles y copia de las mismas deben ser remitidas a ASFI.

**Artículo 5º - Cambio de lugares de atención de la agencia móvil.-** A efectos de que la agencia móvil pueda cambiar los lugares de atención, la entidad supervisada previamente debe remitir una comunicación escrita a ASFI, mencionando, por Departamento, la(s) nueva(s) localidad(es), los días y los horarios de atención de la agencia móvil, adjuntando el informe del Gerente General que justifique y disponga el traslado de la agencia móvil.

ASFI emitirá respuesta en un plazo de diez (10) días hábiles de recibida la comunicación de traslado, reservándose el derecho de verificar las características estructurales del vehículo, las medidas de seguridad, la cobertura de seguros, y los medios tecnológicos de información y comunicación con las que cuenta la agencia móvil.

La entidad supervisada tiene cinco (5) días calendario de haber obtenido la respuesta positiva de ASFI, para publicar el aviso de traslado al público, en un medio de comunicación escrito del Departamento o de circulación local en las localidades en la que funciona la agencia móvil, debiendo realizarse al menos tres publicaciones con un intervalo de cinco (5) días hábiles y copia de las mismas deben ser remitidas a ASFI.

**Artículo 6º - Conversión.-** Para la conversión de una agencia fija en sucursal o viceversa, la entidad supervisada presentará por escrito su solicitud, adjuntando copia del Acta de reunión de

Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08 (07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7

ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8

ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9

ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10

ASFI/146/12 (10/12) Modificación 11

Título I  
Capítulo XV  
Sección 2  
Página 5/7

*me*

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Directorio u Órgano Equivalente que justifique y disponga la conversión de una agencia en sucursal o viceversa.

Para el caso de conversión de una agencia fija en sucursal, la entidad supervisada deberá remitir adicionalmente lo siguiente:

1. Informe del Gerente General al Directorio u Órgano Equivalente, refrendado por el Auditor Interno, que señale que la entidad supervisada cuenta con:
  - a) Local e infraestructura adecuados, que al menos considere:
    - i. Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios.
    - ii. Espacio físico para la espera y atención de clientes y usuarios dentro de las instalaciones del punto de atención.
    - iii. Mobiliario y espacio para la atención de cajas.
    - iv. Ambiente separado para servidores y comunicaciones.
  - b) Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones.
  - c) Medidas de seguridad de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenida en la RNBEF y pólizas de seguro.
  - d) La capacidad para constituirse en un centro de información contable independiente.
2. Nómina de funcionarios a nivel ejecutivo.
3. Poderes de administración.

ASFI emitirá una Resolución expresa que autorice la conversión de una agencia fija en sucursal o viceversa, en un plazo de quince (15) días hábiles de recibida la solicitud, siempre que la entidad supervisada cumpla con la meta anual de bancarización y sus avances trimestrales.

**Artículo 7º - Cierre.-** Para el cierre de una sucursal, de una agencia fija o de una agencia móvil, la entidad supervisada presentará por escrito su solicitud de cierre, adjuntando:

1. Copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano equivalente que justifique y disponga el cierre de la sucursal, agencia fija o agencia móvil respectiva.
2. Copia de tres (3) publicaciones con un intervalo de cinco (5) días hábiles, en un medio de comunicación escrito del Departamento en el que funciona la sucursal, la agencia fija o la agencia móvil, avisando al público sobre el cierre de la sucursal, de la agencia fija o de la agencia móvil y de la ubicación de las oficinas de la entidad o de su corresponsal para atender a sus clientes. La última publicación deberá efectuarse quince (15) días hábiles

Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08 (07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7

ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8

ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9

ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10

ASFI/146/12 (10/12) Modificación 11

Título I  
Capítulo XV  
Sección 2  
Página 6/7

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

antes del cierre.

3. Copia del Informe del Auditor Interno al Directorio u Órgano Equivalente indicando que ha verificado que la entidad cuenta con la documentación siguiente:

a) Informe del Gerente General referido a:

- i. Las medidas adoptadas para la atención de trámites, acreencias y reclamos con posterioridad al cierre, las que deben incluir el nombramiento de la oficina corresponsal, bancaria o no bancaria, a cargo de dicha atención.
- ii. El cumplimiento de todas las obligaciones tributarias y sociales consecuentes del cierre.

- b) Balance de cierre, solamente en el caso de cierre de una sucursal o de una agencia que dependa directamente de la oficina central.

ASFI emitirá una Resolución expresa que autorice el cierre de la sucursal, de la agencia fija o de la agencia móvil dentro de los quince (15) días hábiles de recibida la solicitud. ASFI no dará curso a la solicitud de cierre de los puntos de atención mencionados, si no se han cumplido las metas anuales de bancarización y sus avances trimestrales.

ASFI no dará curso a la solicitud de cierre de sucursales en aquellos departamentos en los que existe una sola sucursal y operan más de dos agencias fijas de la entidad.

**Artículo 8º - Cierre temporal.-** La entidad supervisada podrá cerrar de manera temporal por mantenimiento, refacciones y/o mejoras debidamente justificadas, su Agencia o Sucursal, siempre y cuando comunique a ASFI y al público con diez (10) días hábiles de anticipación dicha situación, estipulando el tiempo o los días que no brindará servicio en esas instalaciones, periodo que no podrá ser superior a los treinta (30) días calendario, además deberá comunicar los puntos de atención más cercanos a la Sucursal o Agencia que cerrará temporalmente, para no perjudicar la atención a sus clientes y usuarios.

Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08 (07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7

ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8

ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9

ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10

ASFI/146/12 (10/12) Modificación 11

Título I  
Capítulo XV  
Sección 2  
Página 7/7

*MP*

## RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

## Anexo I-4 - Título I - Capítulo XV

## FORMULARIO PARA APERTURA DE AGENCIAS

ENTIDAD:

NOMBRE DE LA AGENCIA:

TIPO DE AGENCIA:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

INFORMACIÓN GENERAL	
Nombre de la Agencia:	
Localización:	
	Localidad
	Zona
	Dirección
	Área de influencia <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Se entenderá por área de influencia el espacio geográfico de la localidad en el que la Agencia cubrirá la oferta de sus servicios.

Ejemplo: Agencia ubicada en la ciudad de El Alto cuya área de influencia cobertura son las zonas 16 de Julio y Río Seco.

PRODUCTOS Y SERVICIOS OFERTADOS	
Operaciones Activas	Descripción (el correspondiente)
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
Operaciones Pasivas	Descripción (el correspondiente)
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
Otros Servicios	Descripción (el correspondiente)
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	

MERCADO (*)					
Descripción del mercado objetivo: Perfil de clientes y usuarios (breve descripción)					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Clientes potenciales en el área de influencia (A) <sup>2</sup>					
Usuarios potenciales en el área de influencia (B) <sup>2</sup>					

<sup>2</sup> Expresado en número de clientes, usuarios o personas, según corresponda.

(\*) Fuente de información (interna o externa): .....

COMPETENCIA							
Entidades Financieras en el área de influencia identificados como competidores directos <sup>3</sup>							
a) Colocaciones	Crédito Empresarial	Crédito Hipotecario	Crédito de vivienda s/garantía	Crédito Consumo	PYME	Microcrédito	
1.- (Nombre de la Entidad)							
2.- (Nombre de la Entidad)							
3.- (Nombre de la Entidad)							
4.- (Nombre de la Entidad)							
b) Captaciones	Cajas de Ahorro	Depósitos a plazo	Cuentas Corrientes	Otros <sup>4</sup>			
1.- (Nombre de la Entidad)							
2.- (Nombre de la Entidad)							
3.- (Nombre de la Entidad)							
4.- (Nombre de la Entidad)							
b) Otros Servicios	Pago de Servicios	Abono de Sueldos	Giros y Remesas	Otros <sup>4</sup>			
1.- (Nombre de la Entidad)							
2.- (Nombre de la Entidad)							
3.- (Nombre de la Entidad)							
4.- (Nombre de la Entidad)							

<sup>3</sup> Marcar con una X.<sup>4</sup> Se deberá especificar cuando corresponda

Encargado

Auditor Interno

Gerente General

Nota: La información reportada en el presente Anexo, conlleva el carácter de declaración jurada de las personas que lo suscriben, para todos los efectos, de conformidad con el Artículo 1322° del Código Civil y el Artículo 426° del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente. Deberá cuidarse de que la extensión del presente anexo no sea superior a dos páginas.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Anexo I-7

REGLAMENTO PARA SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN

FORMULARIO PARA APERTURA Y RETIRO DE CAJERO AUTOMÁTICO

Punto de atención financiero instalado con el objeto de permitir a los usuarios de servicios financieros realizar retiros y depósitos de efectivo, consultas de saldos, transferencias entre cuentas y pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito y tarjetas prepagadas, que debe cumplir con lo establecido en el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos contenido en la RNBEF.

ENTIDAD:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

ACCIÓN:

Tipo de acción (Apertura/Retiro):

Justificación de la acción:

AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

iv. Ambiente separado para servidores y comunicaciones.

Aspectos verificables una vez que se efectuó el traslado:

- b) Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones.
- c) Medidas de seguridad conforme lo establecido en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física y pólizas de seguro.
- d) La capacidad para constituirse en un centro de información contable independiente (solamente en el caso de traslado de una sucursal o de una agencia fija que dependa directamente de la oficina central).

De solicitarse el traslado a otra localidad o de tratarse de un traslado en la misma localidad con diferente mercado objetivo, la entidad supervisada deberá proceder con el trámite de cierre y posterior apertura de la sucursal o agencia fija.

ASFI emitirá Resolución de aprobación de traslado, en un plazo de quince (15) días hábiles de recibida la comunicación de traslado, reservándose el derecho de verificar las características estructurales del local, las medidas de seguridad, la cobertura de seguros, los medios tecnológicos de información y comunicación con las que cuenta la sucursal o agencia.

La entidad supervisada tiene cinco (5) días calendario de haber obtenido la respuesta positiva de ASFI, para publicar el aviso de traslado al público, en un medio de comunicación escrito del Departamento o de circulación local en la localidad en la que funciona la sucursal o agencia, debiendo realizarse al menos tres publicaciones con un intervalo de 5 días hábiles y copia de las mismas deben ser remitidas a ASFI.

**Artículo 4º - Traslado oficina central.-** Para el traslado de la oficina central, la entidad supervisada debe comunicar en forma escrita a ASFI, mencionando la nueva ubicación, adjuntando:

1. Copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano Equivalente que justifique y disponga el traslado de la oficina central.
2. Estatuto y escritura pública modificada y registrada en el Registro de Comercio.
3. Número de Identificación Tributaria (NIT).
4. Informe del Gerente General al Directorio u Órgano Equivalente, refrendado por el Auditor Interno, que señale que la entidad supervisada cuenta con:

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**Anexo I - 8a**  
**REGLAMENTO PARA SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN**

**FORMULARIO PARA APERTURA Y CIERRE DE OFICINA EXTERNA**

Punto de atención financiero ubicado en entidades públicas o empresa privadas, con el objeto de atender depósitos y retiros de cuentas previamente abiertas por sus clientes, recibir pagos de créditos, pagar a funcionarios públicos, compra venta de divisas, pagar la renta dignidad y prestar servicios de cobranza a clientes y usuarios por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas y realizar la carga y efectivización de billetera móvil.

En el caso de que la oficina externa se encuentre en una entidad privada, esta no podrá ser de carácter financiero, salvo que pertenezca al mismo conglomerado financiero.

Este punto de atención, en localidades con nivel de bancarización bajo o nulo, podrá estar instalado en inmuebles que no necesariamente estén ubicados en una entidad pública o empresa privada además de estar permitido, para este caso, el otorgar créditos y abrir únicamente cuentas en caja de ahorro o cuentas de pago

**ENTIDAD:**

**NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:**

**Tipo de acción (Apertura/Cierre):**

**Justificación de la acción:**

**UBICACIÓN:**

1. Departamento:

2. Ciudad o localidad:

3. Dirección:

4. Teléfono:

5. Nombre de la Entidad Pública o Privada en la que está instalada:

**CARACTERÍSTICAS**

Medidas de seguridad instaladas de acuerdo al Reglamento de Seguridad Física: (Descripción breve)

**Días y Horarios de atención:**

**Operaciones y Servicios Financieros habilitados:**

**Observaciones o comentarios:**

Encargado

Auditor Interno

Gerente General

**Nota:** La información reportada en el presente Anexo, conlleva el carácter de declaración jurada de las personas que lo suscriben, para todos los efectos, de conformidad con el Artículo 1322° del Código Civil y el Artículo 426° del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente. Deberá cuidarse de que la extensión del presente anexo no sea superior a dos páginas.

**Anexo I - 8b**  
**REGLAMENTO PARA SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN**

**FORMULARIO PARA APERTURA Y CIERRE DE OFICINA EXTERNA EN LOCALIDADES CON BAJA O NULA BANCARIZACIÓN**

Punto de atención financiero ubicado en entidades públicas o empresa privadas, con el objeto de atender depósitos y retiros de cuentas previamente abiertas por sus clientes, recibir pagos de créditos, pagar a funcionarios públicos, compra venta de divisas, pagar la renta dignidad, y prestar servicios de cobranza a clientes y usuarios por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas y realizar la carga y efectivización de billetera móvil.  
En el caso de que la oficina externa se encuentre en una entidad privada, esta no podrá ser de carácter financiero, salvo que pertenezca al mismo conglomerado financiero.  
Este punto de atención, en localidades con nivel de bancarización bajo o nulo, podrá estar instalado en inmuebles que no necesariamente estén ubicados en una entidad pública o empresa privada además de estar permitido, para este caso, el otorgar créditos y abrir únicamente cuentas en caja de ahorro o cuentas de pago

**ENTIDAD:**  
**NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:**

**ACCIÓN:**  
**Tipo de acción (Apertura/Cierre):**  
**Justificación de la acción:**

**UBICACIÓN:**  
**1. Departamento:**  
**2. Ciudad o localidad:**  
**3. Área de influencia: (\*)**  
**4. Dirección:**  
**5. Teléfono:**  
**6. Nombre de la Entidad Pública o Privada en la que está instalada:**  
(\*) Se entenderá por área de influencia el espacio geográfico de la localidad en el que la Sucursal cubrirá la oferta de sus servicios.

**CARACTERÍSTICAS:**  
**Medidas de seguridad instaladas de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física: (Descripción breve)**

**Días y Horarios de atención:**  
**Operaciones y Servicios Financieros habilitados:**

**Observaciones o comentarios:**

**MERCADO (\*):**  
**Descripción del mercado objetivo: Perfil de clientes y usuarios (breve descripción)**

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Clientes potenciales en el área de influencia (A) <sup>1</sup>					
Usuarios potenciales en el área de influencia (B) <sup>2</sup>					

<sup>1</sup> Expresado en número de clientes, usuarios o personas.

<sup>2</sup> Cobertura deberá expresarse en porcentaje

(\*) Fuente de información (interna o externa): .....

<b>COMPETENCIA:</b>						
Entidades Financieras en el área de influencia identificados como competidores directos <sup>3</sup>						
a) Colocaciones	Crédito Empresarial	Crédito Hipotecario	Crédito de vivienda s/ garantía	Crédito Consumo	PYME	Microcrédito
1.- (Nombre de la Entidad)						
2.- (Nombre de la Entidad)						
b) Captaciones	Cajas de Ahorro	Depósitos a plazo	Cuentas Corrientes	Otros <sup>4</sup>		
1.- (Nombre de la Entidad)						
2.- (Nombre de la Entidad)						
b) Otros Servicios	Pago de Servicios	Abono de Sueldos	Otros <sup>4</sup>			
1.- (Nombre de la Entidad)						
2.- (Nombre de la Entidad)						

<sup>3</sup> Marcar con una X

<sup>4</sup> Se deberá especificar cuando corresponda

Encargado

Auditor Interno

Gerente General

Nota: La información reportada en el presente Anexo, conlleva el carácter de declaración jurada de las personas que lo suscriben, para todos los efectos, de conformidad con el Artículo 1322<sup>o</sup> del Código Civil y el Artículo 426<sup>o</sup> del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente. Deberá cuidarse de que la extensión del presente anexo no sea superior a dos páginas.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Anexo I - 9

REGLAMENTO PARA SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN

FORMULARIO PARA APERTURA Y CIERRE DE VENTANILLA DE COBRANZA

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

Punto de atención financiero instalado al interior de entidades públicas o privadas, con el objeto de prestar únicamente servicios de cobranza por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas

ENTIDAD:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

ACCIÓN:

Tipo de acción (Apertura/Cierre):

Justificación de la acción:

UBICACIÓN:

1. Departamento:

2. Ciudad o localidad:

3. Dirección:

4. Teléfono:

5. Nombre de la Entidad Pública o Privada en la que está instalada

CARACTERÍSTICAS

Medidas de seguridad instaladas de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física: (Descripción breve)

Días y Horarios de atención:

Observaciones o comentarios:

Encargado

Auditor Interno

Gerente General



## RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

## Anexo I - 10

## REGLAMENTO PARA SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN

## FORMULARIO PARA APERTURA Y RETIRO DE OFICINA FIERIAL

Punto de atención financiero instalado en ferias con el objeto de prestar servicios en forma temporal o permanente a clientes y usuarios, en determinados días y horarios de atención. La oficina ferial puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad supervisada

ENTIDAD:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

**ACCIÓN:**

Tipo de acción (Apertura/Cierre):

Justificación de la acción:

**UBICACIÓN:**

1. Departamento:

2. Ciudad o localidad:

3. Dirección:

4. Teléfono:

5. Nombre de la Feria en la que está instalada:

**CARACTERÍSTICAS**

Período de funcionamiento:

Días y Horarios de atención:

Medidas de seguridad instaladas de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física: (Descripción breve)

Operaciones y Servicios Financieros habilitados:

Observaciones o comentarios:

Encargado

Auditor Interno

Gerente General

**Nota:** La información reportada en el presente Anexo, conlleva el carácter de declaración jurada de las personas que lo suscriben, para todos los efectos, de conformidad con el Artículo 1322° del Código Civil y el Artículo 426° del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente. Deberá cuidarse de que la extensión del presente anexo no sea superior a dos páginas.

## RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

## Anexo I - 11

## REGLAMENTO PARA SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN

## FORMULARIO PARA APERTURA Y CIERRE DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS

**Corresponsal financiero:** Punto de atención financiero instrumentado mediante contrato expreso de mandato financiero, por el cual una Entidad de Intermediación Financiera o Empresa de Servicio Auxiliar Financiero con licencia de funcionamiento de ASFI se encuentra habilitada para ofrecer a nombre y por cuenta del contratante operaciones y/o servicios financieros o servicios auxiliares financieros, conforme legislación vigente y al amparo de lo dispuesto en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas contenido en la RNBEF.

**Corresponsal no financiero:** Punto de atención financiero instrumentado mediante contrato expreso de mandato financiero, por el cual una persona natural o jurídica se encuentra habilitada para ofrecer a nombre y por cuenta del contratante operaciones y/o servicios financieros o servicios auxiliares financieros por cuenta de un contratante, conforme legislación vigente y al amparo de lo dispuesto en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas contenido en la RNBEF.

ENTIDAD:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

ACCIÓN:

Tipo de acción (Apertura/Cierre):

Justificación de la acción:

UBICACIÓN:

1. Departamento:

2. Ciudad o localidad:

3. Dirección:

4. Teléfono:

5. Ambiente público o privado donde está instalado:

CARACTERÍSTICAS

Medidas de seguridad instaladas de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física: (Descripción breve)

Días y Horarios de atención:

Operaciones y Servicios Financieros habilitados:

Observaciones o comentarios:

MERCADO (Opcional):

Descripción del mercado objetivo: Perfil de clientes y usuarios (breve descripción)

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Clientes potenciales en el área de influencia (A) <sup>2</sup>					
Usuarios potenciales en el área de influencia (B) <sup>3</sup>					

<sup>2</sup> Expresado en número de clientes, usuarios o personas.<sup>3</sup> Cobertura deberá expresarse en porcentaje.<sup>4</sup> Llenar cuando tenga operaciones activas y/o pasivas. Fuente de información (interna o externa): .....

COMPETENCIA (Opcional):

Entidades Financieras en el área de influencia identificados como competidores directos <sup>3</sup>

a) Colocaciones	Crédito Empresarial	Crédito Hipotecario	Crédito de vivienda s/ garantía	Crédito Consumo	PYME	Microcrédito
1.- (Nombre de la Entidad)						
2.- (Nombre de la Entidad)						
b) Captaciones	Cajas de Ahorro	Depósitos a plazo	Cuentas Corrientes	Otros <sup>4</sup>		
1.- (Nombre de la Entidad)						
2.- (Nombre de la Entidad)						
b) Otros Servicios	Pago de Servicios	Abono de Sueldos	Otros <sup>4</sup>			
1.- (Nombre de la Entidad)						
2.- (Nombre de la Entidad)						

<sup>4</sup> Llenar cuando tenga operaciones activas y/o pasivas<sup>3</sup> Marcar con una X.<sup>4</sup> Se deberá especificar cuando corresponda

Auditor Interno

Gerente General

**Nota:** La información reportada en el presente Anexo, conlleva el carácter de declaración jurada de las personas que lo suscriben, para todos los efectos, de conformidad con el Artículo 1322<sup>a</sup> del Código Civil y el Artículo 426<sup>a</sup> del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente. Deberá cuidarse de que la extensión del presente anexo no sea superior a dos páginas.

**SECCIÓN 5: FUNCIONAMIENTO DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS DE MATERIAL MONETARIO Y/O VALORES (ETM) Y DE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA QUE ORGANIZAN Y PONE EN FUNCIONAMIENTO UN SERVICIO PROPIO DE TRANSPORTE DE MATERIAL MONETARIO Y/O VALORES (ESPT).**

**Artículo 1º - Operaciones.-** Las ETM que cuenten con licencia de funcionamiento y las ESPT que cuenten con la autorización de ASFI, podrán realizar las actividades de servicios auxiliares de intermediación financiera que se detallan a continuación, según corresponda:

Operaciones permitidas	ETM	ESPT
1. Transporte de material monetario y/o valores en el ámbito local y nacional	✓	✓ No a terceros
2. Abastecimiento o carga de billetes a cajeros automáticos. (ATM)	✓ Previa solicitud y autorización del contratante	✓ No a terceros
3. Procesamiento de efectivo que incluye la selección, clasificación, depuración y recuento de billetes y monedas.	✓ Previa solicitud y autorización del contratante	✓ No a terceros
4. Custodia en bóveda de material monetario y/o valores	✓ Solamente en las circunstancias descritas en el presente artículo	✓ No a terceros
5. Otros relacionados con el rubro de actividad autorizados por el BCB y ASFI	✓	✓ No a terceros

La ETM podrá mantener en custodia en bóveda material monetario y/o valores que por razones de horarios, distancias, casos fortuitos o de fuerza mayor, no pudo ser entregado por:

- Veinticuatro (24) horas cuando el transporte tenga origen y destino dentro de una misma ciudad.
- Hasta setenta y dos (72) horas cuando el transporte tenga como destino otras ciudades intermedias, provincias y la ETM cuente con ambientes apropiados para realizar la custodia bóveda.

Las actividades de custodia que las ETM realicen por un periodo mayor al indicado, en el presente artículo, deberán instrumentarse a través de contrato con una entidad de intermediación financiera en el marco de lo establecido en el Reglamento Corresponsalías de entidades Supervisadas contenido en la RNBEF.

**Artículo 2° - Medio de transporte de material monetario y valores.-** Para la prestación del servicio de transporte de material monetario y/o valores, la ETM y la ESPT puede emplear diversas modalidades de transporte físico, siempre y cuando estos cuente con la autorización expresa del Comando General de la Policía Bolivia, conforme su Reglamentación específica.

**Artículo 3° - Póliza de seguros.-** La ETM y la ESPT deben contratar pólizas de seguro con el respectivo registro en la APS, con una entidad aseguradora autorizada para operar en Bolivia; cuya calificación de riesgos sea de al menos "AA" conforme nomenclatura de ASFI, siendo su responsabilidad mantenerlas vigentes.

**Artículo 4° - Seguridad en el transporte de material monetario y/o valores.-** La ETM y la ESPT son responsables de la seguridad del transporte de material monetario y/o valores, así como la seguridad física de la tripulación y personal relacionado con este servicio, debiendo la misma adoptar, las medidas y procedimientos operativos de seguridad y control que garanticen su adecuado funcionamiento, de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física.

**Artículo 5° - Reportes.-** La ETM y la ESPT deben remitir a ASFI la información requerida en el Título II de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF), con la periodicidad indicada en dicho Reglamento.

**Artículo 6° - Incidentes y hechos delictivos.-** La ETM y la ESPT tienen la obligación de informar documentadamente, bajo responsabilidad, a ASFI todo hecho delictivo cometido en la empresa o fuera de ella por sus funcionarios o por terceros así como cuando se sancione al personal vinculado patronalmente a la misma por hechos delictivos, en los términos establecidos en el Artículo 107° de la LBEF y adicionalmente por terceros fuera de la empresa. Asimismo, deben mantener registros históricos de todos los incidentes y hechos delictivos suscitados en la prestación del servicio de transporte de material monetario y/o valores, que generen responsabilidad.

**Artículo 7° - Tarifario.-** La ETM podrá percibir una contraprestación por sus servicios, los que deben estar contenidos en un tarifario aprobado por su Directorio u órgano equivalente, el mismo que debe estar a disposición de ASFI en cualquier momento. Asimismo, debe ser de conocimiento del contratante con anticipación a la contratación de sus servicios. Cualquier modificación a las tarifas debe ser comunicada al contratante y ASFI, con una anticipación de noventa (90) días.

**Artículo 8° - Obligaciones.-** Son obligaciones de la ETM y ESPT, las siguientes:

1. La ETM y la ESPT deben cumplir los requisitos establecidos en el Reglamento para Gestión de la Seguridad Física.
2. La ETM y la ESPT deben suscribir y mantener vigentes los contratos de seguros.
3. La ETM y la ESPT deben implementar mecanismos de control de riesgos, asociados a su giro de negocio.

4. La ETM y la ESPT deben enviar, dentro de los plazos establecidos, la información que requieran la ASFI y el BCB.
5. La ETM debe difundir las normas y procedimientos internos a sus contratantes, así como la información relativa a la prestación del servicio.
6. La ETM debe preservar los registros y/o respaldos electrónicos y/o documentarios de las operaciones con sus correspondientes firmas, por un período no menor a diez (10) años después de realizado el servicio de transporte.
7. La ETM debe responder ante sus contratantes por fallas operacionales, de seguridad o contingencias ocurridas.
8. La ETM debe suscribir contratos con los contratantes en los que se plasme los derechos, obligaciones y responsabilidades a los que se sujeta la prestación de sus servicios.
9. La ETM debe cumplir las condiciones del servicio establecidas contractualmente, incluyendo horarios y forma de entrega del material monetario y/o valores.
10. La ETM y la ESPT deben cumplir con lo establecido en el presente Reglamento, normativa emitida por la Unidad de Investigación Financiera (UIF) y demás normativa vigente e instrucciones emitidas por ASFI y el BCB en el ámbito de su competencia.

**Artículo 9º - Prohibiciones.-** La ETM además de las prohibiciones establecidas por el Comando General de la Policía Boliviana, en su legislación y reglamentación específica, quedan prohibidos de lo siguiente:

1. Realizar operaciones de intermediación financiera y otros servicios financieros no autorizados en el presente Reglamento.
2. Ceder o transferir la autorización para realizar el servicio de transporte de material monetario y valores, otorgada por ASFI.
3. Terciarizar el servicio prestado.
4. Cobrar importes diferentes a los establecidos en su tarifario.
5. Recargar cajeros automáticos por cuenta propia, sin previa autorización del contratante.
6. Mantener en bóveda material monetario y/o valores del contratante con fines y periodos que no correspondan a los señalados en el presente Reglamento.
7. Operar en un departamento o localidad sin la autorización del Comando General de la Policía Boliviana.
8. Comprar bienes inmuebles que no sean destinados para uso propio o para el giro de la ETM.
9. Constituir gravámenes sobre sus bienes en asuntos distintos a su giro social.

**Artículo 10º - Solicitud de información a ASFI y BCB.-** Las ETM y ESPT tienen derecho a solicitar a ASFI o al BCB, información estadística sobre las operaciones de su rubro.

**Artículo 11° - Apertura de oficinas.-** La ETM podrá abrir oficinas dentro del territorio **nacional** para realizar las mismas actividades permitidas a su oficina central en el marco del presente Reglamento y el Reglamento para Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención contenido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF) en lo conducente, previa no objeción de ASFI.

Para el efecto debe remitir a ASFI copia de la Autorización para operar en el departamento correspondiente otorgada por el Comando General de la Policía Boliviana, según reglamentación específica,; informe del Gerente General en calidad de Declaración Jurada, ratificada por el Auditor Interno, que certifique que tanto sus vehículos u modalidad de transporte, como la oficina cumplen con las condiciones de seguridad y demás exigidos en el presente Reglamento y en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física.

ASFI evaluará la documentación remitida y en caso de existir observaciones, estas serán comunicadas por escrito la ETM fijando plazo para su regularización.

En caso desfavorable ASFI rechazará la solicitud con Resolución expresa, no pudiendo la ETM abrir la oficina en el departamento correspondiente. En caso favorable ASFI emitirá la no objeción para la apertura de la oficina con Resolución expresa.

Una vez obtenida la no objeción de ASFI, la empresa transportadora publicará por una sola vez en un medio de comunicación escrito del departamento donde pretende funcionar la oficina de la ETM, una copia de dicha publicación debe ser emitida a ASFI.

Por su parte, la ESPT que organice su servicio propio de transporte de material monetario y/o valores, podrá operar solamente en los departamentos en los que haya obtenido la autorización del Comando General de la Policía Boliviana, debiendo remitir a ASFI la autorización expresa.

**Artículo 12° - Cierre de oficinas.-** La ETM previo al cierre de oficinas, además de dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento para Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención en lo conducente, debe remitir una comunicación escrita a ASFI, acreditando que no tiene obligaciones pendientes con sus contratantes y adjuntando copia del acta de reunión de Directorio u órgano equivalente que justifique y disponga el cierre de la oficina, así como la publicación que comunique el cierre de la oficina, por una sola vez en un medio de comunicación escrito del departamento donde funcionaba la oficina de la ETM.

**SECCIÓN 2:           INSTALACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**

**Artículo 1º - Especificaciones de instalación.-** La entidad supervisada debe cumplir con las especificaciones técnicas de instalación y con las recomendaciones de uso y mantenimiento proporcionadas por el fabricante del cajero automático.

**Artículo 2º - Localización.-** Los cajeros automáticos deben ser instalados en lugares que presten el mejor servicio a los clientes y usuarios de los mismos, se debe evitar su instalación en lugares que registren índices elevados de delincuencia o faciliten la comisión de actos delictivos.

**Artículo 3º - Identificación.-** Todo cajero automático debe estar debidamente señalizado con el logotipo de la entidad supervisada a la que pertenece y las marcas internacionales a las cuales está afiliado.

**Artículo 4º - Medidas de Seguridad de Cajeros Automáticos Externos.-** Los cajeros automáticos deben contar con las medidas de seguridad establecidas en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física



---

*Circular SB/546/07 (11/07)**SB/584/08 (08/08)**ASFI/138/12 (08/12)**ASFI/146/12 (10/12)**Inicial**Modificación 1**Modificación 2**Modificación 3*

## RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**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 obligatoriamente comprobantes impresos en las operaciones de retiro de efectivo, transferencia entre cuentas y pago de servicios. En los casos en los que el cajero 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.

**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) cada vez que éste lo requiera.

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

La entidad supervisada debe permitir a sus clientes modificar los límites de retiro de efectivo, asimismo requerimiento.

**Artículo 6° - Dispensación parcial de efectivo.-** Los cajeros automáticos deben dispensar obligatoriamente el total del monto requerido por el cliente y/o usuario. En caso de que el cajero no disponga del monto total requerido, no debe dispensar efectivo en forma parcial.

**Artículo 7° - Distribución de billetes.-** Conforme lo establece el Banco Central de Bolivia (BCB), en su Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario, la entidad supervisada, que cuente con cajeros automáticos de dos (2) bandejas están obligadas 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 están obligadas a distribuir billetes de diez (10) y de veinte (20) Bolivianos, y de cincuenta (50) o de cien (100) Bolivianos.

Circular	SB/546/07 (11/07)	Inicial	ASFI/146/12 (10/12)	Modificación 5	Título XI Capítulo IV Sección 4 Página 1/2
	SB/584/08 (08/08)				
	ASFI/122/12 (04/12)				
	ASFI/129/12 (06/12)				
	ASFI/138/12 (08/12)				
		Modificación 1			
		Modificación 2			
		Modificación 3			
		Modificación 4			



# RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

La entidad supervisada que cuente con cajeros automáticos de cuatro o más bandejas están obligadas 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 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 circunstancialmente a la 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.

Asimismo, la entidad supervisada debe tomar las medidas adecuadas para evitar que sus cajeros dispensen billetes falsificados.

**Artículo 8° - 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 y medidas de seguridad con las que cuentan dichos cajeros y los aspectos a considerar para su correcta operación.

Por otra parte, 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, así como proporcionar los números telefónicos de emergencia para comunicarse con la entidad supervisada a la que pertenecen los cajeros automáticos y con la ESP. 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 9° - 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.

**Artículo 10° - Horario de atención.-** La entidad supervisada debe informar a los clientes y 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 esté habilitado.

α

Circular SB/546/07 (11/07)  
SB/584/08 (08/08)  
ASFI/122/12 (04/12)  
ASFI/129/12 (06/12)  
ASFI/138/12 (08/12)

Inicial  
Modificación 1  
Modificación 2  
Modificación 3  
Modificación 4

ASFI/146/12 (10/12)

Modificación 5

Título XI  
Capítulo IV  
Sección 4  
Página 2/2

Me