

CIRCULAR ASFI/ 118/2012

La Paz, 10 ABR. 2012

Señores

Presente

REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**, las cuales consideran principalmente los siguientes aspectos:

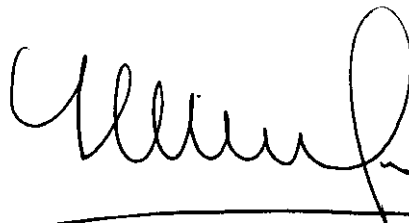
1. Se divide la Sección 1 en dos, Sección 1 referida a disposiciones generales, y Sección 2 referida a tiempo de atención a clientes y usuarios en las entidades supervisadas. En este sentido, la numeración de la siguiente Sección se modifica.
2. Se incluye dentro del objeto (Artículo 1° de la Sección 1) a las Empresas de Servicios Auxiliares Financieros.
3. Se incluye dentro del ámbito de aplicación (Artículo 2° de la Sección 1) a las Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias y a las Instituciones Financieras de Desarrollo con licencia de funcionamiento.
4. Se incorpora dentro del Artículo 3° de la Sección 1, la definición de Punto Promocional y se modifica la definición de Punto de Atención por el de Punto de Atención Financiero (PAF).
5. Se introduce en los Artículos 1°, 2° y 4° de la Sección 2 antes artículos 4°, 5° y 7° de la Sección 1 al punto promocional, con el objeto de precisar en qué horarios y

cuánto tiempo deben atender dichos puntos, así como la comunicación de los mismos a sus clientes, usuarios y ASFI.

6. Se incluye el Artículo 5° en la Sección 2, referido a la comunicación, por parte de la entidad supervisada a sus clientes y usuarios del horario de atención para la recepción de cheques ajenos y visados. En este sentido, la numeración de los Artículos contenidos en la Sección 2 se modifican.
7. Se modifica en todo el Reglamento el término mandato por el de corresponsal.
8. Finalmente, se incluye el Artículo 3° de la Sección 3 (antes Sección 2), otorgando plazo a las entidades supervisadas hasta el 30 de abril de 2012, para que actualicen e incluyan, cuando corresponda, los horarios de atención de todos sus PAF y puntos promocionales.

Las modificaciones al Reglamento para el Tiempo de Atención a Clientes y Usuarios en las Entidades Supervisadas, se incorporan en el Título X, Capítulo XIII, 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



La Paz: Alameda del Libertador Bolívar s/n, La Paz: Calle 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla Nº 447 (Oficina Central) - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo. Esq. Torres Gudiach - Piso 4, Torre Este - Telf: 2331818 - Casilla Nº 6118 - Cochabamba: Calle Santibañez Nº 355, entre calle Tumusla y Hamiraya - Telf: (591-4) 4583800 - Fax: (591-4) 4584506 - Santa Cruz: Av. Irala Nº 585 - Of. 201 - Telf: (591-3) 3336288 - Fax: (591-3) 3336289 - Casilla Nº 1359 - Sucre: Calle Real Audiencia esq. Bolívar Nº 97 - Telf: (591-4) 6439777 - Fax: (591-4) 6439776 - El Alto: Av. Héroes Km. 7 Nº 11 Villa Bolívar "A" - Telf: 2821484 - Tarija: Calle Ingavi Nº 842 esq. Méndez - Telf: (591-4) 6113709 - Cobija: Calle 16 de Julio Nº 149 frente al Kinder América - Telf: (591-3) 8424841 - Trinidad: Calle Pedro de la Rocha esq. La Paz s/n acera noroeste (segundo piso) - Telf/Fax (591-3) 4629659

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

RESOLUCION ASFI N° 116/2012
La Paz, 10 ABR. 2012

VISTOS:

El Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-37452/2012 de 28 de marzo de 2012, referido a la modificación al **REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**, demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 332 de la Constitución Política del Estado promulgada el 7 de febrero de 2009, dispone que las entidades financieras estarán reguladas y supervisadas por una institución de regulación de bancos y entidades financieras y que esta institución tendrá carácter de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano, reconociendo el carácter constitucional de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

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

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

CONSIDERANDO:

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

Página 1 de 4

Que, el numeral 7 del artículo 154 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras N° 1488 (Texto Ordenado), faculta a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, elaborar y aprobar los reglamentos de las normas de control y supervisión sobre las actividades de intermediación financiera.

Que, el Artículo 1 de la Ley N° 3076 de 20 de junio de 2005 prevé que la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, tiene competencia privativa e indelegable para emitir regulaciones prudenciales.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución SB N° 072/2005 de 16 de junio de 2005, se aprobó y puso en vigencia el Reglamento para el Horario de Atención al Público en las Entidades Financieras, contenido en el Título X, Capítulo XIII de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF), con el objeto de establecer el tiempo mínimo de atención a clientes y usuarios que deben cumplir las entidades de intermediación financiera supervisadas.

Que, con Resolución SB N° 019/2009 de 27 de mayo de 2009, se aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento para el Tiempo de Atención a Clientes y Usuarios en las Entidades Supervisadas, referentes a la exposición obligatoria del horario de atención por Departamento en todos los puntos de atención de las entidades supervisadas.

Que, mediante Resolución 001/2012 de 6 de enero de 2012, se aprobó y puso en vigencia el Reglamento para Corresponsalias de Entidades Supervisadas, en sustitución del Reglamento sobre Contratos de Corresponsalia de Servicios Auxiliares Financieros y el Reglamento para efectuar Mandatos de Intermediación Financiera.

Que, con Resolución 040/2000 de 20 de junio de 2000, se aprobó y puso en vigencia el Reglamento para la Apertura, Cierre y Traslado de Sucursales y Agencias.

Que, mediante Resolución 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 referentes al Punto de atención corresponsal y aspectos referidos al trámite de apertura de una sucursal, agencia fija o agencia móvil.

Que, en atención a que las Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias y las Instituciones Financieras de Desarrollo con licencia de funcionamiento realizan operaciones financieras, dichas entidades deben adecuar sus tiempos de atención a clientes y usuarios a lo previsto en el Reglamento para el Tiempo de Atención a Clientes y Usuarios en las Entidades Supervisadas.

Que, a fin de compatibilizar criterios normativos con el Reglamento para Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención, es necesario modificar la definición de Punto de Atención por el de Punto de Atención Financiero (PAF) en el cual se realizará operaciones financieras.

Que, corresponde incorporar al Reglamento para el Tiempo de Atención a Clientes y Usuarios en las Entidades Supervisadas al Punto de Promoción a fin de que las entidades supervisadas establezcan un tiempo de atención conforme a lo previsto en el citado Reglamento.

Que, es necesario introducir un Artículo al Reglamento para el Tiempo de Atención a Clientes y Usuarios en las Entidades Supervisadas que precise la obligatoriedad que tienen las entidades supervisadas de comunicar a sus clientes y usuarios el horario de atención para la recepción de cheques ajenos y visados.

Que, es indispensable modificar el Reglamento para el Tiempo de Atención a Clientes y Usuarios en las Entidades Supervisadas, reemplazando el término "mandato" por el de "corresponsal", en concordancia con lo previsto en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico-Legal ASFI/DNP/R-37452/2012 de 28 de marzo de 2012, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento técnico ni legal para aprobar la modificación al **REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**.

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 relacionada.

RESUELVE:

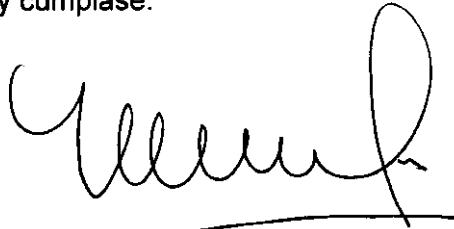
PRIMERO.- Aprobar la modificación al **REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**, contenido en el Título X, Capítulo XIII de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

SEGUNDO.- Se establece un plazo hasta el 30 de abril de 2012, a efectos de que las entidades supervisadas actualicen o introduzcan, cuando corresponda, la información referida a los horarios de atención de todos sus puntos de atención financieros y

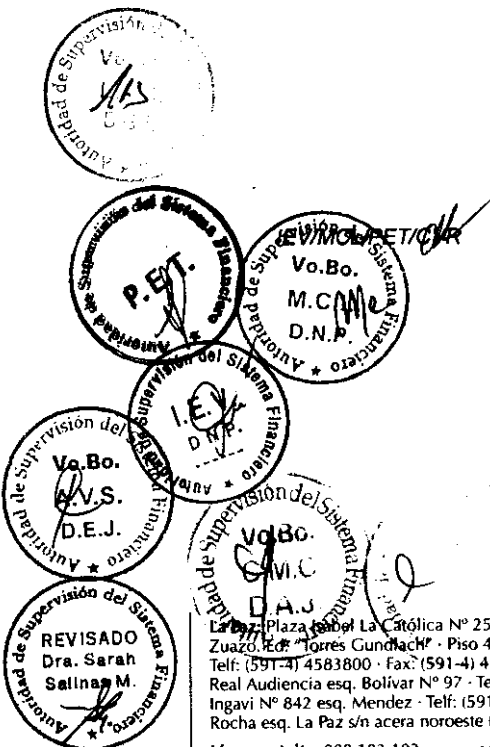
Página 3 de 4

puntos promocionales conforme se establece en el Artículo 3 de la Sección 3 del **REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS** de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



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



CAPÍTULO XIII: REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS¹

SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º - Objeto.- El presente Reglamento tiene por objeto establecer el tiempo mínimo de atención a clientes y usuarios, que deben cumplir las entidades de intermediación financiera y Empresas de Servicios Auxiliares Financieros supervisadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y las ocasiones en que podrían suspender la atención.

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, Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias, Instituciones Financieras de Desarrollo con licencia de funcionamiento de ASFI, denominadas en el presente Reglamento como entidad supervisada.

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

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).

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.

Horario de atención, se refiere a las horas de cada día y los días de la semana en que la entidad supervisada brinda atención a sus clientes y usuarios en sus diferentes puntos de atención financieros y promocionales.

¹ Modificación 2

SECCIÓN 2: TIEMPO DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS

Artículo 1º - Tiempo mínimo de atención a clientes y usuarios.- El tiempo mínimo que las entidades supervisadas deben prestar atención a sus clientes y usuarios, en cada uno de sus PAF y puntos promocionales, debe ser de cinco (5) días a la semana, entre lunes y domingo, y de siete (7) horas cada día.

El tiempo mínimo de atención debe ser definido tomando en cuenta las características del mercado objetivo y la situación geográfica en la que se encuentran ubicados sus PAF o puntos promocionales.

Durante el tiempo mínimo de atención, la entidad supervisada tiene la obligación de mantener a disposición de sus clientes y usuarios todos los productos y/o servicios ofertados en cada PAF y punto promocional.

Artículo 2º - Tiempo reducido de atención a clientes y usuarios.- En caso de agencias móviles, oficinas feriales, corresponsales, cajeros automáticos y puntos promocionales, la entidad supervisada podrá definir tiempos menores al señalado en el Artículo 1º, dadas las características de los productos y servicios prestados, el mercado objetivo, la localidad donde se encuentre y el grado de afluencia de clientes y usuarios.

En caso de que la entidad desee reducir los tiempos de atención a clientes y usuarios de otros PAF diferentes a los mencionados en el presente artículo, debe contar previamente con la no objeción de la ASFI.

Artículo 3º - Tiempo adicional de atención a clientes y usuarios.- En los PAF en los que se verifique la necesidad de brindar una mejor atención a los clientes y usuarios, ASFI se reserva el derecho de exigir tiempos de atención adicionales a los establecidos por la entidad supervisada.

Artículo 4º - Comunicación de los horarios de atención.- La entidad supervisada tiene la obligación de comunicar a ASFI, por escrito, los horarios de atención de todos sus PAF y puntos promocionales, así como los cambios que pudieran ocurrir en estos. Asimismo, debe mantener actualizada dicha información en el Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras (SIEF).

La entidad supervisada debe exponer obligatoriamente en cada uno de sus PAF y puntos promocionales, en lugares visibles, el horario de atención de todos sus PAF instalados en el departamento o localidad correspondiente. El horario de atención de cada oficina ferial, corresponsal, cajero automático y punto promocional debe ser publicado, mediante avisos visibles, en cada uno de ellos. El horario de atención de cada agencia móvil, debe ser comunicado por la entidad supervisada, a través de los medios de comunicación que considere necesarios, siempre y cuando garanticen que sus clientes y usuarios tomen conocimiento de los mismos.

Los horarios de atención así como los cambios que pudieran ocurrir, deben ser comunicados, por la entidad supervisada, con diez (10) días calendario de anticipación, tanto a ASFI como a sus clientes y usuarios.

Artículo 5° - Recepción de cheques ajenos y/o visados.- La entidad supervisada tiene la obligación de comunicar a sus clientes y usuarios los horarios de atención para la recepción de cheques ajenos y visados, exponiendo el mismo en lugares visibles de todos sus PAF en los que se preste este servicio.

Asimismo, debe mantener actualizada dicha información en el Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras (SIIEF).

Artículo 6° - Horario de atención para el 31 de diciembre de cada gestión.- El día 31 de diciembre de cada gestión, la entidad supervisada podrá trabajar a puerta cerrada siempre y cuando haya comunicado esta situación a ASFI, a sus clientes y usuarios con diez (10) días calendario de anticipación.

Artículo 7° - Suspensión de atención a clientes y usuarios en situaciones especiales.- La entidad sólo puede suspender la atención en las siguientes situaciones:

- a) Feriados establecidos oficialmente a nivel nacional y departamental.
- b) Feriados bancarios dispuestos legalmente.
- c) Instrucción de la administración del Órgano Ejecutivo o las Prefecturas de Departamento que dispongan excepcionalmente la suspensión de todas las actividades públicas y privadas.
- d) Instrucción de la gerencia de la entidad ante casos de desastres naturales, manifestaciones violentas, ocupaciones indebidas de instalaciones, actos de terrorismo, amenazas y falta de garantías en la seguridad y funcionamiento en sus instalaciones y operaciones, con objeto de precautelar la seguridad del personal, clientes, usuarios y activos.

Estas situaciones deben ser oportunamente comunicadas a sus clientes y usuarios e informadas a ASFI.

SECCIÓN 3: OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 1° - Responsabilidad.- El Gerente General o instancia equivalente en la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

Artículo 2° - Sanciones.- Las entidades supervisadas que incumplan las disposiciones establecidas en el presente Reglamento estarán sujetas a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas contenido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF).

Artículo 3° - Disposición transitoria.- Para efectos de la aplicación del presente Reglamento, las entidades supervisadas deben actualizar o introducir, según corresponda, la información referida a los horarios de atención de todos sus PAF y puntos promocionales en el Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras (SIIEF) hasta el 30 de abril de 2012.