

CIRCULAR ASFI/ 122 /2012

La Paz, 26 ABR. 2012

Señores

Presente

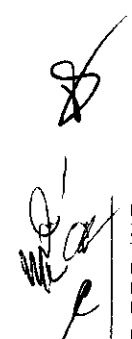
**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA EL
FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y AL
REGLAMENTO DE CONTROL DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN,
CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y AL REGLAMENTO DE CONTROL DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN, CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**.

Las principales modificaciones al Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos son las siguientes:

1. Se precisa en el Artículo 2° de la Sección 1, que se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del Reglamento las entidades de intermediación financiera con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI.
2. Se modifica en el Artículo 1° de la Sección 3 el nombre del Reglamento para la Apertura, Traslado o Cierre de Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención por su actual denominación "Reglamento de Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención".
3. En la Sección 3, Artículo 2° se precisa que el inicio de operaciones o retiro de cajeros automáticos debe ser comunicado a ASFI, en el plazo previsto en el Reglamento para Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención.



La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 (Oficina Central) · Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo. Ed. "Torres Gundlach" · Piso 4, Torre Este · Telf: 2331818 · Casilla N° 6118 · **Cochabamba:** Calle Santibañez N° 355, entre calle Tumusla y Hamiraya
Telf: (591-4) 4583800 · Fax: (591-4) 4584506 · **Santa Cruz:** Av. Irala N° 585 · Of. 201 · Telf: (591-3) 3336288 · Fax: (591-3) 3336289 · Casilla N° 1359 · **Sucre:** Calle Real Audiencia esq. Bolívar N° 97 · Telf: (591-4) 6439777 · Fax: (591-4) 6439776 · **El Alto:** Av. Héroes Km. 7 N° 11 Villa Bolívar "A" · Telf: 2821484 · **Tarija:** Calle Ingavi N° 842 esq. Méndez · Telf: (591-4) 6113709 · **Cobija:** Calle 16 de Julio N° 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

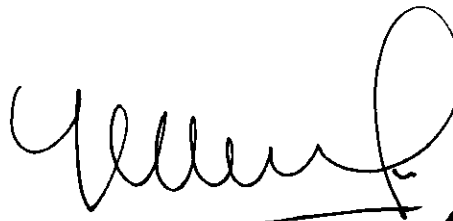
4. Se incorpora el Artículo 7° en la Sección 4, referido a distribución de billetes, conforme lo establece el Banco Central de Bolivia (BCB), en su Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario. En este sentido se modifica la numeración de los siguientes artículos de la Sección 4.
5. Se modifica el Artículo 3° de la Sección 6, conforme el plazo de vigencia establecido por el BCB.

Asimismo, las principales modificaciones al Reglamento de Control del Servicios de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario son las siguientes:

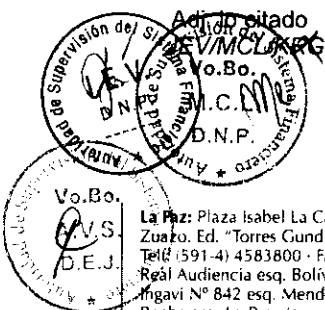
6. Se modifica el Artículo 1° de la Sección 2, referido a distribución de billetes, conforme lo establecido por el BCB, en su Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario.
7. Se incluye en el Artículo 3° de la Sección 2 a las oficinas externas ubicadas en localidades con alta y media bancarización, como puntos de atención financieros, en los que la entidad supervisada está obligada a fraccionar material monetario.
8. Se elimina del Artículo 9° de la Sección 2, referido a los incumplimientos a ser reportados al BCB, las fechas correspondientes a gestiones anteriores quedando vigente únicamente el establecido a partir del 1° de febrero de 2010.
9. Se modifica el Artículo 1° de la Sección 4, conforme el plazo de vigencia establecido por el BCB.

Las modificaciones al Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario y al Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, se incorporan en el Título XI, Capítulos III y 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



La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 (Oficina Central) - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo. Ed. "Torres Gundlach" - Piso 4, Torre Este - Telf: 2331818 - Casilla N° 6118 - **Cochabamba:** Calle Santibañez N° 355, entre calle Tumusla y Hamiraya Telf: (591-4) 4583800 - Fax: (591-4) 4584506 - **Santa Cruz:** Av. Irala N° 585 - Of. 201 - Telf: (591-3) 3336288 - Fax: (591-3) 3336289 - Casilla N° 1359 - **Sucre:** Calle Real Audiencia esq. Bolívar N° 97 - Telf: (591-4) 6439777 - Fax: (591-4) 6439776 - **El Alto:** Av. Héroes Km. 7 N° 11 Villa Bolívar "A" - Telf: 2821484 - **Tarija:** Calle Ingavi N° 842 esq. Méndez - Telf: (591-4) 6113709 - **Cobija:** Calle 16 de Julio N° 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° 148 /2012
La Paz, 26 ABR. 2012

VISTOS:

El Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-50083/2012 de 24 de abril de 2012, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO DE CONTROL DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN, CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO** y al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, 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.

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.

Página 1 de 4

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.

Que, el Artículo 30 de la Ley N° 1670 del Banco Central de Bolivia prevé que están sometidas a la competencia normativa del ente emisor, todas las entidades del sistema de intermediación financiera y servicios auxiliares, cuyo funcionamiento esté autorizado por ASFI.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 6 de la Ley del Banco Central de Bolivia establece que dicho ente emisor ejecutará la política monetaria y regulará la cantidad de dinero y el volumen del crédito de acuerdo con su programa monetario.

Que, el inciso m, Artículo 54, de la Ley del Banco Central de Bolivia, establece que el Directorio autoriza y supervisa la impresión, emisión y destrucción de billetes y la acuñación y retiro de monedas.

Que, la Resolución de Directorio N° 117/2009 de 6 de octubre de 2009 del Banco Central de Bolivia, puso en vigencia el Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario.

Que, la Resolución de Directorio N° 029/2012 de 6 de marzo de 2012 del Banco Central de Bolivia, modifica el Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario, en lo referente a la distribución de billetes de menor denominación a través de cajeros automáticos.

Que, mediante Resolución de Directorio N° 109/2009 de 22 de septiembre de 2009, el Banco Central de Bolivia aprueba el Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario.

Que, con Resolución SB N° 147/2007 de 14 de noviembre de 2007, se aprobó y puso en vigencia el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, contenido en el Título XI, Capítulo IV de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF).

Que, mediante Resolución ASFI N° 388/2009 de 11 de noviembre de 2009, se aprobó y puso en vigencia el Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario, contenido en el Título XI, Capítulo III de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF).

Que, con Resolución ASFI N° 666/2011 de 13 de septiembre de 2011, se aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos y al Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario, referentes a la sustitución de la denominación y sigla de Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC) por la de "Punto de Reclamo" (PR).

CONSIDERANDO:

Que, en atención a lo dispuesto en la Resolución de Directorio N° 029/2012 de 6 de marzo de 2012 del Banco Central de Bolivia, es necesario modificar el Reglamento para el Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario, a fin de que las entidades supervisadas distribuyan obligatoriamente a través de sus cajeros automáticos los cortes de diez (10), veinte (20), cincuenta (50) y cien (100) bolivianos, además de especificar los sitios y la modalidad que deben adoptar las mismas, para que sus cajeros automáticos dispensen billetes de diferente corte.

Que, a objeto de precisar el incumplimiento a ser reportado al Banco Central de Bolivia, cuando la entidad regulada ha incumplido las disposiciones referidas al canje de material monetario y fraccionamiento que se señala en el Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario, corresponde suprimir la tabla inserta en el Artículo 9, Sección 2 del citado Reglamento manteniendo únicamente la fecha de incumplimiento establecida a partir del 1° de febrero de 2010.

Que, a fin de mejorar el servicio de fraccionamiento que prestan las entidades supervisadas, se incluye en el Artículo 3, Sección 2 del Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario a las oficinas externas ubicadas en localidades con alta y media bancarización, como Puntos de Atención Financiera (PAF) en los que la entidad de intermediación financiera está obligada a fraccionar material monetario.

Que, de la misma forma, es necesario incorporar en el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, un Artículo referido a la distribución obligatoria de billetes de menor denominación, precisando los sitios y características que deben seguir las entidades supervisadas para efectuar dichas operaciones a través de sus cajeros automáticos, en cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario del Banco Central de Bolivia.

Que, corresponde complementar el ámbito de aplicación del Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, disponiendo que se encuentran sujetas al

Página 3 de 4

citado Reglamento las entidades de intermediación financiera que cuentan con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico-Legal ASFI/DNP/R-50083/2012 de 24 de abril de 2012, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento técnico ni legal para aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO DE CONTROL DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN, CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO** y al **REGLAMENTO 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 conexa y relacionada.

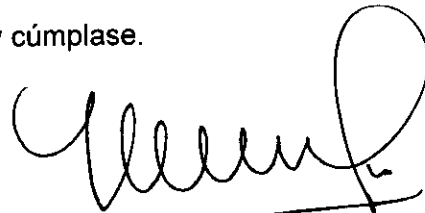
RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO DE CONTROL DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN, CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO** contenido en el Título XI, Capítulo III de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

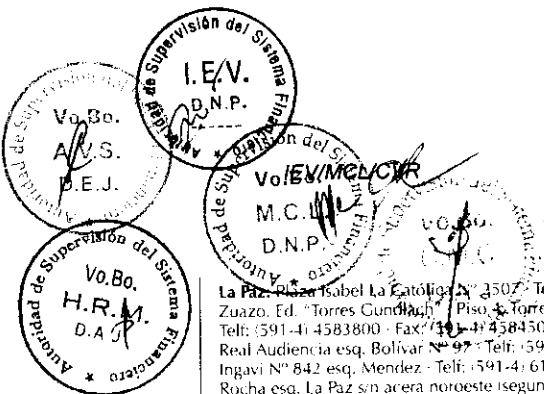
SEGUNDO.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, contenido en el Título XI, Capítulo IV de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

TERCERO.- Las modificaciones incorporadas en el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos y en el Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario, entraran en vigencia a partir del 2 de julio de 2012, de acuerdo a lo establecido por el Banco Central de Bolivia mediante Resolución de Directorio No. 029/2012 de 6 de marzo de 2012.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



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



CAPÍTULO IV REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º - Objeto.- El presente Reglamento tiene por objeto establecer las condiciones de funcionamiento de los cajeros automáticos, para garantizar un buen servicio de atención a los clientes y usuarios del sistema financiero, de acuerdo a las mejores prácticas de seguridad y calidad.

Artículo 2º - Ámbito de aplicación.- Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento las entidades de intermediación financiera que cuentan con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI, en adelante entidad supervisada.

Artículo 3º - Definiciones.- Para fines del presente Reglamento, se consideran las siguientes definiciones:

Cajeros automáticos: Son máquinas equipadas con dispositivos electromecánicos y electrónicos, que permiten a clientes y los usuarios de servicios financieros realizar retiros de efectivo, consultas de saldos, transferencias entre cuentas y pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, de crédito y prepagadas. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés: ATM (Automated Teller Machine).

Según su ubicación y el acceso al que tienen los clientes y usuarios de los servicios financieros, se distinguen dos tipos de cajeros automáticos:

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

Los cajeros automáticos externos se clasifican en:

- **Cajeros automáticos con recinto:** Aquellos que cuentan con una estructura cerrada, dentro de la cual se encuentra el cajero automático, así como las correspondientes instalaciones de soporte y seguridad.
- **Cajeros automáticos sin recinto:** Aquellos que no se encuentran dentro de una estructura cerrada y que deben contar con servicio de seguridad física.

Cliente: Es toda persona natural o jurídica que contrata productos y servicios financieros de una entidad supervisada.

Empresa de Compensación y Liquidación de Tarjetas de Pago: Empresa de servicios auxiliares financieros a cargo del procesamiento de operaciones, de la administración de redes y de la

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

compensación y liquidación de transacciones realizadas con tarjetas de crédito, tarjetas de débito y tarjetas prepagadas.

Usuario: Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una entidad supervisada sin ser cliente.

SECCIÓN 3: INICIO DE OPERACIONES Y RETIRO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

Artículo 1º - Inicio de operaciones y retiro de cajeros automáticos- El inicio de operaciones, y retiro de cajeros automáticos, debe cumplir con lo establecido en el Reglamento para Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención.

Artículo 2º - Reporte de información.- El inicio de operaciones o retiro de cajeros automáticos debe ser comunicado por escrito a la ASFI y registrado en el Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras (SIEF) en el plazo previsto en el Reglamento para Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención .

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 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 usuario si desea efectivizar la transacción.

Artículo 3° - Consultas.- Todo cajero automático debe estar programado para que el usuario pueda consultar sus saldos y los últimos movimientos de sus cuentas. La entidad supervisada no podrá cobrar a los usuarios de los cajeros automáticos por concepto de estas consultas.

Artículo 4° - Mecanismos de identificación.- Los cajeros automáticos deben estar programado para requerir al 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 usuario 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, a simple requerimiento.

Artículo 6° - Dispensación parcial de efectivo.- Los cajeros automáticos deben dispensar obligatoriamente el total del monto requerido por el cliente 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, en sitios en los cuales cuente sólo con un cajero automático, está obligada a distribuir billetes de diez (10), de veinte (20), de cincuenta (50) y de cien (100) Bolivianos, de tal manera que siempre existan en los cajeros billetes de cortes de boliviano.

En sitios en los cuales la entidad supervisada cuente con dos (2) o más cajeros automáticos, podrá disponer que uno de ellos distribuya billetes de los cortes de diez (10) y veinte (20) Bolivianos obligatoriamente, y billetes de los cortes de cincuenta (50) o cien (100) Bolivianos alternativamente.

En el caso de aeropuertos, terminales terrestres, portuarias y lugares fronterizos, las entidades supervisadas están obligadas a distribuir en sus cajeros automáticos, billetes de cortes de diez (10) y veinte (20) Bolivianos, y billetes de los cortes de cincuenta (50) o cien (100) Bolivianos alternativamente.

Artículo 8° - Información al usuario.- La entidad supervisada tiene la obligación de proporcionar a los usuarios de 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 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 empresa de compensación y liquidación de tarjetas de pago. Para este efecto, la entidad supervisada que opere con cajeros automáticos, debe contar con una línea telefónica de emergencia de atención al 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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

SECCIÓN 6: OTRAS DISPOSICIONES

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

Artículo 2° - Sanciones.- El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar a la aplicación de sanciones de acuerdo al Reglamento de Sanciones Administrativas, contenidas en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Artículo 3° - Disposiciones transitorias.- La entidad supervisada debe cumplir con lo establecido en el Artículo 7° de la Sección 4, a partir del 2 de julio de 2012.

SECCIÓN 2: DISTRIBUCIÓN, CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO

Artículo 1º - Distribución de billetes.- En sitios en los cuales la entidad supervisada cuente sólo con un cajero automático, está obligada a distribuir billetes de diez (10), de veinte (20), de cincuenta (50) y de cien (100) Bolivianos, a través de todos sus cajeros automáticos, de tal manera que siempre existan en los cajeros automáticos billetes de cortes de boliviano.

En sitios en los cuales la entidad supervisada cuente con dos (2) o más cajeros automáticos, podrá disponer que uno de ellos distribuya billetes de los cortes de diez (10) y veinte (20) Bolivianos obligatoriamente, y billetes de los cortes de cincuenta (50) o cien (100) Bolivianos alternativamente.

En el caso de aeropuertos, terminales terrestres, portuarias y lugares fronterizos, las entidades supervisadas están obligadas a distribuir en sus cajeros automáticos, billetes de cortes de diez (10) y veinte (20) Bolivianos, y billetes de los cortes de cincuenta (50) o cien (100) Bolivianos alternativamente.

Artículo 2º - Canje de material monetario.- La entidad supervisada está obligada a canjear en todas sus oficinas centrales, sucursales, agencias en el territorio nacional, billetes de moneda nacional deteriorados o mutilados, siempre que éstos conserven claramente sus dos firmas y un número de serie.

Artículo 3º - Fraccionamiento de material monetario.- La entidad supervisada se encuentra obligada a fraccionar billetes de moneda nacional por otros de cortes menores o monedas, en sus oficinas centrales, sucursales, agencias fijas y móviles en el territorio nacional. Asimismo, la entidad supervisada se encuentra obligada a fraccionar billetes de moneda nacional por otros de cortes menores o monedas en oficinas externas ubicadas en localidades con alta y media bancarización.

Artículo 4º - Categorías y límites de fraccionamiento.- Se establece las siguientes categorías y límites para el fraccionamiento de material monetario:

Categoría 1: Público en general y comercios y pequeños negocios: Hasta diez (10) billetes de mayor denominación por billetes de menor denominación y hasta cien (100) monedas en cada una de las distintas denominaciones.

Categoría 2: Medianos y grandes operadores del sector público o privado:

- a) Directa y semanalmente a través del BCB, hasta cinco mil (5.000) piezas en cada una de las distintas denominaciones de monedas y hasta cincuenta mil (50.000) billetes de diez (10) y veinte (20) Bolivianos.
- b) Mediante las entidades supervisadas de las cuales son clientes, en coordinación con el BCB.

La entidad supervisada debe definir aquellos clientes y/o usuarios que por sus características pertenecen a la categoría 2, e informar a los mismos las disposiciones del presente Reglamento.

Artículo 5º - Servicio de fraccionamiento y canje.- El servicio de fraccionamiento y canje de material monetario debe cumplir las siguientes características:

- a) Proporcionado al público en general, sin necesidad de ser cliente de la entidad

α
Circular ASFI/019/09 (11/09)
ASFI/089/11 (09/11)
ASFI/122/12 (04/12)

Inicial
Modificación 1
Modificación 2

Título XI
Capítulo III
Sección 2
Página 1/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

supervisada.

- b) Brindado de manera gratuita.
- c) Proporcionado en los horarios de atención, cumpliendo con el Reglamento para el Tiempo de Atención a Clientes y Usuarios de las Entidades Supervisadas, de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF).

Artículo 6° - Excepciones.- La entidad supervisada puede establecer excepciones al servicio de fraccionamiento, solamente para puntos de atención financieros en los que se realiza pagos masivos por cuenta de terceros.

La entidad supervisada debe remitir al Organismo Regulador la solicitud de excepción debidamente justificada, la cual para ser aplicada debe contar con la no objeción por parte de ASFI.

Cuando la entidad supervisada cuente con la no objeción, debe exponer obligatoriamente en los puntos de atención financieros en los cuales se permita un tratamiento diferenciado, en un lugar visible, las características de la excepción. Asimismo, cualquier cambio referido a dicha excepción, debe ser comunicado por la entidad supervisada, a través de los canales de comunicación que considere necesarios, siempre y cuando garantice que sus clientes y usuarios hayan tomado debido conocimiento.

Artículo 7° - Rechazo de fraccionamiento y canje.- Cuando la entidad supervisada rechace la solicitud de fraccionamiento o canje de material monetario, debe entregar obligatoriamente al cliente o usuario un comprobante de rechazo, el cual mínimamente debe contener la siguiente información:

- a) Nombre del cliente o usuario.
- b) Fecha de la solicitud de canje o fraccionamiento.
- c) Motivo de rechazo.

Los motivos por los cuales no se realiza el servicio de canje o fraccionamiento deben clasificarse en una de las siguientes categorías:

- a) El importe solicitado sobrepase los límites fijados para cliente o usuario que pertenece a categoría 1.
- b) Cliente o usuario que pertenece a categoría 2.
- c) El material monetario no cumple con los requisitos para el canje.
- d) Excepción no objetada por ASFI, en cumplimiento al Artículo 6° de la presente Sección.
- e) No existe disponibilidad de efectivo.
- f) Cliente o usuario frecuente.
- g) Otros que la entidad supervisada establezca.

Para poder utilizar la clasificación de cliente o usuario frecuente, la entidad supervisada debe contar con un registro que permita identificarlo, entendiéndose por cliente o usuario frecuente, aquel que en un día solicita el servicio de fraccionamiento, en una o varias transacciones que

α Circular ASFI/019/09 (11/09)
 ASFI/089/11 (09/11)
 ASFI/122/12 (04/12)

Inicial
 Modificación 1
 Modificación 2

Título XI
 Capítulo III
 Sección 2
 Página 2/3

sobrepasan el límite definido en la categoría 1 del Artículo 4° de la presente Sección.

Se considerará como un incumplimiento a ser reportado al BCB, cuando ASFI compruebe cualquiera de los siguientes hechos:

- a) La información contenida en el comprobante de rechazo es inconsistente,
- b) La entidad supervisada se niegue a emitir el comprobante de rechazo,
- c) El reporte efectuado por la entidad supervisada no es auténtico, fidedigno, exacto o veraz.

De la misma forma, el cliente o usuario puede acudir al Punto de Reclamo (PR) de la entidad supervisada, para reclamar este hecho, situación que además es causal para la aplicación de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Sanciones Administrativas de la RNBEF.

Artículo 8° - Atención de reclamos.- El cliente o usuario que no esté conforme con los servicios de canje y fraccionamiento proporcionados por la entidad supervisada, puede presentar su reclamo a través de la oficina del Punto de Reclamo (PR) de la entidad supervisada, exhibiendo el comprobante de rechazo de la transacción, definido en el Artículo 7° de la presente Sección. Si la respuesta no es satisfactoria, el cliente o usuario puede acudir al Centro de Reclamos de ASFI a objeto de que su reclamo sea atendido.

Cuando la entidad supervisada rechace la solicitud de fraccionamiento o canje de material monetario, debe informar inmediatamente al cliente o usuario las disposiciones del presente Artículo.

ASFI puede solicitar información y realizar las inspecciones que considere necesarias para verificar la adecuada atención del reclamo. La entidad supervisada es responsable de remitir a este Organismo de Regulación toda la información requerida en los plazos previstos en el Reglamento para el Funcionamiento del Punto de Reclamo.

Artículo 9° - Incumplimiento a ser reportado al BCB.- Para efectos del presente Reglamento se define como incumplimiento a ser reportado al BCB, a tres (3) o más casos referidos a canje y/o fraccionamiento ocurridos en un mes, concluidos en la Central de Reclamos de ASFI a favor del cliente o usuario, en los que se determine que la entidad supervisada ha incumplido las disposiciones de los Artículos 2° o 3° de la presente Sección.

El número de casos identificados por ASFI no es acumulable para el mes siguiente. Asimismo, los incumplimientos son acumulables en meses continuos o discontinuos.

Artículo 10° - Suspensión de operaciones.- ASFI comunicará mensualmente al BCB sobre los incumplimientos identificados bajo los Artículos 7° y 9° de la presente Sección, a efectos de que el Ente Emisor aplique la suspensión establecida en el Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario del BCB.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

SECCIÓN 4: DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 1º - Vigencia.- La disposición contenida en el Artículo 1º de la Sección 2 entra en vigencia a partir del 2 de julio de 2012.

X.

Circular ASF/019/09 (11/09)
ASF/122/12 (04/12)

Inicial
Modificación 1

Título XI
Capítulo III
Sección 4
Página 1/1