

**CIRCULAR ASFI/ 051 /2010**

La Paz, 01 OCT. 2010

**Señores**

**Presente**

**REF: MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO PARA LA  
ATENCIÓN EN CAJAS**

---

Señores:

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


Las modificaciones realizadas al Reglamento de referencia, son las siguientes:

1. Se modifica el Artículo 7° de la Sección 2, indicando que se prohíbe a la entidad supervisada contar con mecanismos de atención preferente en cajas, con excepción de la atención a adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia, de acuerdo a disposiciones legales y normativas vigentes.
2. Se modifica el Artículo 8° de la Sección 2, indicando que en los puntos de atención en los que se verifique un tiempo de espera superior al establecido en el Artículo 4° de la presente Sección, ASFI podrá exigir hacer uso de toda su infraestructura instalada en cajas durante todo el horario de atención establecido por la entidad supervisada y/o exigir el aumento de número de cajas si el espacio físico donde funciona el punto de atención lo permite, u otras medidas que considere pertinentes.



Las modificaciones al Reglamento para la Atención en Cajas, serán incorporadas en el Título XI, Capítulo II, de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Atentamente,

34  
  
**Lc. Reynaldo Yujra Segales**  
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.  
Autoridad de Supervisión  
del Sistema Financiero



**RESOLUCION ASFI N° 846 /2010**  
La Paz, 01 OCT 2010

---

**VISTOS:**

El Informe Técnico ASFI/DNP/R-95031/2010 de 17 de septiembre de 2010 y el Informe Legal ASFI/DNP/R-96890/2010 de 22 de septiembre de 2010, emitidos por la Dirección de Normas y Principios, referidos a la modificación al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

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

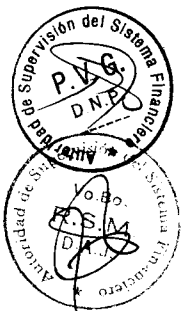
Que, el artículo 137 del Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, establece que la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras se denominará Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y asumirá además las funciones y atribuciones de control y supervisión de las actividades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

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

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

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

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



Que, en virtud a la normativa señalada mediante Resolución Suprema N° 02861 de 16 de abril de 2010, el señor Presidente del Estado Plurinacional, designó al Lic. Reynaldo Yujra Segales, como Director Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

**CONSIDERANDO:**

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

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

Que, a través de la Resolución ASFI N° 114/2010 de 9 de febrero de 2010, se aprueba el Reglamento para la Atención en Cajas incorporado en el Título XI, Capítulo II de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras a objeto de brindar a través de las entidades de intermediación financiera, condiciones óptimas en la atención de clientes y usuarios en cajas.

Que, mediante Resolución ASFI N° 240/2010 de 30 de marzo de 2010, se modificó el Reglamento para la Atención en Cajas con relación a la definición de comodidad, el computo de los treinta (30) minutos como máximo de tiempo de espera, entre otros.

Que, a objeto de respetar los derechos de los clientes y usuarios del sistema financiero, se ve la necesidad de modificar el Reglamento para la Atención en Cajas, limitando la atención preferente en cajas para los mismos.

Que, el Informe Técnico ASFI/DNP/R-95031/2010 de 17 de septiembre de 2010, emitido por la Dirección de Normas y Principios, recomienda la prohibición a las entidades de intermediación financiera de contar con mecanismos de atención preferente en cajas, entre clientes y usuarios del sistema financiero, con el fin de evitar trato discriminatorio, manteniendo la excepción de atención preferente a adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia considerando lo dispuesto al efecto por disposiciones legales y normativas vigentes.

Que, mediante Informe Legal ASFI/DNP/R-96890/2010 de 22 de septiembre de 2010, se establece que no existe impedimento legal para aprobar las modificaciones al



Reglamento para la Atención en Cajas incorporado en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

**POR TANTO:**

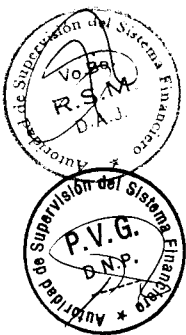
El Director Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado y demás normativa conexas y relacionadas.

**RESUELVE:**

**ÚNICO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, incorporadas en el Capítulo II, Título XI de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, de acuerdo al texto contenido en Anexo que forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

  
Lic. Reynaldo Yujra Segales  
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.  
Autoridad de Supervisión  
del Sistema Financiero



PVG/PAT

**SECCIÓN 2: ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN CAJAS**

**Artículo 1º - Políticas y procedimientos.-** Para la atención en cajas, la entidad supervisada debe contar con:

1. Políticas formalmente aprobadas por el Directorio u órgano equivalente que consideren aspectos relacionados con la comodidad, la agilidad y la información necesaria para la atención de clientes y/o usuarios en cajas.
2. Manuales de procedimientos para la atención en cajas.

Las políticas y procedimientos señalados en el presente artículo deben observar lo establecido en el Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario contenido en la RNBEF.

**Artículo 2º - Infraestructura.-** Los puntos de atención de la entidad supervisada, que presten el servicio de cajas además de cumplir con todos los requisitos establecidos en el Reglamento para Apertura, Traslado y Cierre de Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención, deben contar con el equipamiento que le permita:

1. Evitar que los clientes y/o usuarios realicen colas de espera fuera de las instalaciones del punto de atención.
2. Proporcionar comodidad durante el tiempo de espera.

**Artículo 3º - Personal de cajas.-** Es responsabilidad de la entidad supervisada, contar con personal de atención en cajas que mínimamente cumpla con las siguientes condiciones:

1. Que brinde un trato respetuoso.
2. Que preste atención oportuna, y diligente.
3. Que pueda proporcionar una adecuada información sobre la atención en cajas y/o orientar al cliente y/o usuario sobre a que departamento de la entidad supervisada debe dirigirse, en caso que su requerimiento no pueda ser atendido en cajas.

**Artículo 4º - Tiempo de espera máximo.-** El tiempo de espera máximo para que un cliente y/o usuario sea atendido en cajas es de treinta (30) minutos. Para efectos del presente reglamento el tiempo de espera será computado a partir de que el cliente y/o usuario obtiene la ficha de atención o inicia la fila de espera, hasta el momento en que empieza a ser atendido en cajas.

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

**Artículo 5° - Servicios de cobranza adicionales.-** La entidad supervisada, debe informar a sus clientes y/o usuarios, diariamente, sobre el estado de los sistemas de servicios de cobranza adicionales, tales como: cobro de facturas de servicios básicos, facturas de telefonía fija y móvil, recaudación de impuestos, etc.; en cada punto de atención en el que atienda estos servicios.

**Artículo 6° - Sistema de registro de tiempos de espera.-** La entidad supervisada debe implementar un sistema de registro del tiempo de espera de los clientes y usuarios con el objeto de contar con estadísticas que permita a la entidad supervisada optimizar los procesos de atención al cliente y usuario en cajas y para poder entregar al cliente y/o usuario un respaldo de la hora en que inició la fila u obtuvo la ficha de atención, así como del tiempo real esperado en la atención en cajas, este último siempre y cuando el cliente lo solicite y/o desee sentar un reclamo.

**Artículo 7° - Prohibición de atención preferente.-** La entidad supervisada está prohibida de contar con mecanismos de atención preferente en cajas, con excepción de la atención a adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia, de acuerdo a disposiciones legales y normativas vigentes.

**Artículo 8° - Utilización de toda su infraestructura.-** En los puntos de atención en los que se verifique un tiempo de espera superior al establecido en el Artículo 4° de la presente Sección, ASFI podrá exigir hacer uso de toda su infraestructura instalada en cajas durante todo el horario de atención establecido por la entidad supervisada y/o exigir el aumento de número de cajas si el espacio físico donde funciona el punto de atención lo permite, u otras medidas que considere pertinentes.