

CIRCULAR ASFI/ 138 /2012

La Paz, 24 AGO. 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 numeral 1) del Artículo 5° de la Sección 2 el tipo de vidrio que debe utilizar la entidad supervisada en los recintos de sus cajeros automáticos.
2. Se modifica en la Sección 4 el Artículo 7, referido a distribución de billetes de menor denominación conforme lo establecido por el Banco Central de Bolivia (BCB) en su Resolución de Directorio N°141/2012, que modifica el Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario.

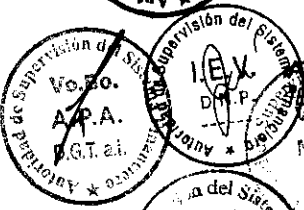
Se modifica el Artículo 1° de la Sección 2 del Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario, referido a la distribución de billetes, conforme lo establecido por el BCB en su Resolución de Directorio

N°141/2012, que modifica el Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario.

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



Adm. Citado
F.V.M.C.L./K.R.G.
Vo.Bo.
M.C. M.P.



La Paz: Plaza Isabel La Católica - 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° 420 /2012
La Paz, 24 AGO. 2012

VISTOS:

El Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-101933/2012 de 20 de agosto 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 parágrafo I del 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.

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) del 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° 109/2009 de 22 de septiembre de 2009, del 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, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero 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 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° 274/2012 de 29 de junio de 2012, 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 distribución obligatoria que deben cumplir las entidades de intermediación financiera a través de sus cajeros automáticos conforme a las bandejas que contenga el respectivo cajero automático.

Que, mediante Resolución de Directorio N° 141/2012 de 17 de julio de 2012, el Banco Central de Bolivia modifica el Artículo 9 del Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario, estableciendo la obligatoriedad para las entidades supervisadas de que el 70% de los cajeros automáticos de cuatro o mas bandejas distribuyan billetes de 10, 20, 50 y 100 bolivianos. Asimismo dispone que la entidad supervisada deberá informar a ASFI y al público, los lugares y los cajeros en los que se distribuya moneda extranjera.

Que, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones establecidas por el Banco Central de Bolivia en la Resolución de Directorio N° 141/2012, corresponde modificar el Artículo 1, Sección 2 del Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario y el Artículo 7, Sección 4 del Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos.

Que se ha determinado la necesidad de precisar en el numeral 1) del Artículo 5°, Sección 2 del Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, el tipo de vidrio que debe utilizar la entidad supervisada en los recintos de sus cajeros automáticos.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico-Legal ASFI/DNP/R-101933/2012 de 20 de agosto 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 conexas y relacionadas.

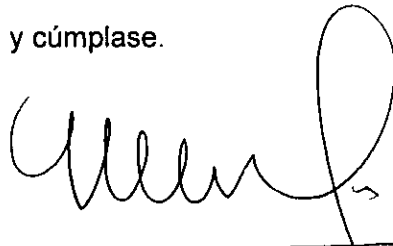
RESUELVE:

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.

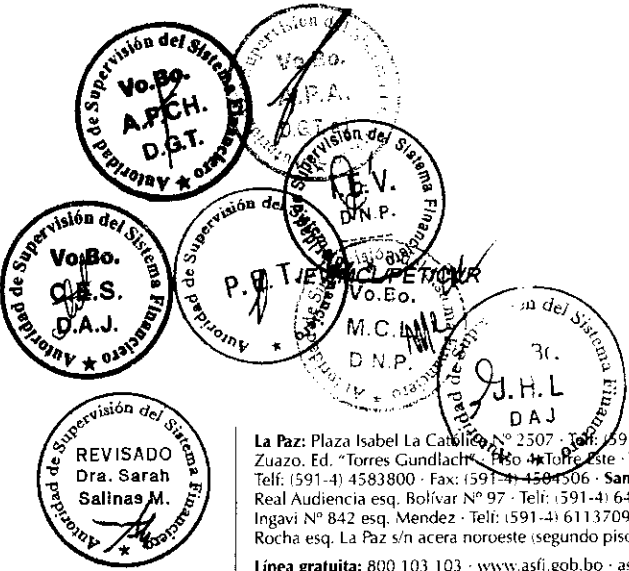
SEGUNDO.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, contenido en el Título XI, Capítulo IV de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

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 1 de septiembre de 2012, de acuerdo a lo establecido por el Banco Central de Bolivia mediante Resolución de Directorio No. 141/2012 de 17 de julio de 2012.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



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



SECCIÓN 2: INSTALACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

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 externos deben contar con una de las siguientes medidas de seguridad:

1. Ser instalado en recinto, o
2. Contar con seguridad física.

Se entiende por recinto al ambiente físico bajo el control de una entidad supervisada, que consta de una estructura cerrada, dentro de la cual se encuentra el cajero automático, así como las correspondientes instalaciones de soporte y seguridad. En el caso de ser instalados dos o más cajeros automáticos en un solo recinto, ya sea de la misma o de diferentes entidades financieras, el recinto deberá contar adicionalmente con seguridad física.

Se entiende por seguridad física al servicio de custodia del cajero automático ejercido por personal de seguridad capacitado perteneciente a organismos públicos o privados, las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año de forma ininterrumpida. En esta modalidad, deberán considerarse los siguientes aspectos:

- a. La contratación del servicio de seguridad física privada debe realizarse con empresas legalmente establecidas debidamente autorizadas por el Comando General de la Policía Boliviana acorde a lo establecido en el Reglamento para Empresas de Seguridad Privada emitido por el Ministerio de Gobierno y el Comando General de la Policía Nacional.
- b. La entidad supervisada debe habilitar casetas para la permanencia del personal de seguridad o en su defecto, solicitar que las empresas proveedoras del servicio acondicionen casetas para la permanencia de su personal de acuerdo a la reglamentación específica establecida por las Alcaldías Municipales de cada departamento. Las casetas podrán ser fijas o plegables (Anexo A - Modelo de caseta plegable de vidrio, madera u otro material) y, en función a la ubicación física del cajero, deben ser instaladas a una distancia no menor de dos (2) metros ni mayor a diez (10) metros.

me

- c. La entidad supervisada debe asegurarse que el personal a cargo de la prestación del servicio de seguridad física, cuente con la capacitación y los conocimientos básicos (Anexo B), y con los implementos de protección y de comunicación adecuados a sus funciones (Anexo C).
- d. En caso de existir dos (2) o más cajeros automáticos contiguos de la misma o de diferentes entidades supervisadas, bastará la presencia de un guardia de seguridad.

Artículo 5° - Características de los recintos.- Los recintos en los que se encuentren instalados los cajeros automáticos, deben contar con:

1. **Vidrios de seguridad.** Vidrios transparentes que permiten observar el interior del recinto desde el exterior y viceversa, para detectar eventuales amenazas, sea contra la máquina o contra el usuario.

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 vidrio de seguridad templado y/o laminado con un espesor mínimo de diez (10) milímetros y, cumplir con las normas de calidad correspondientes.

2. **Puerta de acceso.** La puerta 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.

Artículo 6° - Dispositivos.- La pantalla, iluminación y accesorios de los cajeros automáticos deben cumplir con las siguientes condiciones:

1. **Pantalla.** Debe estar instalada en ángulos apropiados, o contar con medidas antirreflectantes, que eviten que la acción del reflejo del sol afecte la adecuada operación por parte del usuario.
2. **Iluminación.** El espacio donde se encuentre ubicado el cajero automático, debe estar adecuadamente iluminado.
3. **Accesorios.** Todos aquellos accesorios adicionales de iluminación, aseo y decoración 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.

Artículo 7° - Elementos de seguridad.- Los cajeros automáticos deben incorporar los siguientes elementos:

1. **Vigilancia y monitoreo.** Sistema de vigilancia y monitoreo que, por medio de una cámara, permita registrar y almacenar imágenes de los eventos que ocurren en los cajeros automáticos. La cámara debe ser instalada para facilitar la identificación del usuario, contar con definición óptica de tipo digital y estar debidamente protegida y provista de generador o acumulador de energía.
2. **Alarmas.** Sistemas que permitan alertar a la entidad supervisada, centro policial o a la ESP, intentos de violentar al cajero automático o sus instalaciones.

3. **Información sobre teléfonos de emergencia.** En los cajeros automáticos deben figurar los números telefónicos de emergencia para comunicarse con la entidad supervisada a la que pertenecen los cajeros automáticos y con la ESP; estos números deben ser de fácil identificación tanto en el ambiente del recinto como en la pantalla del cajero automático.
4. **Elementos disuasivos.** Los cajeros automáticos deberán contar con carteles y señales que anuncien que el cajero automático cuenta con medidas de seguridad.

Artículo 8º. - Medidas de autenticación de billetes.- La entidad supervisada debe tomar las medidas adecuadas para evitar que sus cajeros automáticos dispensen billetes falsificados.

MP

Circular SB/546/07 (11/07)
SB/584/08 (08/08)
ASF/138/12 (08/12)

Inicial
Modificación 1
Modificación 2

Título XI
Capítulo IV
Sección 2
Página 3/3

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, a simple 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.

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.

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.

SECCIÓN 2: DISTRIBUCIÓN, CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO

Artículo 1º - 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.

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.

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:

Circular	ASFI/019/09 (11/09)	Inicial	Título XI
	ASFI/089/11 (09/11)	Modificación 1	Capítulo III
	ASFI/122/12 (04/12)	Modificación 2	Sección 2
	ASFI/129/12 (06/12)	Modificación 3	Página 1/4
	ASFI/138/12 (08/12)	Modificación 4	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

- 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 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 6º - 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 7º - 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 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.

Circular ASFI/019/09 (11/09)

ASFI/089/11 (09/11)

ASFI/122/12 (04/12)

ASFI/129/12 (06/12)

ASFI/138/12 (08/12)

Inicial

Modificación 1

Modificación 2

Modificación 3

Modificación 4

Título XI

Capítulo III

Sección 2

Página 3/4

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.