



CIRCULAR ASFI/ **788** /2023  
La Paz, 14 AGO. 2023

Señores

Presente

**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA EL  
FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS, AL  
REGLAMENTO PARA DEPÓSITOS Y RETIROS DE  
MATERIAL MONETARIO EN Y DEL BANCO CENTRAL DE  
BOLIVIA Y AL REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL  
SERVICIO DE CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE  
MATERIAL MONETARIO**

Señores:

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) da a conocer que se publicó en la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera (GERF), la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, al **REGLAMENTO PARA DEPÓSITOS Y RETIROS DE MATERIAL MONETARIO EN Y DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA** y al **REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**, de acuerdo a lo siguiente:

**1. Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos**

**Sección 4: Utilización e Información del Cajero Automático**

En el Artículo 8° "Distribución de billetes", se efectúan precisiones en cuanto a la distribución de billetes en los cajeros automáticos de tres (3) bandejas y se trasladan y actualizan los lineamientos relativos al reporte de información, al nuevo Artículo 15° "Obligación de informar".

AGL/VRC/CUC/Gino Rivera R.

Pág. 1 de 3

**"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2174444 Int. 6705 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jacha Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 - Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 - Telf: (591-3) 3621094 - **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - **Trinidad:** Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



## **2. Reglamento para Depósitos y Retiros de Material Monetario en y del Banco Central de Bolivia**

### **Sección 1: Aspectos Generales**

En el Artículo 3° "Definiciones", se incorporan las definiciones de "Anomalías" y "Careado de Billetes" como Incisos a. y d., respectivamente, renumerándose los demás Incisos; asimismo, se efectúan precisiones en la definición de "Marbete".

### **Sección 2: Medidas de Seguridad**

En el Inciso b. del Artículo 2° "Preparación y transporte", se efectúan precisiones en cuanto a la preparación y disposición de los paquetes de billetes y de los cilindros que conforman la caja de monedas.

En el Artículo 4° "Control de depósitos en el BCB", se incorporan términos referidos a "Anomalías".

## **3. Reglamento para el Control del Servicio de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario**

### **Sección 1: Aspectos Generales**

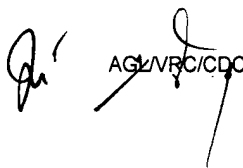
En el Artículo 2° "Ámbito de aplicación", se elimina el texto: *"titulares de Cuentas Corrientes y de Encaje o Cuentas de Encaje en el BCB"*.

### **Sección 2: Canje y Fraccionamiento de Material Monetario**

En el Artículo 1° "Canje de material monetario", se incorpora el siguiente texto: *"(...) independientemente de que los billetes se encuentren partidos en la parte de las firmas o números de serie, siempre y cuando estos elementos estén completos y formen parte de un mismo billete, (...)".*

*Asimismo, la Entidad Supervisada debe efectuar el canje de monedas de Boliviano de cualquier corte, sin límites, por el monto equivalente en monedas de mayor valor o billetes de Boliviano" y se efectúan ajustes en la redacción.*

En el Artículo 2° "Fraccionamiento de material monetario", se elimina el siguiente texto: *"(...) de Boliviano por otros de menor valor o monedas (...)".*

  
AGL/VRC/CDC/Gino Rivera R.

Pág. 2 de 3

**"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2174444 Int. 6705 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 - Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 - Telf: (591-3) 3621094 - **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - **Trinidad:** Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



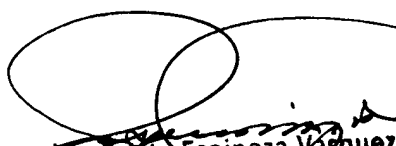
En el Artículo 3° "Categorías y límites de fraccionamiento", se efectúan cambios a los límites para el fraccionamiento de material monetario de las Categorías 1 y 2.

### Sección 3: Otras Disposiciones

En el Artículo 1° "Identificación del servicio de canje y fraccionamiento", se reemplaza el texto: "(...) afiches que indiquen la obligatoriedad de ofrecer los servicios (...)", por "(...) materiales de difusión que informen sobre la obligatoriedad (...)".

Las modificaciones anteriormente descritas se efectúan en el **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, en el **REGLAMENTO PARA DEPÓSITOS Y RETIROS DE MATERIAL MONETARIO EN Y DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA** y en el **REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**, insertos en el Capítulo I, Título VI, Libro 2°, en el Capítulo I, Título VII, Libro 3° y en el Capítulo III, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, respectivamente, contenida en la GERF.

Atentamente.

  
**Lic. Ivette Espinoza Varquez**  
**DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.**  
**Autoridad de Supervisión**  
**del Sistema Financiero**



### "2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"

La Paz: Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2174444 Int. 6705 - Casilla N° 6118 - **El Alto**: Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí**: Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro**: Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 2468 - **Santa Cruz**: Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336289 - Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 - Telf: (591-3) 3621094 - **Cobija**: Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - **Trinidad**: Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf: (591-3) 4629659 - **Cochabamba**: Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 cas. calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre**: Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija**: Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



**RESOLUCIÓN ASFI/ 906 /2023**  
La Paz, 14 AGO. 2023

**VISTOS:**

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 1670 del Banco Central de Bolivia, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, el Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022, las Resoluciones de Directorio N° 084/2021 de 6 de julio de 2021, N° 106/2021 de 30 de septiembre de 2021 y N° 067/2023 de 2 de mayo de 2023, emitidas por el Banco Central de Bolivia (BCB), las Resoluciones SB N° 027/99, SB N° 147/2007, SB N° 388/2009, ASFI/1367/2018, ASFI/626/2020, ASFI/627/2020 y ASFI/1213/2022, de 8 de marzo de 1999, de 14 de noviembre de 2007, de 11 de noviembre de 2009, de 11 de octubre de 2018, de 9 noviembre de 2020 y de 31 de octubre de 2022, respectivamente y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 331 de la Constitución Política del Estado (CPE), 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 con la ley"*.

Que, el Parágrafo I del Artículo 332 del citado Texto Constitucional, determina que: *"Las entidades financieras estarán reguladas y supervisadas por una institución de regulación de bancos y entidades financieras. Esta institución tendrá carácter de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano"*, reconociendo el carácter constitucional de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Que, el Parágrafo I del Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), dispone que: *"Las actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas por entidades financieras autorizadas conforme a la presente Ley"*.

Que, el Parágrafo I del Artículo 8 de la LSF, prevé que: *"Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI ejecutar la regulación y*

Pág. 1 de 7



AGLVR/CDCNBP

**"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2174444 Int. 6705 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jacha'naki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 - Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 - Telf: (591-3) 3621094 - **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - **Trinidad:** Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



supervisión financiera, con la finalidad de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras y preservar la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado”.

Que, el Artículo 16 de la LSF, estipula que: “La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo”.

Que, mediante Resolución Suprema N° 28842 de 21 de julio de 2023, el señor Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia designó a la Lic. Ivette Espinoza Vasquez, como Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

#### CONSIDERANDO:

Que, el Parágrafo III del Artículo 8 de la LSF, establece que: “La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, emitirá reglamentación específica y supervisará su cumplimiento en el marco de la normativa emitida por el Banco Central de Bolivia – BCB, en el ámbito del sistema de pagos”.

Que, el Artículo 23 de la LSF, dispone que:

- “I. Son atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, las siguientes: (...)
- t) Emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para aplicación de las entidades financieras.
  - u) Hacer cumplir la presente Ley y otras disposiciones legales y reglamentarias conexas.
- (...)”.

Que, el Parágrafo I del Artículo 29 de la LSF, prevé que: “La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI requerirá de cada entidad bajo su ámbito de competencia el o los documentos, reportes u otros necesarios, en el marco de sus atribuciones”.

Que, el Artículo 3° de la Ley N° 1670 del Banco Central de Bolivia, modificado por la Ley N° 1864 de Propiedad y Crédito Popular, dispone que: “El BCB en el marco de la presente Ley, formulará las políticas de aplicación general en materia monetaria, cambiaria y del sistema de pagos para el cumplimiento de su objeto”.

Que, el Parágrafo I del Artículo 4 del Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022, determina que: “Se crea la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera de la ASFI, para la publicación de normas emitidas por esta Autoridad que regula a las entidades bajo su supervisión, incluyendo la normativa contable aplicable a las entidades financieras y sociedades controladoras de grupos financieros”.

AGL/VRC/CDC/NBP

Pág. 2 de 7



#### “2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO”

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre “A”, pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2174444 Int. 6705 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jacha Inaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 - Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 - Telf: (591-3) 3621094 - **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - **Trinidad:** Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



Que, mediante Resolución de Directorio N° 084/2021 de 6 de julio de 2021, el BCB aprobó y puso en vigencia las modificaciones al Reglamento de Monetización, Distribución, Destrucción de Material Monetario y Destrucción de Material Falsificado.

Que, a través de Resolución de Directorio N° 106/2021 de 30 de septiembre de 2021, el BCB aprobó y puso en vigencia el Reglamento de Administración de Material Monetario.

Que, con Resolución de Directorio N° 067/2023 de 2 de mayo de 2023, el BCB aprobó y puso en vigencia su nuevo Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario.

Que, mediante Resolución SB N° 027/99 de 8 de marzo de 1999, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF), actual ASFI, aprobó y puso en vigencia la Recopilación de Normas para Bancos, Entidades Financieras y Empresas de Servicios Auxiliares, actualmente denominada Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), que al presente contiene, entre otros, al **REGLAMENTO PARA DEPÓSITOS Y RETIROS DE MATERIAL MONETARIO EN Y DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA**, inserto en el Capítulo I, Título VII, Libro 3° de la RNSF.

Que, con Resolución ASFI/626/2020 de 9 de noviembre de 2020, ASFI aprobó y puso en vigencia la última modificación al **REGLAMENTO PARA DEPÓSITOS Y RETIROS DE MATERIAL MONETARIO EN Y DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA**.

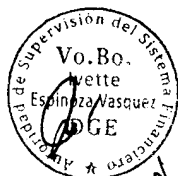
Que, a través de Resolución SB N° 147/2007 de 14 de noviembre de 2007, la SBEF, actual ASFI, aprobó y puso en vigencia el **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, contenido al presente en el Capítulo I, Título VI, Libro 2° de la RNSF.

Que, mediante Resolución ASFI/627/2020 de 9 de noviembre de 2020, ASFI aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**.

Que, con Resolución ASFI N° 388/2009 de 11 de noviembre de 2009, ASFI aprobó el Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario, denominado al presente **REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**, contenido en el Capítulo III, Título I, Libro 4° de la RNSF.

AGLVR/CDC/NP

Pág. 3 de 7



**"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Rojas Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Cundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2174444 Int. 6705 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jacha Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Centro Defensorial II, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 - Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 - Telf: (591-3) 3621094 - **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - **Trinidad:** Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



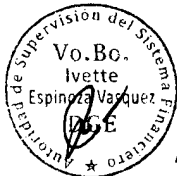
Que, a través de Resolución ASFI/1367/2018 de 11 de octubre de 2018, ASFI aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**.

Que, mediante Resolución ASFI/1213/2022 de 31 de octubre de 2022, se implementó la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera, creada por el Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022.

**CONSIDERANDO:**

Que, tomando en cuenta lo establecido en el Parágrafo III del Artículo 8 y en los Incisos t) y u), Parágrafo I del Artículo 23 de la LSF, que facultan a ASFI, a emitir reglamentación específica y supervisar su cumplimiento, en el marco de la normativa del BCB en el ámbito del sistema de pagos, así como para promover normativa de carácter general y hacer cumplir la Ley N° 393 de Servicios Financieros y otras disposiciones legales y reglamentarias conexas; considerando además que el Ente Emisor, con base en lo estipulado en el Artículo 3° de la Ley N° 1670 del Banco Central de Bolivia, con Resolución de Directorio N° 084/2021 de 6 de julio de 2021, aprobó y puso en vigencia las modificaciones al Reglamento de Monetización, Distribución, Destrucción de Material Monetario y Destrucción de Material Falsificado del Banco Central de Bolivia, actualizando, entre otros aspectos, los lineamientos referidos a la distribución de billetes en los cajeros automáticos, corresponde incorporar dichos lineamientos en el **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, a efectos de homogenizar la regulación.

Que, en el marco de las previsiones legales descritas en el párrafo precedente y en virtud a lo establecido en el Parágrafo I del Artículo 29 de la LSF, que prevé que ASFI requerirá de cada entidad bajo su ámbito de supervisión el o los documentos, reportes u otros necesarios y con el objeto de replicar los lineamientos estipulados a través de la mencionada Resolución de Directorio N° 084/2021 de 6 de julio de 2021, referidos a la obligación de las entidades supervisadas de presentar información a esta Autoridad de Supervisión y actualizar la misma, sobre la ubicación y disposición de las bandejas de sus cajeros automáticos, corresponde adecuar dichas directrices en el **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, a efectos de armonizar la normativa.



AGLVRC/CDCNBP

Pág. 4 de 7

**"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N. 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2174444 Int. 6705 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jacha'naki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibañez, Galería El Siglo N. 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 - Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 - Telf: (591-3) 3621094 - **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - **Trinidad:** Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



Que, en virtud a las atribuciones conferidas a ASFI por el Parágrafo III del Artículo 8 y los Incisos t) y u), Parágrafo I del Artículo 23 de la LSF, descritas precedentemente, así como lo previsto en el Artículo 3 de la Ley N° 1670 del Banco Central de Bolivia, con base en el cual el BCB, mediante Resolución de Directorio 106/2021 de 30 de septiembre de 2021, aprobó y puso en vigencia el Reglamento de Administración de Material Monetario, que actualiza lineamientos sobre la preparación y disposición del material monetario y con el propósito de compatibilizar y precisar estos aspectos en la normativa contenida en la RNSF, es pertinente realizar ajustes en el **REGLAMENTO PARA DEPÓSITOS Y RETIROS DE MATERIAL MONETARIO EN Y DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA**, a efectos de armonizar su contenido con la citada normativa, para aplicación de las entidades supervisadas por esta Autoridad de Supervisión.

Que, con base en las disposiciones vigentes relativas a las categorías y límites para el fraccionamiento de material monetario, contenidas en el nuevo Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario, aprobado por el BCB, mediante Resolución de Directorio N° 067/2023 de 2 de mayo de 2023, es pertinente incorporar dichos lineamientos en el **REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**, con el propósito de compatibilizar ambas normativas.

Que, en el marco de los fundamentos señalados, conforme el texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, se efectúan las siguientes modificaciones:

**1. REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**

En la Sección 4, se efectúan precisiones en el Artículo 8° y se incorpora el Artículo 15°, con el contenido relativo a la obligación de informar.

**2. REGLAMENTO PARA DEPÓSITOS Y RETIROS DE MATERIAL MONETARIO EN Y DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA**

En el Artículo 3°, Sección 1, se incorporan los Incisos a. y d., renumerándose los demás Incisos y se efectúan precisiones en la definición de "Marbete".

En la Sección 2, se modifican el Inciso b. del Artículo 2° y el Artículo 4°.

**3. REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**

En la Sección 1, se cambia el Artículo 2°.



AGL/VRC/CDC/NBP

Pág. 5 de 7

**"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2174444 Int. 6705 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jacha Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 - Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 - Telf: (591-3) 3621094 - **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - **Trinidad:** Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709





En la Sección 2, se ajustan los Artículos 1°, 2° y 3°.

En la Sección 3, se modifica el Artículo 1°.

**CONSIDERANDO:**

Que, según lo expuesto en la presente Resolución, se concluye que las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, al **REGLAMENTO PARA DEPÓSITOS Y RETIROS DE MATERIAL MONETARIO EN Y DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA** y al **REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN, CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**, tienen el propósito de adecuar la normativa de ASFI, a las disposiciones contenidas en las Resoluciones de Directorio N° 084/2021, N° 106/2021 y N° 067/2023, de 6 de julio y 30 de septiembre de 2021 y 2 de mayo de 2023, respectivamente, emitidas por el Banco Central de Bolivia.

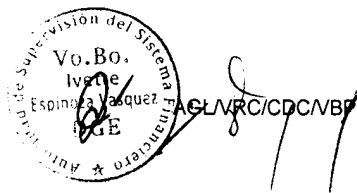
Que, en el marco de lo establecido en el Parágrafo I del Artículo 4 del Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022, corresponde que las modificaciones efectuadas al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, al **REGLAMENTO PARA DEPÓSITOS Y RETIROS DE MATERIAL MONETARIO EN Y DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA** y al **REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**, de la RNSF, sean publicadas en la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera (GERF).

**POR TANTO:**

La Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y demás normativa conexa y relacionada.

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, inserto en el Capítulo I, Título VI, Libro 2° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, correspondiendo su publicación en la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera.



Pág. 6 de 7

**"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"**

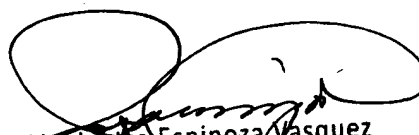
**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2174444 Int. 6705 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jacha Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 - Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 - Telf: (591-3) 3621094 - **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - **Trinidad:** Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



**SEGUNDO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA DEPÓSITOS Y RETIROS DE MATERIAL MONETARIO EN Y DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA**, inserto en el Capítulo I, Título VII, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, correspondiendo su publicación en la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera.

**TERCERO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**, inserto en el Capítulo III, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, correspondiendo su publicación en la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera.

Regístrese, publíquese y cúmplase.

  
**Lic. Ivette Espinoza Vasquez**  
**DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.**  
**Autoridad de Supervisión**  
**del Sistema Financiero**



Pág. 7 de 7

**"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2174444 Int. 6705 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jacha Inaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 12468 - **Santa Cruz:** Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 336286 - 3336289 - Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 - Telf: (591-3) 3621094 - **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - **Trinidad:** Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**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 la opción a los clientes y/o usuarios de imprimir los comprobantes de las operaciones realizadas, que de forma enunciativa y no limitativa, están relacionadas con retiro de efectivo, efectivización de billetera móvil, depósitos de efectivo, cargas de billetera móvil, compra o rescate de cuotas de Fondos de Inversión Abiertos, transferencia entre cuentas y pago de servicios. En los casos en los que el cajero automático 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, cuando la cuenta consultada haya sido aperturada en ésta.

**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) de tarjeta de débito cada vez que éste lo requiera.

**Artículo 5° - (Límites de retiro de efectivo por tarjeta electrónica)** Los clientes y/o usuarios de la Entidad de Intermediación Financiera (EIF) podrán elegir el límite de retiro diario de efectivo para transacciones con tarjeta de crédito, tarjeta de débito y tarjeta prepagada, de las opciones que le ofrezca la EIF, debiendo observarse este límite aún en operaciones sucesivas, tanto en cajero automático propio como en cajero de otra EIF.

La EIF debe permitir a sus clientes de tarjetas electrónicas modificar los límites de retiro de efectivo, a simple requerimiento.

**Artículo 6° - (Límites de efectivización de billetera móvil)** Los clientes, tanto de la Empresa de Servicio de Pago Móvil (ESPM) como de la EIF autorizada para operar con billetera móvil, podrán elegir el límite de efectivización del dinero electrónico almacenado en la billetera móvil de las opciones que le ofrezca la entidad supervisada, debiendo ésta observar que dicho límite no exceda al establecido por el Banco Central de Bolivia (BCB) en su Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación.

La ESPM y EIF autorizada para operar con billetera móvil, deben permitir a sus clientes modificar los límites de efectivización de billetera móvil, a simple requerimiento, en el marco del límite establecido por el BCB.

**Artículo 7° - (Dispensación de efectivo)** Los cajeros automáticos deben dispensar el total del monto requerido por el cliente y/o usuario, en el marco de los límites establecidos para el efecto. En caso de que el cajero no disponga del monto total requerido, no debe dispensar efectivo en forma parcial.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 8° - (Distribución de billetes)** Conforme establece el Reglamento de Monetización, Distribución, Destrucción de Material Monetario y Destrucción de Material Falsificado del Banco Central de Bolivia, la entidad supervisada, que cuente con cajeros automáticos de dos (2) bandejas está obligada 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 está obligada a distribuir billetes de diez (10) y de veinte (20) Bolivianos, en dos (2) bandejas, así como de cincuenta (50) o de cien (100) Bolivianos en la tercera bandeja.

La entidad supervisada que cuente con cajeros automáticos de cuatro (4) o más bandejas está obligada 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 (4) 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 debe identificar en lugar visible para el público y sus usuarios, los cajeros que dispensan Bolivianos y Moneda Extranjera.

La entidad supervisada debe tomar las medidas adecuadas para evitar que sus cajeros dispensen billetes falsificados o billetes inhábiles según el Manual para la Selección de Billetes de Boliviano, emitido por el BCB.

**Artículo 9° - (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, medidas de seguridad con las que cuentan dichos cajeros y los aspectos a considerar para su correcta operación.

Por otra parte, la entidad supervisada 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, habilitación para operaciones hacia/desde el extranjero, 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 Proveedora de Servicios de Pago. 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 10° - (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 11° - (Horario de atención)** La entidad supervisada debe informar a los clientes y/o 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 se encuentre en funcionamiento.

**Artículo 12° - (Devolución de efectivo debitado y no dispensado)** La entidad supervisada en función a los resultados de las conciliaciones de transacciones generadas en sus cajeros automáticos, relacionadas a efectivo debitado y no dispensado, debe devolver a los clientes los

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

montos correspondientes a dicho efectivo, de manera automática, hasta el día 20 del mes siguiente, a través de un abono en cuenta, sin necesidad de que el cliente presente reclamo.

En aquellos casos en los que la entidad supervisada enfrente la imposibilidad operativa de efectuar las citadas devoluciones, debe elaborar informes refrendados por Auditoría Interna, que justifiquen los motivos por los cuales no se procedió con la restitución, los cuales deben estar a disposición de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) a requerimiento.

**Artículo 13° - (Comunicación)** La entidad supervisada debe hacer conocer al cliente, cuando se restituya el efectivo no dispensado, indicando el motivo por el cual se efectúa el abono.

**Artículo 14° - (Información sobre cobro de comisiones en cajeros automáticos)** Las entidades supervisadas deben asegurarse, que cuando una operación realizada en un cajero automático ajeno al emisor, implique un cargo para el cliente y/o usuario, se dé a conocer el valor exacto del cargo aplicable a través de pantalla de manera previa a que la operación sea realizada. Dicha información debe presentarse considerando para tal efecto el siguiente texto:

*"Por efectuar esta operación pagará un cargo de: (consignar monto)... bolivianos".*

Una vez proporcionada dicha información, el cajero automático ofrecerá al usuario la posibilidad de continuar o no con la operación solicitada.

Si en la pantalla del cajero automático no se incluyen las referidas glosas informativas, no podrá trasladarse cargos por su uso al cliente y/o usuario.

**Artículo 15° - (Obligación de informar)** La entidad supervisada para efectos de control y supervisión debe:

1. Informar circunstanciadamente al menos trimestralmente a ASFI, los lugares y los cajeros automáticos en los que distribuya Bolivianos y Moneda Extranjera;
2. Mantener constantemente actualizados los datos correspondientes a las bandejas de sus cajeros automáticos, en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado de ASFI.

## RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**CAPÍTULO I: REGLAMENTO PARA DEPÓSITOS Y RETIROS DE MATERIAL MONETARIO EN Y DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA****SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1º - (Objeto)** El presente reglamento tiene por objeto establecer lineamientos para las medidas de seguridad que deben aplicar las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) en cuanto a los depósitos y retiros de material monetario que éstas realicen, en las cuentas que mantienen en el Banco Central de Bolivia (BCB), en el marco de lo dispuesto en el Reglamento para la Administración de Material Monetario del Ente Emisor.

**Artículo 2º - (Ámbito de Aplicación)** Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente reglamento, las EIF que cuenten con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y son titulares de Cuentas Corrientes y de Encaje o Cuentas de Encaje en el BCB, denominadas en adelante como entidades supervisadas.

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

- a. **Anomalías:** Corresponde a billetes sobrantes, faltantes, falsos, doble serie, firmas alteradas o completadas o medias piezas, entre otros;
- b. **Billete inhábil:** Es aquel billete emitido por el BCB que conserva claramente sus dos firmas y al menos un número de serie y que de acuerdo a los criterios establecidos en el Manual para la Selección de Billetes de Boliviano, debe ser retirado de circulación;
- c. **Caja de monedas:** Conjunto de dos mil quinientas piezas de monedas del mismo corte, ordenadas en cincuenta cilindros de cincuenta monedas cada uno;
- d. **Careado de Billetes:** Ordenamiento de los billetes de cada fajo, de forma que todos estén en el mismo sentido y orientación, es decir, que todos los billetes presentarán el o los retrato(s) al frente y su orientación debe ser la misma;
- e. **Cintillo:** Pieza de papel que cubre cada fajo de billetes, permitiendo su separación de otros fajos;
- f. **Fajo de billetes:** Conjunto de cien piezas de billetes del mismo corte y de la misma familia, cubierto por un cintillo;
- g. **Gestión de seguridad física:** Conjunto de objetivos, políticas, procedimientos, planes y acciones que implementa la entidad supervisada con el objeto de proteger la integridad física de las personas, así como los activos que se encuentren bajo su custodia, en el interior o fuera de sus instalaciones, además de la seguridad de su personal, cuando éste realice operaciones y servicios fuera de las dependencias de la entidad;
- h. **Marbete:** Etiqueta que contiene datos e identifica a la entidad supervisada que conformó el paquete de billetes o caja de monedas, la cual se encuentra adherida a las mismas, con la siguiente información:
  - 1. Nombre y logotipo de la entidad supervisada depositante;
  - 2. Nombre o sello de la empresa que conformó el paquete o caja, si corresponde;
  - 3. Corte del material monetario e importe del paquete o caja;
  - 4. Lugar y fecha de la conformación del paquete o caja.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- i. **Paquete de billetes:** Conjunto de mil piezas de billetes del mismo corte y de la misma familia, ordenados en diez fajos de billetes cada uno.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: MEDIDAS DE SEGURIDAD**

**Artículo 1º - (Políticas y procedimientos)** Las entidades supervisadas deben contar con políticas y procedimientos específicos para la gestión de depósitos y retiros de material monetario que realicen en las cuentas que mantienen en el Banco Central de Bolivia (BCB), aprobados por el Directorio u Órgano equivalente, los cuales deben ser revisados por los niveles que correspondan al menos una (1) vez al año, los cuales como mínimo deben contener lo siguiente:

- a. Controles para la mitigación del riesgo operativo;
- b. Medidas operativas de seguridad;
- c. Delegación de autoridad y responsabilidades, así como segregación de funciones;
- d. Medidas de seguridad física bajo el marco de la gestión de seguridad de la entidad;
- e. Lineamientos para el registro de los movimientos de sus cuentas y la custodia de comprobantes;
- f. Aspectos referidos a la verificación, conteo, validación, clasificación y autenticación del material monetario, así como la selección de billetes por su estado y calidad;
- g. Demás lineamientos contemplados en el presente Reglamento.

**Artículo 2º - (Preparación y transporte)** Con el propósito de precautelar la seguridad en los procesos de preparación y transporte de material monetario que realicen las entidades supervisadas, para su depósito y retiro, en sus cuentas en el BCB, además de lo previsto en el Reglamento para la Administración de Material Monetario del Ente Emisor, dichas entidades deben cumplir con los siguientes aspectos:

- a. Todos los depósitos y retiros de material monetario, deben ser aprobados por los niveles de autorización correspondientes, en cumplimiento de sus políticas internas de liquidez;
- b. Los paquetes de billetes deben estar empaquetados con plástico retráctil que lleve el logotipo de la entidad supervisada depositante y contar con marbetes adheridos a éstos.

El material monetario contenido en los paquetes de billetes, debe estar clasificado y revisado según los criterios establecidos en el Manual para la Selección de Billetes de Boliviano emitido por el BCB.

Las monedas deben estar empaquetadas en cilindros de papel que contengan cincuenta (50) piezas del mismo corte.

Las cajas de monedas con cincuenta (50) cilindros de cincuenta (50) monedas cada una, tienen que contar con un marbete de la entidad supervisada, debiendo cada cilindro llevar impreso el corte.

Los paquetes de billetes inhábiles deben contener fajos con billetes careados. A su vez, los paquetes de billetes en dólares estadounidenses, tienen que cumplir los requisitos establecidos por el BCB.

Todos los paquetes de billetes y cajas de monedas deben encontrarse contenidos en bolsas plásticas de seguridad;



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- c. La programación y logística del transporte de material monetario debe ser de conocimiento restringido del personal autorizado de la entidad supervisada.

Toda operación de depósito y retiro de material monetario, debe ser coordinada previamente con el BCB, considerando los horarios de atención establecidos;

- d. El transporte para el depósito y retiro de material monetario, debe realizarse mediante una Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores (ETM), que cuente con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) o mediante su Servicio Propio de Transporte de Material Monetario y Valores (ESPT), autorizado por ASFI, de acuerdo a lo dispuesto en la Sección 4 del Reglamento para Transporte de Material Monetario, contenido en el Capítulo IV, Título II, Libro 1° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF);
- e. El personal de la entidad supervisada es responsable de la entrega y recepción de material monetario a la ETM.

**Artículo 3° - (Registro de operaciones)** El personal autorizado al momento de realizar los depósitos y retiros de material monetario, debe revisar los comprobantes de las transacciones emitidos por el BCB, para su posterior resguardo, como respaldo de movimientos en las cuentas de la entidad supervisada. Los comprobantes deben entregarse a las instancias correspondientes, para que se realice el registro de manera oportuna.

La entidad supervisada debe conciliar diariamente los saldos de las cuentas de Disponibilidades en el Banco Central de Bolivia, con los estados de cuenta emitidos por el mismo.

**Artículo 4° - (Control de depósitos en el BCB)** El BCB, de acuerdo a sus procedimientos establecidos para el efecto podrá, en cualquier momento, hacer recuentos en detalle de los depósitos realizados por las entidades supervisadas.

El BCB reportará a ASFI de acuerdo a su programación, las anomalías que existieran en los depósitos con los siguientes datos:

1. Entidad supervisada depositante;
2. Nombre y apellido de la persona que efectuó el depósito en el BCB;
3. Nombre y apellido del representante del BCB;
4. Nombres de los veedores y controladores de la entidad supervisada depositante;
5. Detalle de la anomalía;
6. Moneda, corte y monto.

Cualquier diferencia detectada deberá ser conciliada con los comprobantes de la operación, para determinar los cargos y abonos correspondientes.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

***CAPÍTULO III: REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE CANJE Y  
FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO***

***SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES***

**Artículo 1° - (Objeto)** El presente Reglamento tiene por objeto normar el control de las operaciones de distribución de material monetario, canje de billetes de Boliviano y fraccionamiento de billetes y/o monedas de Boliviano que deben efectuar todas las Entidades de Intermediación Financieras (EIF), en el marco de lo establecido por el Reglamento de Monetización, Distribución, Destrucción de Material Monetario y Destrucción de Material Falsificado y por el Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario del Banco Central de Bolivia (BCB).

**Artículo 2° - (Ámbito de aplicación)** Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, todas las EIF supervisadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), denominadas en adelante como Entidad Supervisada.

**SECCIÓN 2: CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**

**Artículo 1º - (Canje de material monetario)** La Entidad Supervisada está obligada a canjear en todas sus oficinas centrales, sucursales y agencias donde se preste atención al público en el territorio nacional, billetes de Boliviano deteriorados o mutilados, en tanto éstos conserven claramente sus dos firmas y un número de serie, independientemente de que los billetes se encuentren partidos en la parte de las firmas o números de serie, siempre y cuando estos elementos estén completos y formen parte de un mismo billete, debiendo entregar solamente billetes hábiles, de acuerdo a los criterios establecidos en el Manual para la Selección de Billetes de Boliviano emitido por el Banco Central de Bolivia (BCB).

Asimismo, la Entidad Supervisada debe efectuar el canje de monedas de Boliviano de cualquier corte, sin límites, por el monto equivalente en monedas de mayor valor o billetes de Boliviano.

**Artículo 2º - (Fraccionamiento de material monetario)** La Entidad Supervisada se encuentra obligada a fraccionar billetes y monedas de Boliviano por otros de menor valor, en sus oficinas centrales, sucursales y agencias donde se preste atención al público en el territorio nacional, así como en sus oficinas externas ubicadas en municipios con alta y media cobertura de servicios financieros.

**Artículo 3º - (Categorías y límites de fraccionamiento)** Se establece las siguientes categorías y límites para el fraccionamiento de material monetario:

**a. Categoría 1: Público en general, transporte, comercios y pequeños negocios:**

1. Hasta cien (100) billetes por corte;
2. Hasta mil setecientas (1.700) monedas por corte de Bs5, Bs2, Bs1 y c.50;
3. Hasta mil (1.000) monedas por corte de c.20 y c.10.

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

1. A través del BCB, mediante solicitud escrita dirigida a la Subgerencia de Operaciones del Material Monetario o al correo electrónico [fraccionamiento@bcb.gob.bo](mailto:fraccionamiento@bcb.gob.bo), incluyendo la desagregación de cortes requerida entre billetes y monedas, siempre y cuando el monto total fraccionado sea inferior a Bs70.000;
2. A través de las Entidades Supervisadas, previa coordinación, sin límites de fraccionamiento de material monetario.

La Entidad Supervisada debe definir aquellos consumidores financieros que por sus características pertenecen a la categoría 2 e informar a los mismos sobre las disposiciones del presente Reglamento.

**Artículo 4º - (Servicio de fraccionamiento y canje)** El servicio de fraccionamiento y canje de material monetario debe ser:

- a. Proporcionado al público en general, sin necesidad de ser cliente de la Entidad Supervisada;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- b. Brindado de manera gratuita;
- c. Proporcionado en los horarios de atención, cumpliendo con el Reglamento para el Tiempo de Atención al Consumidor Financiero de las Entidades Supervisadas, contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

**Artículo 5° - (Excepciones)** La Entidad Supervisada puede establecer excepciones al servicio de fraccionamiento, solamente para Puntos de Atención Financiera en los que se realiza pagos masivos por cuenta de terceros.

La Entidad Supervisada debe remitir a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), 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 Financiera 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 pertinentes, siempre y cuando garantice que los consumidores financieros hayan tomado debido conocimiento.

**Artículo 6° - (Rechazo de fraccionamiento y canje)** Cuando la Entidad Supervisada rechace la solicitud de fraccionamiento o canje de material monetario, debe entregar obligatoriamente al consumidor financiero un comprobante de rechazo, el cual mínimamente debe contener la siguiente información:

- a. Nombre del consumidor financiero;
- 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 de acuerdo a lo siguiente:

1. El importe solicitado sobrepase los límites fijados para el consumidor financiero que pertenece a categoría 1, señalada en el inciso a., Artículo 3° de la presente Sección;
2. El consumidor financiero pertenece a la categoría 2, señalada en el inciso b., Artículo 3° de la presente Sección;
3. El material monetario no cumple con los requisitos para el canje;
4. Excepción no objetada por ASFI, en cumplimiento al Artículo 5° de la presente Sección;
5. No existe disponibilidad de efectivo;
6. Consumidor financiero frecuente;
7. Otros que la entidad supervisada establezca.

Para poder utilizar la clasificación de consumidor financiero frecuente, la Entidad Supervisada debe contar con un registro que permita identificarlo, entendiéndose a éste como 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 3° de la presente Sección.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 7° - (Atención de reclamos)** El consumidor financiero 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 6° de la presente Sección. Si la respuesta no es satisfactoria, el consumidor financiero puede acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI a objeto de que su reclamo sea atendido.

De la misma forma, en caso de que la Entidad Supervisada no hubiera entregado el comprobante de rechazo, el consumidor financiero puede acudir al Punto de Reclamo (PR) de la Entidad Supervisada, para reclamar este hecho.

Cuando la Entidad Supervisada rechace la solicitud de fraccionamiento o canje de material monetario, debe informar inmediatamente al consumidor financiero sobre las disposiciones del presente Artículo.

ASFI puede requerir información y realizar las inspecciones que considere necesarias para atender en segunda instancia los reclamos presentados por los consumidores financieros. La Entidad Supervisada es responsable de remitir a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero toda la información requerida conforme se dispone en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.

**Artículo 8° - (Incumplimiento a ser reportado al BCB)** Para efectos del presente Reglamento, se define como incumplimientos a ser reportados 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. Tres (3) o más casos en el mes, referidos a canje y/o fraccionamiento que cuentan con dictamen de la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI a favor del consumidor financiero, en los que se determine que la Entidad Supervisada incumplió las disposiciones de los Artículos 1°, 2° o 3° de la presente Sección.

**Artículo 9° - (Suspensión de operaciones)** ASFI comunicará mensualmente al BCB sobre los incumplimientos identificados durante el mes, en el marco de lo dispuesto en el Artículo 8° 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 SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 1° - (Identificación del servicio de canje y fraccionamiento)** El BCB proveerá a la Entidad Supervisada materiales de difusión que informen sobre la obligatoriedad del canje y fraccionamiento de material monetario, los cuales deben ser colocados en lugares visibles en sus oficinas centrales, sucursales y agencias donde se preste atención al público en el territorio nacional, así como en sus oficinas externas ubicadas en municipios con alta y media cobertura de servicios financieros.

**Artículo 2° - (Información de cortes de billetes en cajeros automáticos)** En los cajeros automáticos deben figurar los cortes de billetes que se dispensan, acorde a lo dispuesto en la Sección 4 del Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

**Artículo 3° - (Sistemas de información)** La Entidad Supervisada debe desarrollar e implementar sistemas de información y mecanismos de comunicación que permitan la efectiva aplicación del presente Reglamento.

**Artículo 4° - (Responsabilidad)** El Gerente General o instancia equivalente de la Entidad Supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

**Artículo 5° - (Auditoría Interna)** El Plan de Trabajo Anual de la Unidad de Auditoría Interna, debe contemplar la realización de revisiones y controles acerca del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

**Artículo 6° - (Régimen de Sanciones)** El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento, dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

En lo referido a lo establecido en los Artículos 1°, 2° y 3° de la Sección 2 del presente Reglamento, son aplicables las sanciones previstas en el Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario emitido por el BCB.