



AUTORIDAD DE SUPERVISION
DEL SISTEMA FINANCIERO

B O L I V I A

CIRCULAR ASFI/ 003/2009

La Paz, 27 MAY 2009

Señores

Presente

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

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia la modificación al **REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**

La modificación realizada al reglamento considera el artículo 7, especificando que la entidad supervisada debe exponer obligatoriamente en cada uno de sus puntos de atención, en lugares visibles, el horario de atención de todos sus puntos de atención instalados en el departamento correspondiente.

El Reglamento para el Tiempo de Atención a Clientes y Usuarios en las Entidades Supervisadas, será incorporado en el Título X, Capítulo XIII, de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Atentamente,



Adj. lo citado
RAP/KRG

Msc. Lic. Ernesto Rivero V.
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



AUTORIDAD DE SUPERVISION
DEL SISTEMA FINANCIERO

B O L I V I A

RESOLUCION SB N° 019/2009

La Paz, 27 MAY 2009

VISTOS:

Los informes técnico y legal ASFI/DNP/R-D-4093/2009 y ASFI/DAJ/R-4883/2009 de 22 y 27 de mayo de 2009, emitidos por las Direcciones de Estudios y Normas y de Asuntos Jurídicos, respectivamente, referidos a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**, y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución SB N° 072/2005 de fecha 16 de junio de 2005, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras aprobó y puso en vigencia el **REGLAMENTO PARA EL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS**, con el objeto de establecer reglas precisas tanto para la industria, sus operadores y el público usuario de sus servicios, en lo referente a los horarios de atención al público.

Que, mediante Resolución N° 096/2009 de fecha 29 de abril de 2009 se autorizó la modificación al Reglamento para el Horario de Atención al Público en las Entidades Financieras bajo la denominación "Reglamento para el Tiempo de Atención a Clientes y Usuarios en las Entidades Supervisadas".

Que, el artículo 137 del Decreto Supremo No. 29894 de 7 de febrero de 2009 establece que la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras se denomina Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y además de las funciones regulatorias y de supervisión en el sistema de intermediación financiera, asumirá las atribuciones de control y supervisión de las actividades económicas de valores y seguros.

Que, esta Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ha identificado la necesidad de que los clientes y usuarios tengan información desagregada por Departamento sobre los horarios de todos los puntos de atención de las entidades supervisadas así como reemplazar en el texto del citado reglamento la denominación de Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) por la nueva denominación Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) conforme dispone el Decreto Supremo No. 29894, por lo que mediante Informe Técnico



AUTORIDAD DE SUPERVISION
DEL SISTEMA FINANCIERO

DESDE 1928

BOLIVIA

ASFI/DNP/R-4093/2009 de 22 de mayo de 2009, la Dirección de Estudios y Normas recomienda la modificación al citado Reglamento en ese sentido.

Que, conforme expresa el artículo 154° de la Ley N° 1488, es atribución de la Superintendencia elaborar y aprobar los reglamentos de control y supervisión sobre las actividades de intermediación financiera, siendo necesario poner en conocimiento de las entidades supervisadas las modificaciones efectuadas.

Que, efectuado el análisis legal del proyecto de modificaciones presentado, la Dirección de Asuntos Jurídicos mediante Informe Legal ASFI/DAJ/R-4883/2009 de fecha 27 de mayo de 2009, ha manifestado no existir óbice legal, recomendando la aprobación de la modificación propuesta al no contradecir las disposiciones legales en vigencia.

POR TANTO:

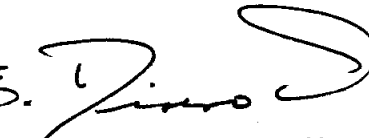
El Director Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado y demás normativa conexas y relacionadas.

RESUELVE:

Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**, de acuerdo al texto contenido en Anexo que forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.




Msc. Lic. Ernesto Rivero V.
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero

SLV/PCZ/PET

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

SECCIÓN 1: TIEMPO DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS

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

Artículo 2º - Ámbito de aplicación.- Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento los Bancos, Fondos Financieros Privados, Mutuales de Ahorro y Préstamo, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Instituciones Financieras de Desarrollo y Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, denominadas en el presente Reglamento como entidad supervisada.

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

Punto de Atención, instalación o establecimiento equipado por una entidad supervisada para realizar operaciones de intermediación financiera al público en el marco de la Ley de Bancos y Entidades Financieras (LBEF) en el territorio nacional y de acuerdo a lo establecido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF).

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

Artículo 4º - Tiempo mínimo de atención a clientes y usuarios.- El tiempo mínimo que las entidades supervisadas deben prestar atención a sus clientes y usuarios, en cada uno de sus puntos de atención, debe ser de cinco (5) días a la semana, entre lunes y domingo, y de siete (7) horas cada día.

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

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

Artículo 5º - Tiempo reducido de atención a clientes y usuarios.- En caso de agencias móviles, oficinas feriales, mandatos y cajeros automáticos, la entidad supervisada podrá definir tiempos menores al señalado en el Artículo 4º, dadas las características de los productos y servicios prestados, el mercado objetivo, la localidad donde se encuentre y el grado de afluencia de clientes y usuarios. En caso de que la entidad desee reducir los tiempos de atención a clientes y usuarios de otros puntos de atención diferentes a los mencionados en el presente artículo, debe contar previamente con la no objeción de ASFI.

Artículo 6º - Tiempo adicional de atención a clientes y usuarios.- En los puntos de atención

¹Modificación 2

en los que se verifique la necesidad de brindar una mejor atención a los clientes y usuarios, ASFI se reserva el derecho de exigir tiempos de atención adicionales a los establecidos por la entidad supervisada.

Artículo 7º - Comunicación de los horarios de atención.- La entidad supervisada tiene la obligación de comunicar a ASFI, por escrito, los horarios de atención de todos sus puntos de atención así como los cambios que pudieran ocurrir en estos. Asimismo, debe mantener actualizada dicha información en el Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras (SIIEF).

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

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

Artículo 8º - Horario de atención para el 31 de diciembre de cada gestión.- El día 31 de diciembre de cada gestión, la entidad supervisada podrá trabajar a puerta cerrada siempre y cuando haya comunicado esta situación a ASFI, a sus clientes y usuarios con diez (10) días calendario de anticipación.

Artículo 9º - Suspensión de atención a clientes y usuarios en situaciones especiales.- La entidad sólo puede suspender la atención en las siguientes situaciones:

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

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

SECCIÓN 2: OTRAS DISPOSICIONES

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

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