

CIRCULAR ASFI 074 / 2011

La Paz, 15 JUN. 2011

Señores

Presente

**REF: MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO PARA SUCURSALES,
AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN**

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 SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN**, el cual considera los siguientes aspectos:

1. Sección 1, Artículo 3°:

- a) Se complementa la definición de Punto de Atención Financiera (PAF), considerando que una PAF es una instalación o establecimiento equipado por una entidad supervisada para realizar operaciones de intermediación financiera.
- b) Se complementa la definición de Oficina Externa, indicando que cuando la misma se encuentre en una entidad privada, ésta no podrá ser de carácter financiero, salvo que pertenezca al mismo conglomerado financiero.
- c) Se incorpora en el Reglamento la definición de un nuevo punto de atención, denominado Punto Promocional, en el cual se establece que es un punto de atención al público ubicado en un local fijo o en instalaciones ubicadas al interior de entidades públicas o privadas, con el objeto único de publicitar y proporcionar información acerca de los productos y servicios que oferta la entidad supervisada.

2. Se incorpora en la Sección 1, Artículo 4° los Puntos Promocionales, asimismo, se establece que cuando un punto de atención o de promoción se encuentre ubicado en entidades públicas o privadas, estos deben estar diferenciados del resto de la entidad pública o privada en la cual se encuentren.
3. En la Sección 2, Artículo 3°, se incorpora que la entidad supervisada debe proceder con el trámite de cierre y posterior apertura del punto de atención, en caso de solicitarse el traslado de una Sucursal o Agencia Fija dentro una misma localidad pero con diferente mercado objetivo. ASFI emitirá la autorización de traslado respectiva, mediante Resolución expresa.
4. En la Sección 2, se incorpora el Artículo 7°, en el cual se establece el tratamiento a seguir para el cierre temporal de Sucursales o Agencias, debido a trabajos de mantenimiento, refacciones y/o mejoras del punto de atención.
5. Se modifica el Artículo 1°, Sección 3, en lo relativo a que la comunicación de apertura de Cajeros automáticos, Oficinas externas, Ventanillas de cobranza, Oficinas feriales o Puntos de atención por Mandato deben realizarse con diez (10) días hábiles de anticipación.
6. Se incorpora la Sección 4, referente a la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos Promocionales.
7. Se modifica en la Sección 5 el Artículo 1°, en lo referente a que en las metas de bancarización no se incluyen, entre otras, a los puntos promocionales y a las oficinas feriales temporales. Asimismo, se explicita el cumplimiento de las metas anuales de apertura de puntos de atención en localidades de baja y nula bancarización.
8. En la Sección 5, Artículo 2°, se modifica estableciendo los puntos de atención que se excluyen para la evaluación de apertura y cierre en las localidades con un nivel medio y alta de bancarización.
9. Se modifica el Artículo 3°, Sección 5, indicando el plazo para el cumplimiento de las metas de bancarización, así como, la información que deben remitir las entidades supervisadas para determinar el cumplimiento de sus metas.
10. En el Artículo 3°, Sección 6, se actualiza la denominación de Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras de ASFI.
11. Se incorpora la Sección 7, la operativa a seguir para las entidades supervisadas que presten servicios al sector público.

12. Se elimina la Sección 8, que en su Artículo 1° hacía referencia a la vigencia del plazo para el cumplimiento de metas de bancarización y en su Artículo 2° sobre el plazo para la identificación de puntos de atención, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 4°, Sección 1 del Reglamento para Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención.

Las modificaciones al Reglamento de Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención serán incorporadas en el Título I, Capítulo XV 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



RESOLUCION ASFI N° 482 /2011
La Paz, 15 JUN. 2011

VISTOS:

El Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-57708/2011 de 6 de junio de 2011, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

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

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

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

Que, en virtud a la normativa señalada, mediante Resolución Suprema N° 05423 de 7 de abril de 2011, el señor Presidente del Estado Plurinacional, designó a la Dra. Lenny Tatiana Valdivia Bautista, como Directora Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 153 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras N° 1488 de 14 de abril de 1993 (Texto Ordenado), especifica que la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, tiene como objetivo principal mantener el sistema de intermediación financiera sano, eficiente y solvente.

Que, el numeral 7 del artículo 154 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras N° 1488 (Texto Ordenado), faculta a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, elaborar y aprobar los reglamentos de las normas de control y supervisión sobre las actividades de intermediación financiera.

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

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución SB No. 040/2000 de 20 de junio de 2000, se aprueba y pone en vigencia el Reglamento sobre Apertura, Cierre y Traslado de Sucursales y Agencia.

Que, con Resolución ASFI No. 891/2010 de 21 de octubre de 2010, se ha procedido a modificar el Reglamento para Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención, a objeto de establecer los mecanismos necesarios para el funcionamiento de las sucursales, agencias y otros puntos de atención que permitan el acceso de la población a servicios financieros.

Que, es imprescindible incorporar en el artículo 3, Sección I, Capítulo XV del Título I, "Reglamento para Sucursales, Agencias y otros Puntos de Atención", la posibilidad de que una oficina externa se encuentre en una entidad privada de carácter financiero, siempre y cuando pertenezca a un mismo conglomerado financiero.

Que, es necesario incorporar en el artículo 3, Sección I, Capítulo XV del Título I, "Reglamento para Sucursales, Agencias y otros Puntos de Atención", la definición de Punto Promocional, como punto de atención al público ubicado en un local fijo o en instalaciones ubicadas al interior de entidades públicas o privadas, con el objeto de publicitar y proporcionar información acerca de los productos y servicios que oferta la entidad supervisada.

Que, corresponde incorporar la obligatoriedad de que una entidad de intermediación financiera identifique sus puntos de promoción. Asimismo, corresponde señalar que los puntos de atención y promoción que se encuentren en entidades públicas o privadas, deben estar claramente diferenciados del resto de dichas entidades.

Página 2 de 4

Que, es necesario modificar lo dispuesto para el traslado de una sucursal o de una agencia contenido en el artículo 3, Sección 2 Capítulo XV del Título I, "Reglamento para Sucursales, Agencias y otros Puntos de Atención", disponiendo que de solicitarse el traslado en la misma localidad con diferente mercado objetivo, la entidad supervisada deberá proceder con el trámite de cierre y posterior apertura de la sucursal o agencia fija. De la misma forma se dispone que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) emitirá la respectiva Resolución de aprobación de traslado, consignando el nuevo domicilio de la sucursal o agencia.

Que, debido a la ausencia de normativa respecto del cierre temporal de sucursales y agencias para realizar trabajos de mantenimiento, refacciones y/o mejoras, es indispensable incorporar el artículo 7 en la Sección 2 Capítulo XV del Título I, "Reglamento para Sucursales, Agencias y otros Puntos de Atención" que establezca que la entidad supervisada podrá cerrar de manera temporal por mantenimiento, refacciones o mejoras debidamente justificadas, su Agencia o Sucursal, siempre y cuando comunique a ésta Autoridad de Supervisión y al público, en un plazo establecido en la norma.

Que, con el fin de reglamentar la apertura, traslado o cierre de puntos promocionales, es necesario incorporar una Sección especial en el Capítulo XV del Título I, "Reglamento para Sucursales, Agencias y otros Puntos de Atención" que establezca los requisitos necesarios para tal fin.

Que, es necesario aclarar que dentro de las metas anuales de bancarización no se consideran las oficinas feriales temporales ni los puntos promocionales de las entidades de intermediación financiera.

Que, corresponde precisar que el plazo para el cumplimiento de metas de bancarización será por un periodo no mayor a un año calendario y que para que ASFI verifique el avance, es necesario que la Entidad emita un informe trimestral a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Que, se ha determinado la necesidad de incorporar una Sección que establezca los requisitos operativos y condiciones para la atención al público en las entidades de intermediación financiera que prestan servicios al Sector Público.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico- Legal ASFI/DNP/R-57708/2011 de 6 de junio de 2011, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento técnico ni legal para aprobar las modificaciones al Reglamento para Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención, contenido en el Título I, Capítulo XV de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Página 3 de 4

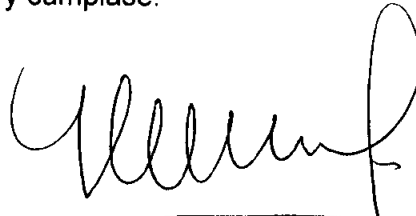
POR TANTO:

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.

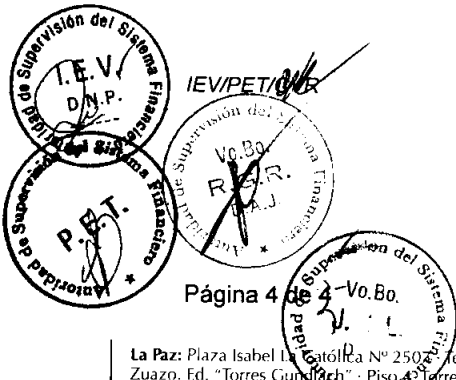
RESUELVE:

ÚNICO.- Aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN**, contenido en el Título I, Capítulo XV de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, de acuerdo al texto contenido en Anexo que forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



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



Página 4 de 4 - Vo.Bo.

 RECOMPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

CAPÍTULO XV: REGLAMENTO PARA SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN

SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º - Objeto.- El presente Reglamento tiene por objeto establecer los requisitos para la apertura, traslado, cierre o retiro de sucursales, agencias y otros puntos de atención, de las entidades señaladas en el Artículo 2º, en el territorio nacional.

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 Abiertas, Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias e Instituciones Financieras de Desarrollo que cuenten con licencia de funcionamiento, en adelante entidad supervisada.

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

Localidad: Área geográfica que corresponde a una determinada ciudad, población o conglomerado rural, en el que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) autoriza puntos de atención para la prestación de servicios financieros.

Punto de Atención Financiero (PAF): Instalación o establecimiento equipado por una entidad supervisada para realizar operaciones de intermediación financiera 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).

- **Oficina Central:** Oficina que consolida todas las operaciones de una entidad supervisada, en la que se podrá o no atender al público.
- **Sucursal:** Oficina perteneciente a una entidad supervisada, autorizada por ASFI, sometida a la autoridad administrativa y dependencia organizacional de su oficina central, que consolida la información del departamento en el que se encuentra instalada y que cuenta con la capacidad para constituirse en un centro de información contable independiente.
- **Agencia fija:** Punto de atención financiero autorizado por ASFI que está ubicado en un local fijo y que funcionalmente depende de una sucursal o directamente de la oficina central de una entidad supervisada, en este último caso debe tener la capacidad para constituirse en un centro de información contable independiente.

Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08 (07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7

ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8

ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9

 Título I
 Capítulo XV
 Sección 1
 Página 1/3

 RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

- **Agencia móvil:** Punto de atención financiero autorizado por ASFI que se encuentra al interior de un vehículo blindado y que funcionalmente depende de una sucursal o directamente de la oficina central de la entidad supervisada.
- **Oficina externa:** Punto de atención financiero ubicado en entidades públicas o privadas, con el objeto de atender depósitos y retiros de sus clientes, recibir pagos de créditos, pagar a funcionarios públicos, pagar la renta dignidad y prestar servicios de cobranza a clientes y usuarios por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas.

En el caso de que la oficina externa se encuentre en una entidad privada, esta no podrá ser de carácter financiero, salvo que pertenezca al mismo conglomerado financiero.

Este punto de atención, en localidades con nivel de bancarización bajo o nulo, podrá estar instalado en inmuebles que no necesariamente estén ubicados en una entidad pública o empresa privada además de estar permitido, para este caso, el otorgar créditos.

- **Ventanilla de cobranza:** Punto de atención financiero instalado al interior de entidades públicas o privadas, con el objeto de prestar servicios de cobranza por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas.
- **Oficina ferial:** Punto de atención financiero instalado en ferias con el objeto de prestar servicios en forma temporal o permanente a clientes y usuarios, en determinados días y horarios de atención.
- **Punto de atención por Mandato:** Punto de atención financiero instrumentado mediante documento público, por el cual una entidad supervisada en calidad de Mandante encarga al Mandatario (persona natural o jurídica) la realización de determinadas operaciones y servicios financieros, dentro de un ámbito territorial expresamente delimitado y por un tiempo determinado y al amparo de lo dispuesto en el Reglamento para efectuar Mandatos de Intermediación Financiera contenido en la RNBEF.
- **Cajero automático:** Punto de atención financiero instalado con el objeto de permitir a los usuarios de servicios financieros realizar retiros y depósitos de efectivo, consultas de saldos, transferencias entre cuentas y pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito y tarjetas prepagadas, que debe cumplir con lo establecido en el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos contenido en la RNBEF.



Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08 (07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASF1/053/10 (10/10) Modificación 7

ASF1/054/10 (10/10) Modificación 8

ASF1/074/11 (06/11) Modificación 9

 Título I
 Capítulo XV
 Sección 1
 Página 2/3

 RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Punto promocional: Punto de atención al público ubicado en un local fijo o en instalaciones ubicadas al interior de entidades públicas o privadas, con el objeto único de publicitar y proporcionar información acerca de los productos y servicios que oferta la entidad supervisada.

Los puntos de atención deben contar con un ambiente físico fijo o móvil, medidas de seguridad y medios tecnológicos de información y de comunicación, adecuados para ofrecer sus servicios.

Artículo 4º - Identificación.- Los puntos de atención y de promoción, deben ser fácilmente identificables y visibles por los clientes y usuarios, para lo cual deben estar adecuadamente señalizados e identificados con elementos que hacen a la imagen institucional de la entidad supervisada (tales como logotipos, carteles y letreros luminosos interiores y exteriores, entre otros).

Cuando el punto de atención o de promoción se encuentre ubicado en entidades públicas o privadas, estos deben estar diferenciados del resto de la entidad pública o privada en la cual se encuentran.

La entidad supervisada debe consignar un número de identificación único, secuencial (de uno adelante) y hasta de cuatro dígitos antecedido de la abreviatura asignada por ASFI en la tabla RPT007 del “Manual del Sistema de Información y Comunicación”, que permita identificar de manera única a cada punto de atención.

La información señalada debe ser complementada con la georeferenciación (longitud y latitud), de cada uno de sus puntos de atención, de acuerdo al “Manual de Georeferenciación de Puntos de Atención de ASFI”.

Circular	SB/317/00 (06/00)	Inicial	SB/610/09 (01/09)	Modificación 6	Título I Capítulo XV Sección 1 Página 3/3
	SB/408/02 (10/02)	Modificación 1	ASFI/053/10 (10/10)	Modificación 7	
	SB/519/06 (03/06)	Modificación 2	ASFI/054/10 (10/10)	Modificación 8	
	SB/547/07 (12/07)	Modificación 3	ASFI/074/11 (06/11)	Modificación 9	
	SB/559/08 (01/08)	Modificación 4			
	SB/582/08 (07/08)	Modificación 5			

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

SECCIÓN 2: APERTURA, TRASLADO O CIERRE DE SUCURSALES O AGENCIAS

Artículo 1° - Trámite de apertura.- Para la apertura de una sucursal, de una agencia fija o de una agencia móvil, la entidad supervisada debe presentar su solicitud ante ASFI, mencionando su ubicación y denominación, acompañando copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano Equivalente que apruebe la apertura de la sucursal o agencia y el informe actualizado del Gerente General al Directorio u Órgano Equivalente, refrendado por el Auditor Interno que señale lo siguiente:

1. La entidad supervisada cumple con los límites legales de solvencia patrimonial e inversión en activos fijos.
2. La entidad supervisada no mantiene notificaciones de cargos pendientes, es decir de valoración y emisión de resolución, ni sanciones impuestas por ASFI, pendientes de cumplimiento.
3. La sucursal o la agencia fija que dependa directamente de su oficina central se constituirá en un centro de información contable independiente.
4. Las sucursales o agencias fijas que sirven de punto de atención deben contar con:
 - a) Local e infraestructura adecuados, que al menos consideren:
 - i. Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios.
 - ii. Espacio físico para la espera y atención de clientes y usuarios dentro de las instalaciones del punto de atención.
 - iii. Mobiliario y espacio para la atención en cajas.
 - iv. Ambiente separado para servidores y comunicaciones.
 - b) Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones.
 - c) Medidas de seguridad adecuadas a los servicios a prestar, que incluyan entre otras: existencia de bóveda, sistema de alarmas, sistemas de video vigilancia y pólizas de seguro.
5. La agencia móvil que sirve de punto de atención debe contar con:
 - a) Vehículo blindado con infraestructura adecuada, que al menos considere:
 - i. Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios.
 - ii. Espacio físico para la atención como mínimo de dos clientes y/o usuarios, al interior del vehículo.

Circular	SB/317/00 (06/00)	Inicial	SB/610/09 (01/09)	Modificación 6	Título I Capítulo XV Sección 2 Página 1/6
	SB/408/02 (10/02)	Modificación 1	ASFI/053/10 (10/10)	Modificación 7	
	SB/519/06 (03/06)	Modificación 2	ASFI/054/10 (10/10)	Modificación 8	
	SB/547/07 (12/07)	Modificación 3	ASFI/074/11 (06/11)	Modificación 9	
	SB/559/08 (01/08)	Modificación 4			
	SB/582/08 (07/08)	Modificación 5			

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

- iii. Mobiliario y espacio para la atención en caja.
- iv. Equipos de energía y de comunicaciones.
- b) Registro de vehículo automotor (RUA) emitido por la Alcaldía Municipal.
- c) Registro del vehículo en el Registro Nacional de Vehículos emitido por la Policía Nacional.
- d) Autorización emitida por el Comando General de la Policía Boliviana para realizar atención al público mediante agencia móvil.
- e) Especificación de las dimensiones del vehículo, indicando su distribución por cada área de trabajo.
- f) Por departamento, la localidad, los días y los horarios de atención de la agencia móvil.
- g) Manuales de seguridad y de contingencias para el correcto uso y funcionamiento del vehículo blindado.
- h) Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones.
- i) Medidas de seguridad adecuadas a los servicios financieros a prestar, que incluyan entre otras: medidas de protección para los funcionarios, existencia de caja fuerte, sistema de alarmas, sistema de video vigilancia, pólizas de seguro y al menos dos policías equipados con arma reglamentaria y chaleco antibalas; para el resguardo del vehículo, de la tripulación y de los clientes y usuarios durante el traslado y la prestación de servicios.

Acompañando al referido informe, la entidad supervisada debe remitir la información solicitada en los Anexos I-1 al I-3, para el caso de la apertura de una sucursal; o los Anexos I-4 al I-6, para el caso de la apertura de una agencia fija o de una agencia móvil.

En el caso de la apertura de una sucursal, debe adjuntar además la siguiente documentación:

1. Nómina de funcionarios a nivel ejecutivo.
2. Poderes de administración.

ASFI se reserva el derecho de verificar las características estructurales del local, las medidas de seguridad, la cobertura de seguros y los medios tecnológicos de información y de comunicación que tiene la sucursal o agencia.



Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08 (07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7

ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8

ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9

Título I
Capítulo XV
Sección 2
Página 2/6

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

La entidad supervisada que requiera instalar más de dos agencias fijas en un mismo departamento, debe establecer obligatoriamente una Sucursal.

La entidad supervisada podrá abrir más de una Sucursal en un mismo Departamento, siempre y cuando el volumen de operaciones, la estructura organizacional, los servicios prestados u otros, así lo requieran, debiendo definir la Sucursal que consolidará la información a nivel de Departamento.

ASFI considerará para la apertura de Sucursales y/o Agencias el cumplimiento de la meta anual de bancarización y sus avances trimestrales.

Artículo 2° - Resolución de Autorización.- ASFI analizará la información proporcionada y en caso de no existir observaciones, en un plazo de quince (15) días hábiles de recibida la solicitud de apertura, otorgará la autorización para la apertura de la sucursal o agencia mediante Resolución expresa.

La Resolución debe ser exhibida en lugar visible al público, junto con una copia de la Licencia de Funcionamiento otorgada a la entidad supervisada.

De existir observaciones, éstas serán comunicadas a la entidad solicitante para que sean subsanadas en el plazo que determine ASFI.

Cuando la entidad solicitante no efectúe la apertura de la sucursal o agencia en un plazo de ciento ochenta (180) días a partir de la emisión de la Resolución de Autorización, ésta quedará sin efecto debiendo la entidad solicitante iniciar nuevamente el trámite de apertura.

En los casos que ASFI detecte deficiencias en la gestión de riesgos, podrá rechazar la solicitud de apertura de Agencia o Sucursal.

Artículo 3° - Traslado.- Para el traslado de una sucursal o de una agencia fija dentro de la misma localidad, la entidad supervisada debe comunicar en forma escrita a ASFI, mencionando la nueva ubicación, adjuntando:

1. Copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano Equivalente que justifique y disponga el traslado de la sucursal o agencia fija.
2. Informe del Gerente General al Directorio u Órgano Equivalente, refrendado por el Auditor Interno, que señale que la entidad supervisada cuenta con:
 - a) Local e infraestructura adecuados, que al menos considere:
 - i. Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios.
 - ii. Espacio físico para la espera y atención de clientes y usuarios dentro de las instalaciones del punto de atención.
 - iii. Mobiliario y espacio para la atención en cajas.

Handwritten mark

Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08 (07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7

ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8

ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9

Título I
Capítulo XV
Sección 2
Página 3/6

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

- iv. Ambiente separado para servidores y comunicaciones.
- b) Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones.
- c) Medidas de seguridad adecuadas a los servicios a prestar, que incluyan entre otras: existencia de bóveda, sistema de alarmas, sistemas de video vigilancia y pólizas de seguro.
- d) La capacidad para constituirse en un centro de información contable independiente (solamente en el caso de traslado de una sucursal o de una agencia fija que dependa directamente de la oficina central).

De solicitarse el traslado a otra localidad o de tratarse de un traslado en la misma localidad con diferente mercado objetivo, la entidad supervisada deberá proceder con el trámite de cierre y posterior apertura de la sucursal o agencia fija.

ASFI emitirá Resolución de aprobación de traslado, en un plazo de quince (15) días hábiles de recibida la comunicación de traslado, reservándose el derecho de verificar las características estructurales del local, las medidas de seguridad, la cobertura de seguros, y los medios tecnológicos de información y comunicación con las que cuenta la sucursal o agencia.

La entidad supervisada tiene cinco (5) días calendario de haber obtenido la respuesta positiva de ASFI, para publicar el aviso de traslado al público, en un medio de comunicación escrito del Departamento o de circulación local en la localidad en la que funciona la sucursal o agencia, debiendo realizarse al menos tres publicaciones con un intervalo de 5 días hábiles y copia de las mismas deben ser remitidas a ASFI.

Artículo 4º - Cambio de lugares de atención de la agencia móvil.- A efectos de que la agencia móvil pueda cambiar los lugares de atención, la entidad supervisada previamente debe remitir una comunicación escrita a ASFI, mencionando, por Departamento, la(s) nueva(s) localidad(es), los días y los horarios de atención de la agencia móvil, adjuntando el informe del Gerente General que justifique y disponga el traslado de la agencia móvil.

ASFI emitirá respuesta en un plazo de diez (10) días hábiles de recibida la comunicación de traslado, reservándose el derecho de verificar las características estructurales del vehículo, las medidas de seguridad, la cobertura de seguros, y los medios tecnológicos de información y comunicación con las que cuenta la agencia móvil.

La entidad supervisada tiene cinco (5) días hábiles de haber obtenido la respuesta positiva de ASFI, para publicar el aviso de traslado al público, en un medio de comunicación escrito del Departamento o de circulación local en las localidades en la que funciona la agencia móvil, debiendo realizarse al menos tres publicaciones con un intervalo de cinco (5) días hábiles y copia de las mismas deben ser remitidas a ASFI.



Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08 (07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7

ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8

ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9

Título I
Capítulo XV
Sección 2
Página 4/6

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Artículo 5° - Conversión.- Para la conversión de una agencia fija en sucursal o viceversa, la entidad supervisada presentará por escrito su solicitud, adjuntando copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano Equivalente que justifique y disponga la conversión de una agencia en sucursal o viceversa.

Para el caso de conversión de una agencia fija en sucursal, la entidad supervisada deberá remitir adicionalmente lo siguiente:

1. Informe del Gerente General al Directorio u Órgano Equivalente, refrendado por el Auditor Interno, que señale que la entidad supervisada cuenta con:
 - a) Local e infraestructura adecuados, que al menos considere:
 - i. Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios.
 - ii. Espacio físico para la espera y atención de clientes y usuarios dentro de las instalaciones del punto de atención.
 - iii. Mobiliario y espacio para la atención de cajas.
 - iv. Ambiente separado para servidores y comunicaciones.
 - b) Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones.
 - c) Medidas de seguridad adecuadas a los servicios a prestar, que incluyan entre otras: existencia de bóveda, sistema de alarmas, sistemas de video vigilancia y pólizas de seguro.
 - d) La capacidad para constituirse en un centro de información contable independiente.
2. Nómina de funcionarios a nivel ejecutivo.
3. Poderes de administración.

ASFI emitirá una Resolución expresa que autorice la conversión de una agencia fija en sucursal o viceversa, en un plazo de quince (15) días hábiles de recibida la solicitud, siempre que la entidad supervisada cumpla con la meta anual de bancarización y sus avances trimestrales.

Artículo 6° - Cierre.- Para el cierre de una sucursal, de una agencia fija o de una agencia móvil, la entidad supervisada presentará por escrito su solicitud de cierre, adjuntando:

1. Copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano equivalente que justifique y disponga el cierre de la sucursal, agencia fija o agencia móvil respectiva.
2. Copia de tres (3) publicaciones con un intervalo de cinco (5) días hábiles, en un medio de comunicación escrito del Departamento en el que funciona la sucursal, la agencia fija o la

Circular	SB/317/00 (06/00)	Inicial	SB/610/09 (01/09)	Modificación 6	Título I Capítulo XV Sección 2 Página 5/6
	SB/408/02 (10/02)	Modificación 1	ASFI/053/10 (10/10)	Modificación 7	
	SB/519/06 (03/06)	Modificación 2	ASFI/054/10 (10/10)	Modificación 8	
	SB/547/07 (12/07)	Modificación 3	ASFI/074/11 (06/11)	Modificación 9	
	SB/559/08 (01/08)	Modificación 4			
	SB/582/08 (07/08)	Modificación 5			

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

agencia móvil, avisando al público sobre el cierre de la sucursal, de la agencia fija o de la agencia móvil y de la ubicación de las oficinas de la entidad o de su corresponsal para atender a sus clientes. La última publicación deberá efectuarse quince (15) días hábiles antes del cierre.


3. Copia del Informe del Auditor Interno al Directorio u Órgano Equivalente indicando que ha verificado que la entidad cuenta con la documentación siguiente:

- a) Informe del Gerente General referido a:**
 - i.** Las medidas adoptadas para la atención de trámites, acreencias y reclamos con posterioridad al cierre, las que deben incluir el nombramiento de la oficina corresponsal, bancaria o no bancaria, a cargo de dicha atención.
 - ii.** El cumplimiento de todas las obligaciones tributarias y sociales consecuentes del cierre.
- b) Balance de cierre, solamente en el caso de cierre de una sucursal o de una agencia que dependa directamente de la oficina central.**

ASFI emitirá una Resolución expresa que autorice el cierre de la sucursal, de la agencia fija o de la agencia móvil dentro de los quince (15) días hábiles de recibida la solicitud. ASFI no dará curso a la solicitud de cierre de los puntos de atención mencionados, si no se han cumplido las metas anuales de bancarización y sus avances trimestrales.

ASFI no dará curso a la solicitud de cierre de sucursales en aquellos departamentos en los que existe una sola sucursal y operan más de dos agencias fijas de la entidad.

Artículo 7º - Cierre temporal.- La entidad supervisada podrá cerrar de manera temporal por mantenimiento, refacciones y/o mejoras debidamente justificadas, su Sucursal o Agencia, siempre y cuando comunique a ASFI y al público con diez (10) días hábiles de anticipación dicha situación, estipulando el tiempo o los días que no brindará servicio en esas instalaciones, periodo que no podrá ser superior a los treinta (30) días calendario, además deberá comunicar los puntos de atención más cercanos a la Sucursal o Agencia que cerrará temporalmente, para no perjudicar la atención a sus clientes y usuarios.

	Circular SB/317/00 (06/00) Inicial	SB/610/09 (01/09) Modificación 6	Título I Capítulo XV Sección 2 Página 6/6
	SB/408/02 (10/02) Modificación 1	ASF/053/10 (10/10) Modificación 7	
	SB/519/06 (03/06) Modificación 2	ASF/054/10 (10/10) Modificación 8	
	SB/547/07 (12/07) Modificación 3	ASF/074/11 (06/11) Modificación 9	
	SB/559/08 (01/08) Modificación 4		
	SB/582/08 (07/08) Modificación 5		

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

SECCIÓN 3: APERTURA, TRASLADO, CIERRE O RETIRO DE OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN.

Artículo 1º - Comunicación de apertura.- La entidad supervisada debe comunicar por escrito, con diez (10) días hábiles de anticipación, a ASFI la apertura de Cajero automático, Oficina externa, Ventanilla de cobranza, Oficina ferial o Punto de atención por Mandato, señalando que éstos cuentan con las medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza de los servicios que van a prestar y de acuerdo a los anexos I-7 al I-11, respectivamente. En el caso de oficinas feriales que realicen el pago de bonos sociales dispuestos por el Gobierno, la entidad supervisada deberá comunicar su apertura con anticipación de siete (7) días calendario.

Artículo 2º - Traslado.- La entidad supervisada debe comunicar a ASFI y al público, con diez (10) días hábiles de anticipación, el traslado de Cajero automático, Oficina externa, Ventanilla de cobranza, Oficina ferial o Punto de atención por Mandato, mencionando la nueva ubicación.

Artículo 3º - Cierre o retiro.- La entidad supervisada debe comunicar a ASFI y al público, con diez (10) días hábiles de anticipación, lo siguiente:

- El cierre de oficina externa, punto de atención por mandato o ventanilla de cobranza.
- El retiro de Cajeros automáticos u Oficina ferial.

Para el cierre o retiro de los puntos de atención mencionados, se debe adjuntar los Anexos I-7 al I-11, según corresponda. Simultáneamente se debe anunciar al público con la misma anticipación, el cierre o retiro de sus puntos de atención mediante publicación en un medio de comunicación oral o escrito de la localidad en la que estos puntos se encuentran instalados.

Artículo 4º - Cierre temporal.- La entidad supervisada podrá cerrar de manera temporal por mantenimiento, refacciones o mejoras, sus Cajeros automáticos, Oficinas externas, Ventanillas de cobranza, Oficinas feriales o Puntos de atención por Mandato, siempre y cuando comunique a ASFI y al público con diez (10) días hábiles de anticipación dicha situación, estipulando el tiempo o los días que no brindará servicio, e indicando los puntos de atención alternativos cercanos al mismo. Cuando se trate de causas ajenas a la entidad supervisada, la misma deberá comunicar a ASFI y al público en un plazo de tres (3) días hábiles, el tiempo o los días que no brindará servicio, e indicar los puntos de atención alternativos cercanos.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

SECCIÓN 4: APERTURA, TRASLADO O CIERRE DE PUNTOS PROMOCIONALES

Artículo 1° - Comunicación a ASFI.- La entidad supervisada debe comunicar por escrito, con diez (10) días hábiles de anticipación, a ASFI la apertura, traslado o cierre de puntos promocionales.

Artículo 2° - Comunicación al público.- La entidad supervisada debe comunicar, con diez (10) días hábiles de anticipación, al público la apertura, traslado o cierre de puntos promocionales.



Circular ASF/074/11 (06/11)

Inicial

Título I
Capítulo XV
Sección 4
Página 1/1

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**SECCIÓN 5: METAS DE BANCARIZACIÓN**

Artículo 1º - Metas de bancarización.- En tanto existan localidades con más de dos mil (2,000) habitantes que no tengan puntos de atención (nula bancarización), todas las entidades supervisadas, deben cumplir una meta anual de apertura de PAF (que no incluye cajeros automáticos, ventanillas de cobranza, puntos promocionales ni oficinas feriales temporales) en localidades con baja y nula bancarización, de acuerdo al mapa de bancarización que ASFI publicará y actualizará mensualmente en la página intranet habilitada para entidades supervisadas.

El mapa de bancarización constituye la identificación en el área geográfica del país de todas las localidades con población mayor a dos mil (2,000) habitantes, y las divide en distintos niveles de bancarización de acuerdo a las siguientes categorías:

- Nula Bancarización
- Baja Bancarización
- Media Bancarización
- Alta Bancarización

ASFI determinará la meta anual de bancarización por entidad financiera, considerando criterios estadísticos que incluyen variables financieras, número de clientes, tamaño de mercado y número de puntos de atención actual.

ASFI tomará en cuenta el nivel de la población de la localidad, para dar curso a la apertura del punto de atención a ser abierto por la entidad supervisada.

Por su parte, la entidad supervisada, debe contar con tecnologías crediticias y de movilización de ahorros, acordes al mercado objetivo de la(s) localidad(es) a ser atendida(s).

Artículo 2º - Cumplimiento de metas.- Para la evaluación de la solicitud de apertura de cualquier punto de atención, con excepción de cajeros automáticos, ventanillas de cobranza, puntos promocionales y oficinas feriales temporales, en las localidades con un nivel medio y alto de bancarización, así como para el cierre de cualquier punto de atención, con excepción de puntos de atención por mandato, cajeros automáticos, ventanillas de cobranza, puntos promocionales y oficinas feriales temporales, ASFI tomará en cuenta el cumplimiento de la meta anual de bancarización y sus avances trimestrales. La entidad supervisada que no cumpla con la meta anual de bancarización y sus avances trimestrales, no podrá abrir agencias o sucursales en localidades con media y alta bancarización.

*Circular SB/445/03 (10/03) Inicial
SB/519/06 (03/06) Modificación 1
SB/547/07 (12/07) Modificación 2
ASFI/002/09 (05/09) Modificación 3
ASFI/053/10 (10/10) Modificación 4
ASFI/054/10 (10/10) Modificación 5*

ASFI/074/11 (06/11) Modificación 6

Título I
Capítulo XV
Sección 5
Página 1/2

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Artículo 3° - Plazo para el cumplimiento de metas de bancarización.- A partir de la comunicación efectuada por ASFI de las metas de bancarización, cada entidad supervisada, tendrá un periodo no mayor a un año calendario, para el cumplimiento de las metas asignadas.

La entidad supervisada deberá remitir un informe trimestral a ASFI, hasta el quinto día hábil del mes siguiente del trimestre que corresponda, detallando el avance y cumplimiento de las metas fijadas, mismo que deberá estar refrendado por el Auditor Interno y ser aprobado por el Directorio u Órgano Equivalente.



Circular SB/445/03 (10/03) Inicial
SB/519/06 (03/06) Modificación 1
SB/547/07 (12/07) Modificación 2
ASFI/002/09 (05/09) Modificación 3
ASFI/053/10 (10/10) Modificación 4
ASFI/054/10 (10/10) Modificación 5

ASFI/074/11 (06/11) Modificación 6

Título I
Capítulo XV
Sección 5
Página 2/2

SECCIÓN 6: OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 1º - Responsabilidad.- El Gerente General o instancia equivalente de la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento, difusión interna del presente reglamento y de velar por la calidad y seguridad de las operaciones que se realicen en su oficina central, sucursales, agencias y otros puntos de atención.

Artículo 2º - Carácter de los informes.- Los informes señalados en el presente Reglamento, así como las comunicaciones de la entidad supervisada a ASFI, conllevan el carácter de declaración jurada de las personas que suscriben tales documentos, para todos los efectos, de conformidad con el Artículo 1322º del Código Civil y el Artículo 426º del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, contenido en la RNBEF.

Artículo 3º - Reportes de Información.- La apertura, traslado o cierre de sucursales, agencias y otros puntos de atención, debe ser registrada en el Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras de ASFI, dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

Para el reporte de información financiera a ASFI, la entidad supervisada debe considerar lo siguiente:

1. **Sucursales:** Al constituirse como centros de información contable independiente, deben cumplir con lo señalado en el Título II de la RNBEF. En caso de existir más de una sucursal en un mismo Departamento, la entidad supervisada debe definir la Sucursal que consolidará la información a nivel de Departamento.
2. **Agencias:** En caso de apertura de una agencia fija o una agencia móvil en un Departamento en el que no exista una sucursal de la entidad supervisada, su información financiera debe ser presentada de manera independiente, aún cuando su contabilidad sea administrada desde su oficina central o sucursal más cercana.
3. **Otros puntos de atención:** La entidad supervisada debe consolidar las operaciones que se efectúan en otros puntos de atención en la agencia fija o sucursal que corresponda.

Artículo 4º - Sanciones.- El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento, dará lugar a la aplicación de sanciones de acuerdo al Reglamento de Sanciones Administrativas, contenido en la RNBEF.

SECCIÓN 7: SERVICIOS AL SECTOR PÚBLICO

Artículo 1° - Reglamentos y manuales.- La entidad supervisada que preste servicios al sector público debe contar con políticas, manuales, reglamentos y procedimientos operativos específicos para la prestación de este tipo de servicios.

Artículo 2° - Control interno.- La entidad supervisada que preste servicios al sector público debe contar con procedimientos específicos de control interno para la prestación del mismo.

Artículo 3° - Puntos de atención financiera.- La entidad supervisada que preste servicios al sector público debe informar a sus clientes y usuarios, tanto públicos como privados, los PAF en los que presta este tipo de servicios.

Artículo 4° - Apertura de PAF que brinden servicio al sector público.- La entidad supervisada que desee realizar la apertura de PAF que brinden servicios al sector público, deben tomar en cuenta el tamaño de la misma, con relación al volumen de operaciones que serán brindados en el mismo.

Artículo 5° - PAF que brinden servicio al sector público.- Los PAF en los que la entidad supervisada preste servicio al sector público, igualmente deben cumplir con todo lo requerido en el presente Reglamento. En el caso que dichos PAF, por sus características particulares, no puedan cumplir con lo establecido en la Sección 2, Artículo 1°, Numeral 4, Inciso a) – ii del presente Reglamento, así como, lo establecido en el Título XI, Capítulo II, Sección 2, Artículo 2° del Reglamento para la Atención en Cajas contenido en la RNBEF, la entidad supervisada deberá remitir un informe del Gerente General, refrendado por el Auditor Interno, en el cual detalle y fundamente las causas por las cuales el PAF no podrá cumplir con lo establecido en dichas normativas.

ASFI analizará el informe remitido y en caso de no existir observaciones, en un plazo de diez (10) días hábiles de recibido el informe, comunicará su no objeción al respecto.

Sin embargo, la entidad supervisada que brinde servicios al sector público deberá prever las características técnicas, operativas y de infraestructura, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento para la Atención en Cajas contenido en la RNBEF y el presente Reglamento.

