

CIRCULAR ASFI/ 194 /2013

La Paz, 17 SET. 2013

Señores

Presente

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

Señores:

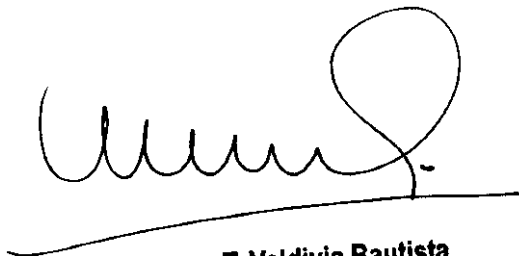
Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS** contenido en el Libro 4°, Título I, Capítulo II, de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, las cuales consideran principalmente los siguientes aspectos:

- 1) Se modifica la definición de puntos de atención financiero, contenida en el inciso e) del Artículo 3° de la Sección 1, concordante a la definición establecida en el Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales.
- 2) Se modifica el Artículo 12° de la Sección 2, precisando que la Entidad de Intermediación Financiera (EIF) debe implementar las medidas necesarias para asegurar la presencia de la persona ciega y del testigo a ruego a tiempo de realizar las transacciones financieras en cajas, cuando la persona con dicha discapacidad desee ser asistida por un testigo.
- 3) Se incorpora el Artículo 14° en la Sección 2, con el objeto de precisar que las EIF deben habilitar ambientes separados y/o adecuados para la atención de depósitos

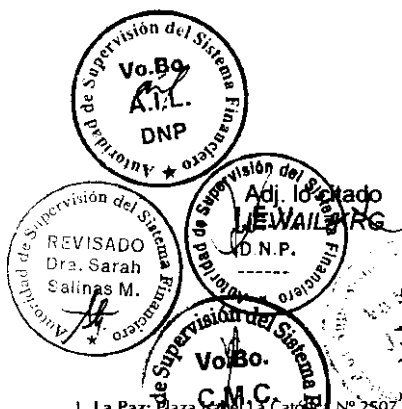
y retiros de montos mayores, en cada una de sus Sucursales, Agencias Fijas y Oficina Central en las que preste este servicio.

Las modificaciones realizadas se incorporan en el Libro 4°, Título I, Capítulo II, 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



La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 (Oficina Central) - Calle Batallón Colorados N° 42, Edif. Honores - Telf: (591-2) 2911790 - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edif. Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 El Alto: Av. Héroes del K'67 N° 11, Villa Bolívar "A" - Telf: (591-2) 2821484 • Potosí: Plaza Alonso de Ibañez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 - Telf: (591-2) 6230858 Oruro: Pasaje Chuacalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • Santa Cruz: Av. Irala N° 585 - Of. 201, Casilla N° 1359 Telf: (591-3) 3336288 Fax: (591-3) 3336289 • Cobija: Calle 16 de Julio N° 149 (frente al Kinder América) - Telf: (591-3) 8424841 • Trinidad: Calle La Paz esquina Pedro de la Rocha N°55, Piso 1 - Telf/Fax (591-3)4629659 • Cochabamba: Av. Salamanca esquina Lanza, Edif. CIC, Piso 4 - Telf: (591-4)4583800 Fax: (591-4) 4584506 • Sucre: Calle Dalence N° 184 (entre Bolívar y Nicolás Ortiz) - Telf: (591-4) 6439777 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 Tarija: Calle Ingavi N° 282 esquina Méndez - Telf: (591-4) 6113709 • Línea gratuita: 800 103 103 • sitio web: www.asfi.gob.bo

RESOLUCION ASFI N° 610 /2013
La Paz, 17 SET. 2013

VISTOS:

El Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-138178/2013 de 12 de septiembre de 2013, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 331 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, 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 332 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, dispone que las entidades financieras están reguladas y supervisadas por institución de regulación de bancos y entidades financieras. Esta institución tendrá carácter de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano.

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

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

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 153 de la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras de 14 de abril de 1993, 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 N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras, faculta a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, elaborar y

Página 1 de 3

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, la Constitución Política del Estado en los Artículos 14 y 75 prohíbe toda forma de discriminación y establece los derechos de los usuarios y consumidores.

Que, la Resolución ASFI No. 114/2010 de 9 de febrero de 2010, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para la Atención en Cajas, que establece las directrices que debe cumplir la entidad de intermediación financiera para brindar condiciones óptimas en la atención de clientes y usuarios en cajas.

Que, mediante Resolución ASFI No. 087/2012 de 20 de marzo de 2012, se aprobó y puso en vigencia la última modificación al Reglamento para la Atención en Cajas, referida a la atención a clientes y/o usuarios ciegos, la misma que puede ser realizada con la sola concurrencia de la persona ciega asumiendo la responsabilidad del riesgo de las transacciones a ser efectuadas o alternatively, si desea puede ser asistida por un testigo a ruego sea familiar o no.

Que, de la revisión efectuada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero de las medidas implementadas por las entidades de intermediación financiera (EIF), se establece que es necesario incorporar en el Reglamento para la Atención en Cajas, que las EIF habiliten ambientes separados y/o adecuados para la atención de depósitos y retiros de montos mayores, en cada uno de sus Puntos de Atención Financiero (PAF) en los que presten este servicio, sin que ello comprometa una atención preferente.

Que, a fin de compatibilizar la definición de Punto de Atención Financiero (PAF) conforme dispone el Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre y Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales contenido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, es necesario modificar el Reglamento para la Atención en Cajas, complementando que el Punto de Atención Financiero (PAF) es una oficina de una entidad supervisada que cuenta con las condiciones necesarias para realizar operaciones de intermediación financiera o servicios auxiliares financieros.

Que, en virtud a lo dispuesto en la Carta Circular ASFI/DSR I/R-4448/2013 de 13 de agosto de 2013, es necesario incorporar en el Reglamento para la Atención en Cajas,

Página 2 de 3

que la entidad de intermediación financiera debe implementar las medidas necesarias para asegurar la presencia y atención oportuna de la persona ciega acompañada del testigo a ruego a tiempo de realizar las transacciones financieras en cajas.

Que, el proyecto de modificaciones al Reglamento para la Atención en Cajas, se sustenta en el análisis y las consideraciones técnicas precedentemente expuestas, y en atención a que la emisión de las mismas pueden ser efectuadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en ejercicio de la competencia privativa e indelegable para emitir normativa de regulación prudencial establecida en el numeral 7 del Artículo 154 de la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras, y el Artículo 1 de la Ley N° 3076 de 20 de junio de 2005, consiguientemente, en virtud de los preceptos señalados se ha establecido la pertinencia para aprobar las modificaciones propuestas al mencionado Reglamento.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico-Legal ASFI/DNP/R-138178/2013 de 12 de septiembre de 2013, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento técnico ni legal para aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, contenido en el Libro 4°, Título I, Capítulo II de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

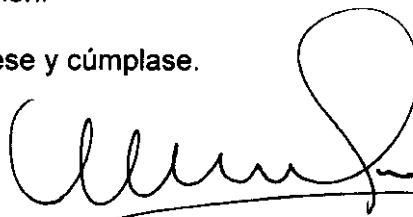
POR TANTO:

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 Plurinacional de Bolivia y demás normativa conexas y relacionada.

RESUELVE:

ÚNICO.- Aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, contenido en el Libro 4°, Título I, Capítulo II de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, de acuerdo al texto que en Anexo 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 3 de 3

La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 (Oficina Central) - Calle Batallón Colorados N° 42, Edif. Honnen - Telf: (591-2) 2911790 - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edif. Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118
Alto: Av. Héroes del Km. 7 N° 11, Villa Bolívar "A" - Telf: (591-2) 2821484 • Potosí: Plaza Alonso de Ibañez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 - Telf: (591-2) 6230858
Oruro: Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • Santa Cruz: Av. Irala N° 585 - Of. 201, Casilla N° 1359
Telf: (591-3) 3336288 Fax: (591-3) 3336289 • Cobija: Calle 16 de Julio N° 149 (frente al Kinder América) - Telf: (591-3) 8424841 • Trinidad: Calle La Paz
esquina Pedro de la Rocha N° 55, Piso 1 - Telf/Fax (591-3) 4629659 • Cochabamba: Av. Salamanca esquina Lanza, Edif. CIC, Piso 4 - Telf: (591-4) 4583800
Fax: (591-4) 4584506 • Sucre: Calle Dalence N° 184 (entre Bolívar y Nicolás Ortiz) - Telf: (591-4) 6439777 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776
Tarija: Calle Ingavi N° 282 esquina Méndez - Telf: (591-4) 6113709 • Línea gratuita: 800 103 103 • sitio web: www.asfi.gob.bo

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**CAPÍTULO II: REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS****SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1º - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer las directrices que debe cumplir la Entidad de Intermediación Financiera para brindar condiciones óptimas en la atención de clientes y usuarios en cajas.

Artículo 2º - (Ámbito de aplicación) Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento las Entidades de Intermediación Financiera que prestan servicios financieros a clientes y/o usuarios, denominadas en adelante Entidad Supervisada.

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

- a) **Agilidad:** Característica de los procesos de atención al cliente y usuario en cajas, en cuanto a prontitud.
- b) **Cliente:** Es toda persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios de una Entidad Supervisada.
- c) **Comodidad:** Conjunto de elementos que la Entidad Supervisada utiliza para brindar condiciones de atención óptima al cliente y/o usuario en las instalaciones del punto de atención, de acuerdo a las características del mismo, considerando las limitantes de actuación que puedan tener las personas discapacitadas.
- d) **Información:** Capacidad de la Entidad Supervisada para participar al cliente y/o usuario a través de medios de comunicación, sobre tiempos promedio de espera, tiempo de espera máximo y puntos de atención cercanos.
- e) **Punto de Atención Financiero (PAF):** Oficina de una entidad supervisada, que cuenta con las condiciones necesarias para realizar operaciones de intermediación financiera o servicios auxiliares financieros, según corresponda, 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).
- f) **Usuario:** Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una Entidad Supervisada.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**SECCIÓN 2: ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN CAJAS**

Artículo 1º - (Políticas y procedimientos) Para la atención en cajas, la Entidad Supervisada debe contar con:

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

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

Artículo 2º - (Infraestructura) Los PAF de la Entidad Supervisada, que presten el servicio de cajas además de cumplir con todos los requisitos establecidos en el Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financieros y Puntos Promocionales, deben contar con instalaciones y equipamiento que les permita:

- a) La atención de los clientes y/o usuarios dentro de las instalaciones del PAF;
- b) Proporcionar comodidad durante el tiempo de espera.

Artículo 3º - (Personal de cajas) Es responsabilidad de la Entidad Supervisada, contar con personal de atención en cajas que mínimamente cumpla con las siguientes condiciones:

- a) Que brinde un trato respetuoso;
- b) Que preste atención oportuna, y diligente;
- c) Que pueda proporcionar una adecuada información sobre la atención en cajas y/u orientar al cliente y/o usuario sobre a qué departamento de la Entidad Supervisada debe dirigirse, en caso de que su requerimiento no pueda ser atendido en cajas;
- d) Que esté capacitado para brindar un trato adecuado a las personas con discapacidad.

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

Es responsabilidad de la entidad supervisada difundir, a través de cualquier medio de comunicación, en cada uno de sus puntos de atención en los que cuente con servicio de cajas, que si el tiempo máximo de espera supera los treinta (30) minutos, el cliente o usuarios podrá realizar

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

su reclamo al Punto de Reclamo establecido en ese punto de atención financiera; así como un listado de otros puntos de atención cercanos en los que el cliente y/o usuario pueda realizar sus transacciones en cajas.

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

Artículo 6º - (Canje y fraccionamiento) Con el fin de dar cumplimiento y agilidad al servicio de canje y fraccionamiento de material monetario, establecido en el Libro 4º, Título I, Capítulo III de la RNBEF, la Entidad Supervisada que cuente con un sistema informático de asignación de fichas para las diferentes opciones de servicios proporcionados a sus clientes y usuarios, debe habilitar en todos los puntos de atención financiera en los que brinde el servicio de cajas, una opción exclusiva para el canje y fraccionamiento de material monetario que dirija al cliente y/o usuario a una caja dedicada a este servicio, considerando además mecanismos que aseguren una pronta atención de este servicio. De no existir demanda por este servicio, dicha caja podrá atender normalmente otro tipo de transacciones.

Aquellas Entidades Supervisadas que no cuentan con sistema informático de asignación de fichas deben habilitar una caja, claramente identificada, para realizar el canje y fraccionamiento, en todos los puntos de atención financiera en los que brinde el servicio de cajas, dicha caja podrá atender otro tipo de transacciones cuando no exista demanda por este servicio.

Los clientes y/o usuarios que accedan a esta opción únicamente podrán acceder a este servicio, debiendo obtener otra ficha de atención si requieren realizar otro tipo de transacciones.

Artículo 7º - (Sistema de registro de tiempos de espera) La Entidad Supervisada debe implementar un sistema de registro del tiempo de espera de los clientes y usuarios con el objeto de contar con estadísticas que permitan a la Entidad Supervisada optimizar los procesos de atención al cliente y usuario en cajas y para poder entregar al cliente y/o usuario un respaldo de la hora en que inició la fila u obtuvo la ficha de atención, así como del tiempo real esperado en la atención en cajas, este último siempre y cuando el cliente lo solicite y/o desee sentar un reclamo.

El sistema de registro de tiempos de espera debe mantenerse en funcionamiento durante todo el horario de atención establecido por la Entidad Supervisada. Asimismo, la Entidad Supervisada debe contar con planes de continuidad y contingencia, que permitan el registro continuo de los tiempos de espera, considerando los aspectos mínimos de seguridad informática contemplados en el Libro 3º, Título VII, Capítulo II de la RNBEF.

Artículo 8º - (Prohibición de atención preferente) La Entidad Supervisada está prohibida de contar con mecanismos de atención preferente en cajas, con excepción de la atención a adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia, de acuerdo a disposiciones legales y normativas vigentes.

Artículo 9º - (Prohibición de colas de espera fuera de instalaciones) La Entidad Supervisada no podrá mantener colas de espera de clientes y/o usuarios fuera de sus instalaciones,

Circular ASFU/035/10 (02/10) Inicial
ASFU/042/10 (03/10) Modificación 1
ASFU/077/11 (06/11) Modificación 2
ASFU/194/13 (09/13) Modificación 3

Libro 4º
Título I
Capítulo II
Sección 2
Página 2/4

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

aquellos puntos de atención financiera de Entidades Supervisadas que brinden servicios al sector público podrán proceder de acuerdo a lo establecido en el Artículo 5°, Sección 7, Capítulo VIII, Título III, del Libro 1° de la RNBEF.

Artículo 10° - (Utilización de toda su infraestructura) En los puntos de atención en los que se verifique un tiempo de espera superior al establecido en el Artículo 4° de la presente Sección, ASFI podrá requerir que se haga uso de toda su infraestructura instalada en cajas durante todo el horario de atención establecido por la Entidad Supervisada y/o exigir el aumento de número de cajas si el espacio físico donde funciona el punto de atención lo permite, u otras medidas que considere pertinentes.

Artículo 11° - (Reportes). ASFI podrá solicitar, cuando considere necesario, a la Entidad Supervisada reportes de tiempos de espera e información que considere necesarios para la verificación del cumplimiento del presente reglamento.

Artículo 12° - (Atención de personas ciegas) La atención en cajas a clientes y/o usuarios ciegos, puede ser realizada con la sola concurrencia de la persona con dicha discapacidad, asumiendo la misma la responsabilidad del riesgo de las operaciones o transacciones a ser efectuadas. Sin embargo, si la persona ciega desea ser asistida por un testigo a ruego sea familiar o no, ésta puede hacerlo sin que exista impedimento legal alguno,

Para el caso de que dichas transacciones u operaciones se efectúen mediante comprobantes, boletas de pago u otros que tengan la calidad de documento privado, la persona ciega que no pueda leer ni escribir, deberá concurrir con un testigo a ruego sea familiar o no, en el marco de lo establecido en el Artículo 1299° del Código Civil.

La persona ciega, que requiera de un testigo para efectuar operaciones o transacciones en caja, podrá solicitar a la Entidad de Intermediación Financiera le proporcione un testigo a ruego.

Asimismo, la Entidad de Intermediación Financiera debe implementar las medidas necesarias para asegurar la presencia de la persona ciega y del testigo a ruego a tiempo de realizar las transacciones financieras en cajas.

Artículo 13° - (Atención de Pago de Renta Dignidad) La entidad de intermediación financiera (EIF) autorizada para realizar el pago de la Renta Dignidad, debe considerar que el documento válido para el cobro de la Renta Dignidad, es aquel con el cual se encuentra el beneficiario registrado en la Base de Datos de la Renta Dignidad (BDRD) y debe corresponder a la cédula de identidad vigente, caduca o emitida con carácter indefinido; o a la cédula RUN emitida por el Registro Único Nacional (RUN).

Para tal efecto, conforme el Procedimiento para el Pago de la Renta Dignidad, la EIF debe requerir al beneficiario de la Renta Dignidad la cédula de identidad o cédula RUN en original más dos (2) fotocopias legibles, sin que las mismas sean a color, según lo dispuesto en los Artículos 8 y 19 de la Resolución Administrativa SPVS/ IP N° 062 de 21 de enero de 2008, emitida por la ex Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros.

Circular ASFI/035/10 (02/10) Inicial
 ASFI/042/10 (03/10) Modificación 1
 ASFI/077/11 (06/11) Modificación 2
 ASFI/194/13 (09/13) Modificación 3

Libro 4°
 Título I
 Capítulo II
 Sección 2
 Página 3/4

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Artículo 14° - (Retiros y Depósitos de Montos Mayores) La entidad supervisada debe habilitar ambientes separados y/o adecuados para la atención de depósitos y retiros de montos mayores, en cada una de sus Sucursales, Agencias Fijas y Oficina Central en las que preste este servicio, sin que ello implique una atención preferente. Dichos ambientes deben contar con las medidas de seguridad y procedimientos, que la entidad supervisada considere pertinentes, para la protección de la integridad física del cliente o usuario así como del material monetario a ser retirado o depositado.

Circular ASF/035/10 (02/10) Inicial
ASF/042/10 (03/10) Modificación 1
ASF/077/11 (06/11) Modificación 2
ASF/194/13 (09/13) Modificación 3

Libro 4°
Título I
Capítulo II
Sección 2
Página 4/4