

**CIRCULAR ASFI/ 162 /2012**

La Paz, 28 DIC. 2012

**Señores**

**Presente.-**

**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA LA APERTURA,  
TRASLADO Y CIERRE DE 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 LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN**.

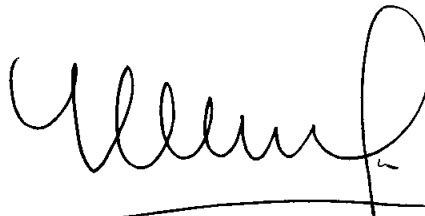
Las principales modificaciones son las siguientes:

1. Se incluye en las definiciones del citado Reglamento los conceptos referentes a Discapacidad, Grado de discapacidad, Lengua de señas, Señalética y el significado del Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA).
2. Se incorpora dentro de los trámites de apertura, traslado y conversión de sucursales y agencias que la infraestructura de estos puntos de atención se sujetará a las necesidades especiales de las personas con discapacidad considerando la infraestructura de gradas, pasamanos, puertas, rampas, superficies y rampas metálicas.
3. Se establece plazos prudenciales para la adecuación e implementación de la infraestructura dirigida a personas con discapacidad en las diferentes entidades supervisadas.

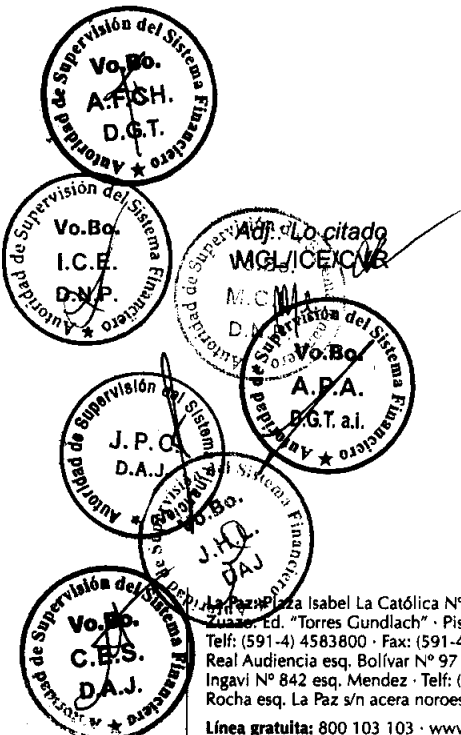
4. Se incorpora dos Anexos en los cuales se encuentran las especificaciones técnicas de comunicación e infraestructura destinada a la atención y accesos de personas con discapacidad.

Las modificaciones al Reglamento para la Apertura, Cierre y Traslado de Sucursales, Agencias y otros Puntos de Atención, se incorporan 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



La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 (Oficina Central) · Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zúñiga · Ed. "Torres Gundlach" · Piso 4, Torre Este · Telf: 2331818 · Casilla N° 6118 · **Cochabamba**: Calle Santibañez N° 355, entre calle Tumusla y Hamiraya · Telf: (591-4) 4583800 · Fax: (591-4) 4584506 · **Santa Cruz**: Av. Irala N° 585 · Of. 201 · Telf: (591-3) 3336288 · Fax: (591-3) 3336289 · Casilla N° 1359 · **Sucre**: Calle Real Audiencia esq. Bolívar N° 97 · Telf: (591-4) 6439777 · Fax: (591-4) 6439776 · **El Alto**: Av. Héroes Km. 7 N° 11 Villa Bolívar "A" · Telf: 2821484 · **Tarija**: Calle Ingavi N° 842 esq. Méndez · Telf: (591-4) 6113709 · **Cobija**: Calle 16 de Julio N° 149 frente al Kinder América · Telf: (591-3) 8424841 · **Trinidad**: Calle Pedro de la Rocha esq. La Paz s/n acera noroeste (segundo piso) · Telf/Fax (591-3) 4629659

Línea gratuita: 800 103 103 · [www.asfi.gob.bo](http://www.asfi.gob.bo) · [asfi@asfi.gob.bo](mailto:asfi@asfi.gob.bo)

**RESOLUCION ASFI N° 796 /2012**  
La Paz, 28 DIC. 2012

**VISTOS:**

El Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-171283/2012 de 26 de diciembre de 2012, 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 parágrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, 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.

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 (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 N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras (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.

Página 1 de 4

Que, el Artículo 1 de la Ley N° 3076 de 20 de junio de 2005 que dispone 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, los numerales 1 y 5 del Artículo 70 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establecen que entre los derechos de las personas con discapacidad, está el ser protegida por su familia y por el Estado, así como el desarrollo de sus potencialidades.

Que, el párrafo II del Artículo 71 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece que el Estado adoptará medidas de acción positiva para promover la efectiva integración de las personas con discapacidad, en el ámbito productivo económico, político, social y cultural sin discriminación alguna.

Que, el Artículo 1 de la Ley N° 223 de 2 de marzo de 2012 para Personas con Discapacidad, establece como objetivo, el garantizar a las personas con discapacidad, el ejercicio pleno de sus derechos y deberes en igualdad de condiciones y equiparación de oportunidades, trato preferente bajo un sistema de protección integral.

Que, el Artículo 17 de la Ley N° 223 de 2 de marzo de 2012 para Personas con Discapacidad, dispone que el Estado Plurinacional de Bolivia garantiza el derecho de las personas con discapacidad a gozar de condiciones de accesibilidad que les permita utilizar la infraestructura y los servicios de las instituciones públicas, privadas, espacios públicos, medios y sistemas de comunicación, tecnología y transporte, para su utilización y disfrute de manera autónoma con independencia de su condición de discapacidad y a exigir a las instituciones del Estado la adopción de medidas de acción positiva para el ejercicio de éste derecho.

Que, el párrafo II del Artículo 37 de la Ley N° 223 para Personas con Discapacidad, prevé que todos los Órganos del Estado Plurinacional, en sus distintos niveles, instituciones públicas y privadas, deberán adecuar su estructura arquitectónica, sistemas, medios de comunicación y medios de transporte de manera gradual, para garantizar la accesibilidad a las Personas con Discapacidad.

Que, mediante Resolución SB N° 040/2000 de 20 de junio de 2000, se aprobó y puso en vigencia el Reglamento para la Apertura, Cierre y Traslado de Sucursales, Agencias y otros Puntos de Atención, cuyo objeto es el establecer los requisitos para la apertura, traslado, cierre o retiro de sucursales, agencias y otros puntos de atención de las entidades supervisadas.

Página 2 de 4

Que, con Resolución ASFI N° 542/2012 de 17 de octubre de 2012, se aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento para la Apertura, Cierre y Traslado de Sucursales, Agencias y otros Puntos de Atención, incorporando las definiciones de punto de atención corresponsal e incluyendo que en la apertura, traslado o conversión de una sucursal o agencia fija, la entidad supervisada debe considerar las medidas de seguridad, adecuadas a su nivel de riesgo, establecidas en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física, contenido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

**CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución Política del Estado Plurinacional establece que el Estado debe brindar protección a las personas con discapacidad y adoptar medidas que promuevan su integración al ámbito productivo, económico, político, social y cultural, sin discriminación alguna.

Que, concordante con los preceptos constitucionales mencionados, la Ley General para Personas con Discapacidad, dispone que el Estado garantiza a las personas con discapacidad a gozar de condiciones de accesibilidad que les permitan utilizar de manera independiente la infraestructura y los servicios de las instituciones públicas y privadas, las cuales para tal fin, deben adecuar su estructura arquitectónica, sistemas y medios de comunicación.

Que, luego del análisis y evaluación de los aspectos orientados a las buenas prácticas y trato preferente que deben contar las personas con discapacidad, en las diferentes entidades financieras, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, ha visto la necesidad de complementar y modificar el Reglamento para la Apertura, Cierre y Traslado de Sucursales, Agencias y otros Puntos de Atención, incorporando en dicha normativa, especificaciones técnicas de accesibilidad a la infraestructura de las entidades supervisadas a fin de facilitar a las personas con discapacidad el acceso a los diferentes servicios financieros, con calidez, comodidad y buen trato.

Que, para mayor comprensión de las modificaciones a ser incorporadas en el citado Reglamento, en necesario incorporar dentro de las definiciones, lo referente a Discapacidad, Grado de discapacidad, Lengua de señas, Señalética y el significado del Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA).

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Informe Técnico-Legal ASFI/DNP/R-171283/2012 de 26 de diciembre de 2012, 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 conexa y relacionada.

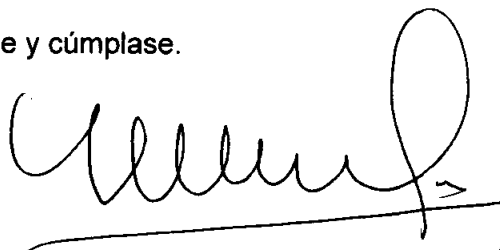
**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** 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 que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

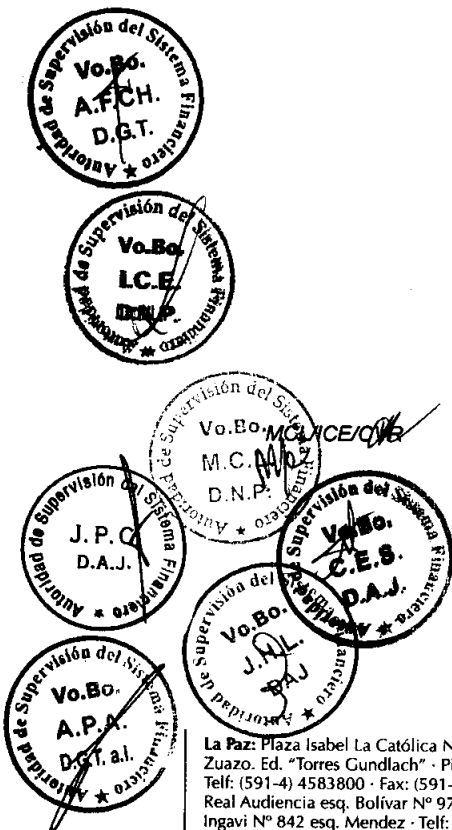
**SEGUNDO.-** Establecer un plazo hasta el 30 de septiembre de 2013, para que la entidad supervisada que cuenta con Oficina Central, Sucursal y toda Agencia fija en cada Ciudad Capital de Departamento y adicionalmente, aquellas ubicadas en las Ciudades de El Alto, Quillacollo y Montero, adecuen su infraestructura para facilitar el acceso y atención oportuna a las personas con discapacidad.

**TERCERO.-** Se establece que a partir del 2 de mayo de 2013, las nuevas solicitudes de apertura, traslado y conversión de Sucursales, Agencias fijas y Oficina Central que presenten las entidades financieras, deben considerar la infraestructura necesaria para la atención a personas discapacitadas.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



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



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

### SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1° - 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 2° del presente Reglamento, en el territorio nacional.

**Artículo 2° - 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 3° - 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 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), entendiéndose por PAF a todos los siguientes:

- a) **Agencia de cambio:** Punto de atención financiero autorizado por ASFI que está ubicado en un local fijo o en entidades públicas o privadas y que funcionalmente depende de la Oficina Central de la Casa de Cambio con Personalidad Jurídica. La agencia de cambio puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la casa de cambio.
- b) **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. La agencia fija puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad supervisada.
- c) **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

---

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

ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10

ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11

Título I  
Capítulo XV  
Sección 1  
Página 1/4

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

oficina central de la entidad supervisada. La agencia móvil puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad supervisada.

- d) **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.
- e) **Corresponsal financiero:** Punto de atención financiero instrumentado mediante contrato expreso de mandato financiero, por el cual una Entidad de Intermediación Financiera o Empresa de Servicio Auxiliar Financiero con licencia de funcionamiento de ASFI se encuentra habilitada para ofrecer a nombre y por cuenta del contratante operaciones y/o servicios financieros o servicios auxiliares financieros, conforme legislación vigente y al amparo de lo dispuesto en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas contenido en la RNBEF.
- f) **Corresponsal no financiero:** Punto de atención financiero instrumentado mediante contrato expreso de mandato financiero, por el cual una persona natural o jurídica se encuentra habilitada para ofrecer a nombre y por cuenta del contratante operaciones y/o servicios financieros o servicios auxiliares financieros por cuenta de un contratante, conforme legislación vigente y al amparo de lo dispuesto en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas contenido en la RNBEF.
- g) **Oficina central:** Punto de atención financiero constituido como domicilio legal de una entidad supervisada, que puede realizar cualquiera de las operaciones y servicios permitidos a la misma, en la que se podrá o no atender al público. Consolida todas las operaciones de una entidad supervisada.
- h) **Oficina externa:** Punto de atención financiero ubicado en entidades públicas o empresa privadas, con el objeto de atender depósitos y retiros de cuentas previamente abiertas por sus clientes, recibir pagos de créditos, pagar a funcionarios públicos, compra venta de divisas, pagar la renta dignidad, prestar servicios de cobranza a clientes y usuarios por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas y realizar la carga y efectivización de billetera móvil.

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.

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

ASF1/106/12 (01/12) Modificación 10

ASF1/162/12 (12/12) Modificación 11

Título I  
Capítulo XV  
Sección 1  
Página 2/4



# RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

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 y abrir únicamente cuentas en caja de ahorro o cuentas de pago.

- i) **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. La oficina ferial puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad supervisada.
- j) **Sucursal:** Punto de atención financiero perteneciente a una entidad supervisada, autorizado por ASFI, sometido 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. La sucursal puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad supervisada.
- k) **Ventanilla de cobranza:** Punto de atención financiero instalado al interior de entidades públicas o privadas, con el objeto de prestar únicamente servicios de cobranza por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas.

**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, no pudiendo ser utilizados para realizar ninguna operación activa o pasiva.

Los puntos de atención deben contar con un ambiente físico fijo o móvil, medidas de seguridad, medios tecnológicos de información y de comunicación, adecuados para ofrecer sus servicios, así como infraestructura, sistemas y medios de comunicación que permita la accesibilidad de personas con discapacidad.

**Discapacidad:** Forma diferente de realizar las actividades de la vida diaria, debido a deficiencias físicas, psíquicas, intelectuales y/o sensoriales de largo plazo o permanentes.

**Grado de Discapacidad:** Calificación que se refiere a personas con síntomas, signos o secuelas existentes que justifican alguna dificultad o causan una disminución importante o imposibilitan la capacidad de la persona para realizar las actividades de la vida diaria.

**Lengua de señas:** Forma de comunicación utilizada por personas con discapacidad auditiva y del habla, que permite la interpretación y traducción de las palabras en lenguaje de signos.

<i>Circular</i>	<i>SB/317/00 (06/00)</i>	<i>Inicial</i>	<i>SB/610/09 (01/09)</i>	<i>Modificación 6</i>
	<i>SB/408/02 (10/02)</i>	<i>Modificación 1</i>	<i>ASFI/053/10 (10/10)</i>	<i>Modificación 7</i>
	<i>SB/519/06 (03/06)</i>	<i>Modificación 2</i>	<i>ASFI/054/10 (10/10)</i>	<i>Modificación 8</i>
	<i>SB/547/07 (12/07)</i>	<i>Modificación 3</i>	<i>ASFI/074/11 (06/11)</i>	<i>Modificación 9</i>
	<i>SB/559/08 (01/08)</i>	<i>Modificación 4</i>	<i>ASFI/106/12 (01/12)</i>	<i>Modificación 10</i>
	<i>SB/582/08 (07/08)</i>	<i>Modificación 5</i>	<i>ASFI/162/12 (12/12)</i>	<i>Modificación 11</i>

# RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**Señalética:** Actividad que estudia y desarrolla un sistema de comunicación visual sintetizado en un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a una persona o conjunto de personas en espacios físicos definidos.

**Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA):** Símbolo que representa a todas las discapacidades, no sólo a personas en sillas de ruedas.

**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).

En los espacios y áreas destinadas al acceso y atención de personas con discapacidad, la entidad supervisada debe utilizar el símbolo SIA conforme las especificaciones señaladas en el Anexo I-12.

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".

<i>Circular</i>	<i>SB/317/00 (06/00)</i>	<i>Inicial</i>	<i>SB/610/09 (01/09)</i>	<i>Modificación 6</i>
	<i>SB/408/02 (10/02)</i>	<i>Modificación 1</i>	<i>ASFI/053/10 (10/10)</i>	<i>Modificación 7</i>
	<i>SB/519/06 (03/06)</i>	<i>Modificación 2</i>	<i>ASFI/054/10 (10/10)</i>	<i>Modificación 8</i>
	<i>SB/547/07 (12/07)</i>	<i>Modificación 3</i>	<i>ASFI/074/11 (06/11)</i>	<i>Modificación 9</i>
	<i>SB/559/08 (01/08)</i>	<i>Modificación 4</i>	<i>ASFI/106/12 (01/12)</i>	<i>Modificación 10</i>
	<i>SB/582/08 (07/08)</i>	<i>Modificación 5</i>	<i>ASFI/162/12 (12/12)</i>	<i>Modificación 11</i>

Título I  
Capítulo XV  
Sección I  
Página 4/4

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**SECCIÓN 2: APERTURA, TRASLADO O CIERRE DE SUCURSALES O AGENCIAS Y TRASLADO DE OFICINA CENTRAL**

**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, adjuntando una copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano Equivalente donde se apruebe la apertura de la sucursal o agencia, así como 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, la agencia fija o la agencia móvil que dependa directamente de su oficina central se ha constituido como un centro de información contable independiente.
4. Las sucursales o agencias fijas que sirven de punto de atención cuentan 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.
  - v. La infraestructura necesaria para la atención a personas con discapacidad, como gradas, pasamanos, puertas, rampas y superficies debiendo considerar las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo I-13.
- La entidad supervisada, que mediante documentación correspondiente justifique que su infraestructura no le permite realizar cambios para el acceso de personas con discapacidad, alternativamente debe utilizar rampas metálicas de acuerdo al Anexo I-13.
- vi. La señalética establecida en el Anexo I-12, a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad.

b) Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo

*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*

*ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10*

*ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11*

Título I  
Capítulo XV  
Sección 2  
Página 1/8

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

sus operaciones.

- c) Medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo identificado, de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en la RNBEF y pólizas de seguro.
5. La agencia móvil que sirve de punto de atención cuenta 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.
    - iii. Mobiliario y espacio para la atención en caja.
    - iv. Equipos de energía y de comunicaciones.
  - b) Certificado de Registro de Propiedad – Vehículo Automotor (CRPVA), emitido por el Gobierno Autónomo Municipal.
  - c) Registro del vehículo en el Registro Nacional de Vehículos emitido por la Policía Boliviana.
  - 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 de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en la RNBEF y pólizas de seguro y 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 el Acta de Directorio que lo aprueba y la información solicitada en los Anexos I-1 al I-3 para el caso de la apertura de una sucursal; los Anexos I-4 al I-6 para el caso de la apertura de una agencia fija o de una 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

ASF/053/10 (10/10) Modificación 7

ASF/054/10 (10/10) Modificación 8

ASF/074/11 (06/11) Modificación 9

ASF/106/12 (01/12) Modificación 10

ASF/162/12 (12/12) Modificación 11

Título I  
Capítulo XV  
Sección 2  
Página 2/8

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

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.

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 2º - Resolución de Autorización.-** ASFI analizará la información proporcionada y podrá verificar in situ el cumplimiento del presente Reglamento, 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 sesenta días hábiles (60) 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 problemas en la situación financiera o deficiencias en la gestión de riesgos de la entidad supervisada, podrá rechazar la solicitud de apertura de Agencia o Sucursal.

**Artículo 3º - Traslado de sucursal o agencia fija.-** 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

<i>Circular</i>	<i>SB/317/00 (06/00)</i>	<i>Inicial</i>	<i>SB/610/09 (01/09)</i>	<i>Modificación 6</i>	Título I Capítulo XV Sección 2 Página 3/8
	<i>SB/408/02 (10/02)</i>	<i>Modificación 1</i>	<i>ASFI/053/10 (10/10)</i>	<i>Modificación 7</i>	
	<i>SB/519/06 (03/06)</i>	<i>Modificación 2</i>	<i>ASFI/054/10 (10/10)</i>	<i>Modificación 8</i>	
	<i>SB/547/07 (12/07)</i>	<i>Modificación 3</i>	<i>ASFI/074/11 (06/11)</i>	<i>Modificación 9</i>	
	<i>SB/559/08 (01/08)</i>	<i>Modificación 4</i>	<i>ASFI/106/12 (01/12)</i>	<i>Modificación 10</i>	
	<i>SB/582/08 (07/08)</i>	<i>Modificación 5</i>	<i>ASFI/162/12 (12/12)</i>	<i>Modificación 11</i>	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

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:**

Aspectos verificables antes del traslado:

- 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.
  - iv.** Ambiente separado para servidores y comunicaciones.
  - v.** La infraestructura necesaria para la atención a personas con discapacidad, como gradas, pasamanos, puertas, rampas y superficies debiendo considerar las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo I-13.  
  
La entidad supervisada, que mediante documentación correspondiente justifique que su infraestructura no le permite realizar cambios para el acceso de personas con discapacidad, alternativamente debe utilizar rampas metálicas de acuerdo al Anexo I-13.
  - vi.** La señalética establecida en el Anexo I-12, a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad.

Aspectos verificables una vez que se efectuó el traslado:

- b)** Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones.
- c)** Medidas de seguridad conforme lo establecido en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física 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

*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*

*ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10*

*ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11*

Título I  
Capítulo XV  
Sección 2  
Página 4/8

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

estructurales del local, las medidas de seguridad, la cobertura de seguros, 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 - Traslado oficina central.**-Para el traslado de la oficina central, 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 oficina central.
2. Estatuto y escritura pública modificada y registrada en el Registro de Comercio.
3. Número de Identificación Tributaria (NIT).
4. Informe del Gerente General al Directorio u Órgano Equivalente, refrendado por el Auditor Interno, que señale que la entidad supervisada cuenta con:

Aspectos verificables antes del traslado:

- 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, cuando corresponda.
  - iii. Mobiliario y espacio para la atención en cajas, cuando corresponda.
  - iv. Ambiente separado para servidores y comunicaciones.
  - v. La infraestructura necesaria para la atención a personas con discapacidad, como gradas, pasamanos, puertas, rampas y superficies debiendo considerar las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo I-13.

La entidad supervisada, que mediante documentación correspondiente justifique que su infraestructura no le permite realizar cambios para el acceso de personas con discapacidad, alternativamente debe utilizar rampas metálicas de acuerdo al Anexo I-13.

- vi. La señalética establecida en el Anexo I-12, a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad.

<i>Circular</i>	<i>SB/317/00 (06/00)</i>	<i>Inicial</i>	<i>SB/610/09 (01/09)</i>	<i>Modificación 6</i>
	<i>SB/408/02 (10/02)</i>	<i>Modificación 1</i>	<i>ASFI/053/10 (10/10)</i>	<i>Modificación 7</i>
	<i>SB/519/06 (03/06)</i>	<i>Modificación 2</i>	<i>ASFI/054/10 (10/10)</i>	<i>Modificación 8</i>
	<i>SB/547/07 (12/07)</i>	<i>Modificación 3</i>	<i>ASFI/074/11 (06/11)</i>	<i>Modificación 9</i>
	<i>SB/559/08 (01/08)</i>	<i>Modificación 4</i>	<i>ASFI/106/12 (01/12)</i>	<i>Modificación 10</i>
	<i>SB/582/08 (07/08)</i>	<i>Modificación 5</i>	<i>ASFI/162/12 (12/12)</i>	<i>Modificación 11</i>

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Aspectos verificables una vez que se efectuó el traslado:

- b. Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones.
- c. Medidas de seguridad de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en la RNBEF y pólizas de seguro.

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 nueva oficina central.

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 oficina central debiendo realizarse al menos tres publicaciones con un intervalo de cinco (5) días hábiles y copia de las mismas deben ser remitidas a ASFI.

**Artículo 5° - 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 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 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.

**Artículo 6° - 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:

<i>Circular SB/317/00 (06/00) Inicial</i>	<i>SB/610/09 (01/09) Modificación 6</i>
<i>SB/408/02 (10/02) Modificación 1</i>	<i>ASF1/053/10 (10/10) Modificación 7</i>
<i>SB/519/06 (03/06) Modificación 2</i>	<i>ASF1/054/10 (10/10) Modificación 8</i>
<i>SB/547/07 (12/07) Modificación 3</i>	<i>ASF1/074/11 (06/11) Modificación 9</i>
<i>SB/559/08 (01/08) Modificación 4</i>	<i>ASF1/106/12 (01/12) Modificación 10</i>
<i>SB/582/08 (07/08) Modificación 5</i>	<i>ASF1/162/12 (12/12) Modificación 11</i>

Título I  
Capítulo XV  
Sección 2  
Página 6/8



RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**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.**
- v. La infraestructura necesaria para la atención a personas con discapacidad, como gradas, pasamanos, puertas, rampas y superficies debiendo considerar las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo I-13.**

La entidad supervisada, que mediante documentación correspondiente justifique que su infraestructura no le permite realizar cambios para el acceso de personas con discapacidad, alternativamente debe utilizar rampas metálicas de acuerdo al Anexo I-13.

**vi. La señalética establecida en el Anexo I-12, a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad.**

**b) Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones.**

**c) Medidas de seguridad de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenida en la RNBEF 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 7º - 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**

*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*

*ASF1/106/12 (01/12) Modificación 10*

*ASF1/162/12 (12/12) Modificación 11*

Título I  
Capítulo XV  
Sección 2  
Página 7/8

*A*  
*L*  
*OK*

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

comunicación escrito del Departamento en el que funciona la sucursal, la agencia fija o la 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 8° - Cierre temporal.-** La entidad supervisada podrá cerrar de manera temporal por mantenimiento, refacciones y/o mejoras debidamente justificadas, su Agencia o Sucursal, 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.

<i>Circular</i>	<i>SB/317/00 (06/00) Inicial</i>	<i>SB/610/09 (01/09) Modificación 6</i>
	<i>SB/408/02 (10/02) Modificación 1</i>	<i>ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7</i>
	<i>SB/519/06 (03/06) Modificación 2</i>	<i>ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8</i>
	<i>SB/547/07 (12/07) Modificación 3</i>	<i>ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9</i>
	<i>SB/559/08 (01/08) Modificación 4</i>	<i>ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10</i>
	<i>SB/582/08 (07/08) Modificación 5</i>	<i>ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11</i>

RECOPIACIÓN 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:

- a) Nula Bancarización
- b) Baja Bancarización
- c) Media Bancarización
- d) 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 corresponsales, 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  
ASF/002/09 (05/09) Modificación 3  
ASF/053/10 (10/10) Modificación 4  
ASF/054/10 (10/10) Modificación 5

ASF/074/11 (06/11) Modificación 6  
ASF/162/12 (12/12) Modificación 7


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*  
*ASFI/162/12 (12/12) Modificación 7*

Título I  
Capítulo XV  
Sección 5  
Página 2/2

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

## SECCIÓN 6: OTRAS DISPOSICIONES

**Artículo 1° - 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 2° - 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 1322° del Código Civil y el Artículo 426° 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 3° - 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, aun cuando su contabilidad sea administrada desde su oficina central.
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 del departamento en el que operan, en caso de que no exista ninguna de ellas deberá consolidar sus operaciones en la oficina central.

**Artículo 4° - Plazo de implementación de infraestructura para personas discapacitadas.-** La entidad supervisada que cuenta con Oficina Central, Sucursal y toda Agencia fija en Ciudad Capital de Departamento y adicionalmente, las ubicadas en las Ciudades de El Alto, Quillacollo y Montero, debe adecuar su infraestructura de acceso a personas con discapacidad, considerando las especificaciones técnicas contenidas en los Anexos I-12 y I-13 del presente Reglamento hasta el 30 de septiembre de 2013.

Hasta el 31 de octubre de 2013, la entidad supervisada debe remitir a ASFI un informe donde

*Circular SB/445/03 (10/03) Inicial ASFI/106/12 (01/12) Modificación 7*  
*SB/519/06 (03/06) Modificación 1 ASFI/162/12 (12/12) Modificación 8*  
*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 6  
 Página 2/2

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

establezca la adecuación de la infraestructura de acceso a personas con discapacidad en las sucursales y agencias fijas ubicadas en Ciudad Capital de Departamento y adicionalmente, las que se encuentran en las Ciudades de El Alto, Quillacollo y Montero.

Hasta el 2 de mayo de 2013, las solicitudes de apertura, traslado y conversión de Sucursales, Agencias fijas y Oficina Central que presenten las entidades financieras, deben considerar la infraestructura necesaria para la atención a personas con necesidades especiales, observando las especificaciones técnicas contenidas en los Anexos I-12 y I-13 del presente Reglamento.

**Artículo 5º - (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.

Circular SB/445/03 (10/03) Inicial  
SB/519/06 (03/06) Modificación 1  
SB/547/07 (12/07) Modificación 2  
ASF1/002/09 (05/09) Modificación 3  
ASF1/053/10 (10/10) Modificación 4  
ASF1/054/10 (10/10) Modificación 5  
ASF1/074/11 (06/11) Modificación 6

ASF1/106/12 (01/12) Modificación 7  
ASF1/162/12 (12/12) Modificación 8

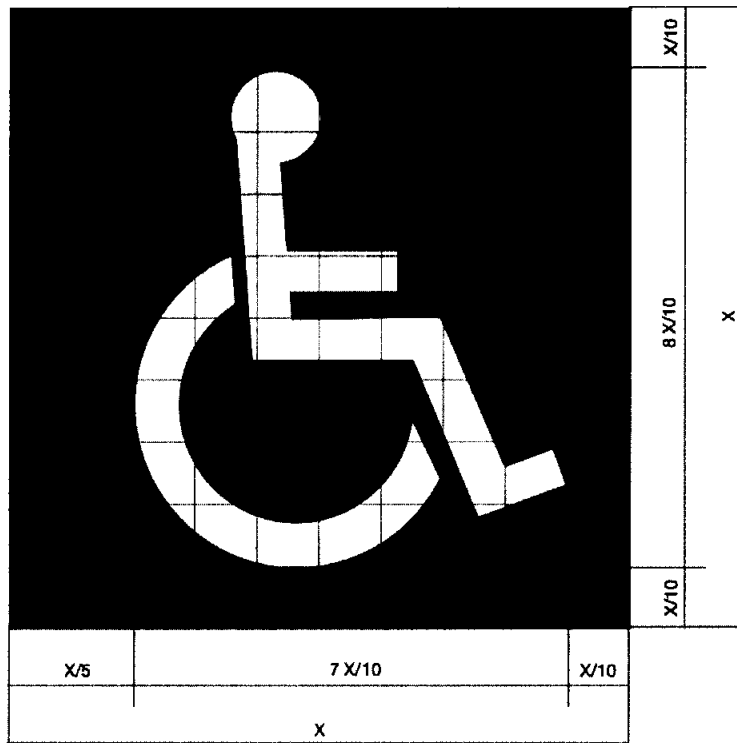
Título I  
Capítulo XV  
Sección 6  
Página 2/2

## ANEXO I-12

### SÍMBOLO INTERNACIONAL DE ACCESIBILIDAD (SIA):

El símbolo representa a todas las discapacidades, no sólo a personas en sillas de ruedas (recogido de la Norma Internacional ISO 7000).

Dimensión exterior: 15 x 15 cms. mínimo  
Fondo: Color azul Pantone 294C  
Silueta: Color blanco



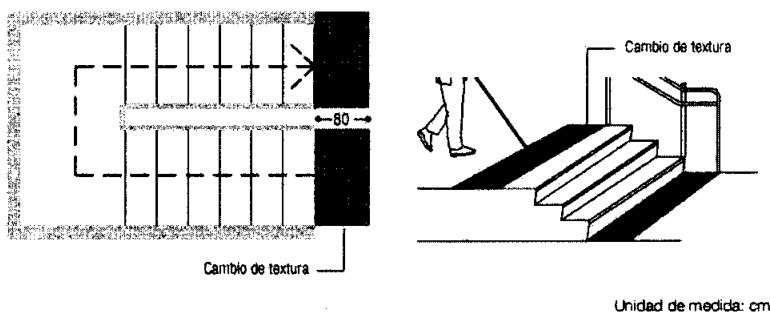
## ANEXO I-13

### GRADAS:

Los siguientes son parámetros que ayudan a las personas con discapacidad visual, con baja visión o con discapacidad física.

#### MATERIAL

- El pavimento o cualquier otro material empleado, debe ser antideslizante tanto en seco como en mojado
- Dimensión de las gradas: 120 (ancho) x 30 cms. (huella) como mínimo
- Es recomendable que la textura de la franja sea de color diferente, para avisar su presencia a las personas con discapacidad visual; esta textura debe ser de preferencia, en bajo relieve
- Dimensión de las franjas: 80 cms. mínimo

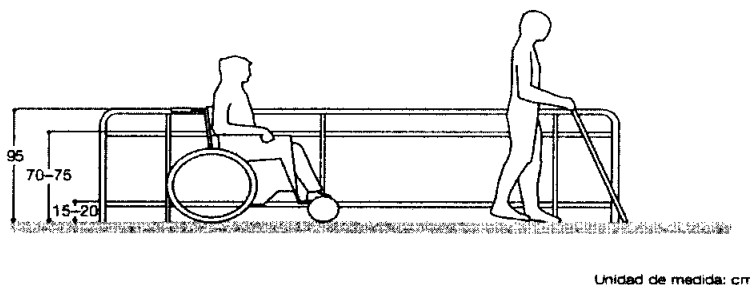


### PASAMANOS:

Estas características se basan en la concepción de Diseño Universal.

#### MATERIAL

- Los pasamanos deben ser de sección circular y de anclaje firme, continuos en todo su recorrido inclusive en los descansos (para gradas y rampas)
- Dimensión: 95-105 (alto) x 70-75 (cm).

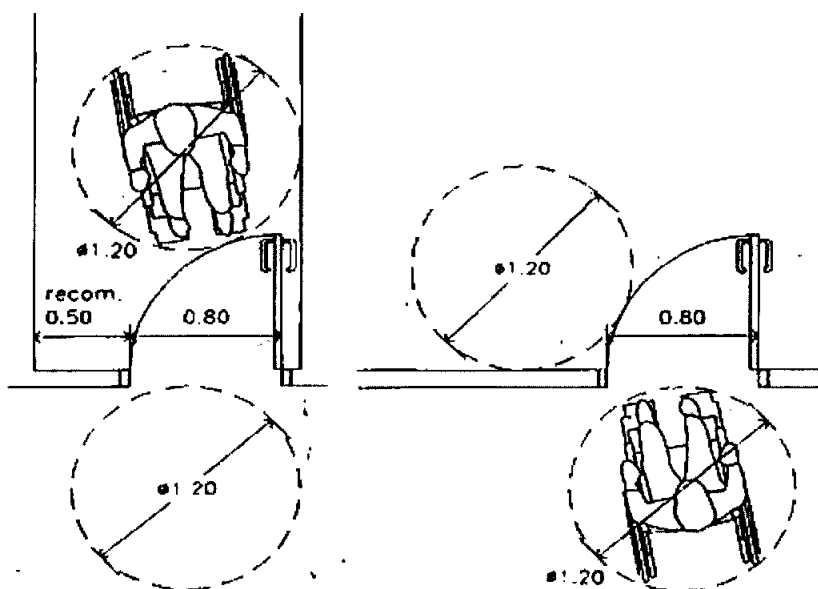




### PUERTAS DE ACCESO PARA SILLAS DE RUEDAS:

Las puertas en las instalaciones de las entidades supervisadas deberán tener un ancho mínimo de 120 cm y de 80 cm para las interiores, no deben ser pesadas, preferentemente se deben abatir hacia fuera.

Para la maniobrabilidad de los usuarios o clientes en sillas de ruedas, debe dejarse un espacio libre lateral cerca de la apertura de la puerta entre 45 cm. a 55cm., la profundidad del espacio libre debe ser de 120 cm. Adicional al barrido de la puerta.



Los jaladores o tiradores deben ser accesibles a 80 cm de altura y sus cerraduras entre 80 cm y 120 cm del nivel del piso. Debe existir un zócalo de protección de 30 cm de alto en todo el ancho de la puerta en las dos caras, para disminuir los efectos de choques del reposapiés de la silla de ruedas.

Son aconsejables la instalación de puertas correderas de apertura automática, dotadas de un sensor de movimiento o dispositivo similar. Deben situarse a más de 150 cm del comienzo de escaleras, bordillos o rampas.

### RAMPAS:

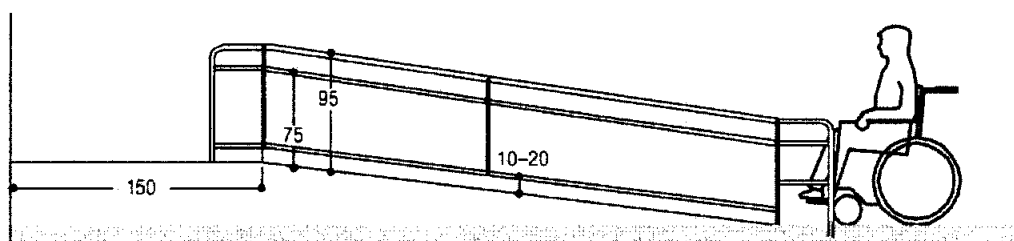
Deberán ser de fácil acceso en especial para clientes y/o usuarios en silla de ruedas.

En rampas se establecen los siguientes rangos en pendientes longitudinales, en función a su extensión, medidos en su proyección horizontal:

- a) Hasta 15 metros: 6% a 8%

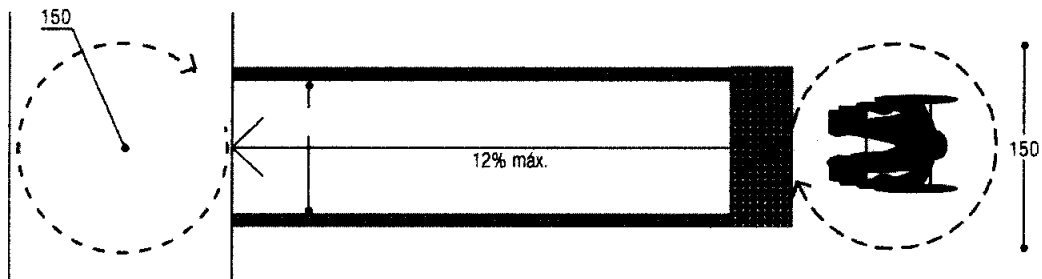
- b) Hasta 10 metros: 8% a 10%
- c) Hasta 3 metros: 10% a 12%
- d) La pendiente transversal máxima será del 2% debiendo llevar pasamanos de 3.8 cm de diámetro a ambos lados de la rampa a una altura de 70 a 90 cm, la forma de fijación de la misma no podrá interferir con el deslizamiento de la mano y su anclaje será firme.
- e) Los descansos se colocarán entre tramos de rampa y frente a cualquier tipo de acceso, deben tener una dimensión mínima de 120 x 120 cm.
- f) La señalización se hará con un pavimento de textura diferente al comienzo y al final, para que la persona ciega tenga conocimiento de su existencia al circular por ese tramo de la acera.
- g) Los materiales del pavimento a emplear serán firmes y antideslizantes, descartando superficie pulimentadas o esmaltadas, sin resaltos ni elementos que faciliten el tropiezo de personas con bastones o en silla de ruedas.
- h) Las rampas irán provistas de un zócalo de al menos 10 cm de altura.

RAMPA SIMPLE



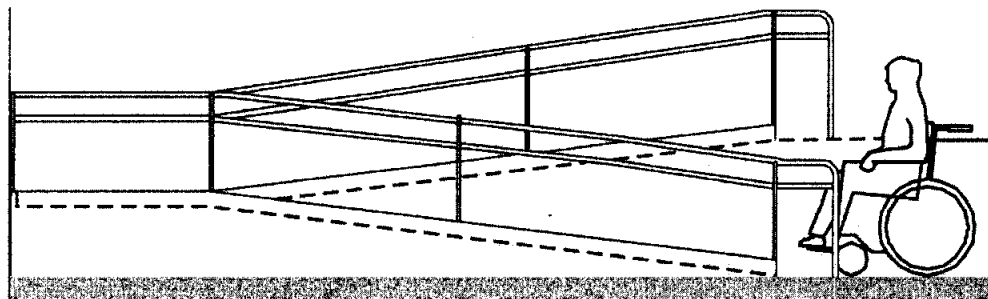
Elevación. Unidad de medida: cm

RAMPA SIMPLE



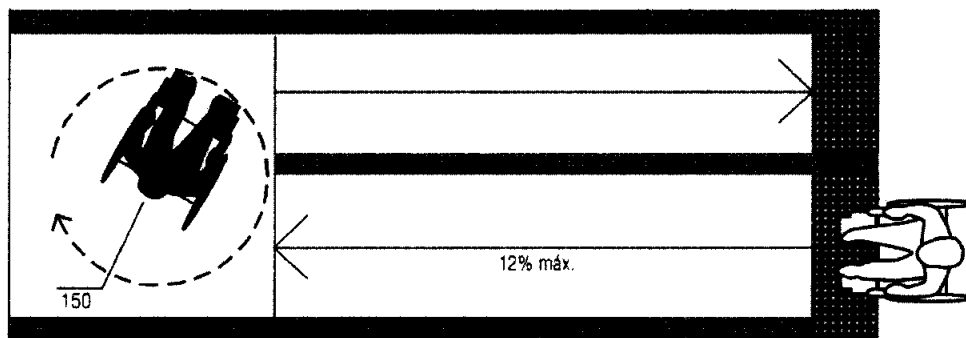
Planta. Unidad de medida: cm

# RAMPA DOBLE

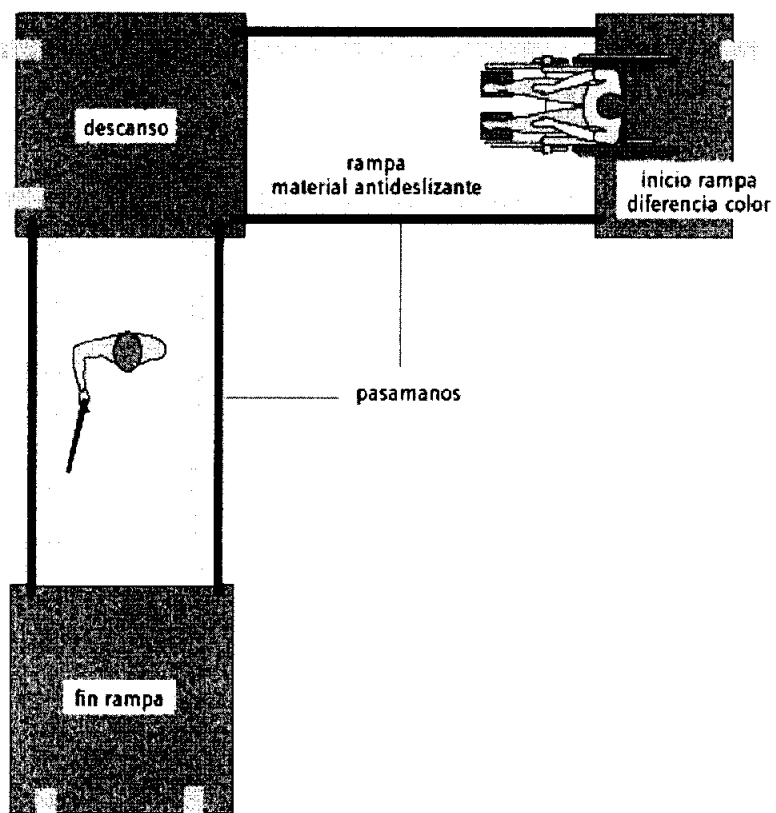


Elevación. Unidad de medida: cm

# RAMPA DOBLE



Planta. Unidad de medida: cm



### **RAMPA METÁLICA:**

Rampa tipo maleta de aluminio plegable por el centro con antideslizante de 150 cm de longitud y un ancho de 76 cm que facilita la accesibilidad de personas con movilidad reducida y/o con silla de ruedas eléctrica o manual.

