



CIRCULAR ASFI/ 852 /2024  
La Paz, 27 DIC. 2024

Señores

Presente

---

**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES Y AL REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**

---

Señores:

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) da a conocer que se publicó en la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera (GERF), la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES** y al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, de acuerdo a lo siguiente:

**1. Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales**

**Sección 1: Aspectos Generales**

En el Numeral 12, Inciso e., Artículo 3º (Definiciones), se ajusta el concepto de "Terminal de autoservicio (TA)", precisando sobre su clasificación.

**Sección 3: Otros Puntos de Atención Financiera**

En el Artículo 1º (Comunicación de apertura o instalación de otros Puntos de Atención Financiera), se puntualiza sobre la instalación de la terminal de autoservicio fija y se insertan lineamientos específicos para la instalación de la terminal de autoservicio feria.

En los Artículos 2º (Traslado de otros Puntos de Atención Financiera), 3º (Cierre o retiro de otros Puntos de Atención Financiera) y 4º (Cierre, retiro o

V.O. Ro.  
Leticia AGL/CDC/Fabiola Arismendi R.  
Capitán Vásquez  
DGE

Pág. 1 de 2

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · Telf: (591-2) 2912636 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2310657 - Casilla N° 6118 · **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2820300 · **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 · **Santa Cruz:** Centro Defensorial, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287- 3336286 - 3336285 - 3336289 · **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Tchil. Enrique Fernandez Cornejo, frente a la plaza principal, zona central · Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 · **Trinidad:** Centro Defensorial, Calle Pedro de la Rocha N° 59 casi esquina La Paz, zona central · Telf (591-3) 4629659 · **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 · **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 · **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709.



deshabilitación temporal de otros Puntos de Atención Financiera), se precisa sobre las terminales de autoservicio fijas.

### Sección 9: Disposiciones Transitorias

En el Artículo 4º (Plazo de adecuación para terminales de autoservicio), se amplía el plazo de adecuación.

### Anexos

Se cambia la denominación del Anexo 15 "Formulario para Instalación, Traslado o Retiro de Terminal de Autoservicio", por "Formulario para Instalación, Traslado o Retiro de Terminal de Autoservicio Fija", realizando ajustes de forma en su contenido.

Se incorpora el Anexo 16 "Formulario para Instalación de Terminal de Autoservicio Ferial".

## 2. Reglamento para la Gestión de Seguridad Física

### Sección 4: Medidas Específicas de Seguridad Física

Se precisan en el Artículo 15º (Terminales de autoservicio), las medidas específicas de seguridad física que deben ser implementadas por las entidades supervisadas, para las terminales de autoservicio, sean fijas o feriales.

### Sección 7: Disposiciones Transitorias

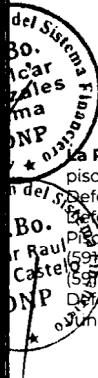
Se amplía el plazo de adecuación definido en el Artículo 5º (Plazo de implementación de requerimientos para terminales de autoservicio).

Las modificaciones anteriormente descritas se incorporan en el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES** y en el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, insertos en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1º y en el Capítulo III, Título VII, Libro 3º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, contenida en la GERF, respectivamente.

Atentamente.

Ivette Espinoza Vásquez  
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.  
Autoridad de Supervisión  
del Sistema Financiero

AGL/CDC/Fabiola Arismendi B.



**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 21400, Correo Central, Torre del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Telf: (591-2) 2912636 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 11 - Telf: (591-2) 2174444 - Casilla N° 21400 - **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teléferico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2870370 - **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla Este, Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Centro Defensorial, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edificio A.N. N° 585, Primer Piso, Casilla N° 1359 - Telf: (591-2) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - 3336289 - **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Tcnl. Enrique Fernandez Contreras entre la plaza principal, zona central - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - **Trinidad:** Centro Defensorial, Calle Pedro de la Rocha N° 59 casi esquina La Paz, zona central - Telf: (591-4) 4583559 - **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709.



**RESOLUCIÓN ASFI/ 1237 /2024**  
La Paz, 27 DIC. 2024

**VISTOS:**

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, el Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022, las Resoluciones SB N° 027/99, ASFI N° 542/2012, ASFI/1213/2022 y ASFI/1109/2024, de 8 de marzo de 1999, 17 de octubre de 2012, 31 de octubre de 2022 y 4 de noviembre de 2024, respectivamente y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 331 de la Constitución Política del Estado (CPE), establece que: "Las actividades de intermediación financiera, la prestación de servicios financieros y cualquier otra actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión del ahorro, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme con la ley".

Que, el Parágrafo I, Artículo 332 de la CPE, determina que: "I. 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 esta Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

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

Que, el Parágrafo I, Artículo 8 de la LSF, prevé que: "I. Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la finalidad de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras y preservar la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado".

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

VO. PO.  
Mette  
Espinoza Vásquez  
AQL/CDC/MMV/MIZC

Pág. 1 de 6

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 y 7. Telf: (591-2) 2912636 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2310657 - Casilla N° 6118 - **El Alto**: Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2820300 - **Potosí**: Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro**: Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz**: Centro Defensorial, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - 3336289 - **Cobija**: Centro Defensorial, Calle Pedro de la Rocha N° 59 casi esquina La Paz, zona central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba**: Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre**: Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija**: Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709.



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

**CONSIDERANDO:**

Que, los Incisos b) y c), Artículo 17 de la LSF, determinan que son objetivos de la regulación y supervisión financiera, respecto de los servicios financieros: “*b) Promover el acceso universal a los servicios financieros*” y “*c) Asegurar que las entidades financieras proporcionen medios transaccionales financieros eficientes y seguros, que faciliten la actividad económica y satisfagan las necesidades financieras del consumidor financiero*”.

Que, el Inciso t), Parágrafo I, Artículo 23 de la LSF, establece entre las atribuciones de ASFI, la de: “*t) Emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para aplicación de las entidades financieras*”.

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

Que, el Inciso b), Parágrafo I, Artículo 74 de la LSF, señala entre los derechos que gozan los consumidores financieros: “*b) A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos*”.

Que, el Parágrafo I, Artículo 124 de la LSF, precisa que: “*I. Las operaciones efectuadas en el marco de los servicios que prestan las entidades financieras, podrán realizarse a través de medios electrónicos, los que necesariamente deben cumplir las medidas de seguridad que garanticen la integridad, confidencialidad, autenticación y no repudio*”.

Que, el Parágrafo II, Artículo 220 de la LSF, prevé que: “*II. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, reglamentará la apertura de sucursales, agencias u otros puntos de atención para las entidades de intermediación financiera, considerando el tipo de entidad y sus características*”.

Que, el Parágrafo II, Artículo 453 de la LSF, detalla que: “*II. Especial atención merecerán los factores de riesgo operativo asociados a la sofisticación de los servicios financieros, la modernización continua de la tecnología y las telecomunicaciones, la incursión en nuevos mercados y las innovaciones financieras, que dan lugar a la creación de nuevos productos y servicios financieros*”.

Que, el Parágrafo I, Artículo 50 de la Ley N° 264 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana “Para una Vida Segura” de 31 de julio de 2012, dispone que: “*I. Las empresas prestadoras de servicios públicos, las entidades financieras bancarias, las entidades públicas y los centros de esparcimiento público y privado con acceso masivo de personas, deberán*

de Supervisión del Sistema Financiero  
V.O.R.O.  
Ivette Espinoza Vasquez

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre “A”, pisos 4, 5, 6 - Telf: (591-2) 2912636 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2310657 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thakí) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2820300 - **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Centro Defensorial, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336286 - 3336289 - **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Tcnl. Enrique Fernández Cornejo, frente a la plaza principal, zona central - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - **Trinidad:** Centro Defensorial, Calle Pedro de la Rocha N° 59 casi esquina La Paz, zona central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709.



*instalar en sus dependencias sistemas de cámaras de seguridad y monitoreo electrónico para garantizar la seguridad de las personas. La contravención a esta normativa será sancionada de acuerdo a su reglamentación".*

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

Que, mediante Resolución SB N° 027/99 de 8 de marzo de 1999, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual ASFI, aprobó y puso en vigencia la Recopilación de Normas para Bancos, Entidades Financieras y Empresas de Servicios Auxiliares, denominada al presente Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), contemplando el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, contenido en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1º del citado compilado normativo.

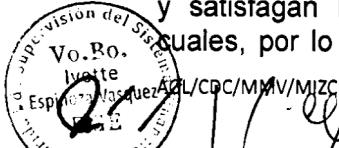
Que, con Resolución ASFI N° 542/2012 de 17 de octubre de 2012, ASFI aprobó y puso en vigencia el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, contenido en el Capítulo III, Título VII, Libro 3º de la RNSF.

Que, mediante Resolución ASFI/1109/2024 de 4 de noviembre de 2024, ASFI aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones a los precitados Reglamentos.

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

#### **CONSIDERANDO:**

Que, en ejercicio de la atribución de esta Autoridad de Supervisión, prevista en el Inciso t), Parágrafo I, Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, de emitir normativa prudencial de carácter general, tomando en cuenta además que, en sujeción a lo estipulado en el Parágrafo II, Artículo 220 del citado cuerpo legal, ASFI está facultada para reglamentar la apertura de otros puntos de atención financiera para las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), habiéndose evaluado que, según lo dispuesto en los Incisos b) y c), Artículo 17 de la LSF, son objetivos de la regulación y supervisión financiera, el promover el acceso universal a los servicios financieros y asegurar que las entidades financieras proporcionen medios transaccionales financieros eficientes y seguros, que faciliten la actividad económica y satisfagan las necesidades financieras de los consumidores financieros, los cuales, por lo instituido en el Inciso b), Parágrafo I, Artículo 74 de la mencionada



Pág. 3 de 6

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Telf: (591-2) 2912636 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2310657 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Linea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2820300 - **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Centro Defensorial, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 - **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Tcnl. Enrique Fernandez Cornejo, frente a la plaza principal, zona central - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - **Trinidad:** Centro Defensorial, Calle Pedro de la Rocha N° 59 casi esquina La Paz, zona central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709.



Ley, tienen derecho a recibir los referidos servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos y toda vez que, conforme la información proporcionada por las entidades supervisadas, se advirtió que algunas EIF, además de contar con terminales de autoservicio ubicadas al interior de Puntos de Atención Financiera (PAF) u otras instalaciones, así como dentro de empresas privadas, instalan las mismas en ferias y eventos similares, que se caracterizan por ser temporales, requiriendo que dicha instalación sea efectuada de manera ágil, corresponde ajustar el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, clasificando las señaladas terminales de autoservicio, de acuerdo a sus características y estableciendo lineamientos aplicables en función a las particularidades para la prestación del servicio.

Que, en virtud a lo antes manifestado y siendo que, por lo estipulado en el Parágrafo I, Artículo 29 de la LSF, ASFI está facultada a requerir de cada entidad bajo su ámbito de competencia el o los documentos, reportes u otros necesarios, en el marco de sus atribuciones y con el propósito de recabar información concerniente a las terminales de autoservicio, corresponde especificar en el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, la documentación a ser remitida en el trámite de instalación de dicho PAF, según su clasificación.

Que, teniendo en cuenta que los cambios antes mencionados, inciden sobre la adecuación de políticas, procedimientos y operativa, así como en cuanto al reporte de información a ASFI por parte de las EIF, previstos en el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, es pertinente ampliar el plazo de adecuación para las terminales de autoservicio.

Que, en sujeción a lo estipulado en el Parágrafo I, Artículo 50 de la Ley N° 264 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana "Para una Vida Segura" de 31 de julio de 2012, las entidades financieras bancarias están obligadas a instalar en sus dependencias sistemas de cámaras de seguridad y monitoreo electrónico para garantizar la seguridad de las personas, considerando además que, conforme lo dispuesto en el Parágrafo I, Artículo 124 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, las operaciones efectuadas en el marco de los servicios que prestan dichas entidades, podrán realizarse a través de medios electrónicos, los que necesariamente deben cumplir las medidas de seguridad que garanticen la integridad, confidencialidad, autenticación y no repudio, tomando en cuenta a su vez que, por lo determinado en el Parágrafo II, Artículo 453 de la LSF, los factores de riesgo operativo asociados a la sofisticación de los servicios financieros, así



La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Telf: (591-2) 2912636 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2310657 - Casilla N° 6118 - **El Alto**: Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2820300 - **Potosí**: Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro**: Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz**: Centro Defensorial, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336285 - 3336289 - **Cobija**: Centro Defensorial, Av. Tch. Enrique Fernandez Cornejo, frente a la plaza principal, zona central - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - **Trinidad**: Centro Defensorial, Calle Pedro de la Rocha N° 59 casi esquina La Paz, zona central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba**: Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre**: Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija**: Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709.



como la modernización continua de la tecnología y las telecomunicaciones, merecen especial atención, se debe insertar en el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, lineamientos que recojan las medidas específicas de seguridad física que tienen que implementar las EIF en las terminales de autoservicio, en virtud a la clasificación de las mismas.

Que, con la finalidad de que las EIF puedan adecuar sus políticas, procedimientos y operativa, a las modificaciones antes fundamentadas y siendo que algunas de ellas, expusieron los trabajos que involucran la implementación de las medidas de seguridad para las terminales de autoservicio, corresponde ajustar el plazo para la implementación de requerimientos para dichas terminales en el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**.

Que, conforme los fundamentos señalados, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, se modifica el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES** y el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, según lo siguiente:

#### **1. REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**

Se modifica el Numeral 12, Inciso e, Artículo 3º, Sección 1.

Se realizan ajustes en los Artículos 1º, 2º, 3º y 4º, Sección 3.

Se cambia el contenido del Artículo 4º, Sección 9.

Se modifica el Anexo 15 y se incorpora el Anexo 16.

#### **2. REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**

Se ajusta el contenido del Artículo 15º, Sección 4.

Se modifica el Artículo 5º, Sección 7.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, según lo expuesto en la presente Resolución, se concluye que las modificaciones al **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES** y al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, tienen el propósito de ajustar los lineamientos establecidos para las terminales de autoservicio, tomando en cuenta sus características y condiciones, ampliando los plazos de adecuación para las mismas.



AGL/CDC/MMV/MIZC

V.Ro.  
Ivete  
Espinoza  
M. Vasquez  
F.13  
La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · Telf: (591-2) 2912636 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2310657 · Casilla N° 6118 · **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2820300 · **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 · **Santa Cruz:** Centro Defensorial, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - 3336289 · **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Tch. Enrique Fernandez Cornejo, frente a la plaza principal, zona central · Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 · **Trinidad:** Centro Defensorial, Calle Pedro de la Rocha N° 59 casi esquina La Paz, zona central · Telf (591-3) 4629659 · **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 · **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709.



Que, en el marco de lo establecido en el Parágrafo I, Artículo 4 del Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022, corresponde que las modificaciones al **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES** y al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, sean publicadas en la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera.

**POR TANTO:**

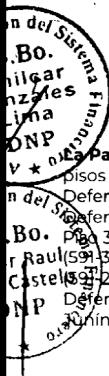
La Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y demás normativa conexa y relacionada.

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, contenido en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, correspondiendo su publicación en la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera.

**SEGUNDO.-** Aprobar y poner en vigencia los cambios al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, contenido en el Capítulo III, Título VII, Libro 3º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, correspondiendo su publicación en la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera.

Regístrate, publíquese y cúmplase.



AGL/CDC/MMV/MIZC

Ivette Espinoza Vásquez  
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA  
Autoridad de Supervisión  
del Sistema Financiero



V \* La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · Telf: (591-2) 2912636 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2310657 · Casilla N° 418 · **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thakí) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Mayo 70 · Telf: (591-2) 28287300 · **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje del Maestro Raúl Cárdenas, Barrio La Paz, Cámara de Comercio, B.O. PB 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 - 512468 · **Santa Cruz:** Centro Defensorial, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala #1585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 · **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Tcnl. Enrique Fernández Cornejo, frente a la plaza principal, zona central · Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 · **Trinidad:** Centro Defensorial, Calle Pedro de la Rocha N° 59 casi esquina La Paz, zona central · Telf: (591-3) 4629659 · **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 · **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Nicanor Pérez de Arce, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709.

## **CAPÍTULO VIII: REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**

### **SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1º - (Objeto)** El presente Reglamento tiene por objeto establecer los requisitos para la apertura, instalación, traslado, cierre, retiro o deshabilitación de puntos de atención financiera y puntos promocionales, que deben cumplir las entidades supervisadas señaladas en el Artículo 2º de la presente Sección, en el territorio nacional.

**Artículo 2º - (Ámbito de aplicación)** Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, las Entidades de Intermediación Financiera y las Empresas de Servicios Financieros Complementarios, que cuenten con licencia de funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), denominadas en adelante entidad supervisada.

Asimismo, en el marco de lo establecido en la Disposición Final Segunda del Decreto Supremo N° 2264 de 11 de febrero de 2015, se encuentran bajo el ámbito de aplicación, las Entidades Financieras en proceso de incorporación al ámbito de la Ley N° 393 de Servicios Financieros que cuentan con Certificado de Adecuación otorgado por ASFI.

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

- a. **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;
- b. **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;
- c. **Lengua de señas:** Forma de comunicación utilizada por personas con discapacidad auditiva y/o del habla, que permite la interpretación y traducción de las palabras en lenguaje de signos;
- d. **Localidad:** Área geográfica comprendida en una ciudad, población o conglomerado rural;
- e. **Punto de Atención Financiera (PAF):** Espacio físico habilitado por una entidad supervisada, que cuenta con las condiciones necesarias para realizar operaciones de intermediación financiera o servicios financieros complementarios, según corresponda, en el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), de acuerdo a lo establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Los tipos de PAF para que una entidad supervisada realice sus operaciones o preste servicios, según corresponda, son los siguientes:

1. **Agencia fija (AF):** Punto de atención financiera ubicado en un local fijo y que depende funcionalmente de una sucursal o directamente de su oficina central, en este último caso debe constituirse en un centro de información contable independiente. En la agencia fija se pueden realizar todas las operaciones y servicios autorizados a la entidad supervisada.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Dentro de este tipo de punto de atención financiera también se consideran las agencias fijas de las Empresas de Servicios Financieros Complementarios que pueden o no prestar servicios al público, de acuerdo a la naturaleza de sus operaciones y servicios permitidos.

En las agencias fijas de las entidades de intermediación financiera que no presten el servicio de atención en cajas, se podrán brindar servicios adicionales a través de terceros, en el marco de lo previsto en el presente Reglamento;

2. **Agencia móvil (AM):** Punto de atención financiera, que realiza sus operaciones o presta sus servicios, al interior de un vehículo blindado estableciendo una ruta que incluye uno o varios municipios de un departamento y que funcionalmente depende de una sucursal o directamente de su oficina central, en este último caso debe constituirse en un centro de información contable independiente. La agencia móvil puede realizar todas las operaciones y servicios autorizados a la entidad supervisada;
3. **Cajero automático (CA):** Punto de atención financiera que permite a los clientes y/o usuarios de servicios financieros, mediante la operación de una máquina dedicada al efecto, de forma enunciativa y no limitativa, realizar retiros y/o depósitos de efectivo, consultas de movimientos y saldos, compra y rescate de cuotas de Fondos de Inversión Abiertos, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros, carga y efectivización de dinero almacenado en una billetera móvil y/o pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas prepagadas o un dispositivo móvil, que debe cumplir con lo establecido en el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos contenido en la RNSF. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés: ATM (Automated Teller Machine);
4. **Local compartido (LC):** Punto de atención financiera de una entidad supervisada, ubicado en un espacio físico compartido por una entidad financiera con licencia de funcionamiento o con certificado de adecuación;
5. **Oficina central (OC):** Punto de atención financiera, constituido como el domicilio legal de una entidad supervisada, que puede realizar cualquiera de las operaciones y servicios autorizados a la misma, en el que se podrá o no atender al público. Consolida contablemente todas las operaciones de la entidad supervisada;
6. **Oficina externa (OE):** Punto de atención financiera, ubicado en entidades públicas, empresas o negocios privados, con el objeto de:
  - i. Prestar servicios de depósitos y retiros de cuentas;
  - ii. Recibir pagos de créditos;
  - iii. Pagar a funcionarios públicos;
  - iv. Comprar y vender monedas extranjeras;
  - v. Pagar rentas y bonos;
  - vi. Prestar servicios de cobranza a clientes y/o usuarios por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- vii. Realizar la carga y efectivización del dinero electrónico almacenado en la billetera móvil;
- viii. Prestar servicios de giros y emitir órdenes de pago exigibles en el país o en el extranjero.

La oficina externa podrá estar ubicada en instalaciones de una entidad privada de carácter financiero, sólo si pertenece al mismo conglomerado financiero.

La oficina externa aperturada en municipios con bajo o nulo nivel de cobertura geográfica de servicios financieros, podrá además otorgar créditos, abrir cuentas de caja de ahorro y cuentas de pago de billetera móvil, aun cuando el citado nivel posteriormente cambie a uno de mayor cobertura.

7. **Oficina ferial (OF):** Punto de atención financiera que se instala en ferias, con el objeto de prestar servicios a clientes y/o usuarios. La oficina ferial puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad supervisada. Las oficinas feriales se clasifican en:
  - i. **Oficina ferial con atención recurrente:** Oficina ferial que se instala en ferias recurrentes que funcionan determinado(s) día(s) de la semana durante el año, bajo la recurrencia que la entidad determine;
  - ii. **Oficina ferial con atención temporal:** Oficina ferial que se instala en ferias que tienen una duración temporal, por un periodo definido.
8. **Punto Corresponsal financiero (PCF):** Punto de atención financiera de una entidad supervisada que puede ser:
  - i. Una entidad de intermediación financiera con licencia de funcionamiento;
  - ii. Una Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria con Certificado de Adecuación y previa autorización de ASFI;
  - iii. Una Institución Financiera de Desarrollo con Certificado de Adecuación;
  - iv. La Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores y la Casa de Cambio con Personalidad Jurídica que cuenten con licencia de funcionamiento.
9. **Punto Corresponsal no financiero (PCNF):** Punto de atención financiera, que realiza sus operaciones o presta sus servicios a través de una persona natural o jurídica legalmente constituida que no realiza actividades de intermediación financiera ni de servicios financieros complementarios;
10. **Punto de pago externo (PPE):** Punto de atención financiera que puede ser instalado por el Banco Público, para la atención de pago a beneficiarios de rentas del Sistema de Reparto y/o a servidores públicos, de manera excepcional, conforme al “Reglamento Específico sobre Operaciones de Pago a Servidores Públicos y Beneficiarios de Renta, y Pago de Planillas Salariales a las Entidades y Empresas del Sector Público”, aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, mediante Resolución Ministerial N° 153 de 6 de abril de 2016;

- 11. Sucursal (SU):** Punto de atención financiera que depende directamente de su oficina central y se constituye en un centro de información contable independiente, que debe consolidar la información contable de los demás puntos de atención financiera del departamento en el que se encuentra instalada. La sucursal puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad;
- 12. Terminal de autoservicio (TA):** Punto de atención financiera que permite al cliente o usuario, previa autenticación del mismo y mediante la operación de una máquina bajo la modalidad de autoservicio, realizar uno o más de los siguientes servicios financieros: aperturas de cuentas de caja de ahorro individual, indistinta o conjunta para personas naturales, consultas de movimientos y saldos, transferencias entre cuentas propias o a cuentas de terceros, pago digital de servicios y/o préstamos, habilitación, deshabilitación y uso de banca electrónica, entrega, reposición, renovación y cambio de PIN de tarjetas de débito, cumpliendo en lo conducente, lo dispuesto en el Reglamento para la Emisión y Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago, contenido en la RNSF. La terminal de autoservicio no puede procesar depósitos ni retiros de efectivo. Se clasifica en:
- Terminal de autoservicio fija:** Terminal de autoservicio ubicada al interior de la oficina central, sucursal, agencia u otras instalaciones de la entidad supervisada o dentro de empresas privadas;
  - Terminal de autoservicio feria:** Terminal de autoservicio instalada en ferias o similares que tienen una duración temporal, por un periodo definido.
- 13. Ventanilla de cobranza (VC):** Punto de atención financiera, instalado al interior de entidades públicas o empresas privadas, con el único objeto de prestar servicios de cobranza por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas.
- f. Punto promocional (PP):** Oficina de una entidad supervisada, con el objeto único de publicitar y proporcionar información al público acerca de los productos y servicios que ofrece la entidad.
- Está prohibida de realizar operaciones activas, pasivas, contingentes, de servicios o cualquier otra establecida en la LSF. Se clasifican en:
- Punto promocional fijo:** Punto promocional ubicado en un local fijo al interior de instalaciones de entidades públicas o privadas;
  - Punto promocional móvil:** Punto promocional que funciona al interior de un vehículo u otro medio de transporte móvil;
  - Punto promocional feria:** Punto promocional instalado en ferias temporales, por un periodo de días determinados.
- g. Señalética:** 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;
- h. Servicios Adicionales:** Son aquellos servicios accesorios orientados a atraer y fidelizar a los consumidores financieros, los cuales deben ser comunicados previamente a ASFI. Los

servicios adicionales brindados al consumidor financiero, no deben desvirtuar el giro de negocio, ni los objetivos establecidos en la LSF para la entidad supervisada;

- i. **Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA):** Símbolo que representa accesibilidad de la infraestructura a las barreras físicas y de comunicación referidas a todas las discapacidades, no sólo a personas en sillas de ruedas.
- j. **Zona rural:** Espacio geográfico del territorio boliviano, que no incluye las zonas urbanas y peri urbanas, en el que se desarrolla predominantemente actividad agropecuaria, bajo la forma de vida comunitaria de las familias que habitan en ella.

**Artículo 4º - (Identificación)** Los puntos de atención financiera y puntos promocionales, deben ser fácilmente identificables y visibles por los clientes y/o usuarios, para lo cual deben estar adecuadamente identificados con elementos de señalética 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 9 del presente Reglamento.

Cuando el punto de atención financiera o punto promocional se encuentre ubicado en entidades públicas o empresas privadas, debe estar físicamente separado y diferenciado del resto de la entidad pública o privada en la cual se encuentra.

La entidad supervisada debe asignar a cada PAF y PP fijo un número de identificación único, secuencial (de uno adelante), de cuatro (4) dígitos como máximo, que permita identificarlo de manera única.

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

**Artículo 5º - (Puntos de atención financiera y puntos promocionales)** Las entidades supervisadas con licencia de funcionamiento, pueden habilitar los siguientes puntos de atención financiera y puntos promocionales, en zonas rurales y urbanas, en el marco de la LSF y Reglamentación específica de acuerdo al tipo de entidad supervisada, conforme la siguiente tabla:

Entidad Supervisada	Punto de Atención Financiera												PP (14)
	OC (1)	SU (2)	AF (3)	AM (4)	CA/ TA (5 y 6)	PCF/ PCNF (7 y 8)	OE (9)	OF (10)	VC (11)	LC (12)	PPE (13)		
Banco de Desarrollo Productivo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Banco Público	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Banco Múltiple	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Entidad Supervisada	Punto de Atención Financiera											PP (14)
	OC (1)	SU (2)	AF (3)	AM (4)	CA/ TA (5 y 6)	PCF/ PCNF (7 y 8)	OE (9)	OF (10)	VC (11)	LC (12)	PPE (13)	
Banco PYME	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Entidad Financiera de Vivienda	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CAC Abierta o Societaria	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Institución Financiera de Desarrollo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Buró de Información	✓	✓	✓							✓		✓
Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores	✓	✓	✓									✓
Empresa de Servicios de Pago Móvil	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Empresa de Arrendamiento Financiero	✓	✓	✓	✓				✓		✓		✓
Almacén General de Depósito	✓	✓	✓							✓		✓
Casa de Cambio con Personalidad Jurídica	✓	✓	✓									
Casa de Cambio Unipersonal	✓											

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Entidad Supervisada	Punto de Atención Financiera											PP (14)
	OC (1)	SU (2)	AF (3)	AM (4)	CA/ TA (5 y 6)	PCF/ PCNF (7 y 8)	OE (9)	OF (10)	VC (11)	LC (12)	PPE (13)	
Empresa de Giro y Remesas de Dinero	✓	✓	✓			✓						
Cámara de Compensación y Liquidación	✓	✓	✓									
Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas	✓	✓	✓									✓

(1) OC: Oficina Central

(2) SU: Sucursal

(3) AF: Agencia Fija

(4) AM: Agencia Móvil

(5) CA: Cajero Automático

(6) TA: Terminal de autoservicio

(7) PCF: Punto Corresponsal Financiero

(8) PCNF: Punto Corresponsal No Financiero

(9) OE: Oficina Externa

(10) OF: Oficina Ferial

(11) VC: Ventanilla de Cobranza

(12) LC: Local Compartido

(13) PPE: Punto de Pago Externo

(14) PP: Punto Promocional

**Artículo 6º (Clasificación de PAF por zonas rurales y urbanas)** Los puntos de atención financiera se clasifican según su ubicación en zonas rurales y urbanas, de acuerdo a la lista publicada en el sitio web de la Red ASFINet, denominada “Clasificación de Municipios Urbanos y Rurales”, desarrollada con base en la definición de Zona Rural, establecida en el Glosario de Términos Financieros del Sistema Financiero de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, únicamente para fines de regulación en el sistema financiero.

**Artículo 7º (PAF en zonas rurales)** Las entidades supervisadas, pueden instalar los puntos de atención financiera en zonas rurales, de acuerdo a los tipos de PAF previstos en el Artículo 5º de la Sección 1 del presente Reglamento.

Estos PAF deben prestar servicios financieros convencionales y no convencionales, para lo cual las Entidades de Intermediación Financiera, deben instaurar un régimen de ahorro y crédito dirigido a las familias rurales, junto con otros servicios financieros relacionados y complementarios, aplicando tecnologías financieras especializadas para estos sectores reconociendo las prácticas del ámbito rural no convencionales.

**SECCIÓN 3: OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA**

**Artículo 1º - (Comunicación de apertura o instalación de otros Puntos de Atención Financiera)** La entidad supervisada debe comunicar por escrito, con diez (10) días hábiles administrativos de anticipación a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASF), sobre la apertura de oficina externa, ventanilla de cobranza, puntos corresponsales o punto de pago externo, así como en cuanto a la instalación de la terminal de autoservicio fija, señalando que éstos cuentan con las medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza de los servicios que van a prestar, de acuerdo a los Anexos 4 al 6, 8, 14 o 15 del presente Reglamento, respectivamente.

En el caso de oficinas feriales con atención recurrente y temporal, la entidad supervisada debe comunicar previamente su apertura a ASF, adjuntando los Anexos 7 y 12 del presente Reglamento, respectivamente.

Para la apertura de puntos corresponsales, la entidad debe cumplir los requisitos establecidos en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas, contenido en el Capítulo I, Título III, Libro 1º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

En el caso de cajeros automáticos, la entidad supervisada debe comunicar previamente su apertura a ASF, con cinco (5) días hábiles administrativos de anticipación, adjuntando los Anexos 3.1 y/o 3.2 del presente Reglamento, según corresponda.

En el caso de la terminal de autoservicio ferial, la entidad supervisada tiene que comunicar previamente su instalación a ASF, con tres (3) días hábiles administrativos de anticipación, adjuntando el Anexo 16 del presente Reglamento.

**Artículo 2º - (Traslado de otros Puntos de Atención Financiera)** La entidad supervisada debe comunicar a ASF y al público, con diez (10) días hábiles administrativos de anticipación, a través del medio de comunicación oral o escrito que considere pertinente, el traslado de: cajero automático, oficina externa, ventanilla de cobranza, oficina ferial con atención recurrente, punto corresponsal financiero o no financiero, punto de pago externo o terminal de autoservicio fija, mencionando la nueva ubicación. Adjuntando además los Anexos 3 al 8, 14 o 15 según corresponda y copia o respaldo de la comunicación al público.

Para el traslado de una oficina externa, oficina ferial con atención recurrente o punto corresponsal financiero o no financiero a otra localidad o cuando se trate de un traslado en la misma localidad con diferente mercado objetivo, la entidad supervisada deberá proceder con el trámite de cierre y posterior apertura del mismo.

Cuando el traslado se deba a causas ajenas a la entidad supervisada, el plazo de comunicación se reduce a tres (3) días hábiles administrativos de conocido el hecho.

**Artículo 3º - (Cierre o retiro de otros Puntos de Atención Financiera)** La entidad supervisada debe comunicar a ASF con la debida justificación, con diez (10) días hábiles administrativos de anticipación:

- a. El cierre de oficina externa, punto corresponsal, ventanilla de cobranza o punto de pago externo;
- b. El retiro de cajero automático, oficina ferial con atención recurrente o terminal de autoservicio fija.



AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO  
RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Simultáneamente, se debe anunciar al público con la misma anticipación, el cierre o retiro de dichos Puntos de Atención Financiera (PAF) mediante publicación en el medio de comunicación oral o escrito que considere pertinente, de la localidad en la que estos puntos se encuentran instalados.

Para el cierre o retiro de los citados PAF, se deben adjuntar los Anexos 3 al 8, 14 o 15 del presente Reglamento, según corresponda y copia o respaldo de la comunicación al público.

Cuando el cierre se deba a causas ajenas a la entidad supervisada, el plazo de comunicación se reduce a tres (3) días hábiles administrativos de conocido el hecho.

**Artículo 4º - (Cierre, retiro o deshabilitación temporal de otros Puntos de Atención Financiera)** La entidad supervisada, por mantenimiento, refacciones o mejoras, podrá cerrar, retirar o deshabilitar de manera temporal, sus oficinas externas, ventanillas de cobranza, puntos correspondentes, puntos de pago externos, cajeros automáticos, oficinas feriales con atención recurrente o terminales de autoservicio fijas, según corresponda, siempre y cuando comunique a ASFI y al público con diez (10) días hábiles administrativos de anticipación dicha situación, estipulando el tiempo o los días que no brindará servicio, indicando los PAF alternativos cercanos al mismo, adjuntando además copia o respaldo de la comunicación al público.

Cuando el cierre, retiro o deshabilitación se deba a causas ajenas a la entidad supervisada, el plazo de comunicación se reduce a tres (3) días hábiles administrativos de conocido el hecho.

## **SECCIÓN 9: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Artículo 1º - (Plazo de Implementación de infraestructura para personas con discapacidad)** 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 9 y 10 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 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.

Cuando la arquitectura de la Oficina Central, Sucursal o Agencia fija no permita la adecuación de la infraestructura para el acceso a personas con discapacidad conforme establece el presente Reglamento, el Gerente General de la entidad supervisada debe remitir un informe a ASFI con las justificaciones técnicas que correspondan además de las alternativas planteadas para el cumplimiento de la adecuada atención de las personas con discapacidad.

Asimismo, la entidad supervisada debe exponer en un lugar visible, la señalética que establezca los PAF alternativos cercanos a su Oficina Central, Sucursal o Agencia fija que cuentan con el acceso adecuado para las personas con discapacidad.

A partir, del 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 9 y 10 del presente Reglamento.

**Artículo 2º - (Plazo de adecuación para puntos de pago externo)** El Banco Público, adecuará sus políticas, procedimientos y operativa según las modificaciones aprobadas con Resolución ASFI/749/2022 de 24 de junio de 2022, hasta el 15 de julio de 2022. Asimismo, deberá registrar los puntos de pago externos habilitados, en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado, hasta el 29 de julio de 2022.

**Artículo 3º - (Plazo de adecuación para comunicar la apertura de cajeros automáticos)** Las entidades supervisadas deben adecuar sus políticas, procedimientos y operativa a las modificaciones aprobadas con Resolución ASFI/1180/2023 de 13 de noviembre de 2023, hasta el 26 de diciembre de 2023.

**Artículo 4º - (Plazo de adecuación para terminales de autoservicio)** Las entidades supervisadas que cuenten o pretendan contar con terminales de autoservicio, deberán adecuar sus políticas, procedimientos y operativa según las modificaciones aprobadas con Resolución ASFI/1109/2024 y Resolución ASFI/1237/2024, de 4 de noviembre y 27 de diciembre de 2024, respectivamente, hasta el 31 de enero de 2025. Asimismo, tendrán que registrar aquellas terminales de autoservicio ya instaladas, en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado, hasta el 31 de enero de 2025.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROSLIBRO I°, TÍTULO III, CAPÍTULO VIIIANEXO 15: FORMULARIO PARA INSTALACIÓN, TRASLADO O RETIRO DE TERMINAL DE AUTOSERVICIO FIJA

Punto de Atención Financiera ubicado al interior de la oficina central, sucursal, agencia u otras instalaciones de la entidad supervisada o dentro de empresas privadas, el cual permite al cliente o usuario, previa autenticación del mismo y mediante la operación de una máquina bajo la modalidad de autoservicio, realizar uno o más de los siguientes servicios financieros: aperturas de cuentas de caja de ahorro individual, indistinta o conjunta para personas naturales, consultas de movimientos y saldos, transferencias entre cuentas propias o a cuentas de terceros, pago digital de servicios y/o préstamos, habilitación, deshabilitación y uso de banca electrónica, entrega, reposición, renovación y cambio de PIN de tarjetas de débito, cumpliendo en lo conducente, lo dispuesto en el Reglamento para la Emisión y Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago, contenido en la RNSF. La terminal de autoservicio fija no puede procesar depósitos ni retiros de efectivo.

<b>ENTIDAD:</b>	
<b>NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:</b>	
<b>ACCIÓN</b>	
<b>Tipo de acción (Instalación, Traslado o Retiro):</b>	
<b>Justificación de la acción:</b>	

<b>LOCALIZACIÓN</b>	
1. Departamento:	
2. Municipio:	
3. Ciudad o localidad:	
4. Dirección:	
5. Teléfono:	
6. Latitud y longitud de georeferenciación <sup>(1)</sup> :	
7. Lugar <sup>(2)</sup> :	

<sup>(1)</sup> De acuerdo al "Manual de Georeferenciación de Puntos de Atención Financiera", disponible en el sitio web de la Red Supernet.

<sup>(2)</sup> Denominación de la oficina central, sucursal, agencia u otra instalación de la entidad supervisada: o de la empresa privada en la que será instalada la terminal de autoservicio, según corresponda. Para el caso de la oficina central, sucursal o agencia, incluir su número de identificación.

<b>CARACTERÍSTICAS</b>	
Medidas de seguridad instaladas de acuerdo a lo previsto en el Reglamento de Seguridad Física: (Descripción breve)	
Días y horarios de atención:	
Servicios Financieros habilitados:	

<b>Otras</b>	
1. Marca, modelo y año:	
2. Fecha de instalación, retiro o traslado:	
3. Fecha de inicio de operación:	
4. Proveedor:	

Auditor Interno

Gerente General

Nota: La información reportada en el presente Anexo, conlleva el carácter de declaración jurada de las personas que lo suscriben, para todos los efectos, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 1322 del Código Civil y el Parágrafo IV, Artículo 157 del Código Procesal Civil, sujeta en caso de inexactitud o falsedad a las penalidades establecidas en el Artículo 169 del Código Penal como falso testimonio.

**RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS*****LIBRO Iº, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII  
ANEXO 16: FORMULARIO PARA INSTALACIÓN DE TERMINAL DE AUTOSERVICIO FERIAL***

Punto de Atención Financiera instalado en ferias o similares que tienen una duración temporal, por un periodo definido, el cual permite al cliente o usuario, previa autentificación del mismo y mediante la operación de una máquina bajo la modalidad de autoservicio, realizar uno o más de los siguientes servicios financieros: aperturas de cuentas de caja de ahorro individual, indistinta o conjunta para personas naturales, consultas de movimientos y saldos, transferencias entre cuentas propias o a cuentas de terceros, pago digital de servicios y/o préstamos, habilitación, deshabilitación y uso de banca electrónica, entrega, reposición, renovación y cambio de PIN de tarjetas de débito, cumpliendo en lo conducente, lo dispuesto en el Reglamento para la Emisión y Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago, contenido en la RNSF. La terminal de autoservicio ferial no puede procesar depósitos ni retiros de efectivo.

ENTIDAD:

Justificación de la instalación:

**LOCALIZACIÓN**

1. Departamento:
2. Municipio:
3. Ciudad o localidad:
4. Dirección:
5. Nombre de la feria o similar en la que se instalará:

**CARACTERÍSTICAS**

Periodo de funcionamiento (días y horarios de atención):

Medidas de seguridad instaladas de acuerdo a lo previsto en el Reglamento de Seguridad Física: (Descripción breve)

Servicios Financieros habilitados:

Observaciones o comentarios:

**Otras**

1. Marca, modelo y año:
2. Proveedor:

Auditor Interno

Gerente General

Nota: La información reportada en el presente Anexo, conlleva el carácter de declaración jurada de las personas que lo suscriben, para todos los efectos, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 1322 del Código Civil y el Parágrafo IV, Artículo 157 del Código Procesal Civil, sujeta en caso de inexactitud o falsedad a las penalidades establecidas en el Artículo 169 del Código Penal como falso testimonio.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: MEDIDAS ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD FÍSICA**

**Artículo 1º- (Medidas específicas)** La entidad supervisada, adicionalmente a lo establecido en la Sección 3 del presente Reglamento, debe implementar las medidas de seguridad específicas contenidas en la presente Sección.

Las oficinas externas y feriales, se regirán por lo establecido en el Artículo 5º de la presente Sección.

**Artículo 2º - (Oficinas centrales o sucursales)** La entidad supervisada en función al nivel de riesgo al que se encuentran expuestas su oficina central y sucursales, debe implementar mínimamente las siguientes medidas específicas de seguridad física:

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
<b>Equipos de Atesoramiento</b>			
Bóveda Principal	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bóveda Auxiliar	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-
Caja Fuerte Auxiliar		<input checked="" type="checkbox"/>	
Puertas de Acceso Áreas de Exclusión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por cada cubículo del área de cajas de atención al público	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por área de cajas de atención al público	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-
<b>Personal de Vigilancia</b>			
Un (1) Policía de Seguridad o un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Dos (2) Policias de Seguridad	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>

= Indispensable      - = No indispensable

Adicionalmente, la entidad supervisada debe contar al menos con un (1) policía de seguridad o un (1) guardia privado por cada punto de acceso a la oficina central o sucursal, en correlación a lo dispuesto en el Artículo 5º de la Sección 3 del presente Reglamento.

Cada punto de acceso a la oficina central o sucursal, que se mantenga permanentemente abierto, debe contar con la vigilancia de un (1) policía de seguridad o un (1) guardia privado.

Las oficinas centrales o sucursales que no manipulen material monetario y/o valores en sus instalaciones, no están obligadas a contar con equipos de atesoramiento, sin embargo, deben cumplir con la dotación mínima de persona de vigilancia.

**Artículo 3º - (Agencias fijas)** La entidad supervisada en función al nivel de riesgo al que se encuentran expuestas sus agencias fijas debe implementar mínimamente las siguientes medidas específicas de seguridad física:

RECOPILACIÓN DE NÓRMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
<b>Equipos de Atesoramiento</b>			
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Caja Fuerte Auxiliar	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Puerta de Acceso Áreas de Exclusión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por cada cubículo del área de cajas de atención al público	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por área de cajas de atención al público	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-
<b>Personal de Vigilancia</b>			
Un (1) Policía de Seguridad	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Un (1) Policía de Seguridad o Un (1) Guardia Privado	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-

 = Indispensable

- = No indispensable

**Artículo 4º - (Agencias móviles)** La entidad supervisada debe implementar en sus agencias móviles, las medidas de seguridad física señaladas en el Reglamento Operativo para las Empresas Privadas de Vigilancia, en lo referido a Banca Móvil.

**Artículo 5º - (Oficinas externas y oficinas feriales)** En función al tipo de operaciones que realizan y el nivel de riesgo al que se encuentran expuestas las oficinas externas y feriales, la entidad supervisada determinará la implementación de sistemas de alarma, monitoreo y condiciones para la instalación del área de cajas de atención al público, según corresponda, a lo señalado en la Sección 3 del presente Reglamento.

Adicionalmente, de acuerdo al volumen del material monetario que circule en los PAF, la entidad supervisada debe contar con equipos de atesoramiento para el adecuado resguardo de los activos, así como con personal de vigilancia, para la protección de la integridad física de las personas que se encuentran en sus instalaciones.

**Artículo 6º - (Ventanillas de cobranza)** La entidad supervisada en función al nivel de riesgo al que se encuentran expuestas sus ventanillas de cobranza, debe contar al menos con el siguiente personal de vigilancia:

- a. Un (1) policía de seguridad, cuando la ventanilla de cobranza sea identificada con un nivel de riesgo alto en correlación al Artículo 5º de la Sección 3 del presente Reglamento;
- b. Un (1) policía de seguridad o un (1) guardia privado cuando la ventanilla de cobranza sea identificada con un nivel de riesgo medio o bajo.

Cuando la ventanilla de cobranza se encuentre instalada en instituciones públicas o privadas que cuenten con personal de vigilancia, la entidad supervisada podrá suscribir convenios para compartir el servicio de vigilancia, siendo responsabilidad de la entidad supervisada velar por el cumplimiento de las tareas establecidas en el manual de funciones del personal de vigilancia aprobado por las instancias correspondientes.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 7º - (Corresponsales financieros y no financieros)** La entidad financiera contratante de la Corresponsalía, es responsable de velar por el cumplimiento de las medidas de seguridad física generales y específicas contenidas en el presente Reglamento, según corresponda al tipo de corresponsal y en función al nivel de riesgo y tipo de operaciones realizadas en los puntos de atención contratados.

**Artículo 8º - (Cajeros automáticos)** Para la instalación y funcionamiento de cajeros automáticos, independientemente si éstos son internos o externos, la entidad de intermediación financiera debe cumplir con los siguientes requerimientos mínimos:

- a. **Medidas de seguridad física del cajero automático externo:** Los cajeros automáticos externos deben contar con una de las siguientes medidas de seguridad:
  1. Ser instalado en recinto;
  2. Contar con personal de vigilancia si no cuenta con recinto.
  - a.1 **Cajero automático con recinto:** Los recintos en los que se encuentran instalados los cajeros automáticos, debe contar con:
    - i. Vidrios templados y/o laminados que permitan observar el interior del recinto, desde el exterior y viceversa, para detectar eventuales amenazas, sea contra la máquina o contra el usuario;
    - ii. El vidrio a utilizarse en las puertas de ingreso, así como aquel que forme parte de la estructura del recinto de los cajeros automáticos, debe ser templado y/o laminado;
    - iii. La puerta de acceso debe contar con un dispositivo de cierre interno, de tipo mecánico, que impida el acceso de terceros al interior del recinto cuando el usuario se encuentre operando el cajero automático. De la misma forma, los cajeros automáticos con recinto ubicados en zonas con niveles de alto riesgo deberán contar con mecanismos automáticos de autenticación que restrinjan el acceso de personas no autorizadas a dichos ambientes o formas alternativas que impidan el acceso de personas no autorizadas al recinto, para precautelar la seguridad de los consumidores financieros. Estas formas alternativas deben estar fundamentadas con un Informe del Gerente General, el cual debe estar a disposición de ASFI cuando así lo requiera.
  - a.2 **Cajero automático sin recinto:** La entidad supervisada debe contratar personal de vigilancia, ya sea un policía de seguridad o guardia privado y habilitar casetas según lo establecido en el Artículo 4º, Sección 3, del presente Reglamento.

b. **Círculo cerrado de televisión:** La entidad supervisada debe instalar una cámara en el interior del cajero automático que permita captar las imágenes de los tarjetahabientes al momento de realizar la operación, no debiendo dirigir la cámara hacia el teclado de los cajeros. Una vez que ingrese un cliente y durante el tiempo de permanencia en dicho ambiente, la entidad deberá contar con grabaciones continuas de las acciones realizadas por la persona y debe mantener el registro efectuado cumpliendo las disposiciones establecidas en el Artículo 11 de la Sección 3 del presente Reglamento. De la misma

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

manera, la entidad supervisada debe instalar una cámara exterior, para la vigilancia del perímetro externo de cajeros automáticos con recinto identificados con riesgo alto;

- c. **Dispositivos de seguridad:** Los cajeros automáticos internos o externos deben contar con dispositivos que permitan privacidad en el registro de operaciones de los clientes o usuarios de tarjetas de débito o crédito. Los dispositivos mínimos de seguridad son los siguientes:

1. **Pantalla:** Debe estar instalada en ángulos apropiados o contar con medidas antirreflectantes;
  2. **Iluminación:** El espacio donde se encuentra ubicado el cajero automático, debe estar adecuadamente iluminado;
  3. **Protector de teclado:** Todos los cajeros automáticos deben contar con protectores de teclado para evitar que durante el marcado de la clave, esta pueda ser vista por terceras personas;
  4. **Equipo anti-skimming:** El cajero automático debe contar con equipos anti-skimming en la ranura de ingreso de la tarjeta para garantizar las operaciones de los tarjetahabientes;
  5. **Accesorios:** Los cajeros automáticos deben contar con accesorios adicionales de aseo y decoración y deben prevenir, desde su diseño e instalación, la comisión de actos de vandalismo a través de elementos de cierre y fijación, que eviten su retiro o la instalación de artefactos explosivos.
- d. **Señalética disuasiva y teléfonos de información:** Los cajeros automáticos deben contar con señalética disuasiva, así como con los números telefónicos de emergencia para comunicarse con la Entidad Supervisada a la que pertenecen y con la empresa de liquidación y compensación de tarjetas de pago; estos números deben ser de fácil identificación tanto en el ambiente del recinto como en la pantalla del cajero automático;
  - e. **Cerradura de la caja fuerte:** La puerta de la caja fuerte del cajero automático, debe poseer un mecanismo adicional a la cerradura que permita el bloqueo automático de ésta ante un incidente de seguridad física;
  - f. **Anclaje:** El cajero automático debe encontrarse sólidamente anclado al piso;
  - g. **Protección del cableado:** Todo el cableado para el funcionamiento del cajero automático y el sistema de alarmas deben estar debidamente protegidos para evitar posibles accidentes o actos de sabotaje, debiendo inclusive proteger los compartimientos del sistema de comunicación.

**Artículo 9º - (Casas de cambio)** Las Casas de Cambio con Personalidad Jurídica, deben identificar el nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física al que se encuentran expuestas su oficina central y agencias de cambio de acuerdo a lo establecido en el Artículo 2º, Sección 2 del presente Reglamento e implementar mínimamente las medidas específicas de seguridad física, señaladas a continuación:

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
<b>Equipos de Atesoramiento</b>			
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Personal de Vigilancia</b>			
Un (1) Policía de Seguridad	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Un (1) Policía de Seguridad o Un (1) Guardia Privado	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-

 = Indispensable

- = No indispensable

**Artículo 10° - (Empresas de giro y remesas de dinero)** Las Empresas de Giro y Remesas de Dinero, deben identificar el nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física al que se encuentran expuestos sus puntos de atención financiero de acuerdo a lo establecido en el Artículo 2°, Sección 2, del presente Reglamento e implementar mínimamente las medidas específicas de seguridad física, señaladas a continuación:

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
<b>Equipos de Atesoramiento</b>			
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Personal de Vigilancia</b>			
Un (1) Policía de Seguridad	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Un (1) Policía de Seguridad o Un (1) Guardia Privado	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-

 = Indispensable

- = No indispensable

**Artículo 11° - (Empresas de transporte de material monetario y valores)** La Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores (ETM) que brinda servicio al Sistema Financiero o la Entidad de Intermediación Financiera con servicio propio de transporte de material monetario y valores (ESPT), debe cumplir con las medidas de seguridad señaladas en el Reglamento Operativo para Empresas Privadas de Vigilancia, para la prestación de sus servicios.

Adicionalmente, la ETM que realiza la custodia de material monetario y valores en sus oficinas, determinará la implementación de equipos de atesoramiento, ambientes específicos para el procesamiento de efectivo (cuando corresponda), sistemas de alarmas, monitoreo y dotación de personal de vigilancia, en función a lo establecido en la Política de Seguridad Física aprobada por el Directorio u Órgano equivalente considerando el nivel de riesgo.

Finalmente, la entidad supervisada para realizar el transporte de material monetario y/o valores entre localidades que no sean ciudades capitales de departamento, debe implementar las medidas de seguridad física que considere necesarias en función a los riesgos asociados al traslado de material monetario y/o valores a dichas áreas, tomando en cuenta al menos los siguientes aspectos:

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- a. Preservación de la seguridad de la vida de las personas;
- b. Accesibilidad a la localidad;
- c. Zonas geográficas de riesgo identificadas por la autoridad competente en temas de seguridad ciudadana;
- d. Montos o valor de material monetario y/o valores a ser trasladado.

**Artículo 12º - (Locales compartidos)** La entidad supervisada, en función al tipo de servicios que realice y el nivel de riesgo al que se encuentra expuesto el local compartido, determinará la implementación de medidas de seguridad, en el marco de lo dispuesto en la Sección 3 del presente Reglamento, de conformidad al acuerdo establecido con la entidad financiera que le comparte el espacio físico.

**Artículo 13º - (Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas)** Las Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas, deben identificar el nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física al que se encuentran expuestos sus puntos de atención financiero de acuerdo a lo establecido en el Artículo 2º de la Sección 2 del presente Reglamento e implementar mínimamente las medidas específicas de seguridad física, señaladas a continuación:

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
<b>Equipos de Atesoramiento</b>			
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Personal de Vigilancia</b>			
Un (1) Policía de Seguridad	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Un (1) Policía de Seguridad o Un (1) Guardia Privado	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-

= Indispensable

- = No indispensable

**Artículo 14º - (Punto de pago externo)** El Banco Público, en función a los niveles de riesgo a los que se encuentran expuestos sus puntos de pago externos, determinará la implementación de sistemas de alarma y monitoreo, así como las condiciones para la instalación del área de cajas de atención al público, conforme lo señalado en la Sección 3 del presente Reglamento.

Adicionalmente, de acuerdo al volumen del material monetario que circule en dichos puntos de pago externos, el Banco Público debe contar con equipos de atesoramiento para el adecuado resguardo de los activos, así como con personal de vigilancia, para la protección de la integridad física de las personas que se encuentran en estas instalaciones.

El punto de pago externo, mínimamente, debe contar con:

- a. Un (1) Policía de Seguridad;
- b. Sistema de transmisión de imágenes integrado por una cámara instalada en cada cubículo del área de cajas de atención al público, así como por una cámara exterior, para la vigilancia

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

del perímetro externo de las instalaciones, que realice grabaciones continuas y mantenga el registro efectuado, cumpliendo las disposiciones establecidas en el Artículo 11º de la Sección 3 del presente Reglamento;

- c. Una (1) caja fuerte tipo buzón por área de cajas de atención al público;
- d. Límite de manejo de efectivo establecido en los manuales de procedimientos del Banco.

**Artículo 15º - (Terminales de autoservicio)** Para la instalación y funcionamiento de terminales de autoservicio, la entidad supervisada debe cumplir los siguientes requerimientos mínimos:

- a. **Medidas de seguridad física de la terminal de autoservicio fija:**
  1. **Círculo cerrado de televisión:** La entidad supervisada debe instalar una cámara para la terminal de autoservicio, que permita captar las imágenes de los clientes o usuarios al momento de utilizarla;
  2. **Dispositivos de seguridad:** Las terminales de autoservicio deben contar con dispositivos que permitan privacidad en el registro de operaciones de los clientes o usuarios. Los dispositivos mínimos de seguridad son los siguientes:
    - i. **Pantalla.** Debe estar instalada en ángulos apropiados o contar con medidas antirreflectantes;
    - ii. **Iluminación.** El espacio donde se encuentra ubicada la terminal de autoservicio, debe estar adecuadamente iluminada;
    - iii. **Protector de entrada de datos.** Todas las terminales de autoservicio deben contar con protectores de entrada de datos, para evitar que, durante el marcado de la clave, ésta pueda ser vista por terceras personas;
  3. **Señalética disuasiva y teléfonos de información:** Las terminales de autoservicio deben contar con señalética disuasiva, así como con los números telefónicos de emergencia para comunicarse con la entidad supervisada a la que pertenecen; estos números tienen que ser de fácil identificación tanto en el ambiente del recinto como en la terminal de autoservicio;
  4. **Restricción de acceso:** El acceso a los dispositivos de computación internos debe contar con mecanismos que restrinjan el acceso no autorizado;
  5. **Anclaje:** La estructura de la terminal de autoservicio, que en su interior custodia tarjetas de débito para ser entregadas, renovadas o repuestas, debe encontrarse sólidamente anclada al piso;
  6. **Protección del cableado:** Todo el cableado para el funcionamiento de la terminal de autoservicio y el sistema de alarmas tiene que estar adecuadamente protegido para evitar posibles accidentes o actos de sabotaje, debiendo inclusive proteger los compartimientos del sistema de comunicación.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**b. Medidas de seguridad física de la terminal de autoservicio feria:**

1. Las determinadas en los Numerales 2., 3. y 4. del Inciso a. precedente;
2. Una cámara instalada en el interior de la terminal de autoservicio, que realice grabaciones continuas de los clientes o usuarios al momento de utilizarla y mantenga el registro efectuado, sujetándose a las disposiciones establecidas en el Artículo 11°, Sección 3 del presente Reglamento;
3. En caso de que en su interior custodie tarjetas de débito para ser entregadas, renovadas o repuestas, su estructura debe estar anclada a soportes robustos que proporcionen estabilidad a la máquina;
4. Protección del cableado para el funcionamiento de la terminal de autoservicio, además de los compartimientos del sistema de comunicación.

### **SECCIÓN 7: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Artículo 1º - (Plazo de implementación)** Las entidades supervisadas deben adecuarse a lo determinado en el presente Reglamento en un plazo no mayor a dieciocho (18) meses, a partir de su emisión.

**Artículo 2º - (Plazo de implementación de seguridad para cajeros automáticos)** Las entidades supervisadas deben cumplir con lo establecido en el Artículo 8º de la Sección 4 del presente Reglamento, hasta el 31 de diciembre de 2016.

**Artículo 3º - (Plazo de adecuación)** Las entidades supervisadas deben adecuar sus políticas y procedimientos a las modificaciones aprobadas con Resolución ASFI/1192/2021 de 29 de diciembre de 2021, hasta el 31 de marzo de 2022.

**Artículo 4º - (Plazo de implementación de requerimientos para puntos de pago externos)** El Banco Público deberá adecuar sus políticas, procedimientos y operativa de acuerdo con lo determinado en las modificaciones aprobadas con Resolución ASFI/749/2022, de 24 de junio de 2022, hasta el 15 de julio de 2022.

**Artículo 5º - (Plazo de implementación de requerimientos para terminales de autoservicio)** Las entidades supervisadas que cuenten o pretendan contar con terminales de autoservicio, adecuarán sus políticas, procedimientos y operativa, según las modificaciones aprobadas con Resolución ASFI/1109/2024 y Resolución ASFI/1237/2024, de 4 de noviembre y 27 de diciembre de 2024, respectivamente, hasta el 31 de enero de 2025.