



CIRCULAR ASFI/ 842 /2024
La Paz, 04 NOV. 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 Artículo 1º (Objeto), se precisa la redacción en cuanto a la mención de la instalación y deshabilitación de Puntos de Atención Financiera (PAF).

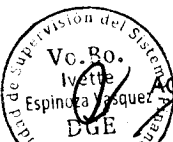
En el Numeral 12, Inciso e., Artículo 3º (Definiciones), se incorpora el concepto de un nuevo PAF, denominado "Terminal de Autoservicio", renumerando los numerales siguientes.

En la tabla de Puntos de Atención Financiera, contenida en el Artículo 5º (Puntos de atención financiera y puntos promocionales), se introduce a la terminal de autoservicio y se renumeran las referencias de los siguientes PAF.

Sección 3: Otros Puntos de Atención Financiera

Se modifica la denominación del Artículo 1º (Comunicación de apertura de otros Puntos de Atención Financiera), por (Comunicación de apertura o instalación de otros Puntos de Atención Financiera). Asimismo, en el contenido del citado

Pág. 1 de 3



La Paz: Oficina General, 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. 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.



Artículo, se realizan precisiones sobre la instalación de la terminal de autoservicio y se inserta la referencia al Anexo 15 "Formulario para Instalación, Traslado o Retiro de Terminal de Autoservicio".

En el Artículo 2º (Traslado de otros Puntos de Atención Financiera), se incorpora la referencia a la terminal de autoservicio y al Anexo 15 "Formulario para Instalación, Traslado o Retiro de Terminal de Autoservicio".

En el Artículo 3º (Cierre o retiro de otros Puntos de Atención Financiera), se añade la mención a la terminal de autoservicio, así como al Anexo 15 "Formulario para Instalación, Traslado o Retiro de Terminal de Autoservicio", insertando además modificaciones en la redacción.

Se cambia la denominación del Artículo 4º (Cierre temporal de otros Puntos de Atención Financiera), por (Cierre, retiro o deshabilitación temporal de otros Puntos de Atención Financiera). Adicionalmente, se incorpora la referencia a las terminales de autoservicio, al retiro o deshabilitación de PAF y se insertan ajustes de forma.

Sección 7: Otras Disposiciones

En el Artículo 3º (Reportes de información), se agrega la mención a la instalación o retiro de PAF y se inserta el acrónimo "RII-RMI".

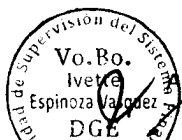
Se incorpora el Artículo 5º (Responsabilidades en la Terminal de Autoservicio), determinando las responsabilidades de la entidad supervisada, en cuanto a los servicios financieros brindados a través de la terminal de autoservicio, renumerando el Artículo siguiente.

Sección 9: Disposiciones Transitorias

Se inserta el Artículo 4º (Plazo de adecuación para terminales de autoservicio), a efectos de establecer un plazo para que las entidades supervisadas registren en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado, las terminales de autoservicio ya instaladas, adecuando sus políticas, procedimientos y operativa, a las modificaciones antes descritas.

Anexos

Se incorpora el "Anexo 15: Formulario para Instalación, Traslado o Retiro de Terminal de Autoservicio".



GL/VRC/CDC/Fabiola Arismendi

Pág. 2 de 3

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 y 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 - 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 - **Tarja**: Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entré calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709.



2. Reglamento para la Gestión de Seguridad Física

Sección 2: Gestión de Seguridad Física

En el Numeral 2, Inciso b., Artículo 4° (Manuales de funciones y procedimientos), se añade la mención a cajeros automáticos y terminales de autoservicio, agregando además la referencia a estas últimas, en el Numeral 8 del señalado Inciso b.

Sección 3: Medidas Generales de Seguridad Física

En el Artículo 11° (Sistema de circuito cerrado de televisión), se inserta la referencia a las terminales de autoservicio.

Sección 4: Medidas Específicas de Seguridad Física

Se inserta el Artículo 15° (Terminales de autoservicio), que determina lineamientos relacionados con las medidas específicas de seguridad física que deben ser implementadas por las entidades supervisadas, para las terminales de autoservicio.

Sección 7: Disposiciones Transitorias

Se incluye el Artículo 5° (Plazo de implementación de requerimientos para terminales de autoservicio), estipulando un plazo para que las entidades supervisadas, adecúen sus políticas, procedimientos y operativa, a las señaladas modificaciones.

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 1° y en el Capítulo III, Título VII, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, contenida en la GERF, respectivamente.

Atentamente.

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

AGL/VRC/CDC/Fabiola Arismendi (R.)



Página 3 de 3

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430022 - Casilla 1000, Edificio del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Telf: (591-2) 2912636 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 4 - 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 Quintana, Edif. Cámara de Comercio, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Centro Defensorial, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edificio del Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - 3336289 - **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Tcnl. Enrique Fernández Collado, Edificio 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 Jirón, 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/ 1109 /2024
La Paz, 04 NOV. 2024

VISTOS:

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, la Ley N° 264 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana "Para una Vida Segura", el Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022, las Resoluciones SB N° 027/99, ASFI N° 542/2012, ASFI/749/2022, ASFI/1213/2022 y ASFI/713/2024, de 8 de marzo de 1999, 17 de octubre de 2012, 24 de junio de 2022, 31 de octubre de 2022 y 22 de julio de 2024, respectivamente y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

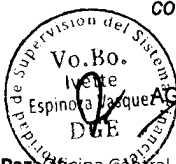
Que, el Artículo 331 de la Constitución Política del Estado (CPE), establece que: *"Las actividades de intermediación financiera, la prestación de servicios financieros y cualquier otra actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión del ahorro, son de interés público y sólo pueden ser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



Pág. 1 de 7

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 - **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.



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, el Inciso f), Parágrafo II, Artículo 4 de la LSF, señala que el Estado Plurinacional de Bolivia y las entidades financieras, deben velar porque los servicios financieros que presten, cumplan, entre otros, con el objetivo de: *"f) Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros"*.

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, los Incisos q) y t), Parágrafo I, Artículo 23 de la LSF, prevén entre las atribuciones de ASFI, las de: *"q) Supervisar el control de riesgos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo y otros que se encuentren establecidos en normativa emitida por la Unidad de Investigaciones Financieras, conforme a lo previsto en las disposiciones legales específicas sobre el particular" y "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"*.

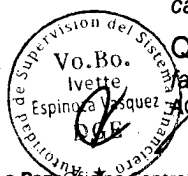
Que, el Inciso b), Parágrafo I, Artículo 74 de la LSF, señala entre los derechos que gozan los consumidores financieros: *"b) A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos"*.

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: *"II. Especial atención merecerán los factores de riesgo operativo asociados a la sofisticación de los servicios financieros, la modernización*

Pág. 2 de 7



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 Cuachalla, 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. 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 Junin, 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.



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 Artículo 472 de la LSF, estipula que: *“Las operaciones financieras realizadas por personas naturales o jurídicas, bolivianas o extranjeras, con entidades financieras gozarán del derecho de reserva y confidencialidad. Cualquier información referida a estas operaciones será proporcionada al titular, a quien éste autorice o a quien lo represente legalmente, además de los casos señalados en el Artículo 473 de la presente Ley”.*

Que, el Parágrafo II, Artículo 495 de la LSF, determina que: *“II. Las normas que para el efecto establezca la UIF, serán de cumplimiento obligatorio por parte de las personas naturales, entidades financieras, entidades del mercado de valores, de seguros, de pensiones y otros que la UIF incluya en el ámbito de su regulación como sujetos obligados a reportar operaciones sospechosas relacionadas con los delitos de legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento del terrorismo”.*

Que, el Parágrafo I, Artículo 50 de la Ley N° 264 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana “Para una Vida Segura”, 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 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”.*

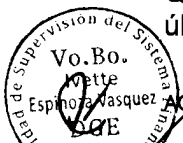
Que, el Parágrafo I, Artículo 4 del Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022, prevé que: *“I. Se crea la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera de la ASFI, para la publicación de normas emitidas por esta Autoridad que regula a las entidades bajo su supervisión, incluyendo la normativa contable 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 1° del citado compilado normativo.

Que, con Resolución ASFI/713/2024 de 22 de julio de 2024, ASFI aprobó las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo anterior.

Que, mediante 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 3° de la RNSF.

Que, con Resolución ASFI/749/2022 de 24 de junio de 2022, ASFI aprobó las últimas modificaciones al Reglamento mencionado en el párrafo anterior.



AGL/VRC/CDC/MMV/MIZC

Pág. 3 de 7

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. 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.



Que, mediante 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 indicado 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, conforme 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 y toda vez que, como resultado de las labores de supervisión de este Órgano de Regulación, se advirtió que algunas EIF implementaron innovaciones tecnológicas en la atención de los usuarios y clientes financieros, los cuales, por lo señalado en el Inciso b), Parágrafo I, Artículo 74 del citado precepto legal, tienen derecho a recibir los referidos servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, lineamientos relativos a la instalación, traslado, retiro, deshabilitación y características de un nuevo tipo de Punto de Atención Financiera (PAF), denominado "Terminal de Autoservicio".

Que, con el propósito de facilitar la comprensión de los términos utilizados en el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, corresponde insertar en el mismo, la definición de "Terminal de Autoservicio", considerando las características de este tipo de PAF.

Que, en virtud a que el Parágrafo I, Artículo 29 de la LSF, estipula que ASFI podrá 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 insertar en el Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, el formulario a ser remitido en los trámites de instalación, traslado o retiro de dicho PAF.



A&L/VRC/CDC/MMV/MIZC

Pág. 4 de 7

La Paz: Oficinas 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", Potosí: Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2310657 • Casilla N° 6118 • El Alto: Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central • Telf: (591-2) 2820300 • Potosí: 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 • 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.



Que, por lo dispuesto en el Parágrafo II, Artículo 495, así como en el Inciso q), Parágrafo I, Artículo 23, ambos de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, relativos a que las normas que determine la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), serán de cumplimiento obligatorio por parte de las entidades financieras y que ASFI debe supervisar el control de riesgos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo y otros establecidos en la normativa emitida por la UIF, teniendo presente que, conforme lo estipulado en el Inciso f), Parágrafo II, Artículo 4 del citado precepto legal, las entidades tienen que informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros prestados por las mismas y que, en virtud a lo señalado en el Artículo 472 de la LSF, las operaciones financieras realizadas por dichos consumidores gozan del derecho de reserva y confidencialidad, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, las responsabilidades a ser asumidas por las EIF, en la prestación de servicios a través de las referidas terminales.

Que, teniendo en cuenta que las EIF, en función a los cambios antes mencionados, deberán reportar a ASFI información sobre las terminales de autoservicio instaladas, así como adecuar sus políticas, procedimientos y operativa, corresponde añadir en el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, una disposición transitoria que establezca un plazo para tales efectos.

Que, en virtud a lo estipulado en el Parágrafo I, Artículo 50 de la Ley N° 264 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana "Para una Vida Segura", las entidades financieras bancarias, deberán 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 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, 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 como la modernización continua de la tecnología y las telecomunicaciones, merecen especial atención, corresponde insertar en el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, disposiciones que contemplen las medidas específicas de seguridad física que tienen que implementar las EIF en las terminales de autoservicio, así como para el resguardo de la privacidad en las transacciones a ser efectuadas en dichos PAF y en cajeros automáticos.



AGL/VRC/CDC/MMV/MIZC

Pág. 5 de 7

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. 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.



Que, con la finalidad de que las EIF puedan adecuar sus políticas, procedimientos y operativa, a las modificaciones antes fundamentadas, corresponde establecer una disposición transitoria en el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**.

Que, en el marco de los fundamentos señalados, conforme el texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, se realizan las siguientes modificaciones:

1. REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES

En la Sección 1, se modifica el Artículo 1°, se incorpora la definición de "Terminal de Autoservicio" en el Numeral 12, Inciso e., Artículo 3° y se ajusta el Artículo 5°.

En la Sección 3, se cambia la redacción del Artículo 1°, se modifica el Artículo 2°, se ajusta el contenido del Artículo 3° y se realizan precisiones en el Artículo 4°.

En la Sección 7, se ajusta el Artículo 3° y se incorpora el Artículo 5°.

En la Sección 9, se inserta el Artículo 4°.

Se añade el Anexo 15.

2. REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA

En la Sección 2, se modifica el Numeral 2, Inciso b., Artículo 4°.

En la Sección 3, se ajusta el contenido del Artículo 11°.

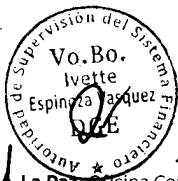
En la Sección 4, se incorpora el Artículo 15°.

En la Sección 7, se incluye el Artículo 5°.

CONSIDERANDO:

Que, según la fundamentación expuesta 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 establecer lineamientos inherentes a un nuevo PAF, denominado "Terminal de Autoservicio".

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 efectuadas a la normativa antes señalada, sean publicadas en la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera.



AGL/VRC/CDC/MMV/MIZC

Pág. 6 de 7

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. 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.



POR TANTO:

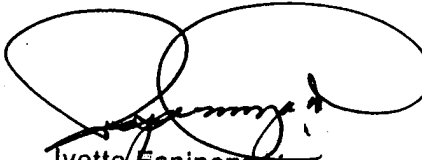
La Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y demás normativa conexas y relacionada.

RESUELVE:

ÚNICO. - Aprobar y poner en vigencia las modificaciones a la siguiente normativa, contenida en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo a los textos que en Anexo forman parte de la presente Resolución, correspondiendo su publicación en la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera:

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS				
N°	REGLAMENTO	UBICACIÓN		
		CAPÍTULO	TÍTULO	LIBRO
1	REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES	VIII	III	1°
2	REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA	III	VII	3°

Regístrese, publíquese y cúmplase.


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



Pág. 7 de 7

AGL/VRC/CDC/MMV/MIZC

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, P.O. 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. 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 Jirón, 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 1° - (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 2° de la presente Sección, en el territorio nacional.

Artículo 2° - (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 3° - (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.

72/11

RECOPIACIÓN 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;

Handwritten signature

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;

941

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 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 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 no puede procesar depósitos ni retiros de efectivo;
- 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:
- i. Punto promocional fijo:** Punto promocional ubicado en un local fijo al interior de instalaciones de entidades públicas o privadas;
 - ii. Punto promocional móvil:** Punto promocional que funciona al interior de un vehículo u otro medio de transporte móvil;
 - iii. Punto promocional ferial:** 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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 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 4° - (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 unívoca.

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 5° - (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	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√
Banco PYME	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√
Entidad Financiera de Vivienda	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√

RECOPIACIÓN 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)	
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	√											
Empresa de Giro y Remesas de Dinero	√	√	√			√						
Cámara de Compensación y Liquidación	√	√	√									

Handwritten signature/initials

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 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 6° (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 7° (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 5° 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.

Handwritten signature

SECCIÓN 3: OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA

Artículo 1° - (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 (ASFI), 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, 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 ASFI, 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 1° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

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

Artículo 2° - (Traslado de otros Puntos de Atención Financiera) La entidad supervisada debe comunicar a ASFI 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, 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 3° - (Cierre o retiro de otros Puntos de Atención Financiera) La entidad supervisada debe comunicar a ASFI 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.

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.

Fig 1

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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 4° - (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 corresponsales, puntos de pago externos, cajeros automáticos, oficinas feriales con atención recurrente o terminales de autoservicio, 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.

Geyp

SECCIÓN 7: OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 1° - (Responsabilidad) El Gerente General o instancia equivalente de la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento, difusión interna del presente Reglamento, así como 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 Parágrafo IV del Artículo 157° del Código Procesal Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a las penalidades establecidas en el Artículo 169 del Código Penal como falso testimonio.

Artículo 3° - (Reportes de información) La apertura, instalación, traslado, cierre o retiro de sucursales, agencias, otros puntos de atención financiera y puntos promocionales fijos, así como los horarios de atención de los mismos debe ser registrado en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado (RII-RMI), 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 Libro 5°, Título II de la RNSF. 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 departamental;
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 financiera:** La entidad supervisada debe consolidar las operaciones que se efectúan en otros puntos de atención financiera 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° - (Recursos y seguridad) Los puntos de atención financiera y puntos promocionales, deben contar con un ambiente físico fijo o móvil según corresponda, medidas de seguridad, medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para ofrecer sus servicios. Asimismo, deben cumplir con el Reglamento de Gestión de Seguridad Física y el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información, contenidos en la RNSF; así como infraestructura, sistemas y medios de comunicación que permitan la accesibilidad de personas con discapacidad.

El Punto de Pago Externo, adicionalmente, debe contar con equipamiento en sus instalaciones que permita brindar condiciones óptimas de atención, de acuerdo a las características del mismo.

Artículo 5° - (Responsabilidades en la Terminal de Autoservicio) Para los servicios financieros brindados a través de la terminal de autoservicio (TA), son responsabilidades de la entidad supervisada, de manera enunciativa y no limitativa, las siguientes:

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- a. Revisar y validar la información registrada para la apertura de la cuenta de caja de ahorro, en sujeción a las disposiciones aplicables emitidas por la Unidad de Investigaciones Financieras y por ASFI;
- b. Brindar asistencia permanente a los consumidores financieros en el uso de la TA;
- c. Velar por la confidencialidad de la información a ser obtenida en la TA.

Artículo 6° - (Régimen de sanciones) El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento, dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

Fig. 1

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 de 4 de noviembre de 2024, hasta el 2 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 2 de enero de 2025.

Handwritten signature/initials

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO 1º, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII

ANEXO 15: FORMULARIO PARA INSTALACIÓN, TRASLADO O RETIRO DE TERMINAL DE AUTOSERVICIO

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 no puede procesar depósitos ni retiros de efectivo.

ENTIDAD:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

ACCIÓN

Tipo de acción (Instalación, Traslado o Retiro):

Justificación de la acción:

LOCALIZACIÓN

1. Departamento:

2. Municipio:

3. Ciudad o localidad:

4. Dirección:

5. Teléfono:

5. Latitud y longitud de georeferenciación⁽¹⁾:6. Lugar⁽²⁾:

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

⁽²⁾ 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 plataforma de autoservicio, según corresponda. Para el caso de la oficina central, sucursal o agencia, incluir su número de identificación.

CARACTERÍSTICAS

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:

Otras

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**SECCIÓN 2: GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**

Artículo 1º - (Gestión de Seguridad Física) La entidad supervisada, debe constituir un sistema para la Gestión de Seguridad Física, que permita identificar, monitorear, controlar y mitigar en forma preventiva o correctiva, impidiendo y/o neutralizando los riesgos a incidentes de seguridad física y sus consecuencias.

Artículo 2º - (Nivel de riesgo) La entidad supervisada, para la apertura o traslado de un PAF y posteriormente al menos una vez al año, debe realizar un análisis de riesgos en seguridad física, con base en el cual se determine el nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física al que se encuentra expuesto cada uno de sus PAF ubicados en las zonas urbanas y rurales, así como otras instalaciones y los clasifique en niveles de riesgo alto, medio o bajo, considerando mínimamente las zonas geográficas de riesgo identificadas por la autoridad competente en temas de seguridad ciudadana conforme la cantidad de delitos de robo y hurto atendidos, así como el valor monetario de los activos que se encuentran bajo su resguardo.

El mencionado análisis de riesgos en seguridad física y la determinación del nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física, deben estar plasmados en un informe aprobado por el Comité de Seguridad Física o instancia equivalente cuando se trate de las Casas de Cambio con personalidad jurídica y permanecer a disposición de ASFI.

Si producto del análisis de riesgos en seguridad física efectuado al menos una vez al año, la entidad supervisada establece reducir el nivel de riesgo de sus PAF o de otras instalaciones, debe informar dicho aspecto a ASFI, justificando tal determinación y adjuntando copia de la documentación que la respalde.

La entidad supervisada debe aplicar las medidas específicas de seguridad física, dispuestas en la Sección 4 del presente Reglamento, acorde al nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física establecido.

ASFI podrá instruir, a la entidad supervisada, modificar el nivel de riesgo determinado para sus PAF ubicados en zonas rurales y urbanas, así como para otras instalaciones cuando en éstos se susciten incidentes de seguridad física o si como producto de la supervisión realizada ASFI establece que la entidad asignó un nivel de riesgo menor al correspondiente.

La entidad supervisada debe registrar el nivel de riesgo determinado para cada uno de sus PAF, en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado de ASFI y mantenerlo actualizado.

Artículo 3º - (Políticas) La entidad supervisada debe contar con políticas de seguridad física aprobadas por el Directorio u Órgano equivalente, orientadas a priorizar el fortalecimiento de la seguridad física en sus instalaciones, operaciones y/o servicios, las mismas que deben incluir referencias de la(s) Norma(s) Internacional(es) de seguridad física adoptada(s) por la entidad. Dichas políticas deben considerar los siguientes principios, según se enuncian en orden de prioridad:

Feyp

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- a. Protección a la vida de las personas que se encuentren dentro de las instalaciones de las Entidades Supervisadas y de su personal cuando estos realicen operaciones y/o servicios fuera de las mismas;
- b. Protección de los activos propios y en custodia, incluida la documentación e información en medios impresos o electrónicos;
- c. Protección de la imagen institucional.

La entidad supervisada debe implementar políticas de capacitación en seguridad física para todo su personal, sin exclusiones.

Asimismo, las entidades supervisadas que cuenten con puntos de atención financiera ubicados en zonas rurales, deben contar con políticas de seguridad física específicas que consideren las características y condiciones de estas zonas, así como a los servicios financieros rurales que se presten.

Artículo 4º - (Manuales de funciones y procedimientos) La entidad supervisada debe contar con manuales de funciones y de procedimientos de seguridad física, que establezcan mínimamente el personal responsable y la periodicidad para su realización. Los manuales de funciones y procedimientos mínimos con los que la entidad supervisada debe contar son:

- a. Manuales de funciones para:
 - 1. Personal de vigilancia y vigilancia motorizada, que incluya la prohibición de que el mencionado personal realice actividades no relativas a la seguridad física;
 - 2. Miembros del Comité de Seguridad Física y Personal de la Unidad de Seguridad Física, que establezca la interacción con áreas relacionadas;
 - 3. Personal de la entidad supervisada y personal de vigilancia, que interactúa en la recepción, envío y transporte del material monetario y/o valores.
- b. Manuales de procedimientos para:
 - 1. Asistencia a personas afectadas por incidentes de seguridad física ocurridos en instalaciones de la entidad supervisada que debe ser inmediata, adecuada y en base a capacitación previa;
 - 2. Resguardo de la privacidad en las transacciones financieras realizadas por clientes y usuarios en el área de cajas de atención al público, cajeros automáticos y terminales de autoservicio;
 - 3. Administración de llaves de ingreso a las instalaciones de la entidad supervisada, acceso a las áreas de exclusión, claves de sistemas de alarma y claves de equipos de atesoramiento según corresponda. Las claves señaladas deben ser modificadas al menos cada seis (6) meses o cuando se realice el cambio del personal encargado; Pruebas de funcionamiento de los sistemas de seguridad, que incluya el inventario de equipos e instalaciones sujetos a revisión;
 - 4. Mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de atesoramiento, dispositivos de protección, sistemas de monitoreo y alarmas, al menos una vez al año;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

5. Transporte de material monetario y/o valores por parte del personal de la entidad supervisada y personal de vigilancia, cuando corresponda;
6. Abastecimiento de material monetario en los cajeros automáticos u otros Puntos de Atención Financiera, cuando corresponda;
7. Ubicación, construcción, instalación y manejo de bóveda(s) y caja(s) fuerte(s) bóveda;
8. Instalación de medidas de seguridad física en los ambientes destinados a cajeros automáticos y terminales de autoservicio;
9. Funcionamiento de centrales de monitoreo que incluya tiempo de almacenamiento, modalidad y resguardo de las grabaciones de monitoreo, para atención de denuncias y reclamos de los usuarios o clientes;
10. Activación y atención de sistemas de alarma;
11. Instalación y administración de luces de emergencia;
12. Simulacros de evacuación ante incidentes de seguridad física, considerando la periodicidad mínima de una (1) vez por año;
13. Interacción y coordinación operativa entre la Unidad de Seguridad Física o instancia equivalente y la Policía Boliviana o Empresa privada de vigilancia, cuando se produzcan incidentes de seguridad física.

Artículo 5° - (Estructura organizacional) La entidad supervisada, debe establecer una estructura organizacional adecuada al nivel de riesgo y número de PAF en funcionamiento, ubicados en zonas rurales y urbanas, que delimite las funciones y responsabilidades relativas a la gestión de seguridad física.

Artículo 6° - (Unidad de Seguridad Física) La entidad supervisada que cuente con un patrimonio contable igual o mayor a UFV30.000.000,00 (Treinta Millones de Unidades de Fomento a la Vivienda) o su equivalente, debe contar con una Unidad de Seguridad Física, que será responsable de operativizar y monitorear la gestión de seguridad física, emitir reportes e informes para las instancias de decisión, proponer medidas preventivas o correctivas que se requieran para fortalecer la seguridad física en las instalaciones de la entidad supervisada, entre otras tareas operativas.

El Comité de Seguridad Física de la entidad supervisada que cuente con un patrimonio contable inferior a UFV30.000.000,00 (Treinta Millones de Unidades de Fomento a la Vivienda) o su equivalente, podrá asignar las tareas previstas para la Unidad de Seguridad Física a otra unidad organizacional de la misma.

Cuando la Entidad Supervisada sea una Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores (ETM), debe contar con un Jefe de Operaciones, independientemente del patrimonio contable, conforme a lo establecido en el Reglamento Operativo para Empresas Privadas de Vigilancia aprobado mediante Resolución Ministerial N° 021B/2013 de 4 de febrero de 2013 y modificado mediante la Resolución Ministerial N° 168/2013 de 16 de agosto de 2013, ambas emitidas por el Ministerio de Gobierno.

Zeja

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 7° - (Comité de Seguridad Física) La entidad supervisada, salvo la Casa de Cambio, debe conformar un Comité de Seguridad Física, que será responsable de analizar y evaluar las situaciones de riesgo de vulneración a los sistemas de seguridad física, así como las medidas preventivas y correctivas que debe poner en consideración del Directorio u órgano equivalente para su aprobación.

El citado Comité estará integrado mínimamente por un miembro del Directorio u órgano equivalente, el Gerente General y un Gerente del área relacionada o instancia equivalente, todos con derecho a voz y voto; el responsable de la Unidad de Seguridad Física o unidad organizacional que cumpla sus funciones, podrá participar a solicitud, solamente con derecho a voz.

La Casa de Cambio con personalidad jurídica, debe establecer una unidad organizacional que cumpla con las responsabilidades y funciones dispuestas para este Comité.

El Comité debe llevar un registro en actas de los temas y acuerdos tratados en sus reuniones.

Artículo 8° - (Responsabilidades y funciones del Directorio) El Directorio u Órgano equivalente es responsable de la gestión de seguridad física en la entidad supervisada, debiendo cumplir, entre otras, las siguientes funciones:

- a. Aprobar, revisar, actualizar y realizar el seguimiento a las estrategias, políticas, procedimientos y planes de seguridad física, mínimamente una vez al año y cuando corresponda;
- b. Aprobar los manuales de funciones y procedimientos relativos a la gestión de seguridad física, así como asegurar que se encuentren debidamente actualizados;
- c. Designar a los miembros del Comité de seguridad física;
- d. Disponer la conformación de una Unidad de Seguridad Física y designar al responsable de la misma, cuando corresponda.

Artículo 9° - (Responsabilidades y funciones de la Gerencia General) La Gerencia General es responsable de la implementación y cumplimiento de las políticas, estrategias, planes, manuales y procedimientos, aprobados por el Directorio u Órgano equivalente para la gestión de seguridad física, así como de implementar las acciones correctivas o preventivas que se requieran. También es responsable del cumplimiento estricto de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

Artículo 10° - (Brigada de auxilio) La entidad supervisada, debe capacitar un grupo de funcionarios por cada PAF identificado con riesgo alto, para ejecutar procedimientos de asistencia orientados a proteger la vida de las personas afectadas por incidentes de seguridad física. Dichos funcionarios deben interactuar con el personal de vigilancia según procedimiento predefinido.

Artículo 11° - (Gestión de seguridad física para las Casas de Cambio Unipersonales) Las casas de cambio unipersonales deben contar mínimamente con procedimientos destinados a afrontar incidentes de seguridad física, considerando al menos los señalados en los numerales 1 al 6, y 8 del inciso b, Artículo 4°, Sección 2 del presente Reglamento (en lo que corresponda).

Los procedimientos establecidos por las casas de cambio unipersonales deben considerar en orden de prioridad, los principios descritos en el Artículo 3° de la presente Sección. Las disposiciones

Zeip

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

restantes contenidas en la misma, no son de aplicación obligatoria para las casas de cambio unipersonales, sin embargo, no se restringe su aplicación voluntaria.

Artículo 12° - (Transporte de material monetario y valores por cuenta propia) Las Entidades de Intermediación Financiera que ante la ausencia de una ETM con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, realicen el transporte de material monetario y valores, por cuenta propia, en el marco de lo establecido en el segundo párrafo del Artículo 4, Sección 1 del Reglamento para Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores, deben realizar una evaluación de riesgos inherentes a dicho transporte cuyos resultados deben estar plasmados en un informe, el cual debe estar a disposición de ASFI.

En casos de transporte de material monetario y valores a los puntos de atención financiera en zonas rurales, la entidad supervisada además debe incorporar en su informe, la evaluación de riesgos concernientes a la localidad donde están instalados los citados PAF.

Artículo 13° - (Gestión de seguridad física para las Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas) Las Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas deben contar mínimamente con procedimientos destinados a afrontar incidentes de seguridad física, considerando al menos los señalados en los numerales 1 y 2 del inciso a y numerales 1, 3, 4, 5, 9 y 10 del inciso b, Artículo 4°, Sección 2 del presente Reglamento.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: MEDIDAS GENERALES DE SEGURIDAD FÍSICA**

Artículo 1º - (Clasificación de áreas de exclusión) Con base en el análisis de riesgos en seguridad física y la determinación del nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física, la entidad supervisada debe identificar las áreas de exclusión existentes en sus PAF y otras instalaciones, en las que se implementarán medidas máximas de seguridad. La identificación de las áreas de exclusión debe estar plasmada en un informe aprobado por el Comité de Seguridad Física, el cual estará a disposición de ASFI.

Las áreas de exclusión identificadas por la entidad supervisada, deben contar con registros que contemplen mínimamente la hora de ingreso y salida, nombre y motivo de dicho acceso, salvo en los casos donde se cuenten con dispositivos de control de acceso.

Artículo 2º - (Equipos de atesoramiento) La entidad supervisada, en función al nivel de riesgo al que se encuentran expuestos sus PAF, debe contar con equipos de atesoramiento que cumplan con estándares de calidad establecidos en la Norma Internacional, definida en sus políticas, respecto a la resistencia contra ataques por medios mecánicos, eléctricos, explosivos u otros.

A continuación se detalla la lista referencial de equipos de atesoramiento que pueden ser utilizados por la entidad supervisada:

- a. **Bóveda principal:** Construida de hormigón reforzado, provista de puerta de bóveda con cerraduras de retardo y control horario;
- b. **Bóveda auxiliar:** Construida de hormigón armado reforzado, provista de puerta de bóveda con cerraduras de retardo y control horario, con ubicación diferente a la bóveda principal, sin embargo ambas se encuentran instaladas en el mismo PAF;
- c. **Caja fuerte bóveda:** Equipo con estructura blindada, anclada al piso y provista de cerradura de retardo;
- d. **Caja fuerte auxiliar:** Equipo con estructura blindada, anclada al piso, y provista de cerradura de retardo, con ubicación diferente a la caja fuerte bóveda, sin embargo ambas se encuentran instaladas en el mismo PAF;
- e. **Caja tipo buzón:** Equipo con estructura blindada, con cerradura de retardo y anclada al piso, ubicada en el área de cajas de atención al público.

La documentación que acredite las especificaciones técnicas de los equipos de atesoramiento, debe permanecer en la entidad supervisada a disposición de ASFI.

Artículo 3º - (Área de cajas de atención al público) El área de cajas de atención al público debe contar con dispositivos de control que permitan el acceso sólo a personas autorizadas.

Asimismo, en esta área, salvo para Casas de Cambio Unipersonales, se debe contar con botones de pánico cuya respuesta a la señal emitida al ser activados, sea inmediata y remitida al personal de vigilancia para su pronta atención.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

En los PAF identificados con nivel de riesgo alto, ubicados en ciudades capitales de departamento y adicionalmente en las ciudades que tengan una población mayor a 100.000 habitantes y localidades fronterizas, las áreas de cajas de atención al público deben contar con vidrios con resistencia balística u otro material de igual consistencia que cumpla estándares de calidad internacional, definidos en las políticas de seguridad física de cada entidad supervisada.

Artículo 4° - (Condiciones para el personal de vigilancia) La entidad supervisada es la responsable de que el personal de vigilancia contratado, cuente mínimamente con el siguiente equipamiento para la prestación de sus servicios:

- a. **Policía de seguridad:** arma de fuego, chaleco antibalas con una resistencia balística mínima a proyectiles calibre 9mm y 44magnum, certificada al menos por el fabricante, así como otros implementos adecuados a las funciones asignadas;
- b. **Guardia privado:** mínimamente arma(s) de defensa, chaleco antibalas con una resistencia mínima a proyectiles calibre 9mm y 44magnum, certificada al menos por el fabricante, así como otros implementos adecuados a las funciones según se establece en el Anexo 1 del presente Reglamento.

Las certificaciones que acrediten las características técnicas del mencionado equipamiento, deben permanecer en la entidad supervisada a disposición de ASFI.

Artículo 5° - (Dotación de personal de vigilancia) En los PAF ubicados en localidades que no cuenten con suficiente disponibilidad de personal de vigilancia en los Batallones de Seguridad Física, Comandos Departamentales de la Policía Boliviana o Empresas Privadas de Vigilancia, autorizadas por la instancia competente, la entidad supervisada debe contar como mínimo con un (1) policía de seguridad o un (1) guardia privado. Adicionalmente, en caso de que no exista personal de vigilancia en la localidad, la entidad debe adoptar medidas de seguridad que suplan la carencia del personal de vigilancia, según lo establecido en sus políticas de seguridad física.

Los recintos para cajeros automáticos que cuenten con más de dos (2) equipos sean estos de una o de diferentes entidades supervisadas, deben contar al menos con un (1) guardia privado. Las entidades supervisadas podrán suscribir, entre sí, convenios para que el personal de vigilancia brinde protección a todos los cajeros automáticos ubicados en el recinto. El personal de vigilancia que preste el servicio en los recintos de cajeros automáticos debe realizarlo las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana de forma ininterrumpida.

De acuerdo a la ubicación física del cajero automático, la entidad supervisada debe habilitar casetas para la permanencia del personal de vigilancia instaladas a una distancia no menor de dos (2) metros ni mayor a diez (10) metros de éste. Las casetas podrán ser fijas o plegables según se establece en el Anexo 2.

La entidad supervisada debe asegurarse que el personal de vigilancia cuente con la capacitación y los conocimientos básicos, según se establece en el Anexo 3.

La entidad supervisada debe registrar el número de personal de vigilancia, para cada uno de sus PAF, en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado de ASFI y mantenerlo actualizado.

Geop

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 6° - (Dotación adicional de personal de vigilancia) Respecto a los PAF donde se verifique la necesidad de brindar mayor seguridad para la atención a los clientes y usuarios, ASFI se reserva el derecho de exigir personal de vigilancia adicional al establecido por la entidad supervisada.

Artículo 7° - (Horarios) El personal de vigilancia debe permanecer en ejercicio de sus funciones en el PAF, durante el tiempo que disponga el manual de funciones del personal de vigilancia definido por la entidad supervisada, el mismo que al menos debe abarcar el tiempo de atención al público o de permanencia de funcionarios en las instalaciones del PAF.

Artículo 8° - (Sistema de alarma) La entidad supervisada debe contar con un sistema de alarma debidamente particionado, zonificado, interconectado a una central de monitoreo de alarma y habilitados para detectar incidentes de seguridad física en áreas de atención al público y áreas de exclusión que hubieran sido identificadas, de acuerdo a lo señalado en el Artículo 1° de la presente Sección.

Artículo 9° - (Dispositivos de seguridad física) Todas las áreas de exclusión de la entidad supervisada, en relación al nivel de riesgo determinado deben contar con dispositivos de seguridad física, según su funcionalidad, considerando mínimamente los siguientes:

- a. Sistemas para control de accesos biométricos;
- b. Sensores infrarrojos;
- c. Contactos magnéticos;
- d. Sensores de ruptura de cristal;
- e. Detectores inerciales;
- f. Sensores sísmicos;
- g. Detectores de humo;
- h. Botones de pánico;
- i. Sirenas de alarmas;
- j. Grupo electrógeno;
- k. Extintores de incendio (portátiles);
- l. Señalética disuasiva.

Artículo 10° - (Central de monitoreo) La entidad supervisada, debe controlar desde una Central de Monitoreo propia o tercerizada, en forma permanente e ininterrumpida los sistemas de alarma instalados en los PAF, debiendo reportar a las autoridades competentes la ocurrencia de incidentes de seguridad física de forma oportuna, así como resguardar la información de monitoreo de los sistemas de CCTV en medios de grabación adecuados para su almacenamiento.

Zepl

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

La entidad supervisada es responsable de velar por la adecuada prestación del servicio tercerizado y el resguardo de la información que se genere, dando cumplimiento a los requisitos establecidos por el Reglamento Operativo para Empresas Privadas de Vigilancia.

Adicionalmente, la entidad supervisada que cuente con más del 50% de sus PAF identificados con nivel de riesgo alto, debe contar con una Central de Monitoreo de respaldo funcionando en una ubicación geográfica diferente.

La Central de Monitoreo debe funcionar de forma ininterrumpida durante veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana.

Artículo 11° - (Sistema de circuito cerrado de televisión) La entidad supervisada debe contar con sistemas de CCTV propios o tercerizados, acorde a la distribución y cantidad de cámaras instaladas en sus PAF. La ubicación de las cámaras de seguridad instaladas y sus grabaciones deben permitir la identificación de personas, actividades u otros, ocurridos en incidentes de seguridad física, evitando la existencia de puntos ciegos.

La entidad supervisada debe priorizar la instalación de cámaras de seguridad en las áreas de cajas y plataformas para la atención al público, bóvedas, áreas de exclusión, camino de ronda, accesos al PAF, cajeros automáticos y terminales de autoservicio, considerando el nivel de riesgo determinado, conforme lo previsto en el Artículo 2° de la Sección 2 del presente Reglamento.

La entidad supervisada debe mantener el registro y copia de las grabaciones de las cámaras de seguridad instaladas por un período no menor a ciento ochenta (180) días.

Artículo 12° - (Vigilancia motorizada) La entidad supervisada debe realizar la vigilancia de los PAF *in situ*, a través de personal y unidades motorizadas propias o tercerizadas, de acuerdo a planes definidos para el efecto, los cuales deben incluir al menos la ruta de recorrido y rol de turnos, aprobados por el Comité de Seguridad Física, dando prioridad a los PAF con niveles de riesgo alto ubicados en ciudades capitales de departamento y adicionalmente en las ciudades con una población mayor a 100.000 habitantes.

La entidad supervisada es responsable de velar por la adecuada prestación del servicio tercerizado y el resguardo de la información que se genere, dando cumplimiento a los requisitos establecidos por el Reglamento Operativo para Empresas Privadas de Vigilancia.

Artículo 13° - (Medidas generales de seguridad física para las Casas de Cambio Unipersonales) Las disposiciones contenidas en la presente Sección, no son de aplicación obligatoria para las Casas de Cambio unipersonales, excepto por los Artículos 2° y 3°, así como el inciso k del Artículo 9° de la presente Sección, sin embargo, no se restringe la aplicación voluntaria de las mencionadas disposiciones.

Free

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 4: MEDIDAS ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD FÍSICA

Artículo 1° - (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 5° de la presente Sección.

Artículo 2° - (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
Equipos de Atesoramiento			
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"/>	-
Personal de Vigilancia			
Un (1) Policía de Seguridad o un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Dos (2) Policías 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 5° 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 3° - (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:

Leop

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Equipos de Atesoramiento			
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"/>	-
Personal de Vigilancia			
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 4° - (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 5° - (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 6° - (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:

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

Jeep

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 7° - (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 8° - (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 4°, Sección 3, del presente Reglamento.

b. Circuito 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

Zeip

RECOPIACIÓN 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:

Leg

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Equipos de Atesoramiento			
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Personal de Vigilancia			
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
Equipos de Atesoramiento			
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Personal de Vigilancia			
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:

Jeip

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 12° - (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 13° - (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 2° 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
Equipos de Atesoramiento			
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Personal de Vigilancia			
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 14° - (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

Feijó

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 11° 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 15° - (Terminales de autoservicio) Para la instalación y funcionamiento de terminales de autoservicio, la entidad supervisada debe cumplir los siguientes requerimientos mínimos:

- a. **Circuito 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 realizar operaciones;
- b. **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:
 - 1. **Pantalla.** Debe estar instalada en ángulos apropiados o contar con medidas antirreflectantes;
 - 2. **Iluminación.** El espacio donde se encuentra ubicada la terminal de autoservicio, debe estar adecuadamente iluminada;
 - 3. **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;
- c. **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;
- d. **Restricción de acceso:** El acceso a los dispositivos de computación internos debe contar con mecanismos que restrinjan el acceso no autorizado;
- e. **Anclaje:** La estructura de la terminal de autoservicio, que en su interior custodie tarjetas de débito para ser entregadas, renovadas o repuestas, debe encontrarse sólidamente anclada al piso;
- f. **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

SECCIÓN 7: DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 1° - (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 2° - (Plazo de implementación de seguridad para cajeros automáticos) Las entidades supervisadas deben cumplir con lo establecido en el Artículo 8° de la Sección 4 del presente Reglamento, hasta el 31 de diciembre de 2016.

Artículo 3° - (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 4° - (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 5° - (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 de 4 de noviembre de 2024, hasta el 2 de enero de 2025.

24 p