



Superintendencia de Bancos  
y Entidades Financieras  
Bolivia

**CIRCULAR SB/ 546 /2007**

La Paz,

15 DE NOVIEMBRE DE 2007

DOCUMENTO : D-46265

ASUNTO : AUTORIZACIONES

TRAMITE : T-438484 - CN/546/2007 RESOLUCION SBef RE

Señores

Presente

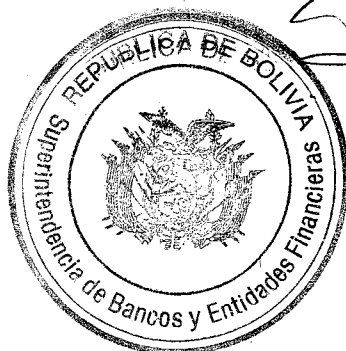
**REF: REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE  
CAJEROS AUTOMATICOS**

Señores:

Para su conocimiento, aplicación y cumplimiento, se adjunta a la presente copia de la Resolución que aprueba y pone en vigencia el Reglamento para el funcionamiento de Cajeros Automáticos.

Dicho reglamento será incorporado en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, en el Título XI, Capítulo IV.

Atentamente.



**Marcelo Zabalaga Estrada**  
Superintendente de Bancos  
y Entidades Financieras a.i.

Adj. Lo indicado  
SPA/SQB



**Superintendencia de Bancos  
y Entidades Financieras**  
**Bolivia**

**RESOLUCION SB N° 147 /2007**  
**La Paz, 14 NOV. 2007**

---

**VISTOS:**

El proyecto de **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMATICOS**, los informes IEN/D-44790 e IEN/D-44834 de 7 de noviembre de 2007, emitidos por la Intendencia de Estudios y Normas y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

Que, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, en su calidad de autoridad administrativa del sistema de intermediación financiera y de servicios auxiliares financieros, tiene la atribución de elaborar y aprobar los reglamentos de control y supervisión sobre las actividades de las entidades que supervisa, a objeto de mantener un sistema financiero sano y eficiente.

Que el papel que juegan las entidades de intermediación financiera dentro de la economía es fundamental, puesto que este sector resulta primordial en el fomento del ahorro, la asignación de recursos y la sostenibilidad en el progreso de las economías.

Que en el marco del mandato legal recibido, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras ha rediseñado sus objetivos prioritarios y, como parte de sus estrategias de largo plazo y en consideración al número creciente de delitos que involucran al sistema de intermediación financiera, ha definido funciones para fiscalizar la calidad de los servicios que reciben los clientes y usuarios de las entidades que supervisa, cuando éstos realizan sus operaciones e interactúan con las entidades de intermediación financiera.

Que si bien la Superintendencia de Bancos Entidades Financieras ha contribuido al proceso de bancarización permitiendo a través de sus reglamentos, la apertura e instalación de sucursales, agencias, la constitución de alianzas estratégicas entre entidades de intermediación financiera y entidades no supervisadas, la celebración de mandatos de intermediación financiera, la instalación de otros puntos de atención al cliente, entre los que se encuentran las cajas externas, ventanillas de cobranza y cajeros automáticos, sin embargo considera que no se han logrado los resultados esperados.

Que en virtud al proceso de bancarización ve la conveniencia de incentivar la apertura de cuentas de ahorro y cuentas corrientes a rentistas y funcionarios públicos, entre otros, para que puedan efectuar sus transacciones bancarias a través de puntos de

atención a los clientes que tienen las entidades de intermediación financiera, así como la facilidad de realizar retiros mediante la amplia cobertura que brinda la red de cajeros automáticos instalados en el territorio nacional.

Que la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, por otra parte, no ha incorporado aspectos referidos a la protección de clientes y usuarios de las entidades de intermediación financiera ni al funcionamiento de cajeros automáticos, por lo que en el actual contexto se presenta la necesidad de complementar la normativa vigente.

Que a este efecto se ha planteado la necesidad de contar con una reglamentación que introduzca criterios de seguridad en los ambientes en los que se realizan transacciones en cajeros automáticos, tendientes a fortalecer su seguridad y calidad, posibilitando de esta manera el incremento en el uso de este servicio por parte de los usuarios, mayor utilización de estos importantes puntos de atención y optimización de los servicios que prestan.

Que el proyecto de norma propuesta constituirá un mecanismo que posibilite la realización de un mayor número de operaciones en condiciones seguras para los usuarios del sistema financiero.

Que, efectuada la evaluación legal del proyecto de reglamento presentado por la Intendencia de Estudios y Normas, mediante informe legal IEN/D-44834 de 6 de noviembre de 2007, se concluye manifestando que no existen observaciones legales al mismo por no contradecir disposición alguna, recomendándose su aprobación.

#### **POR TANTO:**

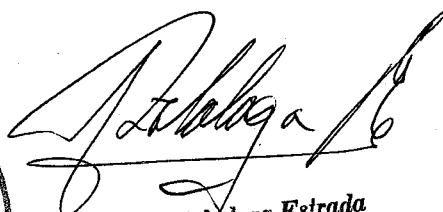
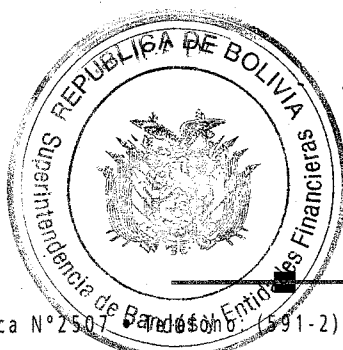
El Superintendente de Bancos y Entidades Financieras, con la facultad que le confiere la Ley N° 1488 de 14 de abril de 1993, y demás disposiciones complementarias:

#### **RESUELVE:**

Aprobar y poner en vigencia el **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMATICOS**, conforme al texto que en anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

SPA/SQB



Marcelo Zabalaga Estrada  
Superintendente de Bancos  
y Entidades Financieras a.i.

**TITULO XI****SERVICIOS A CLIENTES Y USUARIOS****TABLA DE CONTENIDO**

	<b>Pág.</b>
<b>Capítulo IV: Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos</b>	
Sección 1: Disposiciones Generales	1/2
Sección 2: Instalación de Cajeros Automáticos y Medidas de Seguridad	1/3
Sección 3: Inicio de Operaciones, Traslado o Retiro de Cajeros Automáticos	1/1
Sección 4: Utilización e Información del Cajero Automático	1/2
Sección 5: Monitoreo y Supervisión	1/1
Sección 6: Disposiciones Transitorias	1/1

## CAPÍTULO IV REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

### SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1° - Objeto.-** El presente Reglamento tiene por objeto establecer las condiciones de funcionamiento de los cajeros automáticos, para garantizar un buen servicio de atención al usuario, de acuerdo a las mejores prácticas de seguridad y calidad.

**Artículo 2° - Ámbito de aplicación.-** Todas las entidades de intermediación financiera bajo el ámbito de supervisión de la [Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras \(SBEF\)](#), deberán aplicar obligatoriamente las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

**Artículo 3° - Definiciones.-** Para fines del presente Reglamento, se consideran las siguientes definiciones:

**Cajeros automáticos:** Son máquinas equipadas con dispositivos electromecánicos y electrónicos, que permiten a los usuarios de servicios financieros realizar retiros de efectivo, consultas de saldos, transferencias entre cuentas y pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito y tarjetas prepagadas. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés: ATM (Automated Teller Machine).

Según su ubicación y el acceso al que tienen los usuarios de los servicios financieros, se distinguen dos tipos de cajeros automáticos:

1. **Cajeros automáticos internos:** Aquellos instalados al interior de entidades financieras y en edificaciones e instalaciones, como ser aeropuertos, hoteles, supermercados, centros comerciales, etc., cuyo funcionamiento se ajusta a las horas de atención al público.
2. **Cajeros automáticos externos:** Aquellos instalados fuera de los ambientes de una entidad financiera o de otras edificaciones o instalaciones. Se incluyen en esta definición, los cajeros automáticos instalados para ser operados desde vehículos.

Los cajeros automáticos externos se clasifican en:

- **Cajeros automáticos con recinto:** Aquellos que cuentan con una estructura cerrada, dentro de la cual se encuentra el cajero automático, así como las correspondientes instalaciones de soporte y seguridad.
- **Cajeros automáticos sin recinto:** Aquellos que no se encuentran dentro de una estructura cerrada y que deben contar con servicio de seguridad física.

**Empresa administradora de tarjetas:** Entidad a cargo del procesamiento de operaciones, de la administración de redes y de la compensación y liquidación de transacciones realizadas con tarjetas de débito, tarjetas de crédito y tarjetas prepagadas.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

**Entidad financiera:** Se refiere a las entidades de intermediación financiera supervisadas por la [SBEF](#).

**Usuario:** Toda persona que cuenta con tarjeta de débito, crédito o prepagada, que puede realizar operaciones en un cajero automático.

**SECCIÓN 2: INSTALACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD**

**Artículo 1° - Especificaciones de Instalación.-** La entidad financiera deberá sujetarse a las especificaciones técnicas de instalación, así como a las recomendaciones de uso y mantenimiento proporcionadas por el fabricante del cajero automático.

**Artículo 2° - Localización.-** Los cajeros automáticos deberán ser instalados en lugares que presten el mejor servicio a los usuarios de los mismos, evitando estar ubicados en lugares que registren índices elevados de delincuencia o faciliten la comisión de actos delincuenciales.

**Artículo 3° - Identificación.-** Todo cajero automático deberá estar debidamente señalizado con el logotipo de la entidad a la que pertenece y las marcas internacionales a las cuales está afiliado.

**Artículo 4° - Medidas de Seguridad de Cajeros Automáticos Externos.-** Los cajeros automáticos externos deberán contar con una de las siguientes medidas de seguridad:

1. Ser instalados en recintos, o
2. Contar con seguridad física.

Se entiende por recinto al ambiente físico bajo el control de una entidad financiera, que consta de una estructura cerrada, dentro de la cual se encuentra el cajero automático, así como las correspondientes instalaciones de soporte y seguridad. En el caso de ser instalados dos o más cajeros automáticos en un solo recinto, ya sea de la misma o de diferentes entidades financieras, el recinto deberá contar adicionalmente con seguridad física.

Se entiende por seguridad física al servicio de custodia del cajero automático ejercido por personal de seguridad perteneciente a organismos públicos o privados, las 24 horas del día los 365 días del año. En esta modalidad, deberán considerarse los siguientes aspectos:

- a. La contratación de los servicios de seguridad física privada deberá realizarse con empresas legalmente establecidas.
- b. Las entidades financieras deberán habilitar casetas para la permanencia del personal de seguridad o en su defecto, hacer que las empresas proveedoras del servicio acondicionen casetas para la permanencia de su personal.
- c. Las entidades financieras deberán asegurarse que el personal a cargo de la prestación del servicio de seguridad física, cuente con los implementos de protección, comunicación y disuasión adecuados a sus funciones.

En caso de existir dos o más cajeros automáticos contiguos de la misma o de diferentes entidades financieras, bastará la presencia de un guardia de seguridad.

**Artículo 5° - Características de los recintos.-** Los recintos en los que se encuentren instalados los cajeros automáticos, deberán contar con:

1. **Vidrios de seguridad.** Vidrios transparentes que permitan observar el interior del recinto desde el exterior y viceversa, para detectar eventuales amenazas, sea contra la máquina o contra el usuario.

El vidrio a utilizarse en las puertas de ingreso, así como aquel que forme parte de la estructura del recinto del cajero automático, deberá ser vidrio de seguridad templado y laminado que deberá cumplir con las normas de calidad correspondientes.

2. **Puerta de acceso.** La puerta deberá 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.

**Artículo 6° - Utilitarios.-** Las pantallas, iluminación y accesorios de los cajeros automáticos deberán cumplir con las siguientes condiciones:

1. **Pantallas.** Las pantallas de los cajeros automáticos deberán estar instaladas en ángulos apropiados, o contar con medidas antirreflectantes, que eviten que la acción del reflejo del sol afecte la adecuada operación por parte del usuario.
2. **Iluminación.** Los espacios donde se encuentren ubicados los cajeros automáticos, deberán estar adecuadamente iluminados.
3. **Accesorios.** Todos aquellos accesorios de iluminación, aseo y decoración 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.

**Artículo 7° - Elementos de seguridad.** Los cajeros automáticos deberán incorporar los siguientes elementos:

1. **Video vigilancia.** Sistema de cámaras de vigilancia que permita la grabación continua en el cajero automático. Las cámaras deberán ser instaladas para facilitar la identificación del usuario, contar con definición óptica de tipo digital y estar debidamente protegidas y provistas de generadores o acumuladores de energía.
2. **Alarmas.** Sistemas que permitan alertar a la entidad financiera, centro policial o a la empresa administradora de tarjetas, de intentos de violentar al cajero automático o sus instalaciones.
3. **Información sobre teléfonos de emergencia.** En los cajeros automáticos deberán figurar los números telefónicos de emergencia para comunicarse con la entidad a la que pertenece el cajero automático y con la empresa administradora de tarjetas; estos números deberán ser de fácil identificación tanto en el ambiente del recinto como en la pantalla del cajero automático.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

- 4. Elementos disuasivos.** Los cajeros automáticos deberán contar con carteles y señales que anuncien la existencia de las medidas de seguridad con las que cuenta el cajero automático.

**Artículo 8° - Medidas de autenticación de billetes.-** Las entidades financieras deberán tomar las medidas adecuadas para evitar que sus cajeros automáticos dispensen billetes falsificados.

### **SECCIÓN 3: INICIO DE OPERACIONES, TRASLADO O RETIRO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**

**Artículo 1° - Reporte a la SBEF.-** El inicio de operaciones, traslado o retiro de cajeros automáticos, deberá ser comunicado a la [SBEF](#) por escrito, según formato en [Anexo I](#), y reportado en el [Sistema de Información Institucional](#), dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles.

**SECCIÓN 4: UTILIZACIÓN E INFORMACIÓN DEL CAJERO AUTOMÁTICO**

**Artículo 1° - Responsabilidad.-** La instalación y el funcionamiento y, por lo tanto, la calidad y seguridad de las operaciones de los cajeros automáticos, son responsabilidad de las entidades financieras.

**Artículo 2° - Comprobantes impresos.** Con la finalidad de preservar la confidencialidad sobre los datos del usuario, los comprobantes expedidos por el cajero automático que exponen información confidencial, tales como número de cuenta y número de tarjeta, deberán ocultar o truncar parte de dicha información.

**Artículo 3° - Consultas.-** Todo cajero automático deberá estar programado para que el usuario pueda consultar sus saldos y los últimos movimientos de sus cuentas. Las entidades financieras no podrán cobrar a los usuarios de los cajeros automáticos por concepto de estas consultas.

**Artículo 4° - Mecanismos de identificación.-** El cajero automático deberá estar programado para requerir al usuario, la introducción de su clave secreta (PIN), huella digital u otro mecanismo de identificación, antes de realizar cada transacción.

El cajero automático deberá permitir al usuario el cambio de su clave secreta (PIN) cada vez que éste lo requiera.

**Artículo 5° - Límites de retiro de efectivo por tarjeta.-** Los clientes de las entidades financieras podrán elegir el límite de retiro diario de efectivo para transacciones con tarjeta de débito, tarjeta de crédito o tarjeta prepagada, de las opciones que le ofrezca la entidad financiera, debiendo observarse este límite aún en operaciones sucesivas, tanto en cajeros automáticos propios como en los de otras entidades.

Las entidades financieras deberán permitir a sus clientes modificar los límites de retiro de efectivo, a simple requerimiento.

**Artículo 6° - Información al usuario.-** Las entidades financieras tienen la obligación de proporcionar a los usuarios de sus cajeros automáticos, la información sobre las operaciones que pueden realizar, los cargos y comisiones que se cobran por el uso de los diferentes servicios, así como las características y medidas de seguridad con las que cuentan dichos cajeros y los aspectos a considerar para su correcta operación.

Por otra parte, deberán recibir sugerencias, atender reclamos de los usuarios, brindar asistencia en la prevención del fraude e informar sobre los procedimientos para el bloqueo y desbloqueo de las tarjetas, así como proporcionar los números telefónicos de emergencia para comunicarse con la entidad financiera a la que pertenece el cajero automático y con la empresa administradora de tarjetas. Para este efecto, las entidades que operen con cajeros automáticos, deberán contar con una línea telefónica de emergencia de atención al usuario, las 24 horas del día los 365 días del año, sin costo para el usuario del servicio.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

**Artículo 7° - Copias de filmaciones.-** Las entidades financieras deberán mantener en archivo electrónico, las filmaciones registradas en los sistemas de video vigilancia de los cajeros automáticos, por un periodo no menor a ciento ochenta (180) días.

**SECCIÓN 5: MONITOREO Y SUPERVISION**

**Artículo 1° - Monitoreo.-** Las entidades financieras deberán implementar programas de monitoreo continuo y mantenimiento de sus recintos y de los cajeros automáticos instalados en éstos, así como velar por el adecuado funcionamiento de sus sistemas de seguridad, vigilancia y soporte.

**Artículo 2° - Registro de incidentes.-** Las entidades financieras deberán mantener un registro histórico de incidentes que hayan afectado la seguridad física de sus cajeros automáticos, así como de los casos reportados que hayan afectado la integridad o los recursos de los usuarios.

**Artículo 3° - Auditoria Interna.-** El auditor interno de la entidad financiera, deberá incorporar en su plan de trabajo anual la evaluación del funcionamiento de los cajeros automáticos y los sistemas relacionados a éstos.

**Artículo 4° - SARC.-** Las entidades financieras tienen la obligación de canalizar los reclamos de los usuarios de sus cajeros automáticos a través del [Servicio de Atención a Reclamos de Clientes \(SARC\)](#), cuidando que la atención a los reclamos que presenten los usuarios, sea realizada en forma oportuna, íntegra y comprensible para los mismos.

**Artículo 5° - Supervisión.-** La [SBEF](#) se reserva la facultad de efectuar inspecciones a los cajeros automáticos, así como de solicitar a las entidades financieras la información que considere pertinente sobre el funcionamiento de los mismos.

**Artículo 6° - Sanciones.-** El incumplimiento al presente Reglamento, dará lugar a la aplicación de [Sanciones Administrativas](#), contenidas en la [Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras](#).

## **SECCIÓN 6: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Artículo 1° - Instalación de nuevos cajeros.-** La instalación de nuevos cajeros deberá ajustarse estrictamente a las condiciones establecidas en el presente Reglamento.

**Artículo 2° - Plazos de adecuación.-** En lo referente a los cajeros ya instalados, se establecen los siguientes plazos de adecuación:

1. A partir del 2 de enero de 2008, los cajeros automáticos externos que no cuenten con recinto, deberán contar obligatoriamente con seguridad física.
2. A partir del 1 de marzo de 2008, los cajeros automáticos deben cumplir con todas las medidas y condiciones establecidas en el presente Reglamento.

## RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

## Anexo I - Título XI - Capítulo IV - Sección 3

## FORMULARIO PARA INICIO DE OPERACIONES, TRASLADO O RETIRO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

ENTIDAD:

**ACCIÓN:**

Tipo de acción (inicio de operaciones, traslado o retiro):

Justificación de la acción

**UBICACIÓN ACTUAL O PROPUESTA:**

Actual o propuesta

1. Departamento:

2. Ciudad o localidad:

3. Dirección:

**Nueva ubicación (sólo para el caso de traslado)**

1. Departamento:

2. Ciudad o localidad:

3. Dirección:

**CARACTERÍSTICAS****Tipos de cajeros automáticos (marcar con una X)**

1. Internos

2. Externos con recinto

3. Externos sin recinto

**Medidas de seguridad (marcar con una X)**

1. Seguridad física

2. Recinto

**Elementos de seguridad (marcar con una X)**

1. Video vigilancia

2. Alarma

3. Número telefónico de emergencia

4. Elementos disuasivos

5. Otros (especificar):

**Otras**

1. Marca, modelo y año:

2. Fecha de instalación:

3. Proveedor:

4. Observaciones o comentarios: (ej. cercanía de otros cajeros automáticos, proximidad a oficinas de la entidad, proximidad a otras EIF, etc.)

Encargado

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 con el Artículo 1322° del Código Civil y el Artículo 426° del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente.