

CIRCULAR ASFI/ 042 /2010

La Paz,

30 DE MARZO DE 2010
DOCUMENTO : R-30109
ASUNTO : A07 GENERAL
TRAMITE : 482240 - CC/ ASFI SISTEMA FII

Señores

Presente

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

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**.

Las modificaciones realizadas al Reglamento de referencia, se detallan a continuación:

1. Modificación al Artículo 3° de la Sección 1 – Definiciones:

Se modifica la definición de comodidad, debido a que muchas entidades de intermediación financiera han interpretado erróneamente el mismo, entendiendo que deben tener sillas en todos sus puntos de atención, siendo que el espíritu de la normativa es que la entidad proporcione comodidad al cliente y/o usuario de acuerdo a las características del punto de atención.

2. Modificación al Artículo 4° de la Sección 2 - Tiempo de Espera Máximo:

Se realiza la aclaración respecto al cómputo de los treinta (30) minutos, siendo que para efectos del Reglamento de Atención en Cajas, el tiempo de espera será computado a partir de que el cliente y/o usuario obtiene la ficha de atención o inicia la fila de espera, hasta el momento en que empieza a ser atendido en cajas.



La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447
Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo. Ed. "Torres Gundlach" Piso 4, Torre Este • Telf.: 2331212 Fax: 2330001 • Casilla N° 6118
El Alto: Av. Héroes Km. 7 N° 11 Villa Bolívar "A" • Telf: 2821484
Cochabamba: Av. Ramón Rivero N° 270 • Edif. Oruro Mezzanine • Telf: (591-4) 4524000 • Fax: (591-4) 4524006
Santa Cruz: Av. Irala N° 585 • Of. 201 • Telf: (591-3) 3336288 • Fax: (591-3) 3336289 • Casilla N° 1359
Sucre: Calle Real Audiencia esq. Bolívar N° 97 • Telf: (591-4) 6439777 • Fax: (591-4) 6439776

Línea gratuita: 800 103 103 • www.asfi.gov.bo • asfi@asfi.gov.bo

3. Modificación al Artículo 5° de la Sección 2 – Servicios de Cobranza Adicional:

Se aclara que se entenderá por servicios adicionales de cobranza al cobro de facturas de servicios básicos, facturas de telefonía fija y móvil, recaudación de impuestos, etc..

4. Modificación al Artículo 6° de la Sección 2 – Sistema de Registro de Tiempos de Espera:

Se aclara que la entrega del respaldo del tiempo real de espera en caja será proporcionado siempre y cuando el cliente lo solicite o desee realizar un reclamo, sin embargo el respaldo de la hora en que inició la fila u obtuvo la ficha de atención, debe ser entregado a todo cliente y/o usuario que espera ser atendido en cajas.

5. Modificación al Artículo 7° de la Sección 2 – Atención Preferente:

Se enfatiza que los procedimientos, para la atención preferente a adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia, deben ser efectivos.

6. Modificación al Artículo 1° de la Sección 3 – Excepciones:


Se exceptúan del cumplimiento del Reglamento para la Atención en Cajas a agencias móviles, cajas externas, ventanillas de cobranza, oficina ferial, cajeros automáticos y mandatarios.

7. Modificación al Artículo 2° de la Sección 3 – Disposiciones transitorias:

Se amplía el plazo, para la implementación del sistema de registro de tiempos máximos de espera, hasta el 30 de junio de 2010.


La modificación al Reglamento para la Atención en Cajas, será incorporada en el Título XI, Capítulo II, de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Atentamente,


Lic. Pedro Valdivia García
Director de Normas y
Principios a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero

Adj. lo citado
PVG/IEV/KRG




Msc. Lic. Ernesto Rivero V.
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2397 • Telf: (591-2) 2430019 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447
Calle Reyes Ortiz esq. Federico Guzmán, Ed. "Torre Guzmán" Piso 4, Torre Este • Telf: 2331212 Fax: 2330001 • Casilla N° 6118
El Alto: Av. Héroes Km. 7 N° 11 Villa Boliviana • Telf: 2821484
Cochabamba: Av. Ramón Rivero N° 270 • Edif. Oruro Mezzanine • Telf: (591-4) 4524000 • Fax: (591-4) 4524006
Santa Cruz: Av. Irala N° 585 • Of. 201 • Telf: (591-3) 3336288 • Fax: (591-3) 3336289 • Casilla N° 1359
Sucre: Calle Real Audiencia esq. Bolívar N° 97 • Telf: (591-4) 6439777 • Fax: (591-4) 6439776
Línea gratuita 800 103 103 • www.asfi.gov.bo • asfi@asfi.gov.bo

RESOLUCION ASFI N° 240 /2010
La Paz, 30 MAR 2010

VISTOS:

EL Informe Técnico ASFI/DNP/R-24897/2010 de 16 de marzo de 2010 y el Informe Legal ASFI/DNP/R-25143/2010 de 17 de marzo de 2010, emitidos por la Dirección de Normas y Principios, referidos a la modificación al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

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

Que, el Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009, en su artículo 34° señala que las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de valores y seguros de la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, establecidos en la normativa vigente, serán asumidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en todo lo que no contravenga la Constitución Política del Estado.

Que, la Ley N° 3076 de 20 de junio de 2005, en su numeral IV Artículo 1° señala que la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero tiene competencia privativa e indelegable para emitir regulaciones prudenciales.

Que, el Artículo 153° de la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras especifica que el órgano regulador tiene como objetivo principal mantener el sistema financiero nacional sano y eficiente, y velar por su solvencia.

Que, el numeral 7 del Artículo 154° de la Ley de Bancos y Entidades Financieras, permite a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, elaborar y aprobar los reglamentos de las normas de control y supervisión sobre las actividades de intermediación financiera.

Que, el parágrafo segundo del Artículo 14° de la Nueva Constitución Política del Estado, señala que el Estado prohíbe y sanciona toda forma de discriminación fundada en razón de sexo, color, edad, orientación sexual, identidad de género, origen, cultura, nacionalidad, ciudadanía, idioma, credo religioso, ideología, filiación política o filosófica, estado civil, condición económica o social, tipo de ocupación, grado de instrucción, discapacidad, embarazo, u otras que tengan por objetivo o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos de toda persona.

Que, el parágrafo primero del Artículo 75° de la Nueva Constitución Política del Estado, establece que las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan del derecho al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad, y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro.

Que, a través de la Resolución ASFI N° 114/2010 de 9 de febrero de 2010, se aprueba el Reglamento para la Atención en Cajas incorporado en el Título XI, Capítulo II de la recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Que, el Informe Técnico ASFI/DNP/R-24897/2010 de 16 de marzo de 2010, emitido por la Dirección de Normas y Principios, recomienda la modificación al Reglamento para la Atención en Cajas a objeto de atender las observaciones, preocupaciones y sugerencias remitidas a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero por los operadores del Sistema de Intermediación Financiera, sin dejar de lado la atención óptima en cajas del cliente y/o usuario, dando cumplimiento al mandato establecido por la Nueva Constitución Política del estado Plurinacional y como una manera adicional de hacer respetar los derechos de las personas y los derechos específicos del cliente y usuario financiero.

Que, mediante Informe Legal ASFI/DNP/R-25143/2010 de 17 de marzo de 2010, se establece que no existe impedimento legal para aprobar las modificaciones al Reglamento para la Atención en Cajas incorporado en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Suprema N° 00397 de 7 de mayo de 2009, el señor Presidente del Estado Plurinacional, designó al Lic. Ernesto Rivero Villarroel, como Director Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

POR TANTO:

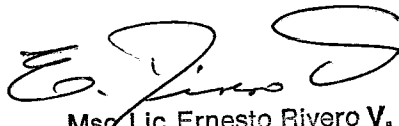
El Director Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado y demás normativa conexas y relacionada.




RESUELVE:

ÚNICO.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**, incorporadas en el Capítulo II, Título XI de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, de acuerdo al texto contenido en Anexo que forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



Msc. Lic. Ernesto Rivero V.
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



Lto. Pedro Valdivia García
Director de Normas y
Principios a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero
PVG/HBM



CAPÍTULO II: REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1° - Objeto.- El presente Reglamento tiene por objeto establecer las directrices que debe cumplir la entidad de intermediación financiera para brindar condiciones óptimas en la atención de clientes y usuarios en cajas.

Artículo 2° - Ámbito de aplicación.- Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento las entidades de intermediación financiera que prestan servicios financieros a clientes y/o usuarios, denominadas en adelante entidad supervisada.

Artículo 3° - Definiciones.- Para efectos del presente Reglamento se utilizarán las siguientes definiciones.

Agilidad: Característica de los procesos de atención al cliente y usuario en cajas, en cuanto a prontitud.

Cliente: Es toda persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios de una entidad supervisada.

Comodidad: Conjunto de elementos que la entidad supervisada utiliza para brindar condiciones de atención óptima al cliente y/o usuario en las instalaciones del punto de atención, de acuerdo a las características del mismo.

Información: Capacidad de la entidad supervisada para participar al cliente y/o usuario a través de medios de comunicación, sobre tiempos promedio de espera, tiempo de espera máximo y puntos de atención cercanos.

Punto de Atención: Instalación o establecimiento equipado por una entidad supervisada para realizar operaciones de intermediación financiera en el marco de la Ley de Bancos y Entidades Financieras (LBEF) en el territorio nacional y de acuerdo a lo establecido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF).

Usuario: Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una entidad supervisada.

SECCIÓN 2: ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN CAJAS

Artículo 1° - Políticas y procedimientos.- Para la atención en cajas, la entidad supervisada debe contar con:

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

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

Artículo 2° - Infraestructura.- Los puntos de atención de la entidad supervisada, que presten el servicio de cajas además de cumplir con todos los requisitos establecidos en el Reglamento para Apertura, Traslado y Cierre de Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención, deben contar con el equipamiento que le permita:

1. Evitar que los clientes y/o usuarios realicen colas de espera fuera de las instalaciones del punto de atención.
2. Proporcionar comodidad durante el tiempo de espera.

Artículo 3° - Personal de cajas.- Es responsabilidad de la entidad supervisada, contar con personal de atención en cajas que mínimamente cumpla con las siguientes condiciones:

1. Que brinde un trato respetuoso.
2. Que preste atención oportuna, y diligente.
3. Que pueda proporcionar una adecuada información sobre la atención en cajas y/u orientar al cliente y/o usuario sobre a que departamento de la entidad supervisada debe dirigirse, en caso que su requerimiento no pueda ser atendido en cajas.

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

Es responsabilidad de la entidad supervisada difundir, a través de cualquier medio de comunicación, en cada uno de sus puntos de atención en los que cuente con servicio de cajas, que el tiempo máximo de espera es de treinta (30) minutos, así como un listado de otros puntos de atención cercanos en los que el cliente y/o usuario pueda realizar sus transacciones en cajas.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

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

Artículo 6° - Sistema de registro de tiempos de espera.- La entidad supervisada debe implementar un sistema de registro del tiempo de espera de los clientes y usuarios con el objeto de contar con estadísticas que permita a la entidad supervisada optimizar los procesos de atención al cliente y usuario en cajas y para poder entregar al cliente y/o usuario un respaldo de la hora en que inició la fila u obtuvo la ficha de atención, así como del tiempo real esperado en la atención en cajas, este último siempre y cuando el cliente lo solicite y/o desee sentar un reclamo.

Artículo 7° - Atención preferente.- Las políticas de la entidad supervisada con relación a la atención en cajas deben contemplar procedimientos efectivos para la atención preferente, a adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia, de acuerdo a disposiciones legales y normativas vigentes.

Artículo 8° - Utilización de toda su infraestructura.- En los puntos de atención en los que se verifique un tiempo de espera superior al establecido en el Artículo 4° de la presente Sección, ASFI se reserva el derecho a exigir hacer uso de toda su infraestructura instalada en cajas durante todo el horario de atención establecido por la entidad supervisada y/o exigir el aumento de número de cajas si el espacio físico donde funciona el punto de atención lo permite, u otras medidas que ASFI considere pertinentes.

SECCIÓN 3: OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 1° - Excepciones.- Las disposiciones del presente Reglamento no se aplican para las agencias móviles, cajas externas, ventanillas de cobranza, oficina ferial, cajeros automáticos, mandatarios o aquellos casos en que la entidad supervisada brinde servicios de cobranza a entidades públicas y/o privadas en espacios físicos de los contratantes.

Artículo 2° - Disposiciones Transitorias.- La entidad supervisada tiene plazo hasta el 30 de marzo de 2010 para el cumplimiento al presente Reglamento, con excepción de la implementación del sistema de registro de tiempos máximos de espera, cuyo plazo es hasta el 30 de junio de 2010.

Artículo 3° - Responsabilidad.- El Gerente General o instancia equivalente de la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna y externa del presente Reglamento.

Artículo 4° - Sanciones.- El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar a la aplicación del [Reglamento de Sanciones Administrativas](#) contenido en la [RNBEF](#).