

**CIRCULAR ASFI/ 019/2009**

La Paz, 11 DE NOVIEMBRE DE 2009  
DOCUMENTO : R-56230  
ASUNTO : NORMAS GENERALES  
TRAMITE : T-477193 - CN/ASFI RESUELVE APROBAR REC

**Señores**

**Presente.-**

**REF: REGLAMENTO DE CONTROL DEL SERVICIO DE  
DISTRIBUCIÓN, CANJE Y FRACCIONAMIENTO  
DE MATERIAL MONETARIO**

**Señores:**

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia el Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario.

Dicho Reglamento establece la operativa para el control de las operaciones de distribución, canje y fraccionamiento de material monetario que las Entidades Financieras deben realizar en el marco de lo establecido por el Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario y por el Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario del Banco Central de Bolivia.

Finalmente, el Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario, ha sido incluido en el Título IX – Capítulo XX de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

**Atentamente,**

Adj. lo citado  
RAP/PVG/VCB



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

La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2430019 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447  
Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo. Edif. "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) 4523555

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](http://www.asfi.gov.bo) • [asfi@asfi.gov.bo](mailto:asfi@asfi.gov.bo)

**RESOLUCION ASFI N° 388 /2009**  
**La Paz, 11 NOV 2009**

---

**VISTOS:**

El Informe/ASFI/DNP/ R-54767/2009, y el Informe Legal ASFI/DNP/R-54790/2009 ambos de 09 de noviembre de 2009, emitidos por la Dirección de Normas y Principios, referidos a la incorporación del **Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario**, y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 13 de la Ley N° 1670 del Banco Central de Bolivia dispone que el Banco Central de Bolivia (BCB), los bancos y toda institución de intermediación financiera, están obligados a canjear billetes deteriorados o mutilados, siempre que éstos conserven claramente sus dos firmas y un número de serie.

Que, el BCB en el marco de las atribuciones establecidas por el artículo 30 de la citada ley, aprueba mediante Resolución de Directorio N° 109/2009 de 22 de septiembre de 2009, el Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario del Banco Central de Bolivia, y Resolución de Directorio N° 117/2009 de 6 de octubre de 2009, el Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario del BCB.

Que, el Artículo 137 del Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, dispone que la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras se denomine Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, asumiendo las funciones y atribuciones de control y supervisión de las actividades económicas de valores y seguros.

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 la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero es el órgano rector del sistema de control de toda captación de recursos del público y de intermediación financiera del país, que tiene como objeto institucional mantener el sistema financiero nacional sano y eficiente, y velar por su solvencia.



62

Que, por efecto de las modificaciones realizadas por el Banco Central de Bolivia a sus Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario del BCB, y Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario del BCB, que entrarán en vigencia el 16 de noviembre de 2009 y 2 de enero de 2010 respectivamente, es necesario incorporar normas que permitan supervisar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por el BCB.

Que, efectuado el análisis legal del proyecto normativo, la Dirección de Normas y Principios mediante Informe Legal ASFI/DNP/R-54790/2009 de 09 de noviembre de 2009, ha manifestado que no existe impedimento legal para que el Director Ejecutivo de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero apruebe el **Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario**.

**POR TANTO:**

El Director Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, con las atribuciones conferidas por la Constitución Política del Estado y demás disposiciones complementarias y conexas.

**RESUELVE:**

- 1.- Aprobar el **REGLAMENTO DE CONTROL DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN, CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**, de acuerdo al texto contenido en anexo que forma parte de la presente Resolución.
- 2.- Establecer que el Reglamento aprobado por la presente Resolución entrará en vigencia a partir del 16 de noviembre de 2009.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



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



RAP/ALLP

**CAPÍTULO XX:**                      **REGLAMENTO DE CONTROL DEL SERVICIO  
DE DISTRIBUCIÓN, CANJE Y  
FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL  
MONETARIO**

**SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1º - Objeto.-** El presente Reglamento tiene por objeto normar el control de las operaciones de distribución, canje y fraccionamiento de material monetario que las entidades financieras deben realizar, en el marco de lo establecido por el Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario y por el Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario del Banco Central de Bolivia (BCB).

**Artículo 2º - Ámbito de aplicación.-** Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, todas las entidades de intermediación financiera supervisadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), denominadas en el presente Reglamento como entidad supervisada.

**SECCIÓN 2: DISTRIBUCIÓN, CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**

**Artículo 1° - Distribución de billetes.-** La entidad supervisada está obligada a distribuir a través de toda su red de cajeros automáticos, billetes de diez (10) y veinte (20) Bolivianos, y de cincuenta (50) o cien (100) Bolivianos alternativamente.

**Artículo 2° - Canje de material monetario.-** La entidad supervisada está obligada a canjear en todas sus oficinas centrales, sucursales y agencias en el territorio nacional, billetes de moneda nacional deteriorados o mutilados, siempre que éstos conserven claramente sus dos firmas y un número de serie.

**Artículo 3° - Fraccionamiento de material monetario.-** La entidad supervisada se encuentra obligada a fraccionar billetes de moneda nacional por otros de cortes menores o monedas, en sus oficinas centrales, sucursales, agencias fijas y móviles en el territorio nacional.

**Artículo 4° - Categorías y límites de fraccionamiento.-** Se establece las siguientes categorías y límites para el fraccionamiento de material monetario:

**Categoría 1: Público en general y comercios y pequeños negocios:** Hasta diez (10) billetes de mayor denominación por billetes de menor denominación y hasta cien (100) monedas en cada una de las distintas denominaciones.

**Categoría 2: Medianos y grandes operadores del sector público o privado:**

- a) Directa y semanalmente a través del BCB, hasta cinco mil (5.000) piezas en cada una de las distintas denominaciones de monedas y hasta cincuenta mil (50.000) billetes de diez (10) y veinte (20) Bolivianos.
- b) Mediante las entidades supervisadas de las cuales son clientes, en coordinación con el BCB.

La entidad supervisada debe definir aquellos clientes y usuarios que por sus características pertenecen a la categoría 2, e informar a los mismos las disposiciones del presente Reglamento.

**Artículo 5° - Servicio de fraccionamiento y canje.-** El servicio de fraccionamiento y canje de material monetario debe cumplir las siguientes características:

- a) Proporcionado al público en general, sin necesidad de ser cliente de la entidad supervisada.
- b) Brindado de manera gratuita.
- c) Proporcionado en los horarios de atención, cumpliendo con el Reglamento para el Tiempo de Atención a Clientes y Usuarios de las Entidades Supervisadas, de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF).

**Artículo 6° - Excepciones.-** La entidad supervisada puede establecer excepciones al servicio de fraccionamiento, solamente para puntos de atención en los que se realiza pagos masivos por cuenta de terceros.

La entidad supervisada debe remitir al Organismo Regulador la solicitud de excepción debidamente justificada, la cual para ser aplicada debe contar con la no objeción por parte de

---

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

ASFI.

Cuando la entidad supervisada cuente con la no objeción, debe exponer obligatoriamente en los puntos de atención en los cuales se permita un tratamiento diferenciado, en un lugar visible, las características de la excepción. Asimismo, cualquier cambio referido a dicha excepción, debe ser comunicado por la entidad supervisada, a través de los canales de comunicación que considere necesarios, siempre y cuando garantice que sus clientes y usuarios hayan tomado debido conocimiento.

**Artículo 7° - Rechazo de fraccionamiento y canje.-** Cuando la entidad supervisada rechace la solicitud de fraccionamiento o canje de material monetario, debe entregar obligatoriamente al cliente o usuario un comprobante de rechazo, el cual mínimamente debe contener la siguiente información:

- a) Nombre del cliente o usuario.
- b) Fecha de la solicitud de canje o fraccionamiento.
- c) Motivo de rechazo.

Los motivos por los cuales no se realiza el servicio de canje o fraccionamiento deben clasificarse en una de las siguientes categorías:

- a) El importe solicitado sobrepase los límites fijados para cliente o usuario que pertenece a categoría 1.
- b) Cliente o usuario que pertenece a categoría 2.
- c) El material monetario no cumple con los requisitos para el canje.
- d) Excepción no objetada por ASFI, en cumplimiento al Artículo 6° de la presente Sección.
- e) No existe disponibilidad de efectivo.
- f) Cliente o usuario frecuente.
- g) Otros que la entidad supervisada establezca.

Para poder utilizar la clasificación de cliente o usuario frecuente, la entidad supervisada debe contar con un registro que permita identificarlo, entendiéndose por cliente o usuario frecuente, aquel que en un día solicita el servicio de fraccionamiento, en una o varias transacciones que sobrepasan el límite definido en la categoría 1 del Artículo 4° de la presente Sección.

Se considerará como un incumplimiento a ser reportado al BCB, cuando ASFI compruebe cualquiera de los siguientes hechos:

- a) La información contenida en el comprobante de rechazo es inconsistente,
- b) La entidad supervisada se niegue a emitir el comprobante de rechazo,
- c) El reporte efectuado por la entidad supervisada no es auténtico, fidedigno, exacto o veraz.

De la misma forma, el cliente o usuario puede acudir al Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC) de la entidad supervisada, para denunciar este hecho, situación que además es

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

causal para la aplicación de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Sanciones Administrativas de la RNBEF.

**Artículo 8° - Atención de reclamos.-** El cliente o usuario que no esté conforme con los servicios de canje y fraccionamiento proporcionados por la entidad supervisada, puede presentar su reclamo a través de la oficina del SARC de la entidad supervisada, exhibiendo el comprobante de rechazo de la transacción, definido en el Artículo 7° de la presente Sección. Si la respuesta no es satisfactoria, el cliente o usuario puede acudir al Centro de Reclamos de ASFI a objeto de que su reclamo sea atendido.

Cuando la entidad supervisada rechace la solicitud de fraccionamiento o canje de material monetario, debe informar inmediatamente al cliente o usuario las disposiciones del presente Artículo.

ASFI puede solicitar información y realizar las inspecciones que considere necesarias para verificar la adecuada atención del reclamo. La entidad supervisada es responsable de remitir a este Organismo de Regulación toda la información requerida en los plazos previstos en el Reglamento para el Funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes.

**Artículo 9° - Incumplimiento a ser reportado al BCB.-** Para efectos del presente Reglamento se define como incumplimiento a ser reportado al BCB, al número de casos referidos a canje y/o fraccionamiento ocurridos en un mes, concluidos en la Central de Reclamos de ASFI a favor del cliente o usuario, en los que se determine que la entidad supervisada ha incumplido las disposiciones de los Artículos 2° o 3° de la presente Sección, de acuerdo a la siguiente tabla:

Desde	Hasta	N° Casos
1° de diciembre de 2009	31 de diciembre de 2009	$\geq 7$
1° de enero de 2010	31 de enero de 2010	$\geq 5$
A Partir del 1° de febrero de 2010		$\geq 3$

El número de casos identificados por ASFI no es acumulable para el mes siguiente. Asimismo, los incumplimientos son acumulables en meses continuos o discontinuos.

**Artículo 10° - Suspensión de operaciones.-** ASFI comunicará mensualmente al BCB sobre los incumplimientos identificados bajo los Artículos 7° y 9° de la presente Sección, a efectos de que el Ente Emisor aplique la suspensión establecida en el Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario del BCB.

**SECCIÓN 3: OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 1° - Identificación del servicio de canje y fraccionamiento.-** El BCB proveerá a la entidad supervisada afiches que indiquen la obligatoriedad de ofrecer los servicios de canje y fraccionamiento de material monetario, los cuales deben ser colocados en lugares visibles en sus diferentes puntos de atención al público.

**Artículo 2° - Información de cortes de billetes en cajeros automáticos.-** En los cajeros automáticos debe figurar los cortes de billetes que se dispensan.

**Artículo 3° - Sistemas de información.-** La entidad supervisada debe desarrollar e implementar sistemas de información y mecanismos de comunicación que permitan la efectiva aplicación del presente Reglamento.

**Artículo 4° - Responsabilidad.-** El Gerente General o instancia equivalente de la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

**Artículo 5° - Auditoría Interna.-** El Plan de Trabajo Anual de la Unidad de Auditoría Interna debe contemplar la realización de revisiones y controles acerca del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

**Artículo 6° - Sanciones.-** El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento, excepto lo establecido en los Artículos 2° y 3° de la Sección 2, dará lugar a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas contenido en la RNBEF.



#### **SECCIÓN 4: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Artículo 1° - Vigencia.-** Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento entran en vigencia a partir del 16 de noviembre de 2009, con excepción a lo dispuesto en el Artículo 1° de la Sección 2 y en el Artículo 2° de la Sección 3, que entra en vigencia a partir del 2 de enero de 2010.