

CIRCULAR ASFI/075 /2011

La Paz, 16 JUN. 2011

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**.

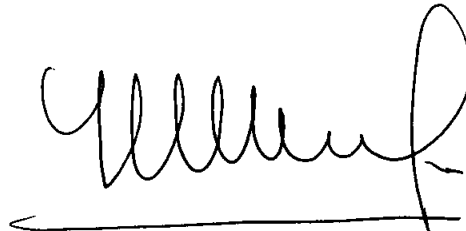
Las modificaciones realizadas al Reglamento de referencia, son las siguientes:

1. Se modifica el Artículo 2° de la Sección 2, puntualizando que los puntos de atención de la entidad supervisada, que presten el servicio de cajas deben contar con el equipamiento que permita la atención de los clientes y/o usuarios dentro de las instalaciones del punto de atención financiera.
2. Se incluye el Artículo 8° a la Sección 2, con el siguiente texto:

Prohibición de colas de espera fuera de instalaciones.- La entidad supervisada no podrá mantener colas de espera de clientes y/o usuarios fuera de sus instalaciones, aquellos puntos de atención financiera de entidades supervisadas que brinden servicios al sector público podrán proceder de acuerdo a lo establecido en el Artículo 5°, Sección 7, Capítulo XV del Título I de la RNBEF.

Las modificaciones al Reglamento para la Atención en Cajas, serán incorporadas en el Título XI, Capítulo II, de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Atentamente,



Lenny T. Valdivia Bautista
DIRECTORA EJECUTIVA a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



Vo.Bo.

La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 (Oficina Central) · Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo, Ed. "Torres Gundlach" · Piso 4, Torre Este · Telf: 2331818 · Casilla N° 6118 · **Cochabamba**: Calle Santibañez N° 355, entre calle Tumusla y Hamiraya · Telf: (591-4) 4583800 · Fax: (591-4) 4584506 · **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 · **El Alto**: Av. Héroes Km. 7 N° 11 Villa Bolívar "A" · Telf: 2821484 · **Tarija**: Calle Ingavi N° 842 esq. Méndez · Telf: (591-4) 6113709 · **Cobija**: Calle 16 de Julio N° 149 frente al Kinder América · Telf: (591-3) 8424841 · **Trinidad**: Calle Pedro de la Rocha esq. La Paz s/n acera noroeste (segundo piso) · Telf/Fax (591-3) 4629659

Línea gratuita: 800 103 103 · www.asfi.gob.bo · asfi@asfi.gob.bo

RESOLUCION ASFI N° 485 /2011
La Paz, 16 JUN. 2011

VISTOS:

El Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-60428/2011 de 13 de junio de 2011, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 331 de la Constitución Política del Estado 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 a Ley.

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.

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, establecidas en la normativa vigente, serán asumidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en todo lo que no contravenga a la Constitución Política del Estado.

Que, en virtud a la normativa señalada, mediante Resolución Suprema N° 05423 de 7 de abril de 2011, el señor Presidente del Estado Plurinacional, designó a la Dra. Lenny Tatiana Valdivia Bautista, como Directora Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 153 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras N° 1488 de 14 de abril de 1993 (Texto Ordenado), especifica que la Superintendencia de Bancos y

Página 1 de 3

Entidades Financieras actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, tiene como objetivo principal mantener el sistema de intermediación financiera sano, eficiente y solvente.

Que, el numeral 7 del artículo 154 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras N° 1488 (Texto Ordenado), faculta 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, 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.

CONSIDERANDO:

Que, el párrafo segundo del artículo 14 de la 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 párrafo primero del artículo 75 de la 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, mediante Resolución ASFI No. 114/2010 de 9 de febrero de 2010, se aprueba y pone en vigencia el Reglamento para la Atención en Cajas.

Que, con Resolución ASFI No. 846/2010 de 1 de octubre de 2010, se ha procedido a modificar el Reglamento para la Atención en Cajas, a objeto de limitar la atención preferente en cajas a clientes y usuarios del sistema financiero, con la excepción de atención preferente a adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia.

Que, con el fin de que las entidades de intermediación financiera, brinden el servicio de atención en cajas en condiciones óptimas a clientes y usuarios, es necesario modificar el artículo 2, Sección 2 *"Atención de Clientes y Usuarios en Cajas"*, Capítulo II, del Título XI *"Reglamento para la Atención en Cajas"*, estableciendo que dichas

Página 2 de 3

entidades deben contar con el equipamiento e infraestructura que permita la atención de los clientes y/o usuarios dentro de las instalaciones del punto de atención.

Que, a objeto de que sean respetados los derechos de los clientes y usuarios por las Entidades de Intermediación Financiera y se optimicen las condiciones del servicio en cajas, corresponde incorporar en el Reglamento para la Atención en Cajas que las entidades supervisadas no podrán mantener colas de espera de clientes y/o usuarios fuera de sus instalaciones. Asimismo, es necesario señalar que la entidad supervisada que brinde servicios al sector público podrá sujetarse a lo establecido en la Sección 7 del Reglamento para Sucursales, Agencias y otros Puntos de Atención, contenido en el Capítulo XV, Título I de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico- Legal ASFI/DNP/R-60428/2011 de 13 de junio de 2011, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento técnico ni legal para aprobar las modificaciones al Reglamento para la Atención en Cajas, contenido en el Título XI, Capítulo II de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

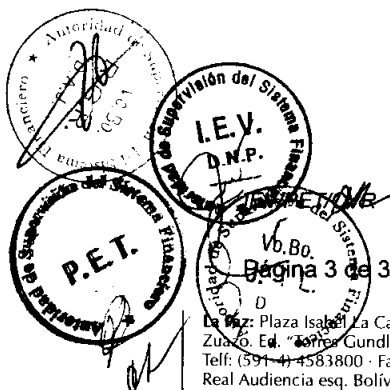
POR TANTO:

La Directora Ejecutiva 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 conexa y relacionada.

RESUELVE:

ÚNICO.- Aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA ATENCIÓN EN CAJAS**, contenido en el Título XI, Capítulo II 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.



Lenny T. Valdivia Bautista
DIRECTORA EJECUTIVA
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



SECCIÓN 2: ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN CAJAS

Artículo 1º - 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 2º - 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 Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención, deben contar con el equipamiento que le permita:

1. La atención de los clientes y/o usuarios dentro de las instalaciones del punto de atención financiera.
2. Proporcionar comodidad durante el tiempo de espera.

Artículo 3º - 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/o 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 4º - 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.



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° - Prohibición de atención preferente.- La entidad supervisada está prohibida de contar con mecanismos de atención preferente en cajas, con excepción de la atención 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° - Prohibición de colas de espera fuera de instalaciones.- La entidad supervisada no podrá mantener colas de espera de clientes y/o usuarios fuera de sus instalaciones, aquellos puntos de atención financiera de entidades supervisadas que brinden servicios al sector público podrán proceder de acuerdo a lo establecido en el Artículo 5°, Sección 7, Capítulo XV del Título I de la RNBEF.

Artículo 9° - 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 podrá 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 considere pertinentes.



Circular ASFI/035/10 (02/10)
ASFI/042/10 (03/10)
ASFI/051/10 (10/10)
ASFI/075/11 (06/11)

Inicial
Modificación 1
Modificación 2
Modificación 3

Título XI
Capítulo II
Sección 2
Página 2/2