



CIRCULAR ASFI/ 308 /2015  
La Paz, 05 AGO. 2015

Señores

Presente

**REF: IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO DE REGISTRO DE  
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DEL SISTEMA DE  
REGISTRO DEL MERCADO INTEGRADO**

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones a los reglamentos contenidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros que se detallan a continuación:

1. Reglamento para Empresas de Servicios de Pago Móvil.
2. Reglamento para Empresas de Giro y Remesas de Dinero.
3. Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas.
4. Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales.
5. Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos.
6. Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.
7. Reglamento para el Tiempo de Atención a Clientes y Usuarios en las Entidades Supervisadas.
8. Reglamento para el Envío de Información a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
9. Reglamento para la Realización del Trabajo de Auditoría Externa.

EFAC/AGL/RAC/COM

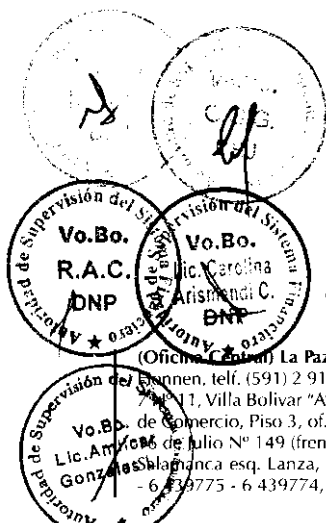
Pág. 1 de 2



Las modificaciones realizadas están relacionadas a la implementación del Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado en reemplazo del Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras (SIIEF), así como con la incorporación de las referencias a la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

Atentamente.

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



Adj.: Lo Citado  
FCAC/AGL/RAC/CQM



RESOLUCIÓN ASFI/  
La Paz, 05 AGO. 2015

604 /2015

**VISTOS:**

La Ley N° 393 de Servicios Financieros, la Circular SB 522/2006 de 1 de septiembre de 2006, el Informe ASFI/DNP/R-123086/2015 de 30 de julio de 2015, referido a la modificación a la **RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS** 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 con la Ley"*.

Que, el párrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado determina que: *"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 párrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que: *"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 Ley N° 393 de Servicios Financieros prevé 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"*.

AGL/RAC/MIV/CVR

Pág. 1 de 6



Que, mediante Resolución Suprema N° 14431 de 19 de febrero de 2015, el señor Presidente del Estado Plurinacional, designó a la Lic. Ivette Espinoza Vásquez, como Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

#### CONSIDERANDO:

Que, el inciso l) del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, prevé como una de las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, el operar y mantener las centrales de información dispuestas por la citada Ley.

Que, el inciso t) del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece entre las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, el emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para aplicación de las entidades financieras.

Que, con la Circular SB 522/2006 de 1 de septiembre de 2006, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, dentro de la automatización de los reportes de información, puso para conocimiento y aplicación de las entidades supervisadas el desarrollo del Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras (SIIEF).

Que, mediante Resolución ASFI N° 835/2011 de 23 de diciembre de 2011, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para la Constitución, Funcionamiento, Disolución y Clausura de los Proveedores de Servicio de Pago Móvil, actualmente Reglamento para Empresas de Servicios de Pago Móvil, contenido en el Capítulo VI, Título II, Libro 1° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Que, con Resolución ASFI N° 402/2015 de 29 de mayo de 2015, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las modificaciones al Reglamento para la Constitución, Funcionamiento, Disolución y Clausura de los Proveedores de Servicio de Pago Móvil, entre las cuales se contempló el cambio de su denominación a Reglamento para Empresas de Servicios de Pago Móvil.

Que, a través de la Resolución ASFI N° 597/2012 de 13 de noviembre de 2012, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para la Constitución, Adecuación, Funcionamiento, Disolución y Clausura de las Empresas Remesadoras, actualmente Reglamento para Empresas de Giros y Remesas de Dinero, contenido en el Capítulo VII, Título II, Libro 1° de la RNSF.

Que, mediante Resolución ASFI N° 011/2015 de 7 de enero de 2015, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las modificaciones al Reglamento para Empresas de Giro y Remesas de Dinero, precisando aspectos relacionados con el ámbito de aplicación, definiciones, constitución y obtención de

AGL/RAC/MIV/CVR

Pág. 2 de 6



licencia de funcionamiento, la presentación del plan de acción, los requisitos para los socios o accionistas fundadores, entre otros.

Que, con Resolución ASFI N° 001/2012 de 6 de enero de 2012, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas, actualmente contenido en el Capítulo I, Título III, Libro 1° de la RNSF.

Que, a través de la Resolución ASFI N° 929/2014 de 5 de diciembre de 2014, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las modificaciones al Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas, entre las cuales se precisó, en el cuadro contenido en el Artículo 2°, Sección 2 - Requisitos y obligaciones del corresponsal, el nombre in extenso del Registro Judicial de Antecedentes Penales (REJAP) y del Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras (SIIEF).

Que, mediante Resolución SB N° 040/2000 de 20 de junio de 2000, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actualmente Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para la Apertura, Cierre y Traslado de Sucursales y Agencias, ahora Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, contenido en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1° de la RNSF.

Que, con Resolución ASFI N° 187/2015 de 26 de marzo de 2015, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las modificaciones al Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, incorporando los requisitos para el uso y cese de prestación de servicios en locales compartidos.

Que, a través de la Resolución SB N° 147/2007 de 14 de noviembre de 2007, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actualmente Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, ahora contenido en el Capítulo I, Título VI, Libro 2° de la RNSF.

Que, con Resolución ASFI N° 216/2014 de 17 de abril de 2014, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las modificaciones al Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, precisando algunos aspectos relacionados con la infraestructura de los Cajeros Automáticos para Personas con Discapacidad.

Que, mediante Resolución ASFI N° 104/2010 de 4 de febrero de 2010, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, actualmente Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la RNSF.

AGL/RAC/IMM/VIC/R

Pág. 3 de 6



Que, con Resolución ASFI N° 209/2015 de 31 de marzo de 2015, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las modificaciones al Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, estableciendo que para el caso de resarcimiento de daños y perjuicios, la carga de la prueba recaerá en el consumidor financiero.

Que, mediante Resolución SB N° 072/2005 de 16 de junio de 2005, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actualmente Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para el Horario de Atención al Público en las Entidades Financieras, ahora Reglamento para el Tiempo de Atención a Clientes y Usuarios en las Entidades Supervisadas, contenido en el Capítulo IV, Título I, Libro 4° de la RNSF.

Que, con Resolución ASFI N° 116/2012 de 10 de abril de 2012, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las modificaciones al Reglamento para el Tiempo de Atención a Clientes y Usuarios en las Entidades Supervisadas, precisando aspectos relativos a los puntos promocionales, el horario de atención para la recepción de cheques ajenos y visados, así como el reemplazo del término mandato por el de corresponsal.

Que, a través de Resolución SB N° 168/2007 de 26 de diciembre de 2007, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actualmente Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para el Envío de Información a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, ahora Reglamento para el Envío de Información a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, contenido en el Capítulo III, Título II, Libro 5° de la RNSF.

Que, con Resolución ASFI N° 151/2015 de 6 de marzo de 2015, se aprobaron y pusieron en vigencia las modificaciones al Reglamento para el Envío de Información a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, incorporando el envío de información a través del Sistema de la Central de Información Crediticia de los Fondos de Garantía creados para la otorgación de Créditos al Sector Productivo y a Vivienda de Interés Social.

Que, mediante Resolución SB N° 027/99 de 8 de marzo de 1999, la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero aprobó y puso en vigencia la Recopilación de Normas para Bancos, Entidades Financieras y Empresas de Servicios Auxiliares, en la cual se contemplaba el Reglamento de Auditoría Externa, ahora denominado Reglamento para la Realización del Trabajo de Auditoría Externa, contenido en el Capítulo II, Título I del Libro 6° de la RNSF.

AGL/RAC/IMM/VCR

Pág. 4 de 6



Que, con Resolución ASFI N° 740/2014 de 10 de octubre de 2014, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las modificaciones al Reglamento para la Realización del Trabajo de Auditoría Externa, entre las cuales se precisó varios aspectos relativos a la realización del trabajo de auditoría por las Firmas de Auditoría Externa.

**CONSIDERANDO:**

Que, en virtud a que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ha desarrollado el Sistema de Registro del Mercado Integrado (RMI), el cual en uno de sus módulos posibilita su uso por parte de las entidades de los Mercados de Intermediación Financiera y de Valores, para la administración de la información de sus puntos de atención financiera; se debe reemplazar, en la normativa que hace referencia al Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras (SIIEF), por el Módulo de Registro de Información Institucional del RMI.

Que, corresponde adecuar los reglamentos que hacían referencia al SIIEF a las disposiciones legales vigentes, sustituyendo las referencias a la Ley N°1488 de Bancos y Entidades Financieras por la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-123086/2015 de 30 de julio de 2015, se establece que no existe impedimento técnico ni legal para aprobar las modificaciones a los Reglamentos que hacen referencia al Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras (SIIEF), contenidos en la **RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**.

**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 y demás normativa conexas y relacionadas.

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones a la **RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**, de acuerdo a los textos contenidos en los Anexos que forma parte de la presente Resolución.

**SEGUNDO.-** Poner a disposición de las entidades financieras el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado, que reemplaza al Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras, al cual podrán acceder a través del sitio web de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ([www.asfi.gob.bo](http://www.asfi.gob.bo)).

AGL/RAC/MMV/CVR

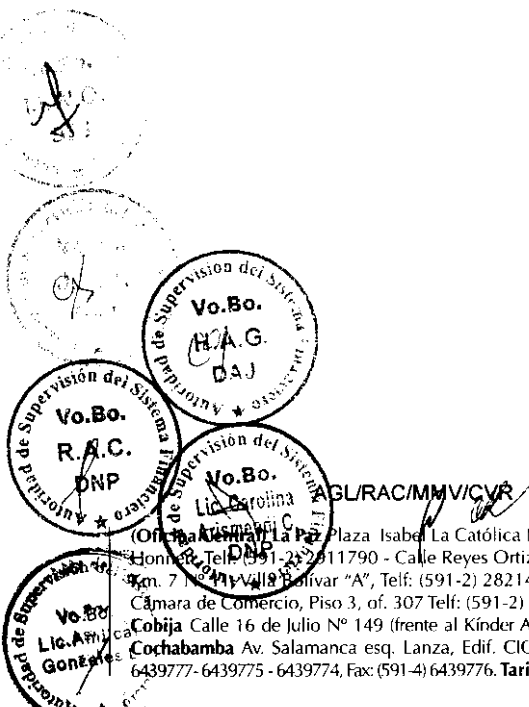
Pág. 5 de 6



**TERCERO.-** Dejar sin efecto lo dispuesto en la Circular SB 522/2006 de 1 de septiembre de 2006, referida al Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras (SIIEF).

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

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





RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: FUNCIONAMIENTO**

**Artículo 1° - (Operaciones y servicios permitidos)** La ESPM con Licencia de Funcionamiento y la EIF con Licencia de Funcionamiento que cuente con la autorización de ASFI, podrán realizar lo siguiente:

- a) Operar servicios de pago móvil;
- b) Emitir billeteras móviles y operar cuentas de pago;
- c) Ejecutar electrónicamente órdenes de pago y consultas con dispositivos móviles a través de operadoras de telefonía móvil;
- d) Otros relacionados con servicios de pago, previa autorización de ASFI.

**Artículo 2° - (Patrimonio)** El patrimonio de las ESPM, en ningún momento podrá ser igual o menor al setenta por ciento (70%) del capital mínimo establecido más el capital adicional. En caso de registrar un patrimonio menor a este porcentaje, las ESPM están obligadas a reponer capital en un plazo no mayor a noventa (90) días.

**Artículo 3° - (Financiamiento)** En el marco del Artículo 370 de la Ley N°393 de Servicios Financieros (LSF), la ESPM para su financiamiento podrá:

- a) Emitir títulos valores, mediante oferta pública, previa inscripción en el Registro del Mercado de Valores conforme dispone el Artículo 11 de la Ley N°1834 del Mercado de Valores;
- b) Obtener financiamiento de Entidades de Intermediación Financiera nacionales y extranjeras.

**Artículo 4° - (Prestación de servicios)** Para la prestación de los servicios de pago móvil, la ESPM o la EIF, podrá suscribir contrato de corresponsalía con personas naturales o jurídicas, que actuarán como Agentes de Venta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas de la RNSF.

La información actualizada de los Agentes de Venta debe estar registrada en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado.

**Artículo 5° - (Contabilización del dinero electrónico)** La contabilización de los fondos registrados en las billeteras móviles se realizará de acuerdo a lo establecido en el Manual de Cuentas para Entidades Financieras.

Para las EIF, la cuenta de pago de las billeteras móviles estará sujeta a control de Encaje Legal de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para el Control de Encaje Legal.

**Artículo 6° - (Servicio de atención de reclamos a los clientes del SPM)** La entidad supervisada debe establecer procedimientos para la atención de reclamos de los clientes de los SPM, el cual permita el registro, respuesta y administración de los mismos, sujetándose a lo dispuesto en la Sección 4 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros contenido en la RNSF.

Asimismo, se debe establecer una línea gratuita mediante la cual los clientes, a través de sus dispositivos móviles, puedan realizar sus reclamos.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 7° - (Manejo de la información)** La información relacionada con las operaciones realizadas con las billeteras móviles, debe sujetarse expresamente al derecho a la reserva y confidencialidad de la información conforme a lo establecido en la LSF y sólo puede ser proporcionada al cliente, a quien éste autorice o a la persona que lo represente legalmente, pudiendo ser levantado sólo en la forma prevista por el Artículo 473° de la citada disposición legal.

**Artículo 8° - (Prevención, detección y control de legitimación de ganancias ilícitas)** La entidad supervisada debe aplicar para todos sus servicios, la política “Conozca a su cliente” respecto al cliente del SPM, así como los procedimientos de Debida Diligencia y demás disposiciones emitidas por la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), relativas con la Prevención, Detección Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas; debiendo considerar mínimamente los datos de identificación y toda documentación pertinente relacionada con el conocimiento del cliente.

**Artículo 9° - (Horarios de atención)** La entidad supervisada debe exponer obligatoriamente en cada uno de sus Agentes de Venta, en lugar visible, el horario de atención a los clientes de los SPM.

**Artículo 10° - (Capacidades mínimas de los sistemas de SPM)** Los sistemas informáticos para la prestación de los servicios de pago móvil, deberán contar mínimamente con las siguientes funcionalidades:

- a) Mantener registros completos y precisos sobre la cantidad de dinero electrónico existente en el canal de distribución;
- b) Mantener un balance individual de cada cliente;
- c) Identificar y monitorear los movimientos realizados por los Agentes de Venta;
- d) Identificar y monitorear transacciones sospechosas;
- e) Generar reportes de control y seguimiento de las operaciones;
- f) Para las ESPM, controlar que el dinero electrónico en circulación por el canal de distribución, no sea mayor al monto de la garantía instrumentado mediante Fideicomiso.

**Artículo 11° - (Tarifario)** La entidad supervisada podrá percibir una contraprestación por sus servicios, los que deben estar contenidos en un tarifario aprobado por su Directorio u Órgano equivalente, asimismo, éste debe considerar lo establecido en los Reglamentos de Instrumentos Electrónicos de Pago y Servicios de Pago emitidos por el Banco Central de Bolivia.

El tarifario debe estar a disposición de ASFI en cualquier momento. Asimismo, debe ser de conocimiento del cliente del SPM con anticipación a la prestación del servicio.

**Artículo 12° - (Seguridad del servicio)** La entidad supervisada debe cumplir lo establecido en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información de la RNSF, para administrar los sistemas de información y la tecnología que soporta la prestación de los servicios de pago móvil.

Asimismo, debe implementar medidas y condiciones de seguridad mínimas, conforme se establece en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física de la RNSF, para precautelar y garantizar la seguridad de las personas dentro de sus instalaciones y las de sus corresponsales financieros y no financieros.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Finalmente, debe cumplir con los Requerimientos Operativos Mínimos de Seguridad para Instrumentos Electrónicos de Pago establecidos por el Banco Central de Bolivia.

**Artículo 13° - (Apertura, traslado o cierre de oficinas)** La ESPM para la apertura, traslado o cierre de sus oficinas, debe cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en el Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales de la RNSF.

**Artículo 14° - (Reportes)** La entidad supervisada debe remitir a ASFI, la información requerida en el Reglamento para el Envío de Información a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero de la RNSF, con la periodicidad indicada en dicho Reglamento.

**Artículo 15° - (Obligaciones)** Son obligaciones de la entidad supervisada las siguientes:

- a) Entregar comprobantes a los clientes por las operaciones realizadas en los Agentes de Venta;
- b) Identificar y comprobar la identidad del cliente;
- c) Cumplir las condiciones del servicio establecidas contractualmente con los clientes, incluyendo horarios y la forma del servicio prestado;
- d) Cumplir con lo establecido en la normativa vigente e instrucciones emitidas por ASFI;
- e) La ESPM debe hacer conocer al cliente del SPM que el dinero electrónico de la billetera móvil está garantizado a través de un contrato de Fideicomiso con una EIF;
- f) Cumplir con lo establecido en los Reglamentos de Servicio de Pago e Instrumentos Electrónicos de Pago emitidos por el Banco Central de Bolivia;
- g) Informar a ASFI previa implementación de nuevos servicios asociados a las operaciones y servicios permitidos establecidos en el Artículo 1 de la presente Sección.

**Artículo 16° - (Prohibiciones)** La entidad supervisada, queda prohibida de lo siguiente:

- a) Realizar otros servicios de pago distintos de los establecidos en el Artículo 1° de la presente Sección;
- b) Realizar cobros adicionales a los establecidos en su tarifario.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 5: FUNCIONAMIENTO DE UNA EMPRESA DE GIRO Y REMESAS DE DINERO**

**Artículo 1° - (Operaciones Permitidas)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero que cuente con la Licencia de Funcionamiento emitida por ASFI, puede realizar las siguientes operaciones:

- a) Envío y pago de remesas;
- b) Envío y pago de giros a nivel nacional;
- c) Envío y pago de giros al exterior;
- d) Compra y/o venta de moneda extranjera derivada de la prestación del servicio de remesas y/o giros;
- e) Cobro de servicios básicos;
- f) Otras operaciones autorizadas por ASFI.

**Artículo 2° - (Envío y pago de remesas)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero por cuenta propia o por cuenta de una Empresa Remesadora constituida en el Extranjero, con la cual mantiene relaciones contractuales, puede realizar el envío y pago en efectivo de dinero, en moneda nacional y/o extranjera, a solicitud de una persona natural en su calidad de ordenante, a favor del beneficiario persona natural dentro del territorio nacional o en el extranjero a cambio del pago de una comisión.

**Artículo 3° - (Envío y pago de giros nacionales)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero a solicitud de personas naturales o jurídicas puede realizar el pago y envío en efectivo de dinero en moneda nacional y/o en moneda extranjera, dentro del territorio nacional, a cambio del pago de una comisión.

**Artículo 4° - (Envío y pago de giros al extranjero)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero por cuenta de una Empresa constituida en el Extranjero con la cual mantiene relaciones contractuales, puede realizar el pago y envío en efectivo de dinero al extranjero, en moneda nacional y/o en moneda extranjera a solicitud de personas naturales o jurídicas, a cambio del pago de una comisión.

**Artículo 5° - (Compra y/o venta de moneda extranjera)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero por cuenta propia o por cuenta de una Empresa Remesadora constituida en el Extranjero, con la cual mantiene relaciones contractuales, puede realizar la compra y/o venta de moneda extranjera derivada de la prestación del servicio de remesas y/o giros.

Asimismo, podrán realizar la compra y/o venta de moneda extranjera a solicitud de terceras personas, previo cumplimiento de lo establecido en la Sección 4 del Reglamento para Casas de Cambio, contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

**Artículo 6° - (Patrimonio)** El patrimonio de una Empresa de Giro y Remesas de Dinero con licencia de funcionamiento, en ningún momento puede ser igual o menor al setenta por ciento

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

(70%) del capital mínimo establecido. En caso de registrar un patrimonio cuyo monto es menor al valor de este porcentaje, la Empresa de Giro y Remesas de Dinero está obligada a reponer capital en un plazo no mayor a noventa (90) días hábiles administrativos.

**Artículo 7º - (Posición de activos líquidos)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero debe mantener en activos líquidos una cantidad que permita cubrir el pago de las operaciones relativas a remesas y/o giros. Así como, una posición de activos líquidos diarios cuya cantidad sea igual o mayor al monto promedio de las remesas pagadas en los últimos seis (6) meses.

A tal efecto, debe establecer programas de control y planes de contingencia relacionados a la disponibilidad de fondos, que aseguren su funcionamiento, en caso de que se produzca un descalce temporal de fondos.

**Artículo 8º - (Suscripción de contrato de servicios con empresas constituidas en el extranjero)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero debe suscribir contratos de corresponsalías con Empresas constituidas en el Extranjero para realizar el envío y pago de remesas y giros desde y hacia el exterior, que no incluyan cláusulas de exclusividad.

El contrato de corresponsalía suscrito, debe contener como mínimo:

- a) Determinación si la Empresa de Giro y Remesas de Dinero en Bolivia tiene la facultad de subcontratar corresponsales para proveer el servicio de remesas o se limita únicamente a prestar dichos servicios a través de sus agencias;
- b) El detalle de las operaciones que puede realizar la Empresa de Giro y Remesas de Dinero en el marco de lo establecido en el presente Reglamento;
- c) Determinación de los límites aplicables a pago o envío de remesas, los cuales pueden ser fijados por monto máximo, plazos o por persona, si corresponde;
- d) Determinación del plazo máximo en el que se debe realizar el envío o pago de la remesa;
- e) Prohibición de cobrar cargos adicionales al beneficiario de la remesa;
- f) Determinación del monto y forma de pago de la Comisión a ser aplicada por el envío y/o pago de remesas;
- g) Condiciones bajo las cuales se realizará el reembolso por el pago de los giros y remesas pagados, por cuenta de la Empresa Remesadora constituida en el Extranjero;
- h) Periodicidad para la generación y envío de reportes de remesas y giros;
- i) Cláusulas de confidencialidad de la información;
- j) Detalle de los servicios a ser contratados;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

k) Derechos, obligaciones y responsabilidades de las partes contratantes.

**Artículo 9º - (Centro de llamadas)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero debe contar con un centro de llamadas, que le permita contactar a los beneficiarios de giros o remesas, con la finalidad de que estos últimos realicen el cobro respectivo.

**Artículo 10º - (Corresponsales financieros de la Empresa de Giro y Remesas de Dinero)** Las Empresas de Giro y Remesas de Dinero pueden suscribir contratos de corresponsalías, acordando la prestación del servicio de remesas y las operaciones relacionadas a dicho servicio, en el marco del Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas de la RNSF, con las siguientes entidades:

- a) Entidades de Intermediación Financiera y Casas de Cambio con Personalidad Jurídica que cuenten con Licencia de Funcionamiento emitida por ASFI;
- b) Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias e Instituciones Financieras de Desarrollo en proceso de adecuación que cuenten con Certificado de Adecuación, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas;
- c) Corresponsales no financieros.

La información actualizada de sus corresponsales, debe ser registrada en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado.

Los contratos suscritos deben contemplar mínimamente lo siguiente:

- a) El detalle de servicios a ser contratados;
- b) Cláusulas de confidencialidad de la información;
- c) Seguridad y confiabilidad de sus sistemas y procedimientos operativos;
- d) Derechos, obligaciones y responsabilidades.

**Artículo 11º - (Modificaciones a los contratos)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero debe informar a ASFI las modificaciones o adendas realizadas en los contratos suscritos con sus corresponsales o con las Empresas Remesadoras constituidas en el Extranjero, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles administrativos de haber realizado las mismas.

**Artículo 12º - (Comprobantes de las operaciones de remesas)** Todas las operaciones o transacciones que realicen las Empresas de Giro y Remesas de Dinero, deben constar por escrito en los correspondientes comprobantes, los cuales deben contener como mínimo la información contenida en el Anexo 13 del presente Reglamento.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

La Empresa de Giro y Remesas de Dinero, así como sus corresponsales están en la obligación de proporcionar al ordenante o beneficiario al momento de formalizar la operación copia del comprobante de la transacción que incluirá la información detallada precedentemente.

**Artículo 13° - (Registro de compra/venta de moneda extranjera)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero que realice transacciones de compra/venta de moneda extranjera, debe emitir el respectivo comprobante. Asimismo, debe implementar los mecanismos adecuados para que sus corresponsales realicen el debido registro de dichas operaciones.

**Artículo 14° - (Registro contable)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero, así como sus corresponsales deben registrar contablemente en el día de su realización, todas las operaciones efectuadas, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Cuentas para Entidades Financieras.

**Artículo 15° - (Tarifario)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero deben establecer tarifas, comisiones y otros cargos aplicables a sus operaciones, sin que éstos excedan las tarifas, comisiones y otros cargos máximos establecidos por el BCB mediante Resolución de Directorio.

Los cargos y comisiones deben ser de conocimiento del cliente con anticipación a la prestación del servicio y estar publicados en un lugar visible dentro de la entidad, señalando todos los servicios que ofrecen.

**Artículo 16° - (Apertura, traslado o cierre de oficina)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero para la apertura, traslado o cierre de sus oficinas, debe cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en el Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales, contenido en el Libro 1°, Título III, Capítulo VIII de la RNSF.

**Artículo 17° - (Horario de atención)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero debe exhibir obligatoriamente en cada uno de sus puntos de atención, el horario de atención a clientes, cumpliendo lo dispuesto en el Reglamento para el Tiempo de Atención a Clientes y Usuarios en las Entidades Supervisadas, contenido en el Libro 4°, Título I, Capítulo IV de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

**Artículo 18° - (Atención de reclamos)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero debe establecer procedimientos para la atención de reclamos, los cuales permitan el registro, respuesta y administración de los mismos, sujetándose a lo dispuesto en el Libro 4°, Título I, Capítulo I de la RNSF correspondiente al Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.

La Empresa de Giro y Remesas de Dinero dentro de su estructura orgánica, debe establecer en sus diferentes agencias y corresponsales, Puntos de Reclamo, con la finalidad de atender los reclamos de beneficiarios o clientes permitiendo el registro, respuesta y administración de los mismos.

**Artículo 19° - (Información al público)** Las entidades que presten el servicio de remesas y demás operaciones detalladas en el presente reglamento están obligadas a informar al público sobre:

❖ Circular ASFI/150/12 (11/12)  
ASFI/228/14 (03/14)  
ASFI/285/15 (01/15)  
ASFI/308/15 (08/15)

Inicial  
Modificación 1  
Modificación 2  
Modificación 3

Libro 1°  
Título II  
Capítulo VII  
Sección 5  
Página 4/9

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- a) El detalle de costos, tarifas y otros cargos asociados al procesamiento de transferencias de remesas internacionales, los cuales deben estar expresados en bolivianos;
- b) La moneda en la cual se hará efectiva la transferencia de remesa internacional;
- c) El tiempo de demora entre la recepción y la entrega de los recursos de la remesa en el marco de lo establecido en el Reglamento de Servicios de Pago, emitido por el Banco Central de Bolivia;
- d) Otros términos que se consideren pertinentes.

**Artículo 20° - (Reportes)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero debe remitir a ASFI la información requerida en el Reglamento para el Envío de Información a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), contenido en el Libro 5°, Título II, Capítulo III de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), con la periodicidad indicada en el mismo.

**Artículo 21° - (Rectificación de datos de órdenes de pago)** En caso de existir necesidad de enmienda, corrección o rectificación por causa de desacuerdos o errores con respecto a una orden de pago, ésta podrá ser enmendada únicamente con una nueva orden de pago.

Las órdenes de pago de remesas aceptadas por un sistema de pagos no pueden ser desconocidas, negadas, revertidas o anuladas por quien las generó o por quien la recibió.

La orden de pago originada por una transferencia de remesa internacional, no será considerada anulada o revertida cuando la Empresa de Giro y Remesas de Dinero, en cumplimiento a los contratos suscritos con las Empresas Remesadoras constituidas en el Extranjero, devuelva el valor de la remesa al ordenante, cuando el beneficiario no se apersona a realizar el cobro, en los plazos estipulados contractualmente.

**Artículo 22° - (Manual de procedimientos)** Los mecanismos de control adoptados por las Empresas de Giro y Remesas de Dinero, deben plasmarse en un Manual de Procedimientos, aprobado por el Directorio para el caso de Sociedades Anónimas y la asamblea de socios para las Sociedades de Responsabilidad Limitada, el cual deberá considerar las características propias de cada Empresa y las de sus diferentes servicios y productos.

Este Manual, debe contener como mínimo lo siguiente:

- a) La comunicación entre la oficina principal o casa matriz, sucursales, agencias y corresponsales;
- b) El cumplimiento de la política “Conozca a su cliente”;
- c) La identificación de los segmentos del mercado de mayor riesgo;



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- d) Procedimientos para la identificación de los segmentos del mercado de mayor riesgo y;
- e) Todos los demás procedimientos que la Empresa supervisada considere pertinente.

El Manual de Procedimientos debe revisarse anualmente y actualizarse de acuerdo con las necesidades de la Empresa de Giro y Remesas de Dinero.

**Artículo 23° - (Política de gestión de riesgo)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero debe contar con políticas formalmente aprobadas por el Directorio u órgano equivalente que establezcan los principios sobre los cuales gestionan el riesgo inherente a los servicios prestados en todas sus etapas y aspectos.

Las políticas deben responder a la complejidad, al volumen de las operaciones y el perfil de riesgo, asimismo, éstas deben contener objetivos, procedimientos y acciones que permitan identificar, medir, monitorear, controlar y divulgar sus niveles de exposición al riesgo.

**Artículo 24° - (Reglamento Interno de Operaciones)** Las Empresas de Giro y Remesas de Dinero deben contar con un Reglamento Interno de Operaciones que contemple mínimamente lo siguiente:

- a) Descripción detallada de las etapas y procedimientos inherentes a la operativa de remesas y/o giros;
- b) Procedimientos y tareas realizadas para la gestión de riesgos, que consideren todas las operaciones autorizadas;
- c) Identificación de los procedimientos para el pago de remesas y/o giros internacionales.

**Artículo 25° - (Prevención, detección y control de legitimación de ganancias ilícitas)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero debe aplicar para todos sus servicios, la política “Conozca a su cliente”, así como los procedimientos de “Debida Diligencia” y demás disposiciones emitidas por la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), relativas a la Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas; a tal efecto debe considerar mínimamente los datos de identificación y demás documentación pertinente relacionada con el conocimiento del cliente.

Para tal fin, debe identificar tanto al ordenante como al beneficiario de las operaciones generadas en el territorio nacional, para lo cual el comprobante debe contar mínimamente con la información detallada en el Artículo 12°, de la presente Sección.

**Artículo 26° - (Vigilancia)** El Banco Central de Bolivia, en el marco de sus atribuciones otorgadas por el numeral 3 del Artículo 328° de la Constitución Política del Estado y los Artículos 3° y 20° de la Ley N° 1670, se constituye en la Autoridad de Vigilancia de las transferencias de remesas internacionales.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 27° - (Límites por operación)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero, debe aplicar los límites por operación de remesa que establezcan las Empresas constituidas en el Extranjero con las que mantienen relaciones contractuales. Asimismo, en función a sus políticas internas debe establecer límites para operaciones de giros.

**Artículo 28° - (Medios tecnológicos de información y comunicación)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero para llevar a cabo sus operaciones, debe contar en sus instalaciones y en las de sus corresponsales con los recursos tecnológicos necesarios para el manejo de la información y comunicaciones, adecuando su infraestructura tecnológica a la operativa establecida en el presente Reglamento y conforme lo dispuesto en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información contenido en el Libro 3°, Título VII, Capítulo II de la RNSF.

**Artículo 29° - (Transporte de dinero)** Para realizar el transporte de dinero entre sus agencias o corresponsales la Empresa de Giro y Remesas de Dinero debe utilizar los servicios de una Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores que cuente con Licencia de Funcionamiento o se encuentre en proceso de incorporación al ámbito de regulación de ASFI.

**Artículo 30° - (Obligaciones)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero, debe cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Implementar políticas y procedimientos para la identificación de los clientes que hacen uso de sus productos y servicios;
- b) Conservar los registros y/o respaldos electrónicos y/o documentarios de las operaciones efectuadas, microfilmados o registrados en medios magnéticos y electrónicos, por un periodo no menor a diez (10) años después de realizada la operación;
- c) Cumplir con lo establecido en el presente Reglamento, la normativa emitida por la Unidad de Investigaciones Financieras – UIF y demás normativa vigente e instrucciones emitidas por ASFI en el ámbito de su competencia;
- d) Cumplir con lo establecido en el Reglamento de Servicios de Pago y el Reglamento de Transferencias Internacionales y toda la normativa relacionada emitida por el BCB, en el ámbito de su competencia;
- e) Implementar mecanismos de gestión de riesgos, asociados al giro del negocio de las Empresas de Giro y Remesas de Dinero;
- f) Establecer políticas para asegurar su flujo de liquidez, acorde al volumen y tipo de operaciones;
- g) Establecer mecanismos que permitan realizar de manera segura la transferencia de fondos a sus corresponsales;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- h)** Implementar medidas y condiciones de seguridad mínimas, conforme lo establecido en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física, contenido en el Libro 3°, Título VII, Capítulo III de la RNSF, para precautelar y garantizar la seguridad de las personas dentro de las instalaciones de las Empresas de Giro y Remesas de Dinero;
- i)** Contar en sus instalaciones con los recursos tecnológicos necesarios para el manejo de la información y comunicaciones, adecuando dichos recursos a la operativa establecida en el presente Reglamento y conforme lo dispuesto en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información, contenido en el Libro 3°, Título VII, Capítulo II de la RNSF y los Requerimientos de Seguridad para las Órdenes de Pago, determinados por el Banco Central de Bolivia;
- j)** Contar con pólizas de seguros que cubran los riesgos de sus operaciones;
- k)** Contar con la función de Auditoría Interna dentro de su estructura organizacional;
- l)** Contratar anualmente el servicio de auditoría externa, conforme el Libro 6°, Título I, Capítulos I y II de la RNSF;
- m)** Cumplir con lo establecido en el Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo contenido en el Libro 5°, Título I, Capítulo IV de la RNSF.

**Artículo 31° - (Prohibiciones)** La Empresa de Giro y Remesas de Dinero, está prohibida de:

- a)** Realizar operaciones no autorizadas en el presente Reglamento;
- b)** Cobrar comisiones o cargos que excedan el límite establecido por el BCB;
- c)** Realizar cobros adicionales al beneficiario de la remesa no autorizados en el presente Reglamento;
- d)** Incluir en su publicidad y documentos emitidos, ofrecimientos, referencias inexactas o capciosas;
- e)** Comprar bienes inmuebles que no sean destinados para uso propio o para el giro del negocio;
- f)** Desconocer el lugar de origen y/o destino de los fondos provenientes de las remesas;
- g)** Realizar por cuenta propia, la recepción de depósito de cualquier naturaleza y modalidad ni conceder créditos de cualquier naturaleza, plazos y moneda u otra operación financiera no autorizada en el presente Reglamento;
- h)** Constituirse en Corresponsal Financiero de una Entidad de Intermediación Financiera;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- i) Contratar corresponsales no autorizados en el Artículo 10°, Sección 5, del presente Reglamento y en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas contenido en el Libro 1°, Título III, Capítulo I, de la RNSF;
- j) Constituir gravámenes sobre sus bienes en asuntos distintos a su giro social.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 6: AUTORIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE REMESAS**

**Artículo 1º - (Plan de Adecuación del servicio de remesas)** Los Bancos para dar continuidad a la prestación de servicios de remesas, deben presentar un Plan de Adecuación cuyas metas de cumplimiento no deberán exceder seis (6) meses, computables a partir de la fecha de su aprobación, el mismo que debe considerar las acciones a seguir para adecuar su funcionamiento a lo establecido en la presente Sección.

**Artículo 2º - (Remisión del Plan de Adecuación)** Los Bancos deben enviar a ASFI reportes bimestrales sobre el cumplimiento de lo establecido en su Plan de Adecuación.

En el último reporte bimestral, con treinta (30) días calendario de anticipación, debe comunicar a ASFI el nivel de cumplimiento del Plan de Adecuación, el cual deberá contemplar un avance mínimo del 90%.

**Artículo 3º - (Evaluación de Plan de Adecuación)** ASFI evaluará el Plan de Adecuación, en caso de existir observaciones, éstas serán comunicadas por escrito al Banco fijando plazo para su regularización.

**Artículo 4º - (Operaciones Permitidas)** Los Bancos por cuenta propia o por cuenta de Empresas constituidas en el Extranjero en calidad de corresponsales financieros, pueden realizar operaciones de envío y pago de remesas a ser entregadas en moneda nacional o extranjera. Asimismo, pueden realizar la contratación de corresponsales para que a su nombre realicen operaciones de remesas.

**Artículo 5º - (Suscripción de contrato de servicios con Empresas constituidas en el Extranjero)** Los Bancos pueden suscribir contratos de corresponsalías con Empresas Remesadoras constituidas en el Extranjero para realizar el envío y pago de remesas y giros desde y hacia el exterior.

El contrato de corresponsalía suscrito, debe contener como mínimo:

- a) Determinación si los Bancos, tienen la facultad de subcontratar corresponsales para proveer el servicio de remesas o se limita únicamente a prestar dichos servicios a través de sus sucursales o agencias;
- b) Determinación de los límites aplicables a pago o envío de remesas, los cuales pueden ser fijados por monto máximo, plazos o por persona, si corresponde;
- c) Determinación del plazo máximo en el que se debe realizar el envío o pago de la remesa;
- d) Prohibición de cobrar cargos adicionales al beneficiario de la remesa;
- e) Determinación del monto y forma de pago de la Comisión a ser aplicada por el envío o pago de remesa;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- f) Condiciones bajo las cuales se realizará el reembolso por el pago de los giros y remesas pagados, por cuenta de la Empresa constituida en el Extranjero;
- g) Periodicidad para la generación y envío de reportes de remesas y giros;
- h) Cláusulas de confidencialidad de la información;
- i) Detalle de los servicios a ser contratados;
- j) Derechos, obligaciones y responsabilidades de las partes contratantes.

**Artículo 6° - (Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna)** Los Bancos, deben considerar dentro del Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Auditoría el examen de las operaciones de prestación de servicios de remesas.

**Artículo 7° - (Centro de llamadas)** Los Bancos deben contar con un Centro de Llamadas, que le permita contactar a los beneficiarios de giros o remesas, con finalidad de que estos últimos realicen el cobro respectivo.

**Artículo 8° - (Corresponsales financieros)** Los Bancos pueden suscribir contratos de corresponsalías, acordando la prestación del servicio de remesas, con las siguientes entidades:

- a) Entidades de Intermediación Financiera y Casas de Cambio con Personalidad Jurídica, que cuenten con Licencia de Funcionamiento emitida por ASFI;
- b) Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias e Instituciones Financieras de Desarrollo en proceso de adecuación que cuenten con Certificado de Adecuación, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas.

La información actualizada de sus corresponsales financieros, debe estar registrada en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado.

Los contratos suscritos deben contemplar mínimamente lo siguiente:

- a) El detalle de servicios a ser contratados;
- b) Cláusulas de confidencialidad de la información;
- c) Seguridad y confiabilidad de sus sistemas informáticos;
- d) Procedimientos operativos;
- e) Derechos, obligaciones y responsabilidades.

**Artículo 9° - (Modificaciones a los contratos)** Los Bancos deben comunicar a ASFI las modificaciones o adendas realizadas en los contratos suscritos con sus corresponsales financieros

⌘ Circular	ASFI/150/12 (11/12)	Inicial	Libro 1°
	ASFI/228/14 (03/14)	Modificación 1	Título II
	ASFI/285/15 (01/15)	Modificación 2	Capítulo VII
	ASFI/308/15 (08/15)	Modificación 3	Sección 6
			Página 2/6

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

o con las empresas constituidas en el extranjero, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles administrativos de haber realizado las mismas.

**Artículo 10° - (Comprobante de las operaciones de remesas)** Todas las operaciones o transacciones que realicen los Bancos deben constar por escrito en los correspondientes comprobantes, los cuales deben contener como mínimo la información contenida en el Anexo 13 del presente Reglamento.

Los Bancos y sus corresponsales financieros están en la obligación de proporcionar al ordenante o beneficiario al momento de formalizar la operación copia del comprobante de la transacción que incluirá la información detallada precedentemente.

**Artículo 11° - (Registro de compra/venta de moneda extranjera)** Los Bancos que realicen transacciones de compra/venta de moneda extranjera, producto de la prestación del servicio de remesas, deben emitir el respectivo comprobante. Asimismo, deben implementar los mecanismos adecuados para que sus corresponsales financieros realicen el debido registro de dichas operaciones.

**Artículo 12° - (Registro contable)** Los Bancos deben registrar contablemente en el día de su realización, todas las operaciones efectuadas, de acuerdo al Manual de Cuentas para Entidades Financieras.

**Artículo 13° - (Tarifario)** Los Bancos deben establecer las tarifas, comisiones y otros cargos aplicables a sus operaciones, sin que éstos excedan las tarifas, comisiones y otros cargos máximos establecidos por el BCB mediante Resolución de Directorio.

Los cargos y comisiones deben ser de conocimiento del cliente con anticipación a la prestación del servicio y deben estar publicados en un lugar visible dentro de la entidad, señalando todos los servicios que ofrece.

**Artículo 14° - (Información al público)** Las entidades que presten el servicio de remesas están obligadas a informar al público sobre:

- a) El detalle de costos, tarifas y otros cargos asociados al procesamiento de transferencias de remesas internacionales, los cuales deben estar expresados en bolivianos;
- b) La moneda en la cual se hará efectiva la transferencia de remesa internacional;
- c) El tiempo de demora entre la recepción y la entrega de los recursos de la remesa en el marco de lo establecido en el Reglamento de Servicios de Pago, emitido por el Banco Central de Bolivia;
- d) Otros términos que se considere pertinentes.

**Artículo 15° - (Reportes)** Los Bancos deben remitir a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero la información requerida en el Reglamento para el Envío de Información a ASFI,

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

contenido en el Libro 5º, Título II, Capítulo III de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), con la periodicidad indicada en el mismo.

**Artículo 16º - (Rectificación de datos de órdenes de pago)** En caso de existir necesidad de enmienda, corrección o rectificación por causa de desacuerdos o errores con respecto a una orden de pago, ésta podrá ser enmendada únicamente con una nueva orden de pago.

Las órdenes de pago de remesas aceptadas por un sistema de pagos no pueden ser desconocidas, negadas, revertidas o anuladas por quien las generó o por quien la recibió.

La orden de pago originada por una transferencia de remesa internacional, no será considerada anulada o revertida cuando el Banco, en cumplimiento a los contratos suscritos con las Empresas constituidas en el Extranjero, devuelva el valor de la remesa al ordenante, cuando el beneficiario no se apersone a realizar el cobro, en los plazos estipulados contractualmente.

**Artículo 17º - (Política de gestión de riesgo)** Los Bancos deben contar con políticas formalmente aprobadas por el Directorio u órgano equivalente que establezcan los principios sobre los cuales gestionan el riesgo inherente a los servicios de remesas en todas sus etapas y aspectos.

Las políticas deben responder a la complejidad, al volumen de las operaciones así como al perfil de riesgo, asimismo, éstas deben contener objetivos, procedimientos y acciones que permitan identificar, medir, monitorear, controlar y divulgar sus niveles de exposición al riesgo.

**Artículo 18º - (Reglamento Interno de Operaciones)** Los Bancos deben contar con un Reglamento Interno de Operaciones el contemple mínimamente con lo siguiente:

- a) Descripción detallada de las etapas y procedimientos inherentes a la operativa de remesas;
- b) Características de los contratos suscritos con empresas constituidas en el extranjero;
- c) Procedimientos y tareas realizadas para la gestión de riesgos;
- d) Identificación de condiciones y características de pago de remesas internacionales.

**Artículo 19º - (Prevención, detección y control de legitimación de ganancias ilícitas)** Los Bancos deben aplicar para todos sus servicios relacionados a remesas, la política “Conozca a su cliente”, así como los procedimientos de Debida Diligencia y demás disposiciones emitidas por la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), relativas a la Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas; a tal efecto debe considerar mínimamente los datos de identificación y toda documentación pertinente relacionada con el conocimiento del cliente.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Para tal fin, debe identificar tanto al ordenante como al beneficiario de las operaciones generadas en el territorio nacional, para lo cual debe contar mínimamente con la información detallada en el Artículo 10°, de la presente Sección.

**Artículo 20° - (Vigilancia)** El Banco Central de Bolivia, en el marco de sus atribuciones otorgadas en el numeral 3, Artículo 328 de la Constitución Política del Estado y los Artículos 3° y 20° de la Ley N° 1670, se constituye en la Autoridad de Vigilancia de las transferencias de remesas internacionales.

**Artículo 21° - (Límites por operación)** Los Bancos deben aplicar los límites por operación, monto o plazo, acordados con las Empresas constituidas en el Extranjero, con las que mantiene relaciones contractuales, según corresponda.

**Artículo 22° - (Medios Tecnológicos de Información y Comunicación)** Los Bancos para llevar a cabo sus operaciones, deben contar en sus instalaciones y en las de sus corresponsales, con los recursos tecnológicos necesarios para el manejo de la información y comunicaciones, adecuando dichos recursos a la operativa establecida en el presente Reglamento.

**Artículo 23° - (Obligaciones)** Los Bancos deben cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Conservar los registros y/o respaldos electrónicos y/o documentarios de las operaciones efectuadas, microfilmados o registrados en medios magnéticos y electrónicos, por un periodo no menor a diez (10) años después de realizada la operación;
- b) Cumplir con lo establecido en el presente reglamento, normativa emitida por la Unidad de Investigaciones Financieras – UIF y demás normativa vigente e instrucciones emitidas por ASFI en el ámbito de su competencia;
- c) Cumplir con lo establecido en el Reglamento de Servicios de Pago y el Reglamento de Transferencias Internacionales, y toda la normativa relacionada emitida por el BCB, en el ámbito de su competencia;
- d) Incorporar dentro de sus políticas de liquidez, un flujo que permita cubrir sus obligaciones para la prestación de servicios de remesas, acordes al volumen de operaciones;
- e) Establecer mecanismos que permitan realizar de manera segura la transferencia de fondos a sus corresponsales;

**Artículo 24° - (Prohibiciones)** Los Bancos están prohibidos de:

- a) Cobrar comisiones o cargos que excedan el límite establecido por el BCB;
- b) Incluir en su publicidad y documentos emitidos, ofrecimientos, referencias inexactas o capciosas;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- c) Desconocer el lugar de origen y destino de los fondos provenientes de las remesas;
- d) Contratar corresponsales no autorizados en el Artículo 8°, de la presente Sección y en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas;
- e) Realizar cobros adicionales al beneficiario de la remesa no autorizados en el presente Reglamento.

## RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**SECCIÓN 2: REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL CORRESPONSAL**

**Artículo 1° - (Requisitos para ser corresponsal financiero)** El corresponsal financiero debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Contar con Licencia de Funcionamiento otorgada por ASFI o Certificado de Adecuación otorgado por ASFI cuando corresponda;
- b) Establecer en sus Estatutos la posibilidad de ser corresponsal financiero. En el caso de Entidades de Intermediación Financiera con Certificado de Adecuación, dicha posibilidad debe estar aprobada por su Directorio u órgano equivalente;
- c) Tener autorización previa de ASFI, cuando se trate de Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias con Certificado de Adecuación.

**Artículo 2° - (Requisitos para ser corresponsal no financiero)** El corresponsal no financiero, según se trate de persona natural o jurídica, debe cumplir con los siguientes requisitos:

Requisitos	CNF que realiza por cuenta de la EFCO servicios financieros		CNF que realiza por cuenta de la EFCO servicios de pago
	Persona natural	Persona jurídica	Persona natural o jurídica
1. Acreditar al menos un giro de negocio propio, habitual y con una antigüedad no menor a un año	√	√	√
2. Ser capaz de aceptar y cumplir obligaciones y de adquirir y ejercer derechos	√	√	√
3. Contar con un establecimiento permanente	√	√	√
4. Contar con infraestructura necesaria para la prestación de servicios financieros y la atención a consumidores financieros	√	√	√
5. Estar capacitado o contar con personal capacitado para realizar servicios financieros.	√	√	√
6. No tener créditos en mora, en ejecución o créditos castigados en el sistema financiero	√	√	
7. Presentar certificados de antecedentes personales de la Policía Boliviana y judiciales del Registro Judicial de Antecedentes Penales (REJAP)	√	√ (*)	

P

Circular ASFI/105/12 (01/12)  
 ASFI/130/12 (07/12)  
 ASFI/140/12 (08/12)  
 ASFI/252/14 (07/14)  
 ASFI/279/14 (12/14)  
 ASFI/308/15 (08/15)

Inicial  
 Modificación 1  
 Modificación 2  
 Modificación 3  
 Modificación 4  
 Modificación 5

Libro 1°  
 Título III  
 Capítulo I  
 Sección 2  
 Página 1/2

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

8. No haber sido inhabilitado para ser titular de cuentas corrientes	√	√ (*)	
9. No realizar una actividad contraria a la moral y las buenas costumbres y/o relacionadas a juegos de azar	√	√	√
10. No encontrarse inhabilitado en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado	√	√	√
11. Contar con las condiciones mínimas de seguridad, de acuerdo al riesgo (volumen y monto) de los servicios que efectuará por cuenta y a nombre de la EFCO y que garanticen la seguridad de la información y el manejo de los recursos, ya sean estos propios o provistos por la EFCO	√	√	√

(\*) Requisito para el(los) propietario(s) y representante legal cuando se trate de persona jurídica.

**Artículo 3° - (Obligaciones del corresponsal)** Son obligaciones del corresponsal, con la EFCO, de manera enunciativa y no limitativa, las siguientes:

- a) Cumplir con las obligaciones establecidas en el contrato;
- b) Informar todo hecho relevante inmediatamente de producido el mismo;
- c) Rendir cuentas e informar de los servicios financieros encomendados, dentro de los plazos previstos en el contrato;
- d) Realizar los servicios financieros encomendados de manera diligente;
- e) Conocer los procedimientos, manuales y otros necesarios para llevar a cabo la corresponsalía, conforme documentos proporcionados por la EFCO.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATANTE**

**Artículo 1° - (Obligaciones de la Entidad Financiera Contratante)** Son obligaciones de la EFCO, de manera enunciativa y no limitativa, las siguientes:

- a) Contar con la aprobación del Directorio u órgano equivalente para la prestación de servicios financieros a través de corresponsales;
- b) Contar con estrategias y políticas aprobadas por el Directorio u órgano equivalente para realizar servicios financieros a través de corresponsales;
- c) Contar con manuales de procedimientos para la realización de servicios financieros a través de corresponsales;
- d) Contar con políticas aprobadas por el Directorio para la evaluación y selección de corresponsales no financieros, que contemplen entre otros los aspectos citados en el Artículo 2° de la Sección 2;
- e) Contar con políticas y procedimientos que permitan gestionar los riesgos inherentes a realizar servicios financieros a través de corresponsales;
- f) Suscribir y protocolizar contratos con cada uno de sus corresponsales financieros;
- g) Cuando se trate de corresponsales no financieros que se encuentren en localidades donde no se cuenten con Notarías de Fe Pública, únicamente se suscribirá el contrato correspondiente;
- h) Capacitar a los corresponsales para que desarrollen adecuadamente los servicios financieros encomendados, así como en la operación de dispositivos tecnológicos, cuando corresponda. Dicha capacitación debe incluir aspectos referidos a la adecuada identificación del consumidor financiero (Conoce a tu cliente), confidencialidad y reserva de la información;
- i) Realizar un análisis de riesgo de cada tipo de servicio financiero a ser prestado por los corresponsales, con el fin de establecer límites para la prestación de los servicios financieros a través de un corresponsal. Dichos límites deben ser prudentes y estar en relación con el movimiento de efectivo propio del corresponsal;
- j) Contar con procedimientos para el cumplimiento y control de la normativa emitida por la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) relacionada al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, estableciendo en el contrato, las responsabilidades que serán asumidas por el corresponsal frente a la EFCO, en cuanto a estas medidas;
- k) Cumplir las obligaciones contraídas con el corresponsal, de acuerdo al contrato suscrito;
- l) Mantener a disposición de ASFI los contratos suscritos, así como toda la documentación relativa a los mismos, para que ASFI pueda revisarla cuando considere pertinente;
- m) Proporcionar a los corresponsales, los procedimientos que sean necesarios para la adecuada prestación de los servicios a los consumidores financieros, que contengan los límites establecidos en el inciso i) del presente Artículo;

9

Circular	ASFI/105/12 (01/12)	Inicial
	ASFI/130/12 (07/12)	Modificación 1
	ASFI/147/12 (10/12)	Modificación 2
	ASFI/252/14 (07/14)	Modificación 3
	ASFI/279/14 (12/14)	Modificación 4
	ASFI/308/15 (08/15)	Modificación 5

Libro 1°  
Título III  
Capítulo I  
Sección 3  
Página 1/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- n) Proporcionar al corresponsal los procedimientos u otros que considere necesarios, sobre control interno para el adecuado seguimiento de los servicios financieros, de acuerdo a un análisis de riesgo;
- o) Exigir la rendición de cuentas e información de los servicios financieros encomendados, dentro de los plazos previstos en el contrato;
- p) Exigir el ejercicio diligente del corresponsal;
- q) Exigir que toda información relevante sea comunicada inmediatamente de producido el hecho;
- r) Proporcionar al corresponsal sistemas informáticos, comunicacionales y capacitación al personal, adecuados para prestar los servicios financieros, cuando sea necesario;
- s) Proporcionar al corresponsal no financiero las condiciones mínimas de seguridad conforme los servicios delegados, cuando corresponda;
- t) Verificar que el corresponsal no financiero cumple con los requisitos establecidos en el Artículo 2° de la Sección 2;
- u) Verificar que no exista conflicto de intereses con el corresponsal no financiero;
- v) Contar con medios de divulgación apropiados para informar a los consumidores financieros acerca de la ubicación, el horario de atención y los servicios financieros que se canalizan a través de corresponsales, así como sobre los límites de transacciones y las tarifas que se cobran por tales servicios;
- w) Exponer obligatoriamente en cada uno de sus corresponsales, en un lugar visible, que los mismos no pueden cobrar comisiones adicionales a las tarifas establecidas, por el servicio prestado;
- x) Previa a la suscripción del contrato, verificar en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado, que el corresponsal no financiero, no se encuentre inhabilitado para prestar servicios como tal.
- y) Verificar que en la misma localidad, el corresponsal no brinde por cuenta de otra EFCO, los mismos servicios financieros que se pretenden encomendar, salvo en el caso de corresponsalías para la prestación de servicios de efectivización de dinero electrónico asociados a cuentas de pago (billetera móvil) y pago de giros y/o remesas de dinero.

**Artículo 2° - (Facultad para contratar corresponsales)** La facultad de prestar servicios financieros a través de corresponsales debe constar expresamente en los Estatutos de la EFCO.

**Artículo 3° - (Responsabilidad de la EFCO)** La suscripción del contrato con los corresponsales no implica una relación de orden laboral, ni una tercerización de servicios asumiendo el contratante su entera responsabilidad con terceros.

La responsabilidad de los servicios financieros prestados a través de corresponsales permanece en la EFCO, asumiendo esta última los riesgos inherentes a cada uno de ellos.

Asimismo, la EFCO es responsable de verificar los antecedentes que considere pertinentes, con el fin de comprobar mínimamente la solvencia moral y económica del corresponsal no financiero.



Circular

ASFI/105/12 (01/12)  
 ASFI/130/12 (07/12)  
 ASFI/147/12 (10/12)  
 ASFI/252/14 (07/14)  
 ASFI/279/14 (12/14)  
 ASFI/308/15 (08/15)

Inicial  
 Modificación 1  
 Modificación 2  
 Modificación 3  
 Modificación 4  
 Modificación 5

Libro 1°  
 Título III  
 Capítulo I  
 Sección 3  
 Página 2/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 4° - (Restricción en la función de la corresponsalía)** La entidad de intermediación financiera en funciones de corresponsalía no podrá efectuar operaciones propias de una sucursal.

**Artículo 5° - (Responsabilidad del Directorio)** El Directorio u órgano equivalente de la EFCO, es responsable de:

- a) Aprobar políticas, estrategias y manuales para realizar servicios financieros a través de corresponsales;
- b) Establecer, revisar y aprobar, las políticas y procedimientos relativos a la evaluación y selección de corresponsales.

**Artículo 6° - (Responsabilidades del Gerente General)** El Gerente General de la EFCO, es responsable de implementar las políticas y procedimientos aprobados por el Directorio u Órgano equivalente, para la suscripción de corresponsalías y velar por el cumplimiento de las mismas.

Para este propósito, mínimamente debe cumplir con las siguientes funciones:

- a) Verificar que se ha elaborado un estudio económico-financiero, cuando se proyecte la contratación de corresponsalías, el cual debe contar con la aprobación del Directorio u órgano equivalente;
- b) Verificar que se hayan identificado los riesgos inherentes y asociados a la contratación de la corresponsalía, las medidas para su mitigación, control y monitoreo, debiendo comunicar los resultados al Directorio u órgano equivalente;
- c) Verificar que el corresponsal cuenta con la organización e infraestructura mínima apropiada y adecuada a los riesgos inherentes a la prestación de los servicios financieros encomendados;
- d) Comunicar a ASFI, la contratación de la corresponsalía en el plazo previsto en el Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Sucursales, Agencias y otros Puntos de Atención Financiero.
- e) Registrar la contratación de la corresponsalía en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado, en un plazo máximo de tres días hábiles administrativos posteriores a la suscripción;
- f) Cumplir y hacer cumplir el presente Reglamento;
- g) Verificar que la EFCO cuente con modelos de contratos para la contratación de corresponsales.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: DE LA CORRESPONSALÍA**

**Artículo 1º - (Servicios permitidos)** La EFCO puede realizar, a través de corresponsales, los servicios para los que se encuentra autorizada por ASFI, conforme a reglamentación específica.

Los corresponsales financieros pueden realizar por cuenta de la EFCO, los servicios financieros establecidos en el contrato, debiendo enmarcarse en los servicios financieros que le estén autorizados al corresponsal financiero.

Los corresponsales no financieros pueden realizar por cuenta de la EFCO, los siguientes servicios:

**a) Financieros**

1. Apertura de cuentas de ahorro por cuenta de la EFCO;
2. Recepción y retiros de depósitos en cuentas de ahorro, así como transferencia de fondos que afecten dichas cuentas;
3. Recepción de pago de créditos;
4. Desembolso de los fondos otorgados por la EFCO, a través de microcréditos, créditos de consumo, crédito de vivienda sin garantía hipotecaria, crédito de vivienda de interés social sin garantía hipotecaria y créditos PYME al sector productivo.

**b) De pago**

1. Envío y pago de giros;
2. Apertura de cuenta de pago (billetera móvil);
3. Carga y efectivización de la billetera móvil.

**c) Otros Servicios**

1. Publicitar y difundir información sobre los servicios financieros otorgados por la EFCO;
2. Cobro de servicios.

Los corresponsales no financieros pueden realizar, por cuenta de las Empresas de Servicio de Pago Móvil o Empresas de Giro y Remesas de Dinero, los servicios establecidos en el contrato, cuyo alcance debe enmarcarse en los servicios autorizados para dichas Empresas, conforme a las diferentes disposiciones legales vigentes y normativa específica emitida por ASFI.

**Artículo 2º - (Servicios en línea)** La EFCO es responsable de que los servicios financieros que realice el corresponsal por su cuenta, sea en tiempo real y de forma independiente.

En localidades con nivel bajo o nula bancarización, los servicios que provea el corresponsal por cuenta de la EFCO, no necesariamente serán realizadas en línea, sin embargo, la EFCO debe establecer los procedimientos necesarios para el registro contable diario de dichos servicios.



Circular

ASFI/105/12 (01/12) Inicial  
 ASFI/130/12 (07/12) Modificación 1  
 ASFI/140/12 (08/12) Modificación 2  
 ASFI/147/12 (10/12) Modificación 3  
 ASFI/252/14 (07/14) Modificación 4  
 ASFI/279/14 (12/14) Modificación 5

ASFI/308/15 (08/15) Modificación 6

Libro 1º  
 Título III  
 Capítulo I  
 Sección 4  
 Página 1/2



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 3° - (Comisión)** La corresponsalía por su naturaleza tiene carácter oneroso, en consecuencia, el corresponsal tiene derecho a recibir una comisión por la EFCO, que debe ser expresamente convenida en el contrato.

Al margen de la comisión mencionada anteriormente, el corresponsal no puede retener en su provecho ningún beneficio o superávit obtenido, directa o indirectamente, producto de los servicios encomendados, ni solicitar pagos extras o adicionales al consumidor financiero.

**Artículo 4° - (Contenido y registro del contrato)** El contrato debe contener, entre sus cláusulas, las facultades otorgadas al corresponsal, el objeto del mismo, el tiempo de duración de la corresponsalía y el ámbito territorial donde se desarrollará.

Las EFCO mantendrán un registro de los contratos que suscriban con los corresponsales.

**Artículo 5° - (Suscripción de contratos de corresponsalía)** Toda contratación de corresponsalía debe ser informada por la EFCO a ASFI, dentro de los diez (10) días hábiles administrativos de suscrito el contrato.

**Artículo 6° - (Atención de reclamos)** La EFCO que realiza servicios financieros a través de corresponsales, debe establecer procedimientos para la recepción de reclamos en dichos PAF, los mismos que permitan el registro del reclamo y la entrega de la respuesta al consumidor financiero. La respuesta debe ser elaborada por la EFCO, conforme las disposiciones establecidas en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros contenido en la RNSF.

**Artículo 7° - (Horario de atención)** Es responsabilidad de la EFCO que el corresponsal exponga obligatoriamente, en lugar visible, el horario de atención a los consumidores financieros.

**Artículo 8° - (Derecho a la reserva y confidencialidad)** Los corresponsales por contar con información privilegiada quedan sujetos al Derecho a la Reserva y Confidencialidad establecido en la LSF. Su incumplimiento conlleva la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal que diera lugar.

**Artículo 9° - (Inhabilitación y Registro de corresponsales no financieros)** Los corresponsales no financieros serán inhabilitados para prestar servicios como corresponsales cuando incurran en cualquiera de las prohibiciones establecidas en el Artículo 1 de la Sección 5 del presente Reglamento.

La EFCO además de resolver el contrato con el corresponsal no financiero, por la razón antes señalada, tiene la obligación de registrarlo como inhabilitado en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado, en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas de conocer la infracción del corresponsal, debiendo mantener a disposición de ASFI, la documentación que sustente dicho registro.



Circular

ASFI/105/12 (01/12) Inicial  
 ASFI/130/12 (07/12) Modificación 1  
 ASFI/140/12 (08/12) Modificación 2  
 ASFI/147/12 (10/12) Modificación 3  
 ASFI/252/14 (07/14) Modificación 4  
 ASFI/279/14 (12/14) Modificación 5

ASFI/308/15 (08/15) Modificación 6

Libro 1°  
 Título III  
 Capítulo I  
 Sección 4  
 Página 2/2

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**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 y de 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 Artículo 426° del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, contenido en la RNSF.

**Artículo 3° - (Reportes de Información)** La apertura, traslado o cierre de sucursales, agencias y otros puntos de atención financiera, debe ser registrado en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado de ASFI, 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 de Departamento.
- 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° - (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.

Circular	SB/445/03 (10/03)	Inicial	ASFI/162/12 (12/12)	Modificación 8	Libro 1°
	SB/519/06 (03/06)	Modificación 1	ASFI/187/13 (07/13)	Modificación 9	Título III
	SB/547/07 (12/07)	Modificación 2	ASFI/205/13 (11/13)	Modificación 10	Capítulo VIII
	ASFI/002/09 (05/09)	Modificación 3	ASFI/271/14 (09/14)	Modificación 11	Sección 7
	ASFI/053/10 (10/10)	Modificación 4	ASFI/290/15 (03/15)	Modificación 12	Página 1/2
	ASFI/054/10 (10/10)	Modificación 5	ASFI/308/15 (08/15)	Modificación 13	
	ASFI/074/11 (06/11)	Modificación 6			
	ASFI/106/12 (01/12)	Modificación 7			

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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 5º - (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, contenido en la RNSF; así como infraestructura, sistemas y medios de comunicación que permitan la accesibilidad de personas con discapacidad.

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

Circular	SB/445/03 (10/03)	Inicial	ASF/162/12 (12/12)	Modificación 8
	SB/519/06 (03/06)	Modificación 1	ASF/187/13 (07/13)	Modificación 9
	SB/547/07 (12/07)	Modificación 2	ASF/205/13 (11/13)	Modificación 10
	ASF/002/09 (05/09)	Modificación 3	ASF/271/14 (09/14)	Modificación 11
	ASF/053/10 (10/10)	Modificación 4	ASF/290/15 (03/15)	Modificación 12
	ASF/054/10 (10/10)	Modificación 5	ASF/308/15 (08/15)	Modificación 13
	ASF/074/11 (06/11)	Modificación 6		
	ASF/106/12 (01/12)	Modificación 7		

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: INICIO DE OPERACIONES Y RETIRO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**

**Artículo 1º - (Inicio de operaciones y retiro de cajeros automáticos)** El inicio de operaciones, así como el retiro de cajeros automáticos, debe cumplir con lo establecido en el Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales, contenido en la RNSF.

**Artículo 2º - (Reporte de información)** El inicio de operaciones o retiro de cajeros automáticos debe ser comunicado por escrito a ASFI y registrado en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado en el plazo previsto en el Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales, de la RNSF.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: PUNTO DE RECLAMO (PR)**

**Artículo 1° - (Estructura organizativa del PR)** Las entidades financieras deben establecer el PR dentro de su estructura orgánica, siendo su obligación brindar este servicio en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público.

**Artículo 2° - (Obligaciones de las entidades financieras)** Para efectos de la presente Sección se consideran obligaciones de las entidades financieras las siguientes:

- a) Establecer políticas, manuales y procedimientos del PR que deben ser aprobados por el Directorio u órgano equivalente;
- b) Facilitar el acceso al PR, identificando este servicio de forma clara y con el siguiente texto “Punto de Reclamo - PR”, conforme a las especificaciones establecidas en la “Guía de Aplicación Técnica para Identificación del Punto de Reclamo de las Entidades Financieras”, contenida en el Anexo 3 del presente Reglamento;
- c) Designar un encargado del PR en cada una de las oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público, dotándolo de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos, así como de una credencial que permita identificar su nombre y cargo en el que se desempeña. El personal del PR debe estar capacitado para prestar adecuadamente este servicio de acuerdo con los aspectos señalados en el presente Reglamento.
- d) Las entidades financieras, ante cambios en los funcionarios asignados a la atención del PR, deben actualizar dicha información en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado;
- e) Incluir dentro del Plan Anual de Auditoría Interna, la verificación del funcionamiento del Punto de Reclamo;
- f) Mantener un registro de los reclamos presentados por los consumidores financieros y sus respectivas soluciones, con el propósito de cumplir con los requerimientos de información de ASFI, establecidos en el presente Reglamento;
- g) Informar a los consumidores financieros, que en caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida por las entidades financieras, podrán acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
- h) Mantener en archivo, por un periodo no menor a diez (10) años, toda la documentación relativa a cada reclamo; en los casos en que dicha documentación se constituya en instrumento probatorio en un proceso administrativo, judicial u otro, que se encuentre pendiente de resolución, la misma deberá permanecer en archivos de la entidad;
- i) Remitir a ASFI la información requerida en el Anexo 1 mediante el Módulo Informático “Punto de Reclamo” en forma mensual y en el Anexo 2 en forma anual, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para el Envío de Información, contenido en el Libro 5°, Título II, Capítulo III, de la RNSF.

**Artículo 3° - (Características y Plazo para la respuesta a reclamos)** La respuesta a cada reclamo debe ser emitida y estar a disposición de los consumidores financieros en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos, a partir de la fecha de la recepción del mismo.

Circular	SB/342/01 (01/01)	Inicial	ASFI/086/11 (08/11)	Modificación 6	Libro 4°
	SB/447/03 (11/03)	Modificación 1	ASFI/087/11 (08/11)	Modificación 7	Título I
	SB/474/04 (10/04)	Modificación 2	ASFI/169/13 (04/13)	Modificación 8	Capítulo I
	SB/601/08 (12/08)	Modificación 3	ASFI/208/13 (12/13)	Modificación 9	Sección 4
	ASFI/034/10 (02/10)	Modificación 4	ASFI/308/15 (08/15)	Modificación 10	Página 1/3
	ASFI/079/11 (07/11)	Modificación 5			

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

En caso de requerir un plazo mayor, la entidad financiera debe comunicar a los consumidores financieros, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos establecidos, la fecha en la que emitirá y pondrá a su disposición la respuesta, justificando los motivos por los cuales la atención de su reclamo requerirá un tiempo de análisis mayor; dicha fecha no debe exceder los diez (10) días hábiles administrativos computados desde la recepción del reclamo.

En caso de que la entidad financiera requiera un plazo superior a los diez (10) días hábiles administrativos para atender el reclamo, debe comunicar, por escrito a ASFI y al consumidor financiero dicho extremo, justificando el motivo por el cual debe tomar un tiempo superior para emitir la respuesta al consumidor financiero.

En todos los casos, la entidad financiera debe dejar evidencia de haber comunicado al consumidor financiero la fecha en la que la respuesta fue emitida y puesta a su disposición.

La respuesta emitida debe ser:

- a) **Expresa:** Mediante comunicación escrita;
- b) **Oportuna:** Se refiere al cumplimiento con el plazo fijado para su emisión, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento;
- c) **Integra:** Debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a los aspectos planteados en el reclamo;
- d) **Comprensible:** Contener información clara que facilite el entendimiento de la misma por parte del consumidor financiero.

**Artículo 4° - (Prohibición)** Las entidades financieras quedan prohibidas de realizar cualquier cobro en el proceso de atención de reclamos (recepción, evaluación y respuesta), incluso si éstos fueran improcedentes.

Las entidades financieras no podrán trasladar a los consumidores financieros, los costos operativos que se generen en la atención de reclamos

**Artículo 5° - (Procedimiento para la recepción y atención de reclamos)** Las entidades financieras deben seguir al menos el siguiente procedimiento para la recepción y atención de reclamos:

- a) Recibir todo reclamo formulado por los consumidores financieros;
- b) Registrar el reclamo, asignándole un número único y correlativo;
- c) Comunicar a los consumidores financieros su número único de reclamo, dejando constancia de ello;
- d) Solicitar a los consumidores financieros, cuando corresponda, adjuntar la documentación pertinente;
- e) Realizar el análisis de toda la documentación presentada por los consumidores financieros que respalda el reclamo;
- f) Emitir y registrar la respuesta al reclamo en el plazo establecido en el presente Reglamento;
- g) Proporcionar la respuesta a los consumidores financieros, utilizando el mismo medio por el que fue presentado el reclamo, cuando corresponda;

Circular	SB/342/01 (01/01)	Inicial	ASF/086/11 (08/11)	Modificación 6	Libro 4°
	SB/447/03 (11/03)	Modificación 1	ASF/087/11 (08/11)	Modificación 7	Título I
	SB/474/04 (10/04)	Modificación 2	ASF/169/13 (04/13)	Modificación 8	Capítulo I
	SB/601/08 (12/08)	Modificación 3	ASF/208/13 (12/13)	Modificación 9	Sección 4
	ASF/034/10 (02/10)	Modificación 4	ASF/308/15 (08/15)	Modificación 10	Página 2/3
	ASF/079/11 (07/11)	Modificación 5			

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- h) Las respuestas cursadas por las entidades financieras a los consumidores financieros, deben incluir la leyenda: *“Si el consumidor financiero está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que se encuentra disponible en todas sus oficinas”*.

**Artículo 6° - (Reenvío del reclamo)** Cuando el consumidor financiero presente su reclamo de primera instancia ante la Defensoría del Consumidor Financiero, ésta derivará el mismo a la entidad financiera para su atención a través de la Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS-EF).

Circular	SB/342/01 (01/01)	Inicial	ASFI/086/11 (08/11)	Modificación 6	Libro 4°
	SB/447/03 (11/03)	Modificación 1	ASFI/087/11 (08/11)	Modificación 7	Título I
	SB/474/04 (10/04)	Modificación 2	ASFI/169/13 (04/13)	Modificación 8	Capítulo I
	SB/601/08 (12/08)	Modificación 3	ASFI/208/13 (12/13)	Modificación 9	Sección 4
	ASFI/034/10 (02/10)	Modificación 4	ASFI/308/15 (08/15)	Modificación 10	Página 3/3
	ASFI/079/11 (07/11)	Modificación 5			

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: TIEMPO DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**

**Artículo 1º - (Tiempo mínimo de atención a clientes y usuarios)** El tiempo mínimo que las Entidades Supervisadas deben prestar atención a sus clientes y usuarios, en cada uno de sus PAF y puntos promocionales, debe ser de cinco (5) días a la semana, entre lunes y domingo, y de siete (7) horas cada día.

El tiempo mínimo de atención debe ser definido tomando en cuenta las características del mercado objetivo y la situación geográfica en la que se encuentran ubicados sus PAF o puntos promocionales.

Durante el tiempo mínimo de atención, la Entidad Supervisada tiene la obligación de mantener a disposición de sus clientes y usuarios todos los productos y/o servicios ofertados en cada PAF y punto promocional.

**Artículo 2º - (Tiempo reducido de atención a clientes y usuarios)** En caso de agencias móviles, oficinas feriales, corresponsales, cajeros automáticos y puntos promocionales, la Entidad Supervisada podrá definir tiempos menores al señalado en el Artículo 1º, dadas las características de los productos y servicios prestados, el mercado objetivo, la localidad donde se encuentre y el grado de afluencia de clientes y usuarios.

En caso de que la Entidad desee reducir los tiempos de atención a clientes y usuarios de otros PAF diferentes a los mencionados en el presente artículo, debe contar previamente con la no objeción de la ASFI.

**Artículo 3º - (Tiempo adicional de atención a clientes y usuarios)** En los PAF en los que se verifique la necesidad de brindar una mejor atención a los clientes y usuarios, ASFI se reserva el derecho de exigir tiempos de atención adicionales a los establecidos por la Entidad Supervisada.

**Artículo 4º - (Comunicación de los horarios de atención)** La Entidad Supervisada tiene la obligación de comunicar a ASFI, por escrito, los horarios de atención de todos sus PAF y puntos promocionales, así como los cambios que pudieran ocurrir en estos. Asimismo, debe mantener actualizada dicha información en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado.

La Entidad Supervisada debe exponer obligatoriamente en cada uno de sus PAF y puntos promocionales, en lugares visibles, el horario de atención de todos sus PAF instalados en el departamento o localidad correspondiente. El horario de atención de cada oficina ferial, corresponsal, cajero automático y punto promocional debe ser publicado, mediante avisos visibles, en cada uno de ellos. El horario de atención de cada agencia móvil, debe ser comunicado por la Entidad Supervisada, a través de los medios de comunicación que considere necesarios, siempre y cuando garanticen que sus clientes y usuarios tomen conocimiento de los mismos.

Los horarios de atención así como los cambios que pudieran ocurrir, deben ser comunicados, por la Entidad Supervisada, con diez (10) días calendario de anticipación, tanto a ASFI como a sus clientes y usuarios.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 5° - (Recepción de cheques ajenos y/o visados)** La Entidad Supervisada tiene la obligación de comunicar a sus clientes y usuarios los horarios de atención para la recepción de cheques ajenos y visados, exponiendo el mismo en lugares visibles de todos sus PAF en los que se preste este servicio.

Asimismo, debe mantener actualizada dicha información en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado.

**Artículo 6° - (Horario de atención para el 31 de diciembre de cada gestión)** El día 31 de diciembre de cada gestión, la Entidad Supervisada podrá trabajar a puerta cerrada siempre y cuando haya comunicado esta situación a ASFI, a sus clientes y usuarios con diez (10) días calendario de anticipación.

**Artículo 7° - (Suspensión de atención a clientes y usuarios en situaciones especiales)** La entidad sólo puede suspender la atención en las siguientes situaciones:

- a) Feriados establecidos oficialmente a nivel nacional y departamental;
- b) Feriados bancarios dispuestos legalmente;
- c) Instrucción de la administración del Órgano Ejecutivo o las Prefecturas de Departamento que dispongan excepcionalmente la suspensión de todas las actividades públicas y privadas;
- d) Instrucción de la gerencia de la entidad ante casos de desastres naturales, manifestaciones violentas, ocupaciones indebidas de instalaciones, actos de terrorismo, amenazas y falta de garantías en la seguridad y funcionamiento en sus instalaciones y operaciones, con objeto de precautar la seguridad del personal, clientes, usuarios y activos.

Estas situaciones deben ser oportunamente comunicadas a sus clientes y usuarios e informadas a ASFI.

## RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**SECCIÓN 8: SISTEMAS DE CAPTURA DE INFORMACIÓN**

**Artículo 1° - (Información a enviar)** Las entidades supervisadas enviarán información en línea a través de los siguientes sistemas:

Nombre Sistema	Bancos Público, Múltiple y PYME	Entidades Financieras de Vivienda	Mutuales de Ahorro y Préstamo	Cooperativas de Ahorro y Crédito	Instituciones Financieras de Desarrollo	Bancos de Desarrollo Productivo	Empresas de Arrendamiento Financiero	Almacenes Generales de Depósito	Burós de Información	Cámaras de Compensación y Liquidación	Empresas de Servicios de Pago Móvil	Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores	Empresas de Giro y Remesas de Dinero	Casas de Cambio	Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas
Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Sistema de Registro de Accionistas	X					X	X	X	X	X	X	X			X
Sistema de Registro de Directores, Síndicos, Ejecutivos y demás funcionarios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X
Sistema de Registro de Conglomerados Financieros	X														
Sistema de Registro de Bancos Extranjeros de Primera Línea	X					X									

**Artículo 2° - (Actualización)** Las entidades supervisadas deben actualizar la información que corresponda por modificaciones o incorporaciones que se realicen, en los sistemas señalados en el Artículo 1° de esta sección. Los sistemas deben ser actualizados cuando ASFI comunique la existencia de nuevas versiones.

**Artículo 3° - (Cumplimiento de reglamentos específicos)** La información enviada a través de estos sistemas, está sujeta a los campos y condiciones establecidos en sus reglamentos y manuales específicos.

**Artículo 4° - (Acceso a Sistemas)** La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, permitirá el acceso a los sistemas que proporciona a las entidades supervisadas, únicamente a los ejecutivos y funcionarios autorizados que se encuentren registrados en el Sistema de Registro de

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Directores, Síndicos, Fiscalizadores Internos, Inspectores de Vigilancia, Ejecutivos y demás Funcionarios.

La baja de los ejecutivos y demás funcionarios, en el citado sistema de registro, dará lugar a la baja automática de los usuarios asociados a éstos, en los sistemas proporcionados por ASFI.

---

Circular	SB/341/01 (01/01)	Inicial	ASFI/173/13 (05/13) Modificación 5	Libro 5°
	SB/552/07 (12/07)	Modificación 1	ASFI/215/13 (12/13) Modificación 6	Título II
	SB/601/08 (12/08)	Modificación 2	ASFI/283/14 (12/14) Modificación 7	Capítulo III
	SB/614/09 (03/09)	Modificación 3	ASFI/308/15 (08/15) Modificación 8	Sección 8
	ASFI/160/12 (12/12)	Modificación 4		Página 2/2

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: RESPONSABILIDAD DE LA ENTIDAD SUPERVISADA AUDITADA**

**Artículo 1º - (Responsabilidad sobre los estados financieros)** Los estados financieros y la información complementaria sobre los cuales la Firma de Auditoría emite su opinión, son de responsabilidad de la administración de la entidad supervisada.

La entidad supervisada, es responsable además de diseñar, implementar y mantener controles internos efectivos en la preparación y presentación razonable de los estados financieros.

**Artículo 2º - (Responsabilidad del Comité de Auditoría u Órgano equivalente)** Con relación a la auditoría externa de los estados financieros, es responsabilidad del Comité de Auditoría u Órgano equivalente de la entidad supervisada:

- a) Conocer y comprender el efecto de las medidas previstas en la regulación emitida por ASFI sobre el trabajo de auditoría;
- b) Analizar y ajustar las condiciones de la Propuesta Técnica emitida por la Firma de Auditoría con anterioridad a la aprobación de su contratación;
- c) Asegurarse de que los recursos que se han propuesto para llevar a cabo la Propuesta Técnica de auditoría son razonables, en vista del alcance, la naturaleza y la complejidad de las operaciones desarrolladas por la entidad supervisada;
- d) Conocer el alcance de la auditoría, el nivel de materialidad, las áreas de atención y la forma en que el auditor propone abordar las áreas de riesgos significativos;
- e) Asegurarse de que el nivel de honorarios acordados con la Firma de Auditoría sea proporcional al alcance del trabajo a realizar. En caso de que se ofrezcan y acepten reducciones de honorarios, el Comité de Auditoría debe asegurarse que dichas reducciones no impliquen un incremento del nivel de materialidad aplicado por el auditor externo o una reducción inadecuada del alcance propuesto con relación al trabajo de auditoría o bien, una reducción inadecuada en la atención de los riesgos de auditoría significativos que se identifiquen;
- f) Asegurarse de que los miembros del equipo de auditoría, así como la Firma de Auditoría, no tenga ninguna relación personal, familiar, empresarial, económica o de otro tipo con la entidad supervisada auditada que pudiera afectar negativamente a la objetividad e independencia -real y percibida- del auditor;
- g) Obtener al menos una vez al año, la información pertinente sobre las políticas y procesos de la Firma de Auditoría para el cumplimiento de los requisitos de independencia;
- h) Evaluar y efectuar seguimiento de la independencia de los miembros del equipo de auditoría;
- i) Analizar con el auditor externo las deficiencias significativas identificadas durante el trabajo de auditoría;
- j) Analizar con el auditor externo las declaraciones proporcionadas por la dirección al auditor en la carta de manifestaciones (Norma Internacional de Auditoría 580 "Manifestaciones Escritas"), teniendo en cuenta si la información proporcionada en

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

relación con cada uno de los elementos que componen la carta es completa y adecuada, según sus propios conocimientos;

- k) Tomar conocimiento acerca de las normas y procedimientos internos de control de calidad aplicados por la Firma de Auditoría;
- l) Establecer una comunicación eficaz con el auditor externo que permita a dicho comité desempeñar sus responsabilidades de vigilancia y monitorear la auditoría, para lo cual debe tener el derecho y la facultad de poder reunirse con regularidad sin que la dirección esté presente.

**Artículo 3º - (Selección de Auditores Externos)** El Comité de Auditoría u Órgano equivalente de cada entidad supervisada definirá políticas y procedimientos referidos a la selección, reelección, contratación, cambio, resolución de contrato y remuneración de la Firma de Auditoría, así como los mecanismos de control para la ejecución del trabajo realizado en relación con la Propuesta Técnica.

En el proceso de selección, las entidades supervisadas deben considerar mínimamente los siguientes aspectos:

- a) La evaluación de la Propuesta Técnica de servicios de auditoría externa de por lo menos dos (2) Firmas de Auditoría cuando se contrate por primera vez o se haya decidido un cambio de auditores. Esta condición no es aplicable para auditorías recurrentes con la misma Firma de Auditoría;
- b) El análisis de las Propuestas Técnicas debe ser realizado por el Comité de Auditoría u Órgano equivalente y sometido a consideración del órgano social competente de la entidad supervisada para su selección y contratación.

**Artículo 4º - (Rotación de Firmas de Auditoría)** La entidad supervisada no puede contratar Firmas de Auditoría por periodos mayores a tres (3) años continuos, en observancia de lo dispuesto en el Artículo 33 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF). Para ser recontratadas nuevamente, debe transcurrir un período similar al señalado.

**Artículo 5º - (Consultas al Registro de Firmas de Auditoría Externa Autorizadas)** La entidad supervisada sólo puede contratar los servicios de las Firmas de Auditoría que se encuentren inscritas en el “Registro de Firmas de Auditoría Externa Autorizadas” de ASFI.

De manera previa a la contratación de la Firma de Auditoría, renovar contratos o comenzar un trabajo de auditoría exigido por ASFI, las entidades supervisadas deben consultar en la página web de la red Supernet o en el sitio web de ASFI ([www.asfi.gob.bo](http://www.asfi.gob.bo)), la nómina de Firmas de Auditoría inscritas en el “Registro de Firmas de Auditoría Externa Autorizadas” de ASFI, habilitadas para realizar tareas de auditoría a entidades supervisadas de acuerdo a las Categorías establecidas en el Artículo 1º, Sección 2 del Reglamento para el Registro de Firmas de Auditoría Externa Autorizadas (L06T01C01) de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Asimismo, las entidades supervisadas deben verificar que los socios responsables y miembros del equipo de auditoría detallados en la Propuesta Técnica, excepto auditores ayudantes y principiantes, se encuentren inscritos en el citado Registro.

Circular	SB/288/99 (04/99)	Inicial	ASFI/171/13 (04/13)	Modificación 6	Libro 6º
	SB/339/00 (12/00)	Modificación 1	ASFI/272/14 (10/14)	Modificación 7	Título I
	SB/505/05 (08/05)	Modificación 2	ASFI/308/15(08/15)	Modificación 8	Capítulo II
	SB/603/08 (12/08)	Modificación 3			Sección 2
	ASFI/110/12 (02/12)	Modificación 4			Página 2/6
	ASFI/149/12 (11/12)	Modificación 5			

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 6° - (Declaración Jurada Individual)** La entidad supervisada sólo puede contratar los servicios de Firmas de Auditoría que presenten la declaración jurada individual de cada uno de los socios responsables, expertos y miembros del equipo de auditoría, donde se manifieste que:

- a) No es socio, accionista, director o administrador de la entidad supervisada a ser auditada o de empresas económicamente vinculadas a ella o en otras entidades supervisadas;
- b) No mantiene vínculos patrimoniales o compromisos de servicios, trabajos o dependencia laboral con la entidad supervisada a ser auditada o en empresas económicamente vinculadas a la misma o en otras entidades supervisadas;
- c) No tiene intereses personales, comerciales, financieros o económicos directos o indirectos, ni conflictos de cualquier índole con la entidad supervisada a ser auditada;
- d) No tiene relación de parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, de acuerdo al cómputo civil, con los directores, consejeros de administración o de vigilancia, gerentes, representantes legales o ejecutivos de la entidad a ser auditada;
- e) No ha participado en los trabajos de auditoría en la entidad supervisada a ser auditada por más de tres (3) años consecutivos;
- f) No ha prestado servicios de consultoría, asesoramiento, realizado algunas funciones de Auditoría Interna como actividad tercerizada, reclutamiento de personal o cualquier otro servicio en la entidad supervisada a ser auditada, en la gestión correspondiente a los estados financieros a ser evaluados ni en la gestión anterior a ésta;
- g) No mantiene operaciones de crédito u otras obligaciones directas o indirectas en la entidad supervisada a ser auditada;
- h) No es responsable de quiebras o procesos de solución, por culpa o dolo, en sociedades en general y/o entidades del sistema financiero;
- i) No es representante, ni tiene derechos de representación de empresas de auditorías extranjeras que hubieran tenido o tengan algún grado de participación o responsabilidad en hechos de corrupción públicos o se encuentren involucradas en situaciones de quiebra de empresas extranjeras;
- j) No ha sido declarado, conforme a procedimientos legales, culpable de delitos económicos en funciones públicas, contra el orden financiero o en la administración de entidades financieras;
- k) Conoce el Código de Ética para contadores profesionales emitido por el Colegio de Auditores o Contadores Públicos de Bolivia para la realización de la auditoría externa y cumple con los requisitos de independencia establecidos en el mismo;
- l) Conoce y acepta las obligaciones y responsabilidades establecidas por ASFI y la normativa vigente sobre la realización de la auditoría externa y la confidencialidad de la información obtenida;
- m) No se encuentra expresamente inhabilitado o suspendido por el Colegio de Auditores o Contadores Públicos de Bolivia para ejercer la profesión, si corresponde;

Circular	SB/288/99 (04/99)	Inicial	ASFI/171/13 (04/13)	Modificación 6	Libro 6°
	SB/339/00 (12/00)	Modificación 1	ASFI/272/14 (10/14)	Modificación 7	Título I
	SB/505/05 (08/05)	Modificación 2	ASFI/308/15(08/15)	Modificación 8	Capítulo II
	SB/603/08 (12/08)	Modificación 3			Sección 2
	ASFI/110/12 (02/12)	Modificación 4			Página 3/6
	ASFI/149/12 (11/12)	Modificación 5			

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- n) No se encuentra inhabilitado por las causales establecidas en el Artículo 310° del Código de Comercio y/o por el Artículo 153 de la LSF;
- o) No se desempeña como Síndico en las entidades supervisadas;
- p) No presta servicios en otra Firma de Auditoría inscrita en el “Registro de Firmas de Auditoría Externa Autorizadas” de ASFI.

La declaración jurada individual debe ser presentada adjunto a la Propuesta Técnica, conteniendo datos como el nombre completo de la persona y número de documento de identidad. Cuando la entidad supervisada contrate a una Firma de Auditoría por períodos superiores a un (1) año, debe requerir la declaración mencionada en forma anual.

**Artículo 7° - (Propuesta Técnica)** La entidad supervisada, previo a la suscripción del contrato de trabajo con la Firma de Auditoría que acepte prestar el servicio de auditoría externa, solicitará una propuesta técnica que formará parte del contrato, donde se precise como mínimo lo siguiente:

- a) Fecha de inicio de los exámenes de auditoría externa, la cual no debe ser menor a noventa (90) días antes del cierre del ejercicio correspondiente;
- b) Alcance del examen y enfoque de la auditoría;
- c) Metodología para la evaluación del sistema de control interno;
- d) Metodología para la determinación del riesgo de auditoría, de las áreas de riesgo y el porcentaje o monto para el cálculo del nivel de materialidad;
- e) Procedimientos específicos para la revisión de la cartera de créditos en concordancia con la normativa vigente, incluyendo la descripción de los métodos, bases y criterios que serán aplicados para la determinación de las muestras a ser examinadas, que aseguren la representatividad de las mismas y consideren los resultados de la evaluación del proceso crediticio y del sistema de control interno de la entidad supervisada;
- f) Procedimientos específicos para la revisión de las demás cuentas del Estado de Situación Patrimonial y el Estado de Ganancias y Pérdidas;
- g) Procedimientos para la evaluación de la gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y/o Financiamiento al Terrorismo (RLDFT);
- h) Procedimientos específicos para la evaluación de los sistemas informáticos de la entidad supervisada;
- i) Procedimientos a aplicarse para verificar el cumplimiento de los límites legales y relaciones técnicas contenidas en la LSF y normativa emitida por ASFI;
- j) Relación de los socios responsables y de todos los miembros del equipo de auditoría, señalando mínimamente: años de experiencia general y en auditorías a entidades financieras, profesión, tiempo que llevan auditando en la Firma de Auditoría, años de recurrencia en la prestación de trabajos de auditoría en la entidad a auditarse, cargo en la Firma de Auditoría y una breve descripción de sus responsabilidades, adjuntando la Declaración Jurada Individual de cada uno, conforme se establece en el Artículo 6 de la presente Sección;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- k) Fijación de carga horaria a los socios responsables y a todos los miembros del equipo de auditoría;
- l) Compromiso de la Firma de Auditoría de no remplazar al socio responsable, director, gerente, supervisor, encargado, especialista o experto, salvo en casos de fuerza mayor debidamente justificados y autorizados por escrito por la entidad supervisada auditada, situación que debe ser comunicada por escrito a ASFI, indicando el nombre, cargo y experiencia de la persona que lo reemplace, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos de sucedido el hecho;
- m) Procedimientos que aplicará la Firma de Auditoría para el control de calidad, revisión y supervisión del trabajo de auditoría, los cuales sean concordantes con lo dispuesto en el Artículo 4° de la Sección 4 del presente Reglamento;
- n) Informes a emitir por la Firma de Auditoría, conforme a sus requerimientos internos así como las disposiciones del presente Reglamento y demás normas complementarias que emita ASFI;
- o) Plazo de entrega de los informes de auditoría;
- p) Cláusula que especifique la sanción pecuniaria por el retraso en la presentación de los informes de auditoría, respecto a los plazos establecidos contractualmente, cuyo monto será deducido de los honorarios de los auditores externos;
- q) Obligación de los socios responsables y de los miembros del equipo de auditoría de participar en reuniones de trabajo, según corresponda, con ASFI, el Directorio u Órgano equivalente de la entidad supervisada, su plantel gerencial, su Comité de Auditoría y/o auditor interno;
- r) Cláusula que permita a la Firma de Auditoría informar a ASFI, irregularidades, errores o hechos que se adviertan en el curso de una auditoría, que pongan en peligro los depósitos del público, la situación de liquidez o solvencia de la entidad auditada. Dicha comunicación debe ser remitida dentro de los tres (3) días hábiles administrativos siguientes de conocido el hecho, sin perjuicio de incluirlo en el informe correspondiente;
- s) Cláusula que especifique el compromiso de la Firma de Auditoría de no mantener mora en el pago de sus obligaciones con ASFI, a efecto de no estar sujeto a una prohibición temporal para la realización del trabajo de auditoría.

**Artículo 8° - (Contratación de la Firma de Auditoría)** La contratación de la Firma de Auditoría realizada por la entidad supervisada debe ser efectuada a más tardar hasta el 30 de junio de cada año, previa aprobación del órgano social competente, de acuerdo a lo señalado en sus estatutos.

La entidad supervisada debe comunicar a ASFI, hasta el 15 de julio de cada año, en concordancia con el plazo señalado en el Artículo 2° de la Sección 7 del Reglamento para el Envío de Información a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) (L05T02C03) de la RNSF, el nombre de la Firma de Auditoría que haya seleccionado, adjuntando copia simple del acta del órgano social competente que aprobó la contratación, del contrato suscrito con la Firma de Auditoría y la Propuesta Técnica de servicios aprobada previamente por los órganos competentes. Al mismo tiempo, la entidad supervisada debe incorporar la razón social de la Firma

Circular	SB/288/99 (04/99)	Inicial	ASFI/171/13 (04/13)	Modificación 6	Libro 6°
	SB/339/00 (12/00)	Modificación 1	ASFI/272/14 (10/14)	Modificación 7	Título I
	SB/505/05 (08/05)	Modificación 2	ASFI/308/15(08/15)	Modificación 8	Capítulo II
	SB/603/08 (12/08)	Modificación 3			Sección 2
	ASFI/110/12 (02/12)	Modificación 4			Página 5/6
	ASFI/149/12 (11/12)	Modificación 5			



RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

de Auditoría contratada, en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado de ASFI.

ASFI, podrá objetar la contratación de determinada Firma de Auditoría seleccionada cuando existan razones técnicas, legales o de otra índole, debidamente fundamentadas, que así lo ameriten.

**Artículo 9° - (Cumplimiento de la Propuesta Técnica)** La entidad supervisada es responsable de exigir la participación del personal comprometido en la propuesta técnica, el mismo que debe estar capacitado y entrenado para el examen de los estados financieros de la entidad auditada.

Asimismo, es obligación de la entidad supervisada, solicitar a la Firma de Auditoría un informe de cumplimiento de realización del trabajo de auditoría en función a la propuesta técnica, remitiendo una copia del mismo a ASFI, conjuntamente con los informes presentados por la Firma de Auditoría.

**Artículo 10° - (Incumplimiento del contrato de servicios)** En caso de incumplimiento al contrato de servicios por parte de la Firma de Auditoría, la entidad supervisada contratante debe informar sobre esta situación a ASFI, dentro de los diez (10) días hábiles administrativos de suscitado el incumplimiento.

**Artículo 11° - (Obligación de proporcionar información)** La entidad supervisada tiene la obligación de proporcionar a la Firma de Auditoría la información y documentación que, a juicio de ésta, sea necesaria para cumplir su función, incluida la correspondencia con ASFI.

Circular	SB/288/99 (04/99)	Inicial	ASFI/171/13 (04/13)	Modificación 6	Libro 6° Título I Capítulo II Sección 2 Página 6/6
	SB/339/00 (12/00)	Modificación 1	ASFI/272/14 (10/14)	Modificación 7	
	SB/505/05 (08/05)	Modificación 2	ASFI/308/15(08/15)	Modificación 8	
	SB/603/08 (12/08)	Modificación 3			
	ASFI/110/12 (02/12)	Modificación 4			
	ASFI/149/12 (11/12)	Modificación 5			