



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



CIRCULAR ASFI/ 732 /2022
La Paz, 24 JUN. 2022

Señores

Presente

REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES Y AL REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES** y al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, considerando los siguientes aspectos:

1. Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales

Sección 1: Aspectos Generales

En el numeral 10, inciso e. del Artículo 3° (Definiciones), se incorpora el concepto de un nuevo Punto de Atención Financiera, denominado Punto de Pago Externo.

Por la inserción de la mencionada definición, se renumeran los numerales siguientes.

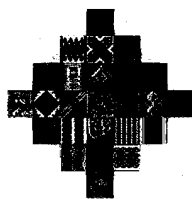
En el numeral 12 de la tabla de Puntos de Atención Financiera, contenida en el Artículo 5° (Puntos de atención financiera y puntos promocionales), se introduce al Punto de Pago Externo a ser habilitado únicamente por el Banco Público y en consecuencia, se renumera la referencia del Punto Promocional.


"2021
NO POR LA
RECUPERACIÓN
DEL DERECHO
A LA EDUCACIÓN"

AGL/VRC/CDC/Fabiola Arismendi R.

Pág. 1 de 3

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - Fax: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 - Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



ASFI desde 1928
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Sección 3: Otros Puntos de Atención Financiera

Se modifica la denominación del Artículo 1° "Comunicación de apertura de otros PAF", por "Comunicación de apertura de otros Puntos de Atención Financiera". Asimismo, en el contenido del citado artículo, se introduce in extenso el nombre de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y se incorpora la referencia al Punto de Pago Externo, así como al Anexo 14 "Formulario para Apertura, Traslado y Cierre de Punto de Pago Externo" del Reglamento.

Se cambia la denominación del Artículo 2° de "Traslado otros PAF", a "Traslado de otros Puntos de Atención Financiera". Asimismo, en el contenido del citado artículo, se incorpora la referencia al Punto de Pago Externo, así como al Anexo 14 "Formulario para Apertura, Traslado y Cierre de Punto de Pago Externo" del Reglamento.

Se sustituye la denominación del Artículo 3° de "Cierre o retiro de otros PAF" por "Cierre o retiro de otros Puntos de Atención Financiera". De igual manera, en el inciso a. del citado artículo, se inserta la referencia al Punto de Pago Externo, en el cuarto párrafo, se introduce in extenso el texto de Puntos de Atención Financiera y en el quinto párrafo, se reemplaza el texto "puntos de atención financiera mencionados", por el de "citados PAF", además de incorporar la referencia al Anexo 14 "Formulario para Apertura, Traslado y Cierre de Punto de Pago Externo" del Reglamento.

Se modifica la denominación del Artículo 4° de "Cierre temporal de otros PAF", a "Cierre temporal de otros Puntos de Atención Financiera". A su vez, en el contenido del citado artículo, se inserta la referencia a los Puntos de Pago Externos.

Sección 7: Otras Disposiciones

En el Artículo 4° (Recursos y seguridad), se inserta un nuevo párrafo con el siguiente texto: *"El Punto de Pago Externo, adicionalmente, debe contar con equipamiento en sus instalaciones que permita brindar condiciones óptimas de atención, de acuerdo a las características del mismo"*.

Sección 9: Disposiciones Transitorias

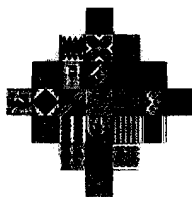
Se incluye el Artículo 2° (Plazo de adecuación para puntos de pago externo), a efectos de establecer un plazo para que el Banco Público, registre los Puntos de Pago Externos habilitados, en el Módulo de Registro de

2021
AÑO POR LA
RECUPERACIÓN
DEL DERECHO
A LA EDUCACIÓN

AGL/VRC/CDC/Fabiola Arismendi R.

Pág. 2 de 3

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarja:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado y adecúe sus políticas, procedimientos y operativa, a las modificaciones antes descritas.

Anexos

Se incorpora el Anexo 14: "Formulario para Apertura, Traslado y Cierre de Punto de Pago Externo".

2. Reglamento para la Gestión de Seguridad Física

Sección 4: Medidas Específicas de Seguridad Física

Se inserta el Artículo 14° (Punto de pago externo), que determina lineamientos relacionados con las medidas específicas de seguridad física que deben ser implementadas por el Banco Público, para los Puntos de Pago Externos.

Sección 7: Disposiciones Transitorias

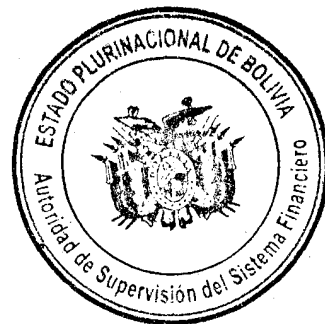
Se incluye el Artículo 4° (Plazo de implementación de requerimientos para puntos de pago externos), estipulando un plazo para que el Banco Público, adecúe sus políticas, procedimientos y operativa, a las señaladas modificaciones.

Las modificaciones anteriormente descritas se insertan en el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES** y en el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, contenidos en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1° y en el Capítulo III, Título VII, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, respectivamente.

Atentamente.



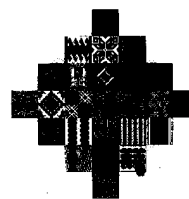
3
[Signature]
Lic. Reynaldo Yujra Segales
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



Adj.: Lo Citado
AGL/VRC/CDC/Fabiola Arismendi R.

Pág. 3 de 3

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N°59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



RESOLUCIÓN ASFI/ 749 /2022
La Paz, 24 JUN. 2022

VISTOS:

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, la Ley N° 264 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana "Para una Vida Segura" de 31 de julio de 2012, el Decreto Supremo N° 1841 de 18 de diciembre de 2013, la Resolución Ministerial N° 153 de 6 de abril de 2016, las Resoluciones SB N° 027/99, N° ASFI/542/2012, ASFI/1192/2021 y ASFI/450/2022, de 8 de marzo de 1999, 17 de octubre de 2012, 29 de diciembre de 2021 y 13 de abril de 2022, respectivamente y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 331 de la Constitución Política del Estado, prevé 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 Parágrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado, estipula 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).

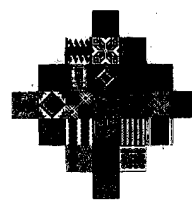
Que, el Parágrafo I del Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), dispone que: *"Las actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas por entidades financieras autorizadas conforme a la presente Ley"*.

Que, el Parágrafo I del Artículo 8 de la LSF, determina que: *"Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI"*

AGL/VRC/CDC/NBP

Pág. 1 de 8

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - Fax: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N°59, Zona Central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de consulta, Calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



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 LSF, establece 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”.*

Que, mediante Resolución Suprema N° 27285 de 30 de noviembre de 2020, el señor Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia designó al Lic. Juan Reynaldo Yujra Segales, como Director General Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

CONSIDERANDO:

Que, el Parágrafo I del Artículo 4 de la LSF, dispone que: *“Los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población”.*

Que, el inciso c) del Parágrafo II del artículo citado en el párrafo anterior, estipula que el Estado Plurinacional de Bolivia y las entidades financieras, deben velar porque los servicios financieros que presten, cumplan mínimamente, entre otros, con el objetivo de ser proporcionados con atención de calidad y calidez.

Que, el inciso h) del Artículo 17 de la LSF, prevé entre los objetivos de la regulación y supervisión financiera, respecto de los servicios financieros, el: *“Asegurar la prestación de servicios financieros con atención de calidad”.*

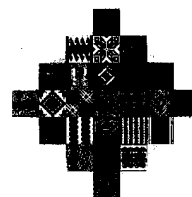
Que, el inciso t), Parágrafo I del Artículo 23 de la citada Ley, establece entre las atribuciones de ASFI, el emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para aplicación de las entidades financieras.

Que, el Parágrafo I del Artículo 29 de la LSF, dispone que: *“La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI requerirá de cada entidad bajo su ámbito de competencia el o los documentos, reportes u otros necesarios, en el marco de sus atribuciones”.*

AGLVRC/CDC/VBP

Pág. 2 de 8

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre “A”, pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf: (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas • Telf: (591-4) 6113709



Que, el Parágrafo I del Artículo 74 de la LSF, señala que los consumidores financieros, entre otros, gozan de los siguientes derechos:

"(...)

b) A recibir servicios financieros en condiciones de calidad (...).

"(...)

d) A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras (...)"

Que, el Parágrafo II del precitado Artículo 74, dispone que: "La normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI establecerá reglas para que las entidades financieras, aseguren a los consumidores financieros el ejercicio pleno de sus derechos".

Que, el Artículo 169 de la LSF, determina que:

I. Las entidades financieras públicas o con participación mayoritaria del Estado, podrán establecer y mantener sucursales, agencias y otros puntos de atención financiera en cualquier lugar del territorio nacional (...).

II. La apertura y cierre de oficinas deberán realizarse en el marco de las disposiciones previstas en la presente Ley y sus normas reglamentarias para las entidades de intermediación financiera (...)"

Que, el Parágrafo II del Artículo 220 de la LSF, prevé que: "La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, reglamentará la apertura de sucursales, agencias u otros puntos de atención para las entidades de intermediación financiera, considerando el tipo de entidad y sus características".

Que, el Parágrafo I, Artículo 3° de la Ley N° 264 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana "Para una Vida Segura" de 31 de julio de 2012, estipula que: "La seguridad ciudadana es un bien común esencial de prioridad nacional para el desarrollo del libre ejercicio de los derechos y garantías individuales y colectivas, de todos los estantes y habitantes del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia y una condición fundamental para la convivencia pacífica y el desarrollo de la sociedad boliviana".

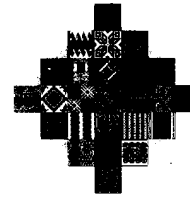
Que, el Parágrafo I, Artículo 50° de la Ley referida en el párrafo precedente, prevé que: "Las empresas prestadoras de servicios públicos, las entidades financieras bancarias, las entidades públicas y los centros de esparcimiento público y privado

AGL/VRC/CDC/VBP

Pág. 3 de 8


2021
AÑO POR LA
RECUPERACIÓN
DEL DERECHO
A LA EDUCACIÓN"

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - Fax: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junin, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de consulta, Calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



con acceso masivo de personas, deberán instalar en sus dependencias sistemas de cámaras de seguridad y monitoreo electrónico para garantizar la seguridad de las personas. La contravención a esta normativa será sancionada de acuerdo a su reglamentación”.

Que, el Artículo 8 del Decreto Supremo N° 1841 de 18 de diciembre de 2013, que, entre otros, tiene por objeto reglamentar la prestación de operaciones y servicios financieros de la Entidad Bancaria Pública, a favor de la Administración Pública en sus diferentes niveles de gobierno, establece que:

- I. La Entidad Bancaria Pública realizará a favor del Tesoro General de la Nación – TGN, la prestación de servicios de cancelación de pagos a servidores públicos y beneficiarios de renta de entidades cuyos recursos son administrados a través de la Cuenta Única del Tesoro.*
- II. El detalle de las condiciones, especificaciones, características técnicas, procedimientos, horarios, formato de reporte, envío de información, así como otros aspectos operativos e informáticos o modificaciones a los aspectos mencionados serán establecidos mediante reglamentación específica del Órgano Rector del Sistema Nacional de Tesorería y Crédito Público”.*

Que, el párrafo noveno del Artículo 2 del Reglamento Específico sobre Operaciones de Pago a Servidores Públicos y Beneficiarios de Renta, y Pago de Planillas Salariales a las Entidades y Empresas del Sector Público, aprobado con Resolución Ministerial N° 153 de 6 de abril de 2016 del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, define al Centro de Pago Masivo, como los: *“Lugares de atención habilitados por las entidades y empresas del sector público, beneficiarios y/o la Entidad Bancaria Pública en fechas que se realiza el pago por un tiempo limitado (no más de una semana) para la efectivización de Instrucciones de Pago de Servidores Públicos, Beneficiarios de Renta y empleados”.*

Que, el numeral 2., inciso a), Parágrafo II, del Artículo 41 del Reglamento Específico sobre Operaciones de Pago a Servidores Públicos y Beneficiarios de Renta, y Pago de Planillas Salariales a las Entidades y Empresas del Sector Público, determina que el: *“Punto externo, tiene como objetivo y finalidad permitir a la Entidad Bancaria Pública, operar en sitios asignados por solicitud expresa de los Servidores Públicos y/o Beneficiarios de Renta (...)”.*

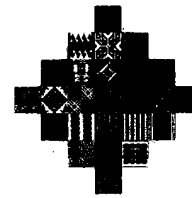
Que, mediante Resolución SB N° 027/99 de 8 de marzo de 1999, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia la Recopilación de

AGL/VRC/CDC/NBP

Pág. 4 de 8


2021
AÑO POR LA
RECUPERACIÓN
DEL DERECHO
A LA EDUCACIÓN”

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres Del Poeta, Torre “A”, pisos 4, 5, 6 - Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thakli) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - Fax: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarja:** Centro de consulta, Calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



Normas para Bancos, Entidades Financieras y Empresas de Servicios Auxiliares, ahora denominada Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), que incorpora al **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, contenido en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1° de la RNSF.

Que, con Resolución ASFI/450/2022 de 13 de abril de 2022, ASFI aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo precedente.

Que, mediante Resolución ASFI N° 542/2012 de 17 de octubre de 2012, ASFI aprobó y puso en vigencia el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, contenido en el Capítulo III, Título VII, Libro 3° de la RNSF.

Que, con Resolución ASFI/1192/2021 de 29 de diciembre de 2021, ASFI aprobó las últimas modificaciones al Reglamento mencionado en el párrafo anterior.

CONSIDERANDO:

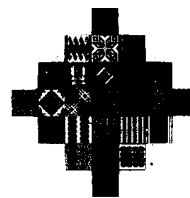
Que, en ejercicio de la atribución de esta Autoridad de Supervisión, prevista en el inciso t), Parágrafo I del Artículo 23 de la LSF, de emitir normativa prudencial de carácter general y toda vez que, en sujeción a lo estipulado en el Artículo 169, así como en el Parágrafo II del Artículo 220 del citado cuerpo legal, las entidades financieras públicas o con participación mayoritaria del Estado, podrán establecer y mantener otros Puntos de Atención Financiera (PAF), cuya apertura y cierre deben realizarse en el marco de las disposiciones previstas en la citada Ley y en las normas reglamentarias para las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), siendo ASFI quien reglamentará la apertura de tales PAF, considerando el tipo de entidad y sus características, tomando en cuenta además que, el párrafo noveno del Artículo 2, el numeral 2., inciso a), Parágrafo II, del Artículo 41 del Reglamento Específico sobre Operaciones de Pago a Servidores Públicos y Beneficiarios de Renta, y Pago de Planillas Salariales a las Entidades y Empresas del Sector Público, emitido por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, con base en lo determinado en el Artículo 8 del Decreto Supremo N° 1841 de 18 de diciembre de 2013, contemplan la definición, el objeto y la finalidad de los puntos de pago a Servidores Públicos y Beneficiarios de Renta, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, lineamientos relativos a la apertura, traslado, cierre y características de un nuevo tipo de PAF, denominado "Punto de Pago Externo".


2021
AÑO POR LA
RECUPERACIÓN
DEL DERECHO
A LA EDUCACIÓN"

AGL/VRC/CDC/NVP

Pág. 5 de 8

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6° de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - Fax: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de consulta, Calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



Que, por lo dispuesto en el inciso c), Parágrafo II del Artículo 4 de la LSF, en cuanto a que corresponde al Estado Plurinacional de Bolivia y a las entidades financieras, velar porque los servicios financieros prestados sean proporcionados con atención de calidad, teniendo presente además que el inciso h), del Artículo 17 de dicha Ley, prevé que la regulación y supervisión financiera, entre otros, tiene el objetivo de asegurar tal atención, tomando en cuenta a su vez que el Parágrafo I del Artículo 74 de este precepto legal, reconoce que los consumidores financieros, entre otros, tienen derecho a recibir servicios financieros con calidad, buena atención, así como trato digno de parte de las entidades financieras y siendo que, conforme señala el Parágrafo II del precitado Artículo 74, la normativa de ASFI debe establecer reglas para que las EIF aseguren a los mencionados consumidores el ejercicio pleno de sus derechos, es pertinente insertar en el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, precisiones en cuanto a los recursos y las condiciones de atención en los puntos de pago externos.

Que, en virtud a que el Parágrafo I, Artículo 29 de la LSF, estipula que ASFI podrá requerir de cada entidad bajo su ámbito de competencia el o los documentos, reportes u otros necesarios, en el marco de sus atribuciones y con el propósito de recabar información concerniente a los puntos de pago externos, se inserta en el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, el formulario a ser remitido en los trámites de apertura, traslado y cierre de dicho PAF.

Que, teniendo en cuenta que el Banco Público, en función de los cambios antes mencionados, deberá reportar a ASFI información sobre los puntos de pago externos habilitados, así como adecuar sus políticas, procedimientos y operativa, es pertinente incorporar, en el **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, una disposición transitoria que establezca un plazo para tales efectos.

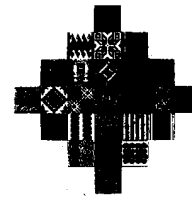
Que, toda vez que, conforme estipula el Parágrafo I, Artículo 3° de la Ley N° 264 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana "Para una Vida Segura" de 31 de julio de 2012, la seguridad ciudadana es un bien común esencial de prioridad nacional y una condición fundamental para la convivencia y que en el marco de lo estipulado en el Parágrafo I, Artículo 50° del citado precepto legal, las entidades financieras bancarias, deberán instalar en sus dependencias sistemas de cámaras de seguridad y monitoreo electrónico para garantizar la seguridad de las personas, corresponde insertar en el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD**

AGL/VRC/CDC/NBP

Pág. 6 de 8

2021
NO POR LA
RECUPERACIÓN
DEL DERECHO
A LA EDUCACIÓN

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - Fax: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de consulta, Calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



FÍSICA, disposiciones que recojan las medidas específicas de seguridad física que debe implementar el Banco Público en los puntos de pago externos.

Que, con la finalidad de que el Banco Público pueda adecuar sus políticas, procedimientos y operativa, a la modificación antes fundamentada, corresponde establecer un plazo de adecuación en el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**.

Que, en el marco de los fundamentos señalados, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, se modifica lo siguiente:

1. REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES.

En la Sección 1, se incorpora el numeral 10 en el inciso e. del Artículo 3°, renumerándose los numerales siguientes y se ajusta la tabla de Puntos de Atención Financiera del Artículo 5°.

En la Sección 3, se modifica la denominación y contenido de los artículos 1°, 2°, 3° y 4°.

En la Sección 7, se inserta un párrafo en el Artículo 4°.

En la Sección 9, se incluye el Artículo 2°.

Se incorpora el Anexo 14 "Formulario para Apertura, Traslado y Cierre de Punto de Pago Externo".

2. REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA.

En la Sección 4, se inserta el Artículo 14°.

En la Sección 7, se incluye el Artículo 4°.

CONSIDERANDO:

Que, por lo expuesto en la presente Resolución, se concluye que las modificaciones al **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES** y al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, tienen el propósito de incorporar lineamientos relativos a un nuevo Punto de Atención Financiera a ser incluido, para la atención de pago a beneficiarios de rentas del Sistema de Reparto y/o a servidores públicos de manera excepcional.


"2021
AÑO POR LA
RECUPERACIÓN
DEL DERECHO
A LA EDUCACIÓN"

AGL/VRC/CDC/VBP

Pág. 7 de 8

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - Fax: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N°59, Zona Central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junin, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de consulta, Calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



POR TANTO:

El Director General Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y demás normativa conexas y relacionada.

RESUELVE:

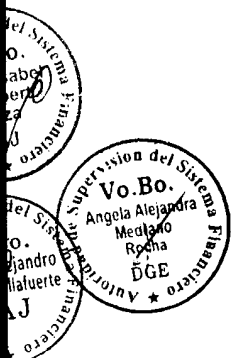
PRIMERO.- Aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, contenido en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, disponiendo su vigencia a partir del 18 de julio de 2022.

SEGUNDO.- Aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, contenido en el Capítulo III, Título VII, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, disponiendo su vigencia a partir del 18 de julio de 2022.

Regístrese, notifíquese y cúmplase.

39

Lic. Reynaldo Yujra Segatos
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



"2021
AÑO POR LA
RECUPERACIÓN
DEL DERECHO
A LA EDUCACIÓN"

AGL/VRC/CDC/VSP

Pág. 8 de 8

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Eoa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas • Telf: (591-4) 6113709

CAPÍTULO VIII: REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES

SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES

Artículo 1° - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer los requisitos para la apertura, traslado, cierre o retiro de puntos de atención financiera y puntos promocionales, que deben cumplir las entidades supervisadas señaladas en el Artículo 2° de la presente Sección, en el territorio nacional.

Artículo 2° - (Ámbito de aplicación) Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, las Entidades de Intermediación Financiera y las Empresas de Servicios Financieros Complementarios, que cuenten con licencia de funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), denominadas en adelante entidad supervisada.

Asimismo, en el marco de lo establecido en la Disposición Final Segunda del Decreto Supremo N° 2264 de 11 de febrero de 2015, se encuentran bajo el ámbito de aplicación, las Entidades Financieras en proceso de incorporación al ámbito de la Ley N° 393 de Servicios Financieros que cuentan con Certificado de Adecuación otorgado por ASFI.

Artículo 3° - (Definiciones) Para efectos del presente Reglamento se utilizan las siguientes definiciones:

- a. **Discapacidad:** Forma diferente de realizar las actividades de la vida diaria, debido a deficiencias físicas, psíquicas, intelectuales y/o sensoriales de largo plazo o permanentes;
- b. **Grado de Discapacidad:** Calificación que se refiere a personas con síntomas, signos o secuelas existentes que justifican alguna dificultad o causan una disminución importante o imposibilitan la capacidad de la persona para realizar las actividades de la vida diaria;
- c. **Lengua de señas:** Forma de comunicación utilizada por personas con discapacidad auditiva y/o del habla, que permite la interpretación y traducción de las palabras en lenguaje de signos;
- d. **Localidad:** Área geográfica comprendida en una ciudad, población o conglomerado rural;
- e. **Punto de Atención Financiera (PAF):** Espacio físico habilitado por una entidad supervisada, que cuenta con las condiciones necesarias para realizar operaciones de intermediación financiera o servicios financieros complementarios, según corresponda, en el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), de acuerdo a lo establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Los tipos de PAF para que una entidad supervisada realice sus operaciones o preste servicios, según corresponda, son los siguientes:

- 1. **Agencia fija (AF):** Punto de atención financiera ubicado en un local fijo y que depende funcionalmente de una sucursal o directamente de su oficina central, en este último caso debe constituirse en un centro de información contable independiente. En la agencia fija se pueden realizar todas las operaciones y servicios autorizados a la entidad supervisada.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Dentro de este tipo de punto de atención financiera también se consideran las agencias fijas de las Empresas de Servicios Financieros Complementarios que pueden o no prestar servicios al público, de acuerdo a la naturaleza de sus operaciones y servicios permitidos.

En las agencias fijas de las entidades de intermediación financiera que no presten el servicio de atención en cajas, se podrán brindar servicios adicionales a través de terceros, en el marco de lo previsto en el presente Reglamento;

2. **Agencia móvil (AM):** Punto de atención financiera, que realiza sus operaciones o presta sus servicios, al interior de un vehículo blindado estableciendo una ruta que incluye uno o varios municipios de un departamento y que funcionalmente depende de una sucursal o directamente de su oficina central, en este último caso debe constituirse en un centro de información contable independiente. La agencia móvil puede realizar todas las operaciones y servicios autorizados a la entidad supervisada;
3. **Cajero automático (CA):** Punto de atención financiera que permite a los clientes y/o usuarios de servicios financieros, mediante la operación de una máquina dedicada al efecto, de forma enunciativa y no limitativa, realizar retiros y/o depósitos de efectivo, consultas de movimientos y saldos, compra y rescate de cuotas de Fondos de Inversión Abiertos, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros, carga y efectivización de dinero almacenado en una billetera móvil y/o pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas prepagadas o un dispositivo móvil, que debe cumplir con lo establecido en el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos contenido en la RNSF. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés: ATM (Automated Teller Machine);
4. **Local compartido (LC):** Punto de atención financiera de una entidad supervisada, ubicado en un espacio físico compartido por una entidad financiera con licencia de funcionamiento o con certificado de adecuación;
5. **Oficina central (OC):** Punto de atención financiera, constituido como el domicilio legal de una entidad supervisada, que puede realizar cualquiera de las operaciones y servicios autorizados a la misma, en el que se podrá o no atender al público. Consolida contablemente todas las operaciones de la entidad supervisada;
6. **Oficina externa (OE):** Punto de atención financiera, ubicado en entidades públicas, empresas o negocios privados, con el objeto de:
 - i. Prestar servicios de depósitos y retiros de cuentas;
 - ii. Recibir pagos de créditos;
 - iii. Pagar a funcionarios públicos;
 - iv. Comprar y vender monedas extranjeras;
 - v. Pagar rentas y bonos;
 - vi. Prestar servicios de cobranza a clientes y/o usuarios por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- vii. Realizar la carga y efectivización del dinero electrónico almacenado en la billetera móvil;
- viii. Prestar servicios de giros y emitir órdenes de pago exigibles en el país o en el extranjero.

La oficina externa podrá estar ubicada en instalaciones de una entidad privada de carácter financiero, sólo si pertenece al mismo conglomerado financiero.

La oficina externa aperturada en municipios con bajo o nulo nivel de cobertura geográfica de servicios financieros, podrá además otorgar créditos, abrir cuentas de caja de ahorro y cuentas de pago de billetera móvil, aun cuando el citado nivel posteriormente cambie a uno de mayor cobertura.

7. **Oficina ferial (OF):** Punto de atención financiera que se instala en ferias, con el objeto de prestar servicios a clientes y/o usuarios. La oficina ferial puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad supervisada. Las oficinas feriales se clasifican en:
- i. **Oficina ferial con atención recurrente:** Oficina ferial que se instala en ferias recurrentes que funcionan determinado(s) día(s) de la semana durante el año, bajo la recurrencia que la entidad determine;
 - ii. **Oficina ferial con atención temporal:** Oficina ferial que se instala en ferias que tienen una duración temporal, por un periodo definido.
8. **Punto Corresponsal financiero (PCF):** Punto de atención financiera de una entidad supervisada que puede ser:
- i. Una entidad de intermediación financiera con licencia de funcionamiento;
 - ii. Una Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria con Certificado de Adecuación y previa autorización de ASFI;
 - iii. Una Institución Financiera de Desarrollo con Certificado de Adecuación;
 - iv. La Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores y la Casa de Cambio con Personalidad Jurídica que cuenten con licencia de funcionamiento.
9. **Punto Corresponsal no financiero (PCNF):** Punto de atención financiera, que realiza sus operaciones o presta sus servicios a través de una persona natural o jurídica legalmente constituida que no realiza actividades de intermediación financiera ni de servicios financieros complementarios;
10. **Punto de pago externo (PPE):** Punto de atención financiera que puede ser instalado por el Banco Público, para la atención de pago a beneficiarios de rentas del Sistema de Reparto y/o a servidores públicos, de manera excepcional, conforme al “Reglamento Específico sobre Operaciones de Pago a Servidores Públicos y Beneficiarios de Renta, y Pago de Planillas Salariales a las Entidades y Empresas del Sector Público”, aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, mediante Resolución Ministerial N° 153 de 6 de abril de 2016;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 11. Sucursal (SU):** Punto de atención financiera que depende directamente de su oficina central y se constituye en un centro de información contable independiente, que debe consolidar la información contable de los demás puntos de atención financiera del departamento en el que se encuentra instalada. La sucursal puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad;
- 12. Ventanilla de cobranza (VC):** Punto de atención financiera, instalado al interior de entidades públicas o empresas privadas, con el único objeto de prestar servicios de cobranza por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas.
- f. Punto promocional (PP):** Oficina de una entidad supervisada, con el objeto único de publicitar y proporcionar información al público acerca de los productos y servicios que ofrece la entidad.
- Está prohibida de realizar operaciones activas, pasivas, contingentes, de servicios o cualquier otra establecida en la LSF. Se clasifican en:
- i. Punto promocional fijo:** Punto promocional ubicado en un local fijo al interior de instalaciones de entidades públicas o privadas;
 - ii. Punto promocional móvil:** Punto promocional que funciona al interior de un vehículo u otro medio de transporte móvil;
 - iii. Punto promocional ferial:** Punto promocional instalado en ferias temporales, por un periodo de días determinados.
- g. Señalética:** Sistema de comunicación visual sintetizado en un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a una persona o conjunto de personas en espacios físicos definidos;
- h. Servicios Adicionales:** Son aquellos servicios accesorios orientados a atraer y fidelizar a los consumidores financieros, los cuales deben ser comunicados previamente a ASFI. Los servicios adicionales brindados al consumidor financiero, no deben desvirtuar el giro de negocio, ni los objetivos establecidos en la LSF para la entidad supervisada;
- i. Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA):** Símbolo que representa accesibilidad de la infraestructura a las barreras físicas y de comunicación referidas a todas las discapacidades, no sólo a personas en sillas de ruedas.
- j. Zona rural:** Espacio geográfico del territorio boliviano, que no incluye las zonas urbanas y peri urbanas, en el que se desarrolla predominantemente actividad agropecuaria, bajo la forma de vida comunitaria de las familias que habitan en ella.

Artículo 4º - (Identificación) Los puntos de atención financiera y puntos promocionales, deben ser fácilmente identificables y visibles por los clientes y/o usuarios, para lo cual deben estar adecuadamente identificados con elementos de señalética que hacen a la imagen institucional de la entidad supervisada (tales como logotipos, carteles y letreros luminosos interiores y exteriores, entre otros).

En los espacios y áreas destinadas al acceso y atención de personas con discapacidad, la entidad supervisada debe utilizar el símbolo SIA conforme las especificaciones señaladas en el Anexo 9 del presente Reglamento.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Cuando el punto de atención financiera o punto promocional se encuentre ubicado en entidades públicas o empresas privadas, debe estar físicamente separado y diferenciado del resto de la entidad pública o privada en la cual se encuentra.

La entidad supervisada debe asignar a cada PAF y PP fijo un número de identificación único, secuencial (de uno adelante), de cuatro (4) dígitos como máximo, que permita identificarlo de manera unívoca.

La información señalada debe ser complementada con la georeferenciación (longitud y latitud), de cada uno de sus PAF, de acuerdo al “Manual de Georeferenciación de los Puntos de Atención Financiera” de ASFI.

Artículo 5° - (Puntos de atención financiera y puntos promocionales) Las entidades supervisadas con licencia de funcionamiento, pueden habilitar los siguientes puntos de atención financiera y puntos promocionales, en zonas rurales y urbanas, en el marco de la LSF y Reglamentación específica de acuerdo al tipo de entidad supervisada, conforme la siguiente tabla:

Entidad Supervisada	Punto de Atención Financiera											PP (13)
	OC (1)	SU (2)	AF (3)	AM (4)	CA (5)	PCF/ PCNF (6 y 7)	OE (8)	OF (9)	VC (10)	LC (11)	PPE (12)	
Banco de Desarrollo Productivo	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√
Banco Público	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Banco Múltiple	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√
Banco PYME	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√
Entidad Financiera de Vivienda	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√
CAC Abierta o Societaria	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√
Institución Financiera de Desarrollo	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√
Buró de Información	√	√	√							√		√
Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores	√	√	√									√

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Entidad Supervisada	Punto de Atención Financiera											PP (13)
	OC (1)	SU (2)	AF (3)	AM (4)	CA (5)	PCF/ PCNF (6 y 7)	OE (8)	OF (9)	VC (10)	LC (11)	PPE (12)	
Empresa de Servicios de Pago Móvil	√	√	√	√	√	√	√	√		√		√
Empresa de Arrendamiento Financiero	√	√	√	√				√		√		√
Almacén General de Depósito	√	√	√							√		√
Casa de Cambio con Personalidad Jurídica	√	√	√									
Casa de Cambio Unipersonal	√											
Empresa de Giro y Remesas de Dinero	√	√	√			√						
Cámara de Compensación y Liquidación	√	√	√									
Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas	√	√	√									√

(1) OC: Oficina Central

(2) SU: Sucursal

(3) AF: Agencia Fija

(4) AM: Agencia Móvil

(5) CA: Cajero Automático

(6) PCF: Punto Corresponsal Financiero

(7) PCNF: Punto Corresponsal No Financiero

(8) OE: Oficina Externa

(9) OF: Oficina Ferial

(10) VC: Ventanilla de Cobranza

(11) LC: Local Compartido

(12) PPE: Punto de Pago Externo

(13) PP: Punto Promocional

Control de versiones

Circular ASFI/732/2022 (última)

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 6° (Clasificación de PAF por zonas rurales y urbanas) Los puntos de atención financiera se clasifican según su ubicación en zonas rurales y urbanas, de acuerdo a la lista publicada en el sitio web de la Red Supernet de ASFI, denominada “Clasificación de Municipios Urbanos y Rurales”, desarrollada con base en la definición de Zona Rural, establecida en el Glosario de Términos Financieros del Sistema Financiero de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, únicamente para fines de regulación en el sistema financiero.

Artículo 7° (PAF en zonas rurales) Las entidades supervisadas, pueden instalar los puntos de atención financiera en zonas rurales, de acuerdo a los tipos de PAF previstos en el Artículo 5° de la Sección 1 del presente Reglamento.

Estos PAF deben prestar servicios financieros convencionales y no convencionales, para lo cual las Entidades de Intermediación Financiera, deben instaurar un régimen de ahorro y crédito dirigido a las familias rurales, junto con otros servicios financieros relacionados y complementarios, aplicando tecnologías financieras especializadas para estos sectores reconociendo las prácticas del ámbito rural no convencionales.

SECCIÓN 3: OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA

Artículo 1º - (Comunicación de apertura de otros Puntos de Atención Financiera) La entidad supervisada debe comunicar por escrito, con diez (10) días hábiles administrativos de anticipación a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), sobre la apertura de cajero automático, oficina externa, ventanilla de cobranza, puntos corresponsales y punto de pago externo, señalando que éstos cuentan con las medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza de los servicios que van a prestar, de acuerdo a los Anexos 3 al 6, 8 y 14 del presente Reglamento, respectivamente.

En el caso de oficinas feriales con atención recurrente y temporal, la entidad supervisada deberá comunicar previamente su apertura a ASFI, adjuntando los Anexos 7 y 12 del presente Reglamento, respectivamente.

Para la apertura de puntos corresponsales, la entidad debe cumplir los requisitos establecidos en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas, contenido en el Capítulo I, Título III, Libro 1º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Artículo 2º - (Traslado de otros Puntos de Atención Financiera) La entidad supervisada debe comunicar a ASFI y al público, con diez (10) días hábiles administrativos de anticipación, a través del medio de comunicación oral o escrito que considere pertinente, el traslado de: cajero automático, oficina externa, ventanilla de cobranza, oficina ferial con atención recurrente, punto corresponsal financiero o no financiero y punto de pago externo, mencionando la nueva ubicación. Adjuntando además los Anexos 3 al 8 y 14 según corresponda y copia o respaldo de la comunicación al público.

Para el traslado de una oficina externa, oficina ferial con atención recurrente o punto corresponsal financiero o no financiero a otra localidad o cuando se trate de un traslado en la misma localidad con diferente mercado objetivo, la entidad supervisada deberá proceder con el trámite de cierre y posterior apertura del mismo.

Cuando el traslado se deba a causas ajenas a la entidad supervisada, el plazo de comunicación se reduce a tres (3) días hábiles administrativos de conocido el hecho.

Artículo 3º - (Cierre o retiro de otros Puntos de Atención Financiera) La entidad supervisada debe comunicar a ASFI con la debida justificación, con diez (10) días hábiles administrativos de anticipación:

- a. El cierre de oficina externa, punto corresponsal, ventanilla de cobranza o punto de pago externo;
- b. El retiro de cajeros automáticos u oficina ferial con atención recurrente.

Simultáneamente se debe anunciar al público con la misma anticipación, el cierre o retiro de dichos Puntos de Atención Financiera (PAF) mediante publicación en el medio de comunicación oral o escrito que considere pertinente, de la localidad en la que estos puntos se encuentran instalados.

Para el cierre o retiro de los citados PAF, se deben adjuntar los Anexos 3 al 8 y 14 del presente Reglamento, según corresponda y copia o respaldo de la comunicación al público.

Cuando el cierre se deba a causas ajenas a la entidad supervisada, el plazo de comunicación se reduce a tres (3) días hábiles administrativos de conocido el hecho.

Artículo 4° - (Cierre temporal de otros Puntos de Atención Financiera) La entidad supervisada podrá cerrar de manera temporal por mantenimiento, refacciones o mejoras, sus cajeros automáticos, oficinas externas, ventanillas de cobranza, oficinas feriales con atención recurrente, puntos corresponsales o puntos de pago externos, siempre y cuando comunique a ASFI y al público con diez (10) días hábiles administrativos de anticipación dicha situación, estipulando el tiempo o los días que no brindará servicio, indicando los puntos de atención financiera alternativos cercanos al mismo, adjuntando además copia o respaldo de la comunicación al público.

Cuando el cierre se deba a causas ajenas a la entidad supervisada, el plazo de comunicación se reduce a tres (3) días hábiles administrativos de conocido el hecho.

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, así como 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 Parágrafo IV del Artículo 157° del Código Procesal Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a las penalidades establecidas en el Artículo 169 del Código Penal como falso testimonio.

Artículo 3° - (Reportes de información) La apertura, traslado o cierre de sucursales, agencias, otros puntos de atención financiera y puntos promocionales fijos, así como los horarios de atención de los mismos debe ser registrado en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado, 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 departamental;
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° - (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, contenidos en la RNSF; así como infraestructura, sistemas y medios de comunicación que permitan la accesibilidad de personas con discapacidad.

El Punto de Pago Externo, adicionalmente, debe contar con equipamiento en sus instalaciones que permita brindar condiciones óptimas de atención, de acuerdo a las características del mismo.

Artículo 5° - (Régimen de sanciones) El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento, dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

SECCIÓN 9: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**Artículo 1º - (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.

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 2º - (Plazo de adecuación para puntos de pago externo) El Banco Público, adecuará sus políticas, procedimientos y operativa según las modificaciones aprobadas con Resolución ASFI/749/2022 de 24 de junio de 2022, hasta el 15 de julio de 2022. Asimismo, deberá registrar los puntos de pago externos habilitados, en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado, hasta el 29 de julio de 2022.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO 1º, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII

ANEXO 14: FORMULARIO PARA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE PUNTO DE PAGO EXTERNO

Punto de atención financiera que puede ser instalado por el Banco Público, para la atención de pago a beneficiarios de rentas del Sistema de Reparto y/o a servidores públicos, de manera excepcional, conforme al "Reglamento Específico sobre Operaciones de Pago a Servidores Públicos y Beneficiarios de Renta, y Pago de Plánillas Salariales a las Entidades y Empresas del Sector Público", aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, mediante Resolución Ministerial N° 153 de 6 de abril de 2016.

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

ACCIÓN:

Tipo de acción (Apertura, Cierre o Traslado):

Justificación de la acción:

LOCALIZACIÓN:

1. Departamento y Municipio:

2. Ciudad o localidad:

3. Dirección:

4. Teléfono:

5. Latitud y longitud de georeferenciación ⁽¹⁾:

6. Lugar de atención en el que está instalado:

⁽¹⁾ De acuerdo al "Manual de Georeferenciación de Puntos de Atención Financiera", disponible en el sitio web de la Red Supernet.

CARACTERÍSTICAS

Medidas de seguridad instaladas de acuerdo al Reglamento de Gestión de la Seguridad Física: (Descripción breve)

Días y Horarios de atención:

Observaciones o comentarios:

Auditor Interno

Gerente General

Nota: La información reportada en el presente Anexo, conlleva el carácter de declaración jurada de las personas que lo suscriben, para todos los efectos, de conformidad con el Artículo 1322 del Código Civil y el Parágrafo IV, Artículo 157 del Código Procesal Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a las penalidades establecidas en el Artículo 169 del Código Penal como falso testimonio.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 4: MEDIDAS ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD FÍSICA

Artículo 1° - (Medidas específicas) La entidad supervisada, adicionalmente a lo establecido en la Sección 3 del presente Reglamento, debe implementar las medidas de seguridad específicas contenidas en la presente Sección.

Las oficinas externas y feriales, se regirán por lo establecido en el Artículo 5° de la presente Sección.

Artículo 2° - (Oficinas centrales o sucursales) La entidad supervisada en función al nivel de riesgo al que se encuentran expuestas su oficina central y sucursales, debe implementar mínimamente las siguientes medidas específicas de seguridad física:

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Equipos de Atesoramiento			
Bóveda Principal	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bóveda Auxiliar	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-
Caja Fuerte Auxiliar		<input checked="" type="checkbox"/>	
Puertas de Acceso Áreas de Exclusión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por cada cubículo del área de cajas de atención al público	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por área de cajas de atención al público	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Personal de Vigilancia			
Un (1) Policía de Seguridad o un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Dos (2) Policías de Seguridad	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>

☒ = Indispensable

- = No indispensable

Adicionalmente, la entidad supervisada debe contar al menos con un (1) policía de seguridad o un (1) guardia privado por cada punto de acceso a la oficina central o sucursal, en correlación a lo dispuesto en el Artículo 5° de la Sección 3 del presente Reglamento.

Cada punto de acceso a la oficina central o sucursal, que se mantenga permanentemente abierto, debe contar con la vigilancia de un (1) policía de seguridad o un (1) guardia privado.

Las oficinas centrales o sucursales que no manipulen material monetario y/o valores en sus instalaciones, no están obligadas a contar con equipos de atesoramiento, sin embargo, deben cumplir con la dotación mínima de persona de vigilancia.

Artículo 3° - (Agencias fijas) La entidad supervisada en función al nivel de riesgo al que se encuentran expuestas sus agencias fijas debe implementar mínimamente las siguientes medidas específicas de seguridad física:

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Equipos de Atesoramiento			
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Caja Fuerte Auxiliar	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Puerta de Acceso Áreas de Exclusión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por cada cubículo del área de cajas de atención al público	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por área de cajas de atención al público	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Personal de Vigilancia			
Un (1) Policía de Seguridad	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Un (1) Policía de Seguridad o Un (1) Guardia Privado	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-

☒ = Indispensable - = No indispensable

Artículo 4° - (Agencias móviles) La entidad supervisada debe implementar en sus agencias móviles, las medidas de seguridad física señaladas en el Reglamento Operativo para las Empresas Privadas de Vigilancia, en lo referido a Banca Móvil.

Artículo 5° - (Oficinas externas y oficinas feriales) En función al tipo de operaciones que realizan y el nivel de riesgo al que se encuentran expuestas las oficinas externas y feriales, la entidad supervisada determinará la implementación de sistemas de alarma, monitoreo y condiciones para la instalación del área de cajas de atención al público, según corresponda, a lo señalado en la Sección 3 del presente Reglamento.

Adicionalmente, de acuerdo al volumen del material monetario que circule en los PAF, la entidad supervisada debe contar con equipos de atesoramiento para el adecuado resguardo de los activos, así como con personal de vigilancia, para la protección de la integridad física de las personas que se encuentran en sus instalaciones.

Artículo 6° - (Ventanillas de cobranza) La entidad supervisada en función al nivel de riesgo al que se encuentran expuestas sus ventanillas de cobranza, debe contar al menos con el siguiente personal de vigilancia:

- a. Un (1) policía de seguridad, cuando la ventanilla de cobranza sea identificada con un nivel de riesgo alto en correlación al Artículo 5° de la Sección 3 del presente Reglamento;
- b. Un (1) policía de seguridad o un (1) guardia privado cuando la ventanilla de cobranza sea identificada con un nivel de riesgo medio o bajo.

Cuando la ventanilla de cobranza se encuentre instalada en instituciones públicas o privadas que cuenten con personal de vigilancia, la entidad supervisada podrá suscribir convenios para compartir el servicio de vigilancia, siendo responsabilidad de la entidad supervisada velar por el cumplimiento de las tareas establecidas en el manual de funciones del personal de vigilancia aprobado por las instancias correspondientes.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 7° - (Corresponsales financieros y no financieros) La entidad financiera contratante de la Corresponsalía, es responsable de velar por el cumplimiento de las medidas de seguridad física generales y específicas contenidas en el presente Reglamento, según corresponda al tipo de corresponsal y en función al nivel de riesgo y tipo de operaciones realizadas en los puntos de atención contratados.

Artículo 8° - (Cajeros automáticos) Para la instalación y funcionamiento de cajeros automáticos, independientemente si éstos son internos o externos, la entidad de intermediación financiera debe cumplir con los siguientes requerimientos mínimos:

a. Medidas de seguridad física del cajero automático externo: Los cajeros automáticos externos deben contar con una de las siguientes medidas de seguridad:

1. Ser instalado en recinto;
2. Contar con personal de vigilancia si no cuenta con recinto.

a.1 Cajero automático con recinto: Los recintos en los que se encuentran instalados los cajeros automáticos, debe contar con:

- i. Vidrios templados y/o laminados que permitan observar el interior del recinto, desde el exterior y viceversa, para detectar eventuales amenazas, sea contra la máquina o contra el usuario;
- ii. El vidrio a utilizarse en las puertas de ingreso, así como aquel que forme parte de la estructura del recinto de los cajeros automáticos, debe ser templado y/o laminado;
- iii. La puerta de acceso debe contar con un dispositivo de cierre interno, de tipo mecánico, que impida el acceso de terceros al interior del recinto cuando el usuario se encuentre operando el cajero automático. De la misma forma, los cajeros automáticos con recinto ubicados en zonas con niveles de alto riesgo deberán contar con mecanismos automáticos de autenticación que restrinjan el acceso de personas no autorizadas a dichos ambientes o formas alternativas que impidan el acceso de personas no autorizadas al recinto, para precautelar la seguridad de los consumidores financieros. Estas formas alternativas deben estar fundamentadas con un Informe del Gerente General, el cual debe estar a disposición de ASFI cuando así lo requiera.

a.2 Cajero automático sin recinto: La entidad supervisada debe contratar personal de vigilancia, ya sea un policía de seguridad o guardia privado y habilitar casetas según lo establecido en el Artículo 4°, Sección 3, del presente Reglamento.

b. Circuito cerrado de televisión: La entidad supervisada debe instalar una cámara en el interior del cajero automático que permita captar las imágenes de los tarjetahabientes al momento de realizar la operación, no debiendo dirigir la cámara hacia el teclado de los cajeros. Una vez que ingrese un cliente y durante el tiempo de permanencia en dicho ambiente, la entidad deberá contar con grabaciones continuas de las acciones realizadas por la persona y debe mantener el registro efectuado cumpliendo las disposiciones establecidas en el Artículo 11 de la Sección 3 del presente Reglamento. De la misma

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

manera, la entidad supervisada debe instalar una cámara exterior, para la vigilancia del perímetro externo de cajeros automáticos con recinto identificados con riesgo alto;

- c. **Dispositivos de seguridad:** Los cajeros automáticos internos o externos deben contar con dispositivos que permitan privacidad en el registro de operaciones de los clientes o usuarios de tarjetas de débito o crédito. Los dispositivos mínimos de seguridad son los siguientes:
1. **Pantalla:** Debe estar instalada en ángulos apropiados o contar con medidas antirreflectantes;
 2. **Iluminación:** El espacio donde se encuentra ubicado el cajero automático, debe estar adecuadamente iluminado;
 3. **Protector de teclado:** Todos los cajeros automáticos deben contar con protectores de teclado para evitar que durante el marcado de la clave, esta pueda ser vista por terceras personas;
 4. **Equipo anti-skimming:** El cajero automático debe contar con equipos anti-skimming en la ranura de ingreso de la tarjeta para garantizar las operaciones de los tarjetahabientes;
 5. **Accesorios:** Los cajeros automáticos deben contar con accesorios adicionales de aseo y decoración y deben prevenir, desde su diseño e instalación, la comisión de actos de vandalismo a través de elementos de cierre y fijación, que eviten su retiro o la instalación de artefactos explosivos.
- d. **Señalética disuasiva y teléfonos de información:** Los cajeros automáticos deben contar con señalética disuasiva, así como con los números telefónicos de emergencia para comunicarse con la Entidad Supervisada a la que pertenecen y con la empresa de liquidación y compensación de tarjetas de pago; estos números deben ser de fácil identificación tanto en el ambiente del recinto como en la pantalla del cajero automático;
- e. **Cerradura de la caja fuerte:** La puerta de la caja fuerte del cajero automático, debe poseer un mecanismo adicional a la cerradura que permita el bloqueo automático de ésta ante un incidente de seguridad física;
- f. **Anclaje:** El cajero automático debe encontrarse sólidamente anclado al piso;
- g. **Protección del cableado:** Todo el cableado para el funcionamiento del cajero automático y el sistema de alarmas deben estar debidamente protegidos para evitar posibles accidentes o actos de sabotaje, debiendo inclusive proteger los compartimientos del sistema de comunicación.

Artículo 9º - (Casas de cambio) Las Casas de Cambio con Personalidad Jurídica, deben identificar el nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física al que se encuentran expuestas su oficina central y agencias de cambio de acuerdo a lo establecido en el Artículo 2º, Sección 2 del presente Reglamento e implementar mínimamente las medidas específicas de seguridad física, señaladas a continuación:

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Equipos de Atesoramiento			
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Personal de Vigilancia			
Un (1) Policía de Seguridad	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Un (1) Policía de Seguridad o Un (1) Guardia Privado	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-

☒ = Indispensable - = No indispensable

Artículo 10° - (Empresas de giro y remesas de dinero) Las Empresas de Giro y Remesas de Dinero, deben identificar el nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física al que se encuentran expuestos sus puntos de atención financiero de acuerdo a lo establecido en el Artículo 2°, Sección 2, del presente Reglamento e implementar mínimamente las medidas específicas de seguridad física, señaladas a continuación:

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Equipos de Atesoramiento			
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Personal de Vigilancia			
Un (1) Policía de Seguridad	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Un (1) Policía de Seguridad o Un (1) Guardia Privado	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-

☒ = Indispensable - = No indispensable

Artículo 11° - (Empresas de transporte de material monetario y valores) La Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores (ETM) que brinda servicio al Sistema Financiero o la Entidad de Intermediación Financiera con servicio propio de transporte de material monetario y valores (ESPT), debe cumplir con las medidas de seguridad señaladas en el Reglamento Operativo para Empresas Privadas de Vigilancia, para la prestación de sus servicios.

Adicionalmente, la ETM que realiza la custodia de material monetario y valores en sus oficinas, determinará la implementación de equipos de atesoramiento, ambientes específicos para el procesamiento de efectivo (cuando corresponda), sistemas de alarmas, monitoreo y dotación de personal de vigilancia, en función a lo establecido en la Política de Seguridad Física aprobada por el Directorio u Órgano equivalente considerando el nivel de riesgo.

Finalmente, la entidad supervisada para realizar el transporte de material monetario y/o valores entre localidades que no sean ciudades capitales de departamento, debe implementar las medidas de seguridad física que considere necesarias en función a los riesgos asociados al traslado de material monetario y/o valores a dichas áreas, tomando en cuenta al menos los siguientes aspectos:

RECOMPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- a. Preservación de la seguridad de la vida de las personas;
- b. Accesibilidad a la localidad;
- c. Zonas geográficas de riesgo identificadas por la autoridad competente en temas de seguridad ciudadana;
- d. Montos o valor de material monetario y/o valores a ser trasladado.

Artículo 12° - (Locales compartidos) La entidad supervisada, en función al tipo de servicios que realice y el nivel de riesgo al que se encuentra expuesto el local compartido, determinará la implementación de medidas de seguridad, en el marco de lo dispuesto en la Sección 3 del presente Reglamento, de conformidad al acuerdo establecido con la entidad financiera que le comparte el espacio físico.

Artículo 13° - (Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas) Las Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas, deben identificar el nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física al que se encuentran expuestos sus puntos de atención financiero de acuerdo a lo establecido en el Artículo 2° de la Sección 2 del presente Reglamento e implementar mínimamente las medidas específicas de seguridad física, señaladas a continuación:

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Equipos de Atesoramiento			
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Personal de Vigilancia			
Un (1) Policía de Seguridad	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Un (1) Policía de Seguridad o Un (1) Guardia Privado	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-

☒ = Indispensable - = No indispensable

Artículo 14° - (Punto de pago externo) El Banco Público, en función a los niveles de riesgo a los que se encuentran expuestos sus puntos de pago externos, determinará la implementación de sistemas de alarma y monitoreo, así como las condiciones para la instalación del área de cajas de atención al público, conforme lo señalado en la Sección 3 del presente Reglamento.

Adicionalmente, de acuerdo al volumen del material monetario que circule en dichos puntos de pago externos, el Banco Público debe contar con equipos de atesoramiento para el adecuado resguardo de los activos, así como con personal de vigilancia, para la protección de la integridad física de las personas que se encuentran en estas instalaciones.

El punto de pago externo, mínimamente, debe contar con:

- a. Un (1) Policía de Seguridad;
- b. Sistema de transmisión de imágenes integrado por una cámara instalada en cada cubículo del área de cajas de atención al público, así como por una cámara exterior, para la vigilancia

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

del perímetro externo de las instalaciones, que realice grabaciones continuas y mantenga el registro efectuado, cumpliendo las disposiciones establecidas en el Artículo 11° de la Sección 3 del presente Reglamento;

- c. Una (1) caja fuerte tipo buzón por área de cajas de atención al público;
- d. Límite de manejo de efectivo establecido en los manuales de procedimientos del Banco.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 7: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

Artículo 1° - (Plazo de implementación) Las entidades supervisadas deben adecuarse a lo determinado en el presente Reglamento en un plazo no mayor a dieciocho (18) meses, a partir de su emisión.

Artículo 2° - (Plazo de implementación de seguridad para cajeros automáticos) Las entidades supervisadas deben cumplir con lo establecido en el Artículo 8° de la Sección 4 del presente Reglamento, hasta el 31 de diciembre de 2016.

Artículo 3° - (Plazo de adecuación) Las entidades supervisadas deben adecuar sus políticas y procedimientos a las modificaciones aprobadas con Resolución ASFI/1192/2021 de 29 de diciembre de 2021, hasta el 31 de marzo de 2022.

Artículo 4° - (Plazo de implementación de requerimientos para puntos de pago externos) El Banco Público deberá adecuar sus políticas, procedimientos y operativa de acuerdo con lo determinado en las modificaciones aprobadas con Resolución ASFI/749/2022, de 24 de junio de 2022, hasta el 15 de julio de 2022.