

**CIRCULAR ASFI/ 187 /2013**

La Paz, 11 JUL. 2013

**Señores**

**Presente**

**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y AL REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**

**Señores:**

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **AL REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y AL REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, las cuales consideran principalmente los siguientes aspectos:

**I. Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención al Cliente:**

- 1) Se modifica la denominación del Reglamento por, **REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERO Y PUNTOS PROMOCIONALES**.
- 2) En el Artículo 1° de la Sección 1 se precisa la aplicación del Reglamento a los Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales.
- 3) En el Artículo 2° de la Sección 1 se incorpora de manera expresa a los Bancos de Segundo Piso al ámbito de aplicación del Reglamento.
- 4) Se reorganiza el contenido del Artículo 3° de la Sección 1 y se realizan algunas precisiones a las definiciones de Puntos de Atención Financieros (PAF), Puntos Promocionales (PP) y Símbolo Internacional de Accesibilidad.

- 5) Se incorpora el Artículo 5° de la Sección 1, referido a los puntos de atención financieros y promocionales que pueden abrir las entidades de intermediación financiera y empresas de servicios auxiliares financieros.
- 6) Se modifica el Artículo 1° de la Sección 2, incorporando como un requisito para la apertura de una agencia fija o sucursal el contar con una estructura organizacional acorde al volumen y complejidad de dicho PAF, así como presentar un informe actualizado del Auditor Interno dirigido al Directorio u Órgano Equivalente que indique que ha verificado in situ los aspectos señalados en el mencionado Artículo.

Asimismo, se incorpora un párrafo estableciendo que si la agencia se encuentra dentro del mismo departamento de la Oficina Central, la entidad supervisada debe evaluar el volumen de operaciones, la estructura organizacional, los servicios prestados y otros aspectos para determinar la necesidad de abrir una sucursal o si la oficina central operara como sucursal.

- 7) Se modifica el Artículo 3° de la Sección 2, incorporando como parte de la información que debe remitir la entidad supervisada a ASFI para el traslado de una agencia fija o sucursal, un informe actualizado del Auditor Interno dirigido al Directorio u Órgano Equivalente, que indique que ha verificado in situ los aspectos señalados en el mencionado Artículo.

Asimismo, se incorpora un párrafo que establece que el traslado se debe efectuar en un día que no perjudique el normal desenvolvimiento de las actividades de la sucursal o agencia, y que en caso de requerir un tiempo mayor, la entidad supervisada debe comunicar a ASFI y al público en general los días que no prestará atención, justificando dicho extremo, señalando además los puntos de atención financiero cercanos en los que los clientes y/o usuarios pueden ser atendidos.

- 8) Se modifica el Artículo 4° de la Sección 2, incorporando como parte de la información que debe remitir la entidad supervisada a ASFI para el traslado de una Oficina Central, un informe actualizado del Auditor Interno dirigido al Directorio u Órgano Equivalente que indique que ha verificado in situ los aspectos señalados en el mencionado Artículo.

Asimismo, se incorpora un párrafo que establece que el traslado se debe efectuar en un día que no perjudique el normal desenvolvimiento de las actividades de la oficina central, en caso de requerir un tiempo mayor, la entidad supervisada debe comunicar a ASFI y al público en general los días que no prestará atención, justificando dicho extremo, señalando además los puntos de atención financiero

cercanos en los que los clientes y/o usuarios pueden ser atendidos.

- 9) Se modifica el Artículo 6° de la Sección 2, incorporando como parte de la información que debe remitir la entidad supervisada a ASFI para la conversión de una agencia en sucursal o viceversa, un informe actualizado del Auditor Interno dirigido al Directorio u Órgano Equivalente que indique que ha verificado in situ los aspectos señalados en el mencionado Artículo.
- 10) Se modifica el Artículo 7° de la Sección 2, referido al cierre de la sucursal o agencia, estableciendo que las publicaciones de cierre deben ser remitidas a ASFI una vez emitida la Resolución de Autorización de cierre por parte de ASFI.
- 11) Se precisa en el Artículo 8° de la Sección 2, el número de publicaciones de cierre temporal de la sucursal o agencia que debe ser realizado por la entidad supervisada.
- 12) En el Artículo 1° de la Sección 3, se precisa que la entidad supervisada debe comunicar al público en general la apertura de Cajero Automático, Oficina Externa, Oficina Ferial, Ventanilla de Cobranza y Corresponsales, a través del medio de comunicación oral o escrito que considere pertinente y con la anticipación que considere prudente, en el lugar o la localidad donde se realizará la mencionada apertura.
- 13) En el Artículo 2° de la Sección 3, se precisa que cuando se solicite el traslado, de una oficina externa, oficina ferial o corresponsal a otra localidad o de tratarse de un traslado en la misma localidad con diferente mercado objetivo, la entidad supervisada debe proceder con el trámite de cierre y posterior apertura del mismo.

Asimismo, se precisa que 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.

- 14) Se precisa en el Artículo 3° de la Sección 3, que cuando el cierre de otros PAF 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.

Asimismo, se precisa que en caso de que se trate del cierre de un PAF que ha sido considerado para las metas de bancarización, la entidad supervisada debe contar previamente con la autorización expresa de ASFI.

- 15) Se precisa en el Artículo 1° de la Sección 4, que la comunicación de apertura, traslado o cierre de los puntos promocionales debe ser también realizada al público en general, aspecto que se encontraba previsto en el Artículo 2° que se

elimina. Asimismo se reduce el tiempo de diez (10) días hábiles a tres (3) días hábiles administrativos.

**16)** Se incorpora en el Artículo 1° de la Sección 5, el contenido de la Carta Circular ASFI/DEP/R-2968/2011 de 29 de junio de 2011, que instruye a las entidades de intermediación financiera que para considerar un PAF dentro de sus metas de bancarización, la entidad debe tomar en cuenta el mapa de bancarización vigente a la fecha de remisión de la intención de apertura, adjuntando el Acta de Directorio u Órgano Equivalente que aprueba la misma.

**17)** Se precisa en el Artículo 2° de la Sección 5, que la entidad supervisada no podrá cerrar aquellos PAF que fueron abiertos con el fin de alcanzar sus metas de bancarización, sin previa autorización de ASFI.

**18)** En el Artículo 4° de la Sección 6, se precisa que 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 Reglamento de referencia, 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.

**19)** Se incorpora un Artículo 5° de la Sección 6, referido a los recursos y seguridad que deben tener los PAF y PP.

**20)** Se realizan precisiones referidas a la localización en los Anexos 1 al 8 y se incorpora en el Anexo 7 de Oficinas Feriales, datos sobre el mercado y la competencia.

**21)** Asimismo, en atención a que la numeración de los Anexos no consideran los números 9, 10 y 11, se reenumeran los Anexos 12 y 13 como Anexos 9 y 10.

## **II. Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos:**

**1)** Se incorpora en el Artículo 2° de la Sección 1, a las Empresas de Servicios de Pago Móvil (ESPM) dentro del ámbito de aplicación del Reglamento.

**2)** Se modifica el inciso a) del Artículo 3° de la Sección 1 conforme la definición de cajeros automáticos contenida en el Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales.

- 3) Se precisa en el Artículo 2° de la Sección 4, que los cajeros automáticos deben proporcionar comprobantes impresos en las operaciones de efectivización y carga de billetera móvil.
- 4) Se precisa que el Artículo 5° de la Sección 4, es aplicable únicamente a las Entidades de Intermediación Financiera.
- 5) Se incorpora el Artículo 6° de la Sección 4, referido a los límites de efectivización de billetera móvil para las ESPM.
- 6) Se elimina el Artículo 3° de la Sección 6, que establecía un plazo de adecuación al 1 de septiembre de 2012.
- 7) Finalmente en todo el Reglamento se especifica que el cómputo de días hábiles se refiere a días hábiles administrativos.

Las modificaciones realizadas se incorporan en el Libro 1°, Título III, Capítulo VIII y en el Libro 2°, Título VI, Capítulo I, de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Atentamente.

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



**RESOLUCION ASFI N° 426 /2013**  
La Paz, 11 JUL. 2013

**VISTOS:**

El Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-96560/2013 de 2 de julio de 2013, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE SUCURSALES, AGENCIAS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 331 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece que las actividades de intermediación financiera, la prestación de servicios financieros y cualquier otra actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión del ahorro, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a Ley.

Que, el parágrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, 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.

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

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

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 153 de la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras de 14 de abril de 1993, especifica que la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras

Página 1 de 4

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

Que, el numeral 7 del Artículo 154 de la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras, faculta a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, elaborar y aprobar los reglamentos de las normas de control y supervisión sobre las actividades de intermediación financiera.

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

#### **CONSIDERANDO:**

Que, la Resolución SB N° 040/2000 de 20 de junio de 2000, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para la Apertura, Cierre y Traslado de Sucursales, Agencias y otros Puntos de Atención, cuyo objeto es el establecer los requisitos para la apertura, traslado, cierre o retiro de sucursales, agencias y otros puntos de atención, de las entidades supervisadas.

Que, mediante Resolución ASFI N° 796/2012 de 28 de diciembre de 2012, se aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento para la Apertura, Cierre y Traslado de Sucursales, Agencias y otros Puntos de Atención al Cliente, incorporando las condiciones de infraestructura y comunicación que deben contar las entidades financieras para la atención a personas con discapacidad.

Que, la Resolución SB N° 147/2007 de 14 de noviembre de 2007, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, cuyo objeto es establecer las condiciones de funcionamiento de los cajeros automáticos, para garantizar un buen servicio de atención a los clientes y usuarios del sistema financiero.

Que, mediante Resolución ASFI N° 274/2012 de 29 de junio de 2012, se aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, entre las cuales se precisa la distribución de billetes de menor denominación conforme establece la Resolución N° 070/2012 de Directorio del Banco Central de Bolivia.

Que, la Resolución SB N° 164/2006 de 20 de diciembre de 2006, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de Bancos de Segundo Piso, a través del cual se establece los requisitos para la constitución, funcionamiento, operaciones y actividades de los Bancos de Segundo Piso en el marco de la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras y cuyo objeto único es

Página 2 de 4

la intermediación de recursos, en favor de entidades de intermediación financiera y de asociaciones y fundaciones de carácter financiero.

Que, la Resolución ASFI No. 835/2011 de 23 de diciembre de 2011, puso en vigencia el Reglamento para la Constitución, Funcionamiento, Disolución y Clausura de las Proveedoras de Servicio de Pago Móvil, cuyo objeto es establecer los requisitos mínimos para la constitución y funcionamiento de las Empresas de Servicios de Pago Móvil (ESPM).

#### **CONSIDERANDO:**

Que, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento para la Apertura, Cierre y Traslado de Sucursales, Agencias y otros Puntos de Atención al Cliente, es necesario precisar su aplicación a los Bancos de Segundo Piso de manera específica.

Que, de la misma forma, corresponde especificar en el citado Reglamento la definición de Punto Promocional (PP), estableciendo que el mismo puede hallarse en un local fijo o en un transporte móvil, asimismo incorporar un artículo que determine el tipo de Punto de Atención Financiera (PAF) o Punto Promocional que pueden abrir cada una de las entidades de intermediación financiera y empresas de servicios auxiliares financieros.

Que, revisados los requisitos para el trámite de apertura de sucursales y agencias del Reglamento para la Apertura, Cierre y Traslado de Sucursales, Agencias y otros Puntos de Atención al Cliente, se ha constatado la necesidad de solicitar el informe del Auditor Interno, que establezca la verificación in situ de las condiciones y requisitos para la apertura del Punto de Atención Financiera.

Que, es necesario incorporar en el referido Reglamento, lo dispuesto en la Carta Circular ASFI/DEP/R-2968/2011, que instruye a las entidades de intermediación financiera que para considerar un punto de atención dentro de sus metas de bancarización, la entidad debe tomar en cuenta el mapa de bancarización vigente a la fecha de remisión de la intención de apertura, adjuntando el Acta de Directorio que aprueba la misma.

Que, a fin de garantizar y facilitar las operaciones efectuadas por los usuarios de los servicios de pago móvil, es necesario ampliar el ámbito de aplicación del Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, incorporando a las Empresas de Servicios de Pago Móvil (ESPM), así como incluir en la definición de Cajero Automático la carga y efectivización de billetera móvil.

Que, en el contexto legal citado, corresponde introducir especificaciones de forma a los Reglamentos para la Apertura, Cierre y Traslado de Sucursales, Agencias y otros

Página 3 de 4



La Paz: Plaza Isabel de Castilla N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 (Oficina Central) - Calle Batallón Colorados N° 42, Edif. Horizontales - Telf: (591-2) 22291790 - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edif. Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2313118 - Casilla N° 6118  
 4to. Et. - Telf: (591-2) 22291790 - N° 11, Villa Bolívar "A" - Telf: (591-2) 2821484 - **Potosí:** Plaza Alonso de Ibañez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 - Telf: (591-2) 6230858  
 Cuzco: Pasaje Chachafra, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Av. Irala N° 585 - Of. 201, Casilla N° 1359  
 Telf: (591-3) 3336288 Fax: (591-3) 3336289 - **Cobija:** Calle 16 de Julio N° 149 (frente al Kinder América) - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Calle La Paz  
 esquina Pedro de la Rocha N°55, Piso 1 - Telf/Fax: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Av. Salamanca esquina Lanza, Edif. Cif, Piso 4 - Telf: (591-4) 583800  
 Fax: (591-4) 4584506 - **Sucre:** Calle Dalence N° 184 (entre Bolívar y Nicolás Ortiz) - Telf: (591-4) 6439777 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776  
 Telf: (591-4) 6439776 - **Orizaba:** Calle Ingavi N° 282 esquina Méndez - Telf: (591-4) 6113709 - **Línea gratuita:** 800 103 103 - **sitio web:** [www.asfi.gob.bo](http://www.asfi.gob.bo)

## **CAPÍTULO VIII: REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERO Y PUNTOS PROMOCIONALES**

### **SECCIÓN I: 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 financiero 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 los Bancos, Bancos de Segundo Piso, Fondos Financieros Privados (FFP), Mutuales de Ahorro y Préstamo (MAP), Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) Abiertas, Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias, Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD) y Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, que cuenten con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI, en adelante entidad supervisada.

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

**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.

**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.

**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.

**Localidad:** Área geográfica comprendida en una ciudad, población o conglomerado rural.

**Punto de Atención Financiero (PAF):** Oficina de una entidad supervisada, que cuenta con las condiciones necesarias para realizar operaciones de intermediación financiera o servicios auxiliares financieros, según corresponda, en el marco de la Ley de Bancos y Entidades Financieras (LBEF) en el territorio nacional y de acuerdo a lo establecido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF). Los PAF son los siguientes:

- a) Agencia fija (AF):** Punto de atención financiero de una entidad supervisada con personalidad jurídica, autorizado por ASFI que está ubicado en un local fijo 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. En la agencia fija se pueden realizar todas las operaciones y servicios autorizados a la entidad supervisada.

Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08 (07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7

ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8

ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9

ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10

ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11

ASFI/187/13 (07/13) Modificación 12

Libro 1°  
Título III  
Capítulo VIII  
Sección I  
Página 1/5

- b) **Agencia móvil (AM):** Punto de atención financiero de una entidad supervisada con personalidad jurídica, autorizado por ASFI, que se encuentra al interior de un vehículo blindado 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.
- c) **Cajero automático (CA):** Punto de atención financiero de una entidad supervisada con personalidad jurídica, instalado con el objeto de permitir a los clientes y/o usuarios de servicios financieros realizar retiros y/o depósitos de efectivo, consultas de movimientos y saldos, rescate de cuotas, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros, carga y efectivización de 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 RNBEF.
- d) **Punto Corresponsal financiero (PCF):** Punto de atención financiero de una entidad supervisada con personalidad jurídica, instrumentado mediante contrato expreso de mandato financiero, por el cual un Banco, FFP, MAP, CAC Abierta, CAC Societaria, IFD, Empresa de Transporte de Material Monetario y/o Valores (ETM) y la Casa de Cambio con Personalidad Jurídica con licencia de funcionamiento de ASFI, así como la CAC Societaria e IFD con Certificado de Adecuación, se encuentra habilitada para ofrecer a nombre y por cuenta del contratante determinadas operaciones, servicios financieros o servicios auxiliares financieros, conforme legislación vigente y al amparo de lo dispuesto en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas contenido en la RNBEF.
- e) **Punto Corresponsal no financiero (PCNF):** Punto de atención financiero de una entidad supervisada con personalidad jurídica, instrumentado mediante contrato expreso de mandato financiero, por el cual una persona natural o jurídica, que no realiza actividades de intermediación financiera o de servicios auxiliares financieros, se encuentra habilitada para ofrecer a nombre y por cuenta del contratante determinadas operaciones, servicios financieros o servicios auxiliares financieros, conforme legislación vigente y al amparo de lo dispuesto en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas contenido en la RNBEF.
- f) **Oficina central (OC):** Punto de atención financiero de una entidad supervisada autorizado por ASFI, constituido como su domicilio legal, que puede realizar cualquiera de las operaciones y servicios autorizados a la misma, en la que se podrá o no atender al público. Consolida contablemente todas las operaciones de una entidad supervisada.
- g) **Oficina externa (OE):** Punto de atención financiero de una entidad supervisada con personalidad jurídica, ubicado en entidades públicas o empresa privadas, con el objeto de prestar servicios de depósitos y retiros de cuentas, recibir pagos de créditos, pagar a funcionarios públicos, compra y venta de monedas extranjeras, pago de rentas y bonos,

Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08 (07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7

ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8

ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9

ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10

ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11

ASFI/187/13 (07/13) Modificación 12

Libro 1°  
 Título III  
 Capítulo VIII  
 Sección I  
 Página 2/5

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

prestar servicios de cobranza a clientes y usuarios por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas y realizar la carga y efectivización de billetera móvil.

La oficina externa podrá encontrarse en una entidad privada, de carácter financiero, solo si pertenece al mismo conglomerado financiero.

En localidades con nivel de bancarización bajo o nulo, la oficina externa podrá estar instalada en inmuebles que no necesariamente estén ubicados en una entidad pública o empresa privada, además de estar permitido, para este caso, el otorgar créditos y abrir cuentas en caja de ahorro o cuentas de pago.

- h) Oficina ferial (OF):** Punto de atención financiero de una entidad supervisada con personalidad jurídica instalado en ferias temporales, en un periodo de días determinados en el año, o ferias recurrentes en determinados días fijos de las semanas o meses durante el año, con el objeto de prestar servicios, a clientes y usuarios. La oficina ferial puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad supervisada.
- i) Sucursal (SU):** Punto de atención financiero perteneciente a una entidad supervisada que cuenta con personalidad jurídica, autorizado por ASFI, que depende directamente de su oficina central, que puede consolidar la información contable de las demás agencias del departamento en el que se encuentra instalada y se constituye en un centro de información contable independiente. La sucursal puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad supervisada.
- j) Ventanilla de cobranza (VC):** Punto de atención financiero de una entidad supervisada con personalidad jurídica, instalado al interior de entidades públicas o privadas, con el objeto de prestar únicamente servicios de cobranza por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas.

**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, contingente de servicios o cualquier otra establecida en la LBEF. Se clasifican en:

- a) Punto promocional fijo:** Punto Promocional ubicado en un local fijo al interior de instalaciones de entidades públicas o privadas.,
- b) Punto promocional móvil:** Punto Promocional que se encuentra al interior de un Vehículo u otro medio de transporte móvil.

**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.

Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08(07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7

ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8

ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9

ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10

ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11

ASFI/187/13 (07/13) Modificación 12

Libro 1º  
Título III  
Capítulo VIII  
Sección I  
Página 3/5

**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.

**Artículo 4° - (Identificación).** Los puntos de atención financiero y de promoción, deben ser fácilmente identificables y visibles por los clientes y 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.

Cuando el punto de atención financiero o de promoción se encuentre ubicado en entidades públicas o privadas, estos deben estar físicamente separados y diferenciados del resto de la entidad pública o privada en la cual se encuentran.

La entidad supervisada debe asignar a cada PAF y PP un número de identificación único, secuencial (de uno adelante) y hasta de cuatro dígitos antecedido por la abreviatura asignada por ASFI a la entidad supervisada en la tabla RPT007 del "Manual del Sistema de Información y Comunicación", que permita identificarlo de manera única.

La información señalada debe ser complementada con la georeferenciación (longitud y latitud), de cada uno de sus puntos de atención, de acuerdo al "Manual de Georeferenciación de Puntos de Atención de ASFI".

**Artículo 5° - (Puntos de atención financiero y puntos promocionales autorizados por tipo de entidad supervisada).** Las entidades supervisadas con licencia de funcionamiento, previa autorización de ASFI, podrán habilitar los siguientes puntos de atención financiero y puntos promocionales, en el marco de la LBEF y Reglamentación específica según el tipo de entidad supervisada, conforme la siguiente tabla:

Entidad Supervisada	Punto de Atención Financiero									PP
	OC	SU	AF	AM	CA	PCF/ PCNF	OE	OF	VC	
Banco	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Banco de Segundo Piso	√					√				√
FFP	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
CAC Abierta	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
CAC Societaria	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
MAP	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08(07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7

ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8

ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9

ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10

ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11

ASFI/187/13 (07/13) Modificación 12

Libro 1°  
Título III  
Capítulo VIII  
Sección I  
Página 4/5

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Entidad Supervisada	Punto de Atención Financiero									PP
	OC	SU	AF	AM	CA	PCF/ PCNF	OE	OF	VC	
IFD	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
BIC	√	√	√							√
ETM	√	√	√							
ESPM	√	√	√	√	√	√	√	√		√
Arrendamiento Financiero	√	√	√	√				√		√
Almacén General de Depósito	√	√	√							√
Casa de Cambio Jurídica	√	√	√							
Casa de Cambio Unipersonal	√									
Remesadora	√	√	√			√				
Cámara de Compensación	√	√								

Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08(07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASF/053/10 (10/10) Modificación 7

ASF/054/10 (10/10) Modificación 8

ASF/074/11 (06/11) Modificación 9

ASF/106/12 (01/12) Modificación 10

ASF/162/12 (12/12) Modificación 11

ASF/187/13 (07/13) Modificación 12

Libro 1°  
Título III  
Capítulo VIII  
Sección I  
Página 5/5

**SECCIÓN 2: APERTURA, TRASLADO O CIERRE DE OFICINA CENTRAL,  
SUCURSALES Y AGENCIAS**

**Artículo 1º - (Trámite de apertura de sucursales o agencias).** Para la apertura de una sucursal, de una agencia fija o de una agencia móvil, la entidad supervisada debe presentar su solicitud ante ASFI, mencionando su ubicación y denominación, adjuntando lo siguiente:

- I. Copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano Equivalente donde se apruebe la apertura de la sucursal o agencia.
- II. Informe actualizado del Gerente General al Directorio u Órgano Equivalente, que señale lo siguiente:
  - 1) La entidad supervisada cumple con los límites legales de solvencia patrimonial e inversión en activos fijos, establecidos en la LBEF, indicando el monto a invertirse.
  - 2) La entidad supervisada no mantiene notificaciones de cargos pendientes, es decir de valoración y emisión de resolución, ni sanciones impuestas por ASFI, pendientes de cumplimiento.
  - 3) La sucursal, la agencia fija o la agencia móvil que dependa directamente de su oficina central se ha constituido como un centro de información contable independiente.
  - 4) Las sucursales o agencias fijas que sirven de punto de atención cuentan con:
    - a) Local e infraestructura adecuados que al menos, consideren:
      - i) Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios.
      - ii) Espacio físico para la espera y atención de clientes y usuarios dentro de las instalaciones de la sucursal o agencia.
      - iii) Mobiliario y espacio para la atención en cajas, cuando corresponda.
      - iv) Ambiente separado, con acceso restringido, para servidores y equipos de comunicación.
      - v) La infraestructura necesaria para la atención a personas con discapacidad, como gradas, pasamanos, puertas, rampas y superficies debiendo considerar las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo 10.  
  
La entidad supervisada que mediante documentación correspondiente, justifique que su infraestructura no le permite realizar cambios para el acceso de personas con discapacidad, alternativamente debe utilizar rampas metálicas de acuerdo al Anexo 10.
      - vi) La señalética establecida en el Anexo 9, a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad.
    - b) Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones;

Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1  
SB/519/06 (03/06) Modificación 2  
SB/547/07 (12/07) Modificación 3  
SB/559/08 (01/08) Modificación 4  
SB/582/08 (07/08) Modificación 5  
SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7  
ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8  
ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9  
ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10  
ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11  
ASFI/187/13 (07/13) Modificación 12

Libro 1º  
Título III  
Capítulo VIII  
Sección 2  
Página 1/8

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

- c) Medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo identificado, de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en la RNBEF y pólizas de seguro.
  - d) Estructura organizacional acorde al volumen y complejidad de las operaciones de la agencia o sucursal.
- 5) La agencia móvil que sirve de punto de atención financiero cuenta con:
- a) Vehículo blindado con infraestructura adecuada que al menos, considere:
    - i) Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios.
    - ii) Espacio físico para la atención como mínimo de dos (2) clientes y/o usuarios, al interior del vehículo.
    - iii) Mobiliario y espacio para la atención en caja.
    - iv) Equipos de energía y de comunicación.
  - b) Certificado de Registro de Propiedad – Vehículo Automotor (CRPVA), emitido por el Gobierno Autónomo Municipal;
  - c) Registro del vehículo en el Registro Nacional de Vehículos emitido por la Policía Boliviana;
  - d) Autorización emitida por el Comando General de la Policía Boliviana para realizar atención al público mediante agencia móvil, conforme a lo establecido en el Reglamento Operativo de las Empresas Privadas de Vigilancia ;
  - e) Especificación de las dimensiones del vehículo, indicando su distribución por cada área de trabajo;
  - f) Por departamento, la localidad, los días y los horarios de atención de la agencia móvil;
  - g) Manuales de seguridad y de contingencias para el correcto uso y funcionamiento del vehículo blindado;
  - h) Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones;
  - i) Medidas de seguridad de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en la RNBEF y pólizas de seguro para el resguardo del vehículo, de la tripulación y de los clientes y usuarios durante el traslado y la prestación de servicios, así como para la cobertura del material monetario.

**III.** Informe actualizado de Auditoría Interna dirigido al Directorio u Órgano Equivalente indicando que ha verificado in situ los aspecto señalados en el punto II, numerales 1) al 5), según corresponda.

Acompañando a los referidos documentos, la entidad supervisada debe remitir la información solicitada en el Anexo 1 para el caso de la apertura de una sucursal o el Anexo 2 para el caso de la apertura de una agencia fija o de una agencia móvil.

Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08(07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASF/053/10 (10/10) Modificación 7

ASF/054/10 (10/10) Modificación 8

ASF/074/11 (06/11) Modificación 9

ASF/106/12 (01/12) Modificación 10

ASF/162/12 (12/12) Modificación 11

ASF/187/13 (07/13) Modificación 12

Libro 1°

Título III

Capítulo VIII

Sección 2

Página 2/8



En el caso de la apertura de una sucursal, adicionalmente debe adjuntar la siguiente documentación:

- 1) Nómina de funcionarios a nivel ejecutivo
- 2) Poderes de administración

ASFI se reserva el derecho de verificar las características estructurales del local, las medidas de seguridad, la cobertura de seguros y los medios tecnológicos de información y de comunicación que tiene la sucursal o agencia, así como de requerir información adicional que respalde la solicitud de apertura.

La entidad supervisada que requiera contar con más de dos (2) agencias fijas en un mismo departamento, debe establecer previamente una Sucursal. En caso de que la(s) agencia(s) se encuentre(n) dentro del mismo departamento de la oficina central la entidad supervisada debe evaluar el volumen de operaciones, la estructura organizacional, los servicios prestados y otros aspectos para determinar la necesidad de abrir una sucursal o si la oficina central puede operar como sucursal.

La entidad supervisada podrá abrir más de una Sucursal en un mismo Departamento, siempre y cuando el volumen de operaciones, la estructura organizacional, los servicios prestados u otros, así lo requieran, debiendo definir la Sucursal que consolidará la información a nivel de Departamento.

ASFI considerará para la autorización de apertura de las Sucursales y/o Agencias, el cumplimiento de la meta anual de bancarización y sus avances trimestrales.

**Artículo 2º - (Resolución de Autorización).** ASFI analizará la información proporcionada y podrá verificar in situ el cumplimiento del presente Reglamento, en caso de no existir observaciones, en un plazo de quince (15) días hábiles administrativos de recibida la solicitud de apertura, otorgará la autorización para la apertura de la sucursal o agencia mediante Resolución expresa.

La Resolución debe ser exhibida en lugar visible al público, junto con una copia de la Licencia de Funcionamiento otorgada a la entidad supervisada.

De existir observaciones, éstas serán comunicadas a la entidad solicitante para que sean subsanadas en el plazo que determine ASFI.

Cuando la entidad solicitante no efectúe la apertura de la sucursal o agencia en un plazo de sesenta (60) días hábiles administrativos a partir de la emisión de la Resolución de Autorización, ésta quedará automáticamente sin efecto, en caso de que la entidad solicitante aún desee abrir la sucursal o agencia, debe iniciar nuevamente el trámite de apertura.

En los casos que ASFI detecte problemas en la situación financiera o deficiencias en la gestión de riesgos de la entidad supervisada, podrá rechazar la solicitud de apertura de Agencia o Sucursal.

Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08(07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7

ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8

ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9

ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10

ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11

ASFI/187/13 (07/13) Modificación 12

Libro 1º

Título III

Capítulo VIII

Sección 2

Página 3/8

**Artículo 3° - (Traslado de sucursal o agencia fija).** El traslado de una sucursal o de una agencia fija dentro de la misma localidad debe ser solicitado por la entidad supervisada en forma escrita a ASFI, mencionando la nueva ubicación, adjuntando:

- 1) Copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano Equivalente que justifique y disponga el traslado de la sucursal o agencia fija.
- 2) Informe actualizado del Gerente General dirigido al Directorio u Órgano Equivalente, que señale que la entidad supervisada cuenta con:

Aspectos verificables antes del traslado:

- a) Local e infraestructura adecuados, que al menos considere:
  - i) Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios.
  - ii) Espacio físico para la espera y atención de clientes y usuarios dentro de las instalaciones de la sucursal o agencia fija.
  - iii) Mobiliario y espacio para la atención en cajas, cuando corresponda.
  - iv) Ambiente separado, con acceso restringido, para servidores y equipos de comunicación.
  - v) La infraestructura necesaria para la atención a personas con discapacidad, como gradas, pasamanos, puertas, rampas y superficies debiendo considerar las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo 10.

La entidad supervisada que mediante documentación correspondiente, justifique que su infraestructura no le permite realizar cambios para el acceso de personas con discapacidad, alternativamente debe utilizar rampas metálicas de acuerdo al Anexo 10.

- vi) La señalética establecida en el Anexo 9, a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad.

Aspectos verificables una vez que se efectuó el traslado:

- b) Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones;
  - c) Medidas de seguridad conforme lo establecido en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física y pólizas de seguro;
  - d) La capacidad para constituirse en un centro de información contable independiente (solamente en el caso de traslado de una sucursal o de una agencia fija que dependa directamente de la oficina central);
- 3) Informe actualizado de Auditoría Interna dirigido al Directorio u Órgano Equivalente indicando que ha verificado in situ los aspectos verificables antes del traslado, señalados en el numeral 2.

De solicitarse el traslado a otra localidad o de tratarse de un traslado en la misma localidad con diferente mercado objetivo, la entidad supervisada deberá proceder con el trámite de cierre y posterior apertura de la sucursal o agencia fija.

Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1  
SB/519/06 (03/06) Modificación 2  
SB/547/07 (12/07) Modificación 3  
SB/559/08 (01/08) Modificación 4  
SB/582/08(07/08) Modificación 5  
SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7  
ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8  
ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9  
ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10  
ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11  
ASFI/187/13 (07/13) Modificación 12

Libro 1°  
Título III  
Capítulo VIII  
Sección 2  
Página 4/8

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

ASFI emitirá Resolución de aprobación de traslado, en un plazo de quince (15) días hábiles administrativos de recibida la comunicación de traslado, reservándose el derecho de verificar las características estructurales del local, las medidas de seguridad, la cobertura de seguros, y los medios tecnológicos de información y comunicación con las que cuenta la sucursal o agencia.

La entidad supervisada dentro de los cinco (5) días calendario de haber obtenido la respuesta positiva de ASFI, debe publicar el aviso de traslado al público, en un medio de comunicación escrito del Departamento o de circulación local en la localidad en la que funciona la sucursal o agencia, debiendo realizarse al menos tres (3) publicaciones con un intervalo de cinco (5) días hábiles administrativos y copia de las mismas deben ser remitidas a ASFI.

La entidad supervisada debe prever que el traslado se realice en un día que no perjudique el normal desenvolvimiento de la sucursal o agencia, en caso de requerir un tiempo mayor deberá comunicar a ASFI y al público en general el o los días que no prestará atención, justificando dicho extremo, señalando además, los puntos de atención financiero cercanos en los que los clientes y/o usuarios pueden ser atendidos.

**Artículo 4º - (Traslado oficina central).** Para el traslado de la oficina central, la entidad supervisada debe solicitar autorización a ASFI en forma escrita, mencionando la nueva ubicación, adjuntando:

- 1) Copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano Equivalente que justifique y disponga el traslado de la oficina central.
- 2) Proyecto de modificación del Estatuto y escritura pública correspondiente.
- 3) Número de Identificación Tributaria (NIT).
- 4) Informe actualizado del Gerente General al Directorio u Órgano Equivalente, que señale que la entidad supervisada cuenta con:

Aspectos verificables antes del traslado:

a) Local e infraestructura adecuados, que al menos considere:

- i) Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios.
- ii) Espacio físico para la espera y atención de clientes y usuarios dentro de las instalaciones del punto de atención, cuando corresponda.
- iii) Mobiliario y espacio para la atención en cajas, cuando corresponda.
- iv) Ambiente separado con acceso restringido para servidores y comunicaciones.
- v) La infraestructura necesaria para la atención a personas con discapacidad, como gradas, pasamanos, puertas, rampas y superficies debiendo considerar las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo 10.

La entidad supervisada que mediante documentación correspondiente, justifique que su infraestructura no le permite realizar cambios para el

Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1  
SB/519/06 (03/06) Modificación 2  
SB/547/07 (12/07) Modificación 3  
SB/559/08 (01/08) Modificación 4  
SB/582/08 (07/08) Modificación 5  
SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7  
ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8  
ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9  
ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10  
ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11  
ASFI/187/13 (07/13) Modificación 12

Libro 1º  
Título III  
Capítulo VIII  
Sección 2  
Página 5/8

acceso de personas con discapacidad, alternativamente debe utilizar rampas metálicas de acuerdo al Anexo 10.

- vi) La señalética establecida en el Anexo 9, a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad.

Aspectos verificables una vez que se efectuó el traslado:

- b) Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones;
  - c) Medidas de seguridad de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en la RNBEF y pólizas de seguro.
- 5) Informe actualizado de Auditoría Interna dirigido al Directorio u Órgano Equivalente indicando que ha verificado in situ los aspectos verificables antes del traslado, señalados en el numeral 4.

ASFI emitirá Resolución de aprobación de traslado, en un plazo de quince (15) días hábiles administrativos de recibida la comunicación de traslado, reservándose el derecho de verificar las características estructurales del local, las medidas de seguridad, la cobertura de seguros y los medios tecnológicos de información y comunicación con los que cuenta la nueva oficina central.

La entidad supervisada dentro de los cinco (5) días calendario de haber obtenido la respuesta positiva de ASFI, debe publicar el aviso de traslado al público, en un medio de comunicación escrito del Departamento o de circulación local en la localidad en la que funciona la oficina central debiendo realizarse al menos tres (3) publicaciones con un intervalo de cinco (5) días hábiles administrativos y copia de las mismas deben ser remitidas a ASFI.

La entidad supervisada debe prever que el traslado se realice en un día que no perjudique el normal desenvolvimiento de la misma y la atención al público si corresponde, en caso de requerir un tiempo mayor, debe comunicar a ASFI y al público en general el o lo(s) días que no prestará atención, justificando dicho extremo, señalando además, los puntos de atención financiero cercanos en los que los clientes y/o usuarios podrán ser atendidos.

**Artículo 5° - (Cambio de lugares de atención de la agencia móvil).** A efectos de que la agencia móvil pueda cambiar los lugares de atención, la entidad supervisada previamente debe remitir una comunicación escrita a ASFI, mencionando por Departamento, la(s) nueva(s) localidad(es), los días y los horarios de atención de la agencia móvil, adjuntando el informe del Gerente General que justifique y disponga el traslado de la agencia móvil.

ASFI emitirá respuesta en un plazo de diez (10) días hábiles administrativos de recibida la comunicación de traslado, reservándose el derecho de verificar las características estructurales del vehículo, las medidas de seguridad, la cobertura de seguros y los medios tecnológicos de información y comunicación con los que cuenta la agencia móvil.

La entidad supervisada dentro de los cinco (5) días calendario de haber obtenido la respuesta positiva de ASFI, para publicar el aviso de traslado al público, en un medio de comunicación escrito del Departamento o de circulación local en las localidades en la que funciona la agencia móvil, debiendo realizarse al menos tres (3) publicaciones con un intervalo de cinco (5) días hábiles administrativos y copia de las mismas deben ser remitidas a ASFI.

Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08 (07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7

ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8

ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9

ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10

ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11

ASFI/187/13 (07/13) Modificación 12

Libro 1°

Título III

Capítulo VIII

Sección 2

Página 6/8

**Artículo 6° - (Conversión).** Para la conversión de una agencia fija en sucursal o viceversa, la entidad supervisada presentará por escrito su solicitud, adjuntando copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano Equivalente que justifique y disponga la conversión de una agencia en sucursal o viceversa.

Para el caso de conversión de una agencia fija en sucursal, la entidad supervisada deberá remitir adicionalmente lo siguiente:

- 1) Informe actualizado del Gerente General al Directorio u Órgano Equivalente, que señale que la entidad supervisada cuenta con:
    - a) Local e infraestructura adecuados, que al menos considere:
      - i) Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios.
      - ii) Espacio físico para la espera y atención de clientes y usuarios dentro de las instalaciones del punto de atención.
      - iii) Mobiliario y espacio para la atención de cajas.
      - iv) Ambiente separado con acceso restringido para servidores y comunicaciones.
      - v) La infraestructura necesaria para la atención a personas con discapacidad, como gradas, pasamanos, puertas, rampas y superficies debiendo considerar las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo 10.

La entidad supervisada que mediante documentación correspondiente, justifique que su infraestructura no le permite realizar cambios para el acceso de personas con discapacidad, alternativamente debe utilizar rampas metálicas de acuerdo al Anexo 10.

    - vi) La señalética establecida en el Anexo 9, a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad.
  - b) Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones;
  - c) Medidas de seguridad de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenida en la RNBEF y pólizas de seguro;
  - d) La capacidad para constituirse en un centro de información contable independiente, cuando corresponda.
- 2) Informe actualizado de Auditoría Interna dirigido al Directorio u Órgano Equivalente indicando que ha verificado in situ los aspectos señalados en el numeral 1).
- 3) Nómina de funcionarios a nivel ejecutivo.
- 4) Poderes de administración.

ASFÍ emitirá una Resolución expresa que autorice la conversión de una agencia fija en sucursal o viceversa, en un plazo de quince (15) días hábiles administrativos de recibida la solicitud, siempre que la entidad supervisada cumpla con la meta anual de bancarización y sus avances trimestrales.

Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08(07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASFÍ/053/10 (10/10) Modificación 7

ASFÍ/054/10 (10/10) Modificación 8

ASFÍ/074/11 (06/11) Modificación 9

ASFÍ/106/12 (01/12) Modificación 10

ASFÍ/162/12 (12/12) Modificación 11

ASFÍ/187/13 (07/13) Modificación 12

Libro 1°

Título III

Capítulo VIII

Sección 2

Página 7/8

**Artículo 7º - (Cierre de sucursal o agencia).** Para el cierre de una sucursal, de una agencia fija o de una agencia móvil, la entidad supervisada presentará por escrito su solicitud de cierre, adjuntando:

- 1) Copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano equivalente que justifique y disponga el cierre de la sucursal, agencia fija o agencia móvil respectiva.
- 2) Copia del Informe del Auditor Interno al Directorio u Órgano Equivalente indicando que ha verificado que la entidad cuenta con la documentación siguiente:
  - a) Informe del Gerente General referido a:
    - i) Las medidas adoptadas para la atención de trámites, acreencias y reclamos con posterioridad al cierre, las que deben incluir el nombramiento de la oficina corresponsal, bancaria o no bancaria, a cargo de dicha atención.
    - ii) El cumplimiento de todas las obligaciones tributarias y sociales consecuentes del cierre.
  - b) Balance de cierre, solamente en el caso de cierre de una sucursal o de una agencia que dependa directamente de la oficina central.

ASFI emitirá una Resolución expresa que autorice el cierre de la sucursal, de la agencia fija o de la agencia móvil dentro de los quince (15) días hábiles administrativos de recibida la solicitud.

La entidad supervisada debe remitir a ASFI, copia de tres (3) publicaciones con un intervalo de cinco (5) días hábiles administrativos, en un medio de comunicación escrito del Departamento y localidades, cuando corresponda, en el que funciona la sucursal, la agencia fija o la agencia móvil, avisando al público sobre el cierre de la sucursal, de la agencia fija o de la agencia móvil y de la ubicación de las oficinas de la entidad o de su corresponsal más cercano para atender a sus clientes. La última publicación deberá efectuarse quince (15) días hábiles administrativos antes del cierre.

ASFI no dará curso a la solicitud de cierre de los puntos de atención mencionados, si no se han cumplido las metas anuales de bancarización y sus avances trimestrales.

ASFI no dará curso a la solicitud de cierre de sucursales en aquellos departamentos en los que existe una sola sucursal y operan más de dos (2) agencias fijas de la entidad.

**Artículo 8º - (Cierre temporal de sucursal o agencia).** La entidad supervisada podrá cerrar de manera temporal por mantenimiento, refacciones y/o mejoras debidamente justificadas, una Agencia o Sucursal, siempre y cuando comunique a ASFI y al público con diez (10) días hábiles administrativos de anticipación dicha situación, mediante tres (3) publicaciones consecutivas comunicando el tiempo o los días que no brindará servicio en esas instalaciones, periodo que no podrá ser superior a los treinta (30) días calendario, así como los puntos de atención más cercanos a la Sucursal o Agencia que cerrará temporalmente, para no perjudicar la atención a sus clientes y usuarios.

Circular SB/317/00 (06/00) Inicial

SB/408/02 (10/02) Modificación 1  
 SB/519/06 (03/06) Modificación 2  
 SB/547/07 (12/07) Modificación 3  
 SB/559/08 (01/08) Modificación 4  
 SB/582/08 (07/08) Modificación 5  
 SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7  
 ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8  
 ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9  
 ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10  
 ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11  
 ASFI/187/13 (07/13) Modificación 12

Libro 1º  
 Título III  
 Capítulo VIII  
 Sección 2  
 Página 8/8

### **SECCIÓN 3: APERTURA, TRASLADO O CIERRE O RETIRO DE OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERO**

**Artículo 1º - (Comunicación de apertura de otros PAF).** La entidad supervisada debe comunicar por escrito, con diez (10) días hábiles administrativos de anticipación, a ASFI la apertura de Cajero automático, Oficina externa, Ventanilla de cobranza y Puntos corresponsales, señalando que estos cuentan con las medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza de los servicios que van a prestar y de acuerdo a los Anexos 3 al 8, respectivamente.

En el caso de Oficinas feriales que realicen el pago de bonos sociales dispuestos por el Gobierno, la entidad supervisada deberá comunicar su apertura con anticipación de siete (7) días calendario y tres (3) días calendario en caso de Oficinas feriales temporales.

Asimismo, la entidad supervisada debe comunicar al público en general la apertura de Cajero automático, Oficina externa, Oficina ferial, Ventanilla de cobranza, y Corresponsales, a través del medio de comunicación oral o escrito que considere pertinente y con la anticipación que considere prudente, en la localidad donde se realizará la mencionada apertura.

**Artículo 2º - (Traslado de otros PAF).** 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 o Punto corresponsal financiero o no financiero mencionando la nueva ubicación. Adjuntando además los Anexos 3 al 8 según corresponda.

De solicitarse el traslado, de una oficina externa, oficina ferial o corresponsal a otra localidad o de tratarse 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 PAF).** La entidad supervisada debe comunicar a ASFI y al público, con diez (10) días hábiles administrativos de anticipación:

- a) El cierre de Oficina externa, Punto corresponsal o Ventanilla de cobranza;
- b) El retiro de Cajeros automáticos u Oficina ferial.

Para el cierre o retiro de los puntos de atención financieros mencionados, se debe adjuntar los Anexos 3 al 8, según corresponda. Simultáneamente se debe anunciar al público con la misma anticipación, el cierre o retiro de sus puntos de atención mediante publicación en un medio de comunicación oral o escrito que considere pertinente, de la localidad en la que estos puntos se encuentran instalados.

Circular SB/445/03 (10/03) Inicial

SB/519/06 (03/06) Modificación 1

SB/547/07 (12/07) Modificación 2

SB/610/09 (01/09) Modificación 3

ASF/002/09 (05/09) Modificación 4

ASF/053/10 (10/10) Modificación 5

ASF/054/10 (10/10) Modificación 6

ASF/074/11 (06/11) Modificación 7

ASF/106/12 (01/12) Modificación 8

ASF/187/13 (07/13) Modificación 9

Libro 1º  
Título III  
Capítulo VIII  
Sección 3  
Página 1/2

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,

En caso de que se trate del cierre de un PAF que ha sido considerado para las metas de bancarización, la entidad supervisada debe contar previamente con la autorización expresa de ASFI.

**Artículo 4° - (Cierre temporal de otros PAF).** La entidad supervisada podrá cerrar de manera temporal por mantenimiento, refacciones o mejoras, sus Cajeros automáticos, Oficinas externas, Ventanillas de cobranza, Oficinas feriales o Puntos corresponsales, 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 alternativos cercanos al mismo.

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

2



**SECCIÓN 4: APERTURA, TRASLADO O CIERRE DE PUNTOS PROMOCIONALES**

**Artículo Único - (Apertura, traslado o cierre de los PP).** La entidad supervisada debe comunicar por escrito, con tres (3) días hábiles administrativos de anticipación, a ASFI y al público en general la apertura, traslado o cierre de puntos promocionales.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials and signature]*

Circular ASF/074/11 (06/11)  
ASF/187/13 (07/13)

Inicial  
Modificación 1

**SECCIÓN 5: METAS DE BANCARIZACIÓN**

**Artículo 1º - (Metas de bancarización).** En tanto existan localidades con más de dos mil (2,000) habitantes que no tengan puntos de atención financieros (nula bancarización), todas las entidades de intermediación financiera, deben cumplir una meta anual de apertura de PAF (que no incluye cajeros automáticos, ventanillas de cobranza, puntos promocionales ni oficinas feriales temporales) en localidades con baja y nula bancarización, de acuerdo al mapa de bancarización que ASFI publicará y actualizará mensualmente en la red privada (intranet) habilitada para entidades de intermediación financiera.

El mapa de bancarización constituye la identificación en el área geográfica del país de todas las localidades con población mayor a dos mil (2,000) habitantes y las divide en distintos niveles de bancarización, de acuerdo a las siguientes categorías:

- a) Nula bancarización;
- b) Baja bancarización;
- c) Media bancarización;
- d) Alta bancarización.

ASFI determinará la meta anual de bancarización por entidad de intermediación financiera, considerando criterios estadísticos que incluyen variables financieras, número de clientes, tamaño de mercado y número de puntos de atención actual.

ASFI tomará en cuenta el nivel de la población de la localidad, para dar curso a la apertura del punto de atención a ser abierto por la entidad supervisada.

Por su parte, la entidad supervisada, debe contar con tecnologías crediticias y de movilización de ahorros, acordes al mercado objetivo de la(s) localidad(es) a ser atendida(s).

Asimismo, la entidad supervisada para la apertura de un PAF para el cumplimiento de sus metas debe considerar el mapa de Bancarización vigente a la fecha en la que manifestó su intención de apertura a ASFI, además de adjuntar a la misma el Acta del Directorio u Órgano equivalente que autorice dicha apertura, debiendo iniciar el trámite conforme establece el presente Reglamento en un plazo no mayor a los sesenta (60) días calendario de presentada la intención.

**Artículo 2º - (Cumplimiento de metas).** Para la evaluación de la solicitud de apertura de cualquier punto de atención financiero, con excepción de cajeros automáticos, ventanillas de cobranza, puntos promocionales y oficinas feriales temporales, en las localidades con un nivel medio y alto de bancarización, así como para el cierre de cualquier punto de atención financiero, con excepción de puntos de atención por corresponsales, cajeros automáticos, ventanillas de cobranza, puntos promocionales y oficinas feriales temporales, ASFI tomará en cuenta el cumplimiento de la meta anual de bancarización y sus avances trimestrales. La entidad supervisada que no cumpla con la meta anual de bancarización y sus avances trimestrales, no podrá abrir agencias o sucursales en localidades con media y alta bancarización.

Circular	SB/445/03 (10/03)	Inicial	ASFI/074/11 (06/11)	Modificación 6
	SB/519/06 (03/06)	Modificación 1	ASFI/162/12 (12/12)	Modificación 7
	SB/547/07 (12/07)	Modificación 2	ASFI/187/13 (07/13)	Modificación 8
	ASFI/002/09 (05/09)	Modificación 3		
	ASFI/053/10 (10/10)	Modificación 4		
	ASFI/054/10 (10/10)	Modificación 5		

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

La entidad supervisada no podrá cerrar aquellos PAF que fueron abiertos con el fin de alcanzar sus metas de bancarización, sin previa autorización de ASFI.

**Artículo 3º - (Plazo para el cumplimiento de metas de bancarización).** A partir de la comunicación efectuada por ASFI de las metas de bancarización, cada entidad de intermediación financiera, tendrá un periodo no mayor a un año calendario, para el cumplimiento de las metas asignadas.

La entidad de intermediación financiera debe remitir un informe trimestral a ASFI, hasta el quinto día hábil del mes siguiente del trimestre que corresponda, detallando el avance y cumplimiento de las metas fijadas, mismo que deberá estar refrendado por el Auditor Interno y ser aprobado por el Directorio u Órgano Equivalente.

3

Circular	SB/445/03 (10/03)	Inicial	ASFI/074/11 (06/11)	Modificación 6	Libro 1º Título III Capítulo VIII Sección 5 Página 2/2
	SB/519/06 (03/06)	Modificación 1	ASFI/162/12 (12/12)	Modificación 7	
	SB/547/07 (12/07)	Modificación 2	ASFI/187/13 (07/13)	Modificación 8	
	ASFI/002/09 (05/09)	Modificación 3			
	ASFI/053/10 (10/10)	Modificación 4			
	ASFI/054/10 (10/10)	Modificación 5			

**SECCIÓN 6: 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 RNBEF.

**Artículo 3° - (Reportes de Información).** La apertura, traslado o cierre de sucursales, agencias y otros puntos de atención financiero, debe ser registrada en el Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras 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 RNBEF. 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 financiero:** La entidad supervisada debe consolidar las operaciones que se efectúan en otros puntos de atención financiero 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 discapacitadas).** 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

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

## RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

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 5° - (Recursos y seguridad)** Los puntos de atención financieros 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 de Requisitos Mínimos de Seguridad Informática para la Administración de Sistemas de Información y Tecnologías Relacionadas, contenido en la RNBEF; así como infraestructura, sistemas y medios de comunicación que permitan la accesibilidad de personas con discapacidad.

**Artículo 6° - (Sanciones)** El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento, dará lugar a la aplicación de sanciones de acuerdo al Reglamento de Sanciones Administrativas, contenido en la RNBEF.

*al*  
*Q*  
*N.*  
Circular SB/445/03 (10/03)  
SB/519/06 (03/06)  
SB/547/07 (12/07)  
ASFI/002/09 (05/09)  
ASFI/053/10 (10/10)  
ASFI/054/10 (10/10)

Inicial  
Modificación 1  
Modificación 2  
Modificación 3  
Modificación 4  
Modificación 5  
ASFI/074/11 (06/11)  
ASFI/106/12 (01/12)  
ASFI/162/12 (12/12)  
ASFI/187/13 (07/13)

Modificación 6  
Modificación 7  
Modificación 8  
Modificación 9

Libro 1°  
Título III  
Capítulo VIII  
Sección 6  
Página 2/2

**SECCIÓN 7: SERVICIOS AL SECTOR PÚBLICO**

**Artículo 1° - (Reglamentos y manuales).** La entidad supervisada que preste servicios al sector público debe contar con políticas, manuales, reglamentos y procedimientos operativos específicos para la prestación de este tipo de servicios.

**Artículo 2° - (Control interno).** La entidad supervisada que preste servicios al sector público, debe contar con procedimientos específicos de control interno para la prestación del mismo.

**Artículo 3° - (Puntos de atención financiera).** La entidad supervisada que preste servicios al sector público, debe informar a sus clientes y usuarios, tanto públicos como privados, los PAF en los que presta este tipo de servicios.

**Artículo 4° - (Apertura de PAF que brinden servicio al sector público).** La entidad supervisada que desee realizar la apertura de PAF que brinden servicios al sector público, deben tomar en cuenta el tamaño de la misma, con relación al volumen de operaciones que serán brindados en el mismo.

**Artículo 5° - (PAF que brinden servicios al sector público).** Los PAF en los que la entidad supervisada preste servicios al sector público, igualmente deben cumplir con todo lo requerido en el presente Reglamento. En el caso que dichos PAF, por sus características particulares, no puedan cumplir con lo establecido en la Sección 2, Artículo 1°, Numeral 4, Inciso a) – ii del presente Reglamento, así como lo establecido en el Artículo 2°, Sección 2, del Reglamento para la Atención en Cajas contenido en la RNBEF, la entidad supervisada deberá remitir un informe del Gerente General refrendado por el Auditor Interno, en el cual detalle y fundamente las causas por las cuales el PAF no podrá cumplir con lo establecido en dichas normativas.

ASFÍ analizará el informe remitido y en caso de no existir observaciones, en un plazo de diez (10) días hábiles de recibido el informe, comunicará su no objeción al respecto.

Sin embargo, la entidad supervisada que brinde servicios al sector público deberá prever las características técnicas, operativas y de infraestructura, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento para la Atención en Cajas contenido en la RNBEF y el presente Reglamento.

**RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**

LIBRO 1º, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII  
ANEXO 1: FORMULARIO PARA APERTURA DE SUCURSALES

**MERCADO**

ENTIDAD:

NOMBRE DE LA SUCURSAL:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	
Nombre de la Sucursal:	
Localización:	
Departamento	
Localidad o ciudad	
Zona	
Dirección	
Latitud y Longitud de georeferenciación	
Área de influencia (*)	

(\*) Se entenderá por área de influencia el espacio geográfico de la localidad en el que la Sucursal cubrirá la oferta de sus servicios.

Ejemplo: Sucursal ubicada en la ciudad de Cochabamba cuya área de influencia de cobertura es la localidad de Cochabamba y Colpapihua.

<b>PRODUCTOS A SER OFRECIDOS</b>	
<b>Operaciones Activas</b>	<b>Descripción (si corresponde)</b>
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
<b>Operaciones Pasivas</b>	<b>Descripción (si corresponde)</b>
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
<b>Otros Servicios</b>	<b>Descripción (si corresponde)</b>
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	

<b>MERCADO (*)</b>					
Descripción del mercado objetivo: Perfil de clientes y usuarios (breve descripción):					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Clientes potenciales en el área de influencia (A) <sup>1</sup>					
Usuarios potenciales en el área de influencia (B) <sup>2</sup>					

<sup>1</sup> Expresado en número de clientes, usuarios o personas.

(\*) Fuente de información: .....

<b>COMPETENCIA</b>						
Entidades Financieras en el área de influencia identificados como competidores directos <sup>3</sup>						
a) Colocaciones	Crédito Empresarial	Crédito Hipotecario	Crédito de vivienda s/ garantía	Crédito Consumo	PYME	Microcrédito
1.- (Nombre de la Entidad)						
2.- (Nombre de la Entidad)						
3.- (Nombre de la Entidad)						
4.- (Nombre de la Entidad)						
b) Captaciones	Cajas de Ahorro	Depósitos a plazo	Cuentas Corrientes	Otros <sup>4</sup>		
1.- (Nombre de la Entidad)						
2.- (Nombre de la Entidad)						
3.- (Nombre de la Entidad)						
4.- (Nombre de la Entidad)						
b) Otros Servicios	Pago de Servicios	Abono de Sueldos	Giros y Remesas	Otros <sup>4</sup>		
1.- (Nombre de la Entidad)						
2.- (Nombre de la Entidad)						
3.- (Nombre de la Entidad)						
4.- (Nombre de la Entidad)						

<sup>3</sup> Marcar con una X.<sup>4</sup> Se deberá especificar cuando corresponda

Encargado

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 1322º del Código Civil y el Artículo 426º del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del

**RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**

Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente. Deberá cuidarse de que la extensión del presente anexo no sea superior a dos páginas.

**INVERSIONES Y GASTOS**

ENTIDAD:

NOMBRE DE LA SUCURSAL:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

**JUSTIFICACIÓN ESTRATÉGICA****OBJETIVOS**

1.-
2.-
3.-
4.-

**INVERSIONES EN BIENES DE USO(\*)**

Expresado en miles de

1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
TOTAL	

**GASTOS DE ORGANIZACIÓN (\*)**

Expresado en miles de

1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
TOTAL	

(\*) Cifras deben ser expresadas en miles y en la moneda de preferencia de la entidad.

**PERSONAL REQUERIDO (\*\*)**

Cantidad de Personal

Descripción del Cargo	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1.-					
2.-					
3.-					
4.-					

(\*\*) Se debe remitir a ASFI el Curriculum Vitae del Gerente o Encargado de la Sucursal y requisitos para el cargo según Manual de Funciones.

Encargado

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 Artículo 426° del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente. Deberá cuidarse de que la extensión del presente anexo no sea superior a dos páginas.



**RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS****JUSTIFICACIÓN ECONÓMICO FINANCIERA**

ENTIDAD:

NOMBRE DE LA SUCURSAL:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

ESTIMACIÓN DE COLOCACIONES <sup>1</sup>	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Colocaciones en monto					
Colocaciones en número <sup>2</sup>					

<sup>2</sup> Expresado en número de operaciones de crédito

(Expresado en número de cuentas de ahorro)

ESTIMACIÓN CAPTACIONES <sup>2</sup>	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Captaciones en monto					
Captaciones en número <sup>2</sup>					

<sup>2</sup> Expresado en número de cuentas

(Expresado en miles de .....)

INGRESOS <sup>1</sup>	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por cartera de créditos					
Ingresos por Servicios					
Otros Ingresos operativos					
<b>TOTAL (1)</b>					

(Expresado en miles de .....)

EGRESOS <sup>1</sup>	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gastos por captaciones					
Impuestos relacionados con los ingresos					
Otros Gastos Operativos					
<b>TOTAL (2)</b>					

(Expresado en miles de .....)

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN <sup>1</sup>	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gastos de Personal					
Servicios Contratados					
Seguros					
Comunicaciones y Traslados					
Otros Impuestos					
Alquileres					
Depreciación y Desvalorización					
Otros Gastos de Administración					
<b>TOTAL (3)</b>					

<sup>1</sup> Cifras deben ser expresadas en miles en la moneda que la entidad prefiera.

<b>MARGEN OPERATIVO: 1-(2+3)</b>					
----------------------------------	--	--	--	--	--

INDICADORES DE RENTABILIDAD	
Valor actual neto (VAN)	
Tasa Interna de Retorno (TIR)	

**Nota.- ASFI se reserva el derecho de requerir información adicional que considere pertinente así como la consideración de otros factores de tipo estratégico previo a la autorización de la apertura de la SUCURSAL.**

Encargado

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 Artículo 426° del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente. Deberá cuidarse de que la extensión del presente anexo no sea superior a dos páginas.

**RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**LIBRO I°, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII  
ANEXO 2: FORMULARIO PARA APERTURA DE AGENCIAS**MERCADO**

ENTIDAD:

NOMBRE DE LA AGENCIA:

TIPO DE AGENCIA:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

INFORMACIÓN GENERAL	
Nombre de la Agencia:	
Localización:	
Departamento	
Localidad o ciudad	
Zona	
Dirección	
Latitud y Longitud de georeferenciación	
Área de influencia (*)	

\* Se entenderá por área de influencia el espacio geográfico de la localidad en el que la Agencia cubrirá la oferta de sus servicios.  
Ejemplo: Agencia ubicada en la ciudad de El Alto cuya área de influencia cobertura son las zonas 16 de Julio y Río Seco.

PRODUCTOS A SER OFRECIDOS	
Operaciones Activas	Descripción (si corresponde)
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
Operaciones Pasivas	Descripción (si corresponde)
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
Otros Servicios	Descripción (si corresponde)
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	

MERCADO (*)					
Descripción del mercado objetivo: Perfil de clientes y usuarios (breve descripción)					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Clientes potenciales en el área de influencia (A) *					
Usuarios potenciales en el área de influencia (B) *					

\* Expresado en número de clientes, usuarios o personas, según corresponda.

(\*) Fuente de información (interna o externa):

COMPETENCIA						
Entidades Financieras en el área de influencia identificados como competidores directos <sup>3</sup>						
a) Colocaciones	Crédito Empresarial	Crédito Hipotecario	Crédito de vivienda s/ garantía	Crédito Consumo	PYME	Microcrédito
1.- (Nombre de la Entidad)						
2.- (Nombre de la Entidad)						
3.- (Nombre de la Entidad)						
4.- (Nombre de la Entidad)						
b) Captaciones	Cajas de Ahorro	Depósitos a plazo	Cuentas Corrientes	Otros <sup>4</sup>		
1.- (Nombre de la Entidad)						
2.- (Nombre de la Entidad)						
3.- (Nombre de la Entidad)						
4.- (Nombre de la Entidad)						
b) Otros Servicios	Pago de Servicios	Abono de Sueldos	Giros y Remesas	Otros <sup>4</sup>		
1.- (Nombre de la Entidad)						
2.- (Nombre de la Entidad)						
3.- (Nombre de la Entidad)						
4.- (Nombre de la Entidad)						

<sup>3</sup> Marcar con una X.<sup>4</sup> Se deberá especificar cuando corresponda.

Encargado

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 Artículo 426° del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del

**RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**

Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente. Deberá cuidarse de que la extensión del presente anexo no sea superior a dos páginas.

**INVERSIONES Y GASTOS**

ENTIDAD:

NOMBRE DE LA AGENCIA:

TIPO DE AGENCIA:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

**JUSTIFICACIÓN ESTRATÉGICA****OBJETIVOS**

1.-
2.-
3.-
4.-

INVERSIONES EN BIENES DE USO(*)	Expresado en miles de
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
TOTAL	

GASTOS DE ORGANIZACIÓN (*)	Expresado en miles de
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
TOTAL	

(\*) Cifras deben ser expresadas en miles y en la moneda de preferencia de la entidad.

PERSONAL REQUERIDO (**)	Cantidad de Personal				
Descripción del Cargo	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1.-					
2.-					
3.-					
4.-					

(\*\*) Se debe remitir a la ASFI el Curriculum Vitae del encargado de la Agencia y requisitos para el cargo según Manual de Funciones.

Encargado

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 Artículo 426° del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente. Deberá cuidarse de que la extensión del presente anexo no sea superior a dos páginas.

**RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS****JUSTIFICACIÓN ECONÓMICO FINANCIERA**

ENTIDAD:

NOMBRE DE LA AGENCIA:

TIPO DE AGENCIA:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

ESTIMACIÓN DE COLOCACIONES (*)	Año 1	Año 2	Año 3
Colocaciones en monto			
Colocaciones en número (**)			

(\*\*) Expresado en número de operaciones de crédito

(Expresado en número de cuentas de ahorro)

ESTIMACIÓN CAPTACIONES*	Año 1	Año 2	Año 3
Captaciones en monto			
Captaciones en número (***)			

(\*\*\*) Expresado en número de cuentas

(Expresado en miles de .....)

INGRESOS (*)	Año 1	Año 2	Año 3
Ingresos por cartera de créditos			
Ingresos por Servicios			
Otros Ingresos operativos			
<b>TOTAL (1)</b>			

(Expresado en miles de .....)

EGRESOS (*)	Año 1	Año 2	Año 3
Gastos por captaciones			
Impuestos relacionados con los ingresos			
Otros Gastos Operativos			
<b>TOTAL (2)</b>			

(Expresado en miles de .....)

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (*)	Año 1	Año 2	Año 3
Gastos de Personal			
Servicios Contratados			
Seguros			
Comunicaciones y Traslados			
Otros Impuestos			
Alquileres			
Depreciación y Desvalorización			
Otros Gastos de Administración			
<b>TOTAL (3)</b>			

(\*) Cifras deben ser expresadas en miles y en la moneda de preferencia de la entidad.

<b>MARGEN OPERATIVO 1-(2+3)</b>			
---------------------------------	--	--	--

**Note.-** ASFI se reserva el derecho de requerir información adicional que considere pertinente así como la consideración de otros factores de tipo estratégico previo a la autorización de la apertura de la AGENCIA.

Encargado

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 Artículo 426° del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente. Deberá cuidarse de que la extensión del presente anexo no sea superior a dos páginas.

# **RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**

## **LIBRO 1º, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII** **ANEXO 3: FORMULARIO PARA APERTURA, RETIRO O TRASLADO** **CAJERO AUTOMÁTICO**

Punto de atención financiero de una entidad supervisada con personalidad jurídica, instalado con el objeto de permitir a los clientes y/o usuarios de servicios financieros realizar retiros y/o depósitos de efectivo, consultas de movimientos y saldos, rescate de cuotas, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros, carga y efectivización de 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 RNBEF.

**ENTIDAD:**  
**NUMERO DE IDENTIFICACIÓN:**

**ACCIÓN:**  
**Tipo de acción (Apertura, Traslado o Retiro):**  
**Justificación de la acción:**

**LOCALIZACIÓN:**  
**1. Departamento:**  
**2. Ciudad o localidad:**  
**3. Dirección:**  
**4. Latitud y longitud de georeferenciación**

CARACTERÍSTICAS	
Tipos de cajero automático (marcar con una X)	
1. Interno ubicado en la misma entidad	
2. Interno ubicado en otras edificaciones e instalaciones	
2.1 Aeropuerto	
2.2 Hotel	
2.3 Supermercado	
2.4 Centro Comercial	
2.5 Farmacia	
2.6 Otro (Especificar):	
3. Externo con recinto	
4. Externo sin recinto	

Nivel de bancarización de la localidad	
1. Alta Bancarización	
2. Media Bancarización	
3. Baja Bancarización	
4. Nula Bancarización	

Medidas de seguridad de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física conforme al nivel de riesgo determinado (marcar con una X)	
--	--

Horario de Atención	
1. Continuo 24 horas x 7 días	
2. Otro (especificar):	

Cobertura	Indicador	Fecha <sup>2</sup>
1. Cobertura de cajeros automáticos en la localidad [ (N° cajeros automáticos / población de la localidad)* 10.000 habitantes] <sup>1</sup>		
2. Observaciones, aclaraciones o comentarios: (Ej. Cercanía a otros cajeros automáticos, proximidad a oficinas propias, proximidad a otras EIF, etc.)		

<sup>1</sup> Cajeros automáticos propios y de otras entidades de intermediación financiera existentes en la localidad.

<sup>2</sup> Los datos del numerador deben corresponder a cifras actualizadas con no más de 2 meses de antigüedad de la fecha de solicitud. Las cifras del denominador son datos estimados con base a información de fuentes oficiales como el INE o los municipios de las localidades.

Otras	
1. Marca, modelo y año:	
2. Fecha de instalación, retiro o traslado:	
3. Fecha de inicio de operación:	
4. Proveedor:	

Encargado

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 1322º del Código Civil y el Artículo 426º del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente. Deberá cuidarse de que la extensión del presente anexo no sea superior a dos páginas.

**RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**

**LIBRO 1º, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII**  
**ANEXO 4: FORMULARIO PARA APERTURA, TRASLADO**  
**Y CIERRE DE OFICINA EXTERNA**

Punto de atención financiero de una entidad supervisada con personalidad jurídica, ubicado en entidades públicas o empresa privadas, con el objeto de prestar servicios de depósitos y retiros de cuentas, recibir pagos de créditos, pagar a funcionarios públicos, compra y venta de monedas extranjeras, pago de rentas y bonos, prestar servicios de cobranza a clientes y usuarios por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas y realizar la carga y efectivización de billetera móvil.

La oficina externa podrá encontrarse en una entidad privada, de carácter financiero, solo si pertenece al mismo conglomerado financiero.

En localidades con nivel de bancarización bajo o nulo, la oficina externa podrá estar instalada en inmuebles que no necesariamente estén ubicados en una entidad pública o empresa privada, además de estar permitido, para este caso, el otorgar créditos y abrir cuentas en caja de ahorro o cuentas de pago.

**ENTIDAD:****NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:****ACCIÓN:****Tipo de acción (Apertura, Cierre o Traslado):****Justificación de la acción:****LOCALIZACIÓN:****1. Departamento:****2. Ciudad o localidad:****3. Dirección:****4. Teléfono:****5. Latitud y longitud de georeferenciación****6. Nombre de la Entidad Pública o Privada en la que está instalada:****CARACTERÍSTICAS****Medidas de seguridad instaladas de acuerdo al Reglamento de Seguridad Física: (Descripción breve)****Días y Horarios de atención:****Operaciones y Servicios Financieros habilitados:****Observaciones o comentarios:**

Encargado

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 1322º del Código Civil y el Artículo 426º del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente. Deberá cuidarse de que la extensión del presente anexo no sea superior a dos páginas.

# **RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**

## **LIBRO Iº, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII** **ANEXO 5: FORMULARIO PARA APERTURA, CIERRE Y** **TRASLADO OFICINA EXTERNA EN LOCALIDADES CON B** **O NULA BANCARIZACIÓN**

Punto de atención financiero de una entidad supervisada con personalidad jurídica, ubicado en entidades públicas o empresas privadas, con el objeto de prestar servicios de depósitos y retiros de cuentas, recibir pagos de créditos, pagar a funcionarios públicos, compra y venta de monedas extranjeras, pago de rentas y bonos, prestar servicios de cobranza a clientes y usuarios por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas y realizar la carga y efectivización de billetera móvil.

La oficina externa podrá encontrarse en una entidad privada, de carácter financiero, solo si pertenece al mismo conglomerado financiero.

En localidades con nivel de bancarización bajo o nulo, la oficina externa podrá estar instalada en inmuebles que no necesariamente estén ubicados en una entidad pública o empresa privada, además de estar permitido, para este caso, el otorgar créditos y abrir cuentas en caja de ahorro o cuentas de pago.

ENTIDAD:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

ACCIÓN:

Tipo de acción (Apertura, Cierre o Traslado):

Justificación de la acción:

LOCALIZACIÓN:

1. Departamento:

2. Ciudad o localidad:

3. Área de influencia <sup>(1)</sup>:

4. Dirección:

5. Teléfono:

6. Latitud y longitud de georeferenciación:

7. Nombre de la Entidad Pública o Privada en la que está instalada:

(<sup>1</sup>) Se entenderá por área de influencia el espacio geográfico de la localidad en el que la Sucursal cubrirá la oferta de sus servicios.

CARACTERÍSTICAS

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

Días y Horarios de atención:

Operaciones y Servicios Financieros habilitados:

Observaciones o comentarios:

PARA APERTURA:

mercado:

Descripción del mercado objetivo: Perfil de clientes y usuarios (breve descripción)

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Clientes potenciales en el área de influencia (A) <sup>2</sup>					
Usuarios potenciales en el área de influencia (B) <sup>2</sup>					

<sup>2</sup> Expresado en número de clientes, usuarios o personas

<sup>3</sup> Cobertura deberá expresarse en porcentaje.

(\*) Fuente de información: .....

COMPETENCIA:

Entidades Financieras en el área de influencia identificados como competidores directos <sup>3</sup>

a) Colocaciones	Crédito Empresarial	Crédito Hipotecario	Crédito de vivienda sí/ garantía	Crédito Consumo	PYME	Microcrédito
1.- (Nombre de la Entidad)						
2.- (Nombre de la Entidad)						
b) Captaciones	Cajas de Ahorro	Depósitos a plazo	Cuentas Corrientes	Otros <sup>4</sup>		
1.- (Nombre de la Entidad)						
2.- (Nombre de la Entidad)						
b) Otros Servicios	Pago de Servicios	Abono de Sueldos	Otros <sup>4</sup>			
1.- (Nombre de la Entidad)						
2.- (Nombre de la Entidad)						

<sup>3</sup> Marcar con una X.

<sup>4</sup> Se deberá especificar cuando corresponda

Encargado

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 1322º del Código Civil y el Artículo 426º del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente. Deberá cuidarse de que la extensión del presente anexo no sea superior a dos páginas.

**RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**

**LIBRO 1º, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII**  
**ANEXO 6: FORMULARIO PARA APERTURA, CIERRE O**  
**TRASLADO DE VENTANILLA DE COBRANZA**

Punto de atención financiero de una entidad supervisada con personalidad jurídica, instalado al interior de entidades públicas o privadas, con el objeto de prestar únicamente servicios de cobranza por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas.

ENTIDAD:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

**ACCIÓN:**

Tipo de acción (Apertura, Cierre o Traslado):

Justificación de la acción:

**LOCALIZACIÓN:**

1. Departamento:

2. Ciudad o localidad:

3. Dirección:

4. Teléfono:

5. Latitud y longitud de georeferenciación

6. Nombre de la Entidad Pública o Privada en la que está instalada:

**CARACTERÍSTICAS**

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

Días y Horarios de atención:

Observaciones o comentarios:

Encargado

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 Artículo 426° del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente. Deberá cuidarse de que la extensión del presente anexo no sea superior a dos páginas.



**RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**

**LIBRO 1º, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII**  
**ANEXO 7: FORMULARIO PARA APERTURA, RETIRO O**  
**TRASLADO DE OFICINA FERIA**

Punto de atención financiero de una entidad supervisada con personalidad jurídica instalado en ferias temporales, en un periodo de días determinados en el año, o ferias recurrentes en determinados días fijos de las semanas o meses durante el año, con el objeto de prestar servicios, a clientes y usuarios, en determinados días y horarios de atención. La oficina ferial puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a entidad supervisada.

ENTIDAD:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

**ACCIÓN:**

Tipo de acción (Apertura, Cierre o Traslado):

Justificación de la acción:

**LOCALIZACIÓN:**

1. Departamento:

2. Ciudad o localidad:

3. Dirección:

4. Teléfono:

5. Latitud y longitud de georeferenciación

6. Nombre de la Feria en la que está instalada:

**CARACTERÍSTICAS:**

Periodo de funcionamiento:

Días y Horarios de atención:

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

Operaciones y Servicios Financieros habilitados:

Observaciones o comentarios:

**PARA APERTURA OFICINA FERIA RECURRENTE:**

MERCADO (\*)

Descripción del mercado objetivo: Perfil de clientes y usuarios (breve descripción)

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Clientes potenciales en el área de influencia (A) <sup>2</sup>					
Usuarios potenciales en el área de influencia (B) <sup>2</sup>					

<sup>2</sup> Expresado en número de clientes, usuarios o personas.<sup>3</sup> Cobertura deberá expresarse en porcentaje.

(\*) Fuente de información:.....

**COMPETENCIA**Entidades Financieras en el área de influencia identificados como competidores directos <sup>3</sup>

a) Colocaciones	Crédito Empresarial	Crédito Hipotecario	Crédito de vivienda sin garantía	Crédito Consumo	PYME	Microcrédito
1.- (Nombre de la Entidad)						
2.- (Nombre de la Entidad)						
b) Captaciones	Cajas de Ahorro	Depósitos a plazo	Cuentas Corrientes	Otros <sup>4</sup>		
1.- (Nombre de la Entidad)						
2.- (Nombre de la Entidad)						
b) Otros Servicios	Pago de Servicios	Abono de Sueldos	Otros <sup>4</sup>			
1.- (Nombre de la Entidad)						
2.- (Nombre de la Entidad)						

<sup>3</sup> Marcar con una X.<sup>4</sup> Se deberá especificar cuando corresponda

Encargado

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 1322º del Código Civil y el Artículo 426º del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente. Deberá cuidarse de que la extensión del presente anexo no sea superior a dos páginas.

**RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**

LIBRO I°. TÍTULO III. CAPÍTULO VIII  
 ANEXO 8: FORMULARIO PARA APERTURA, CIERRE O  
 TRASLADO DE PUNTO DE ATENCIÓN CORRESPONSAL

**Punto Corresponsal no financiero (PCNF):** Punto de atención financiero de una entidad supervisada con personalidad jurídica, instrumentado mediante contrato expreso de mandato financiero, por el cual un Banco, FFP, MAP, CAC Abierta, CAC Societaria, IFD, Empresa de Transporte de Material Monetario y/o Valores (ETM) y la Casa de Cambio con Personalidad Jurídica, con licencia de funcionamiento de ASFI, así como la CAC Societaria e IFD con Certificado de Adecuación, se encuentra habilitada para ofrecer a nombre y por cuenta del contratante determinadas operaciones, servicios financieros o servicios auxiliares financieros, conforme legislación vigente y al amparo de lo dispuesto en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas contenido en la RNBEF.

**Punto Corresponsal no financiero (PCNF):** Punto de atención financiero de una entidad supervisada con personalidad jurídica instrumentado mediante contrato expreso de mandato financiero, por el cual una persona natural o jurídica, que no realiza actividades de intermediación financiera o de servicios auxiliares financieros, se encuentra habilitada para ofrecer a nombre y por cuenta del contratante determinadas operaciones, servicios financieros o servicios auxiliares financieros, conforme legislación vigente y al amparo de lo dispuesto en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas contenido en la RNBEF.

ENTIDAD:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

ACCIÓN:

Tipo de acción (Apertura, Cierre o Traslado):

Justificación de la acción:

UBICACIÓN:

1. Departamento:

2. Ciudad o localidad:

3. Latitud y Longitud:

4. Dirección:

5. Teléfono:

6. Latitud y longitud de georeferenciación:

7. Ambiente público o privado donde está instalado:

CARACTERÍSTICAS:

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

Días y Horarios de atención:

Operaciones y Servicios Financieros habilitados:

Observaciones o comentarios:

PARA APERTURA:

MERCADO:

Descripción del mercado objetivo: Perfil de clientes y usuarios (breve descripción)

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Clientes potenciales en el área de influencia (A) *					
Usuarios potenciales en el área de influencia (B) *					

\* Expresado en número de clientes, usuarios o personas.

\* Cobertura deberá expresarse en porcentaje.

(\*) Llenar cuando tenga operaciones activas y/o pasivas. Fuente de información (interna o externa):

CONCURRENCIA:

Entidades Financieras en el área de influencia identificadas como competidores directos<sup>3</sup>

a) Colocaciones	Crédito Empresarial	Crédito Hipotecario	Crédito de vivienda s/ garantía	Crédito Consumo	PYME	Microcrédito
1.- (Nombre de la Entidad)						
2.- (Nombre de la Entidad)						
b) Captaciones	Cajas de Ahorro	Depósitos a plazo	Cuentas Corrientes	Otros <sup>4</sup>		
1.- (Nombre de la Entidad)						
2.- (Nombre de la Entidad)						
b) Otros Servicios	Pago de Servicios	Abono de Sueldos	Otros <sup>4</sup>			
1.- (Nombre de la Entidad)						
2.- (Nombre de la Entidad)						

(\*) Llenar cuando tenga operaciones activas y/o pasivas

\* Marcar con una X.

\* Se deberá especificar cuando corresponda

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 Artículo 426° del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente. Deberá cuidarse de que la extensión del presente anexo no sea superior a dos páginas.

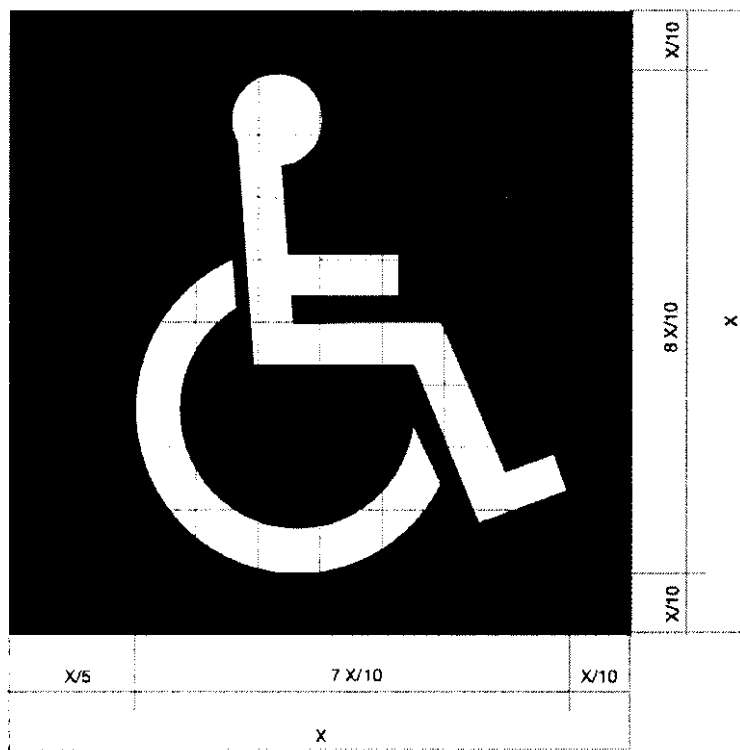
RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**LIBRO 1º, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII**

**ANEXO 9: SÍMBOLO INTERNACIONAL DE ACCESIBILIDAD (SIA):**

El símbolo representa a todas las discapacidades, no sólo a personas en sillas de ruedas (recogido de la Norma Internacional ISO 7000).

Dimensión exterior: 15 x 15 cms. mínimo  
 Fondo: Color azul Pantone 294C  
 Silueta: Color blanco



## RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

## LIBRO 1º, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII

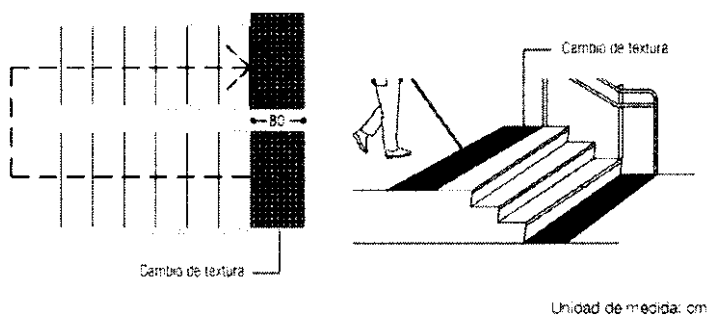
## ANEXO 10: INFRAESTRUCTURA PARA PERSONAS DISCAPACITADAS

## GRADAS:

Los siguientes son parámetros que ayudan a las personas con discapacidad visual, con baja visión o con discapacidad física.

## MATERIAL

- El pavimento o cualquier otro material empleado, debe ser antideslizante tanto en seco como en mojado
- Dimensión de las gradas: 120 (ancho) x 30 cms. (huella) como mínimo
- Es recomendable que la textura de la franja sea de color diferente, para avisar su presencia a las personas con discapacidad visual; esta textura debe ser de preferencia, en bajo relieve
- Dimensión de las franjas: 80 cms. mínimo

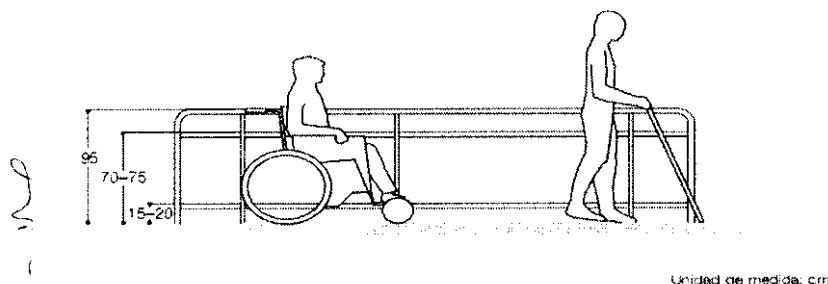


## PASAMANOS:

Estas características se basan en la concepción de Diseño Universal.

## MATERIAL

- Los pasamanos deben ser de sección circular y de anclaje firme, continuos en todo su recorrido inclusive en los descansos (para gradas y rampas)
- Dimensión: 95-105 (alto) x 70-75 (cm).

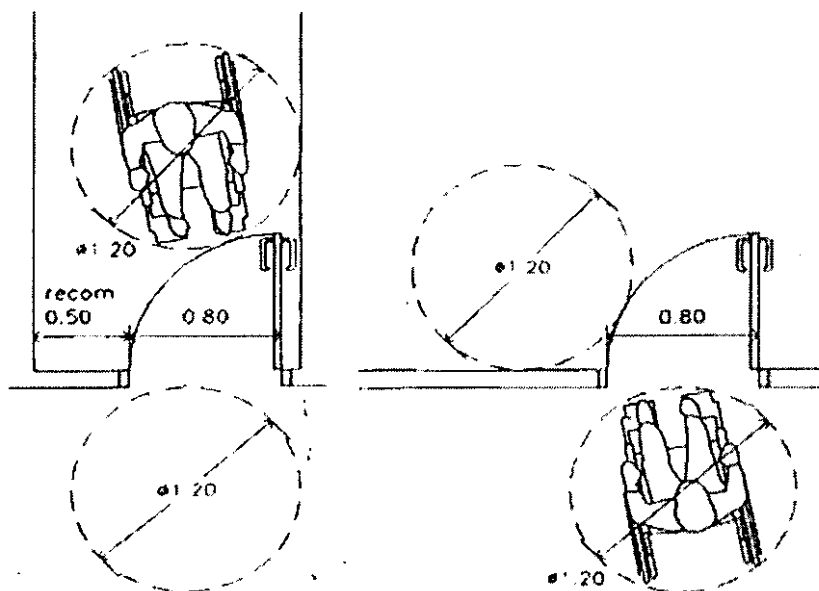


RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**PUERTAS DE ACCESO PARA SILLAS DE RUEDAS:**

Las puertas en las instalaciones de las entidades supervisadas deberán tener un ancho mínimo de 120 cm y de 80 cm para las interiores, no deben ser pesadas, preferentemente se deben abatir hacia fuera.

Para la maniobrabilidad de los usuarios o clientes en sillas de ruedas, debe dejarse un espacio libre lateral cerca de la apertura de la puerta entre 45 cm. a 55cm., la profundidad del espacio libre debe ser de 120 cm. Adicional al barrido de la puerta.



Los jaladores o tiradores deben ser accesibles a 80 cm de altura y sus cerraduras entre 80 cm y 120 cm del nivel del piso. Debe existir un zócalo de protección de 30 cm de alto en todo el ancho de la puerta en las dos caras, para disminuir los efectos de choques del reposapiés de la silla de ruedas.

Son aconsejables la instalación de puertas correderas de apertura automática, dotadas de un sensor de movimiento o dispositivo similar. Deben situarse a más de 150 cm del comienzo de escaleras, bordillos o rampas.

**RAMPAS:**

Deberán ser de fácil acceso en especial para clientes y/o usuarios en silla de ruedas.

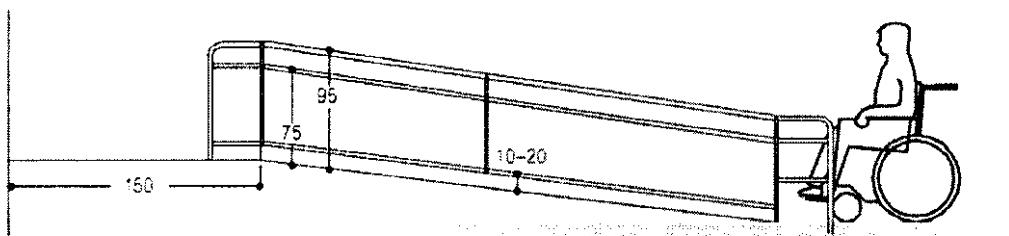
En rampas se establecen los siguientes rangos en pendientes longitudinales, en función a su extensión, medidos en su proyección horizontal:

- a) Hasta 15 metros: 6% a 8%
- b) Hasta 10 metros: 8% a 10%

## RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

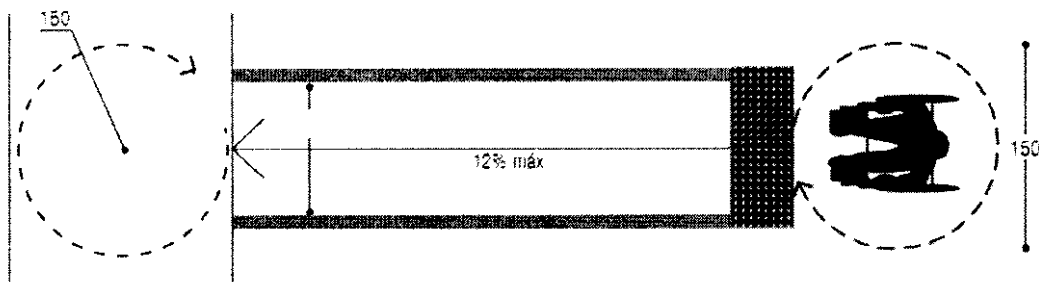
- c) Hasta 3 metros: 10% a 12%
- d) La pendiente transversal máxima será del 2% debiendo llevar pasamanos de 3.8 cm de diámetro a ambos lados de la rampa a una altura de 70 a 90 cm, la forma de fijación de la misma no podrá interferir con el deslizamiento de la mano y su anclaje será firme.
- e) Los descansos se colocarán entre tramos de rampa y frente a cualquier tipo de acceso, deben tener una dimensión mínima de 120 x 120 cm.
- f) La señalización se hará con un pavimento de textura diferente al comienzo y al final, para que la persona ciega tenga conocimiento de su existencia al circular por ese tramo de la acera.
- g) Los materiales del pavimento a emplear serán firmes y antideslizantes, descartando superficie pulimentadas o esmaltadas, sin resaltos ni elementos que faciliten el tropiezo de personas con bastones o en silla de ruedas.
- h) Las rampas irán provistas de un zócalo de al menos 10 cm de altura.

RAMPA SIMPLE



Elevación. Unidad de medida: cm

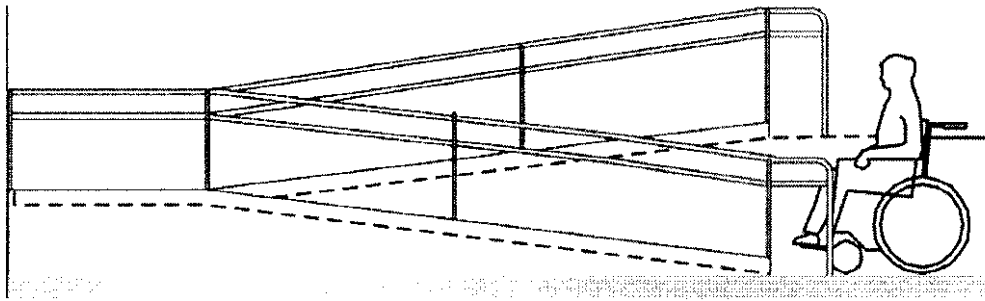
RAMPA SIMPLE



Planta. Unidad de medida: cm

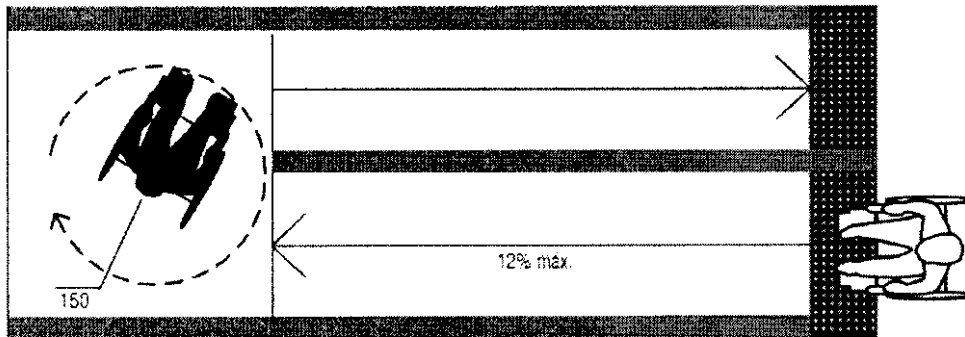
RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

RAMPA DOBLE



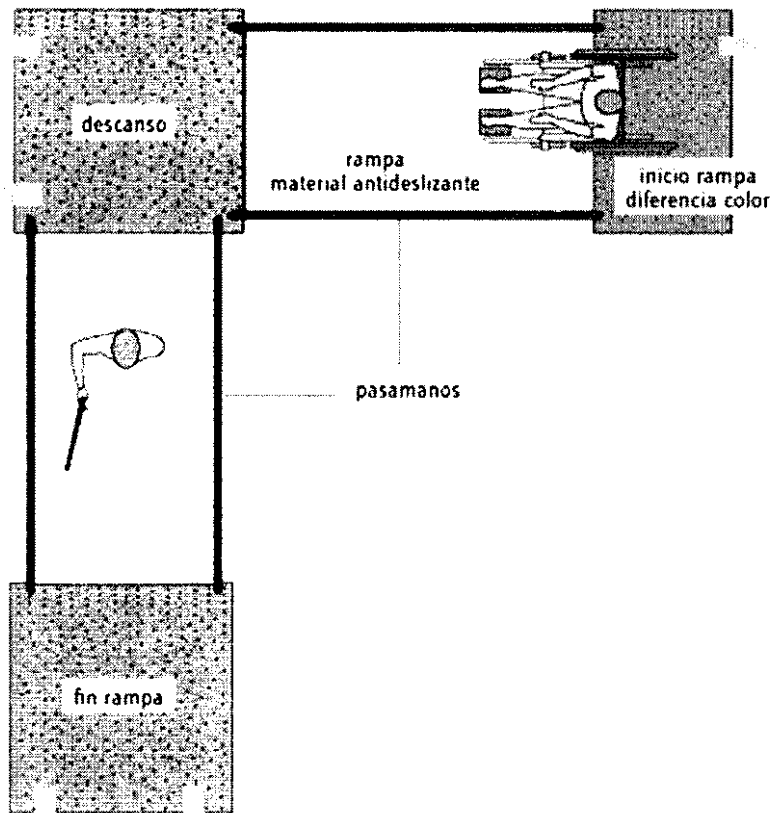
Elevación. Unidad de medida: cm

RAMPA DOBLE



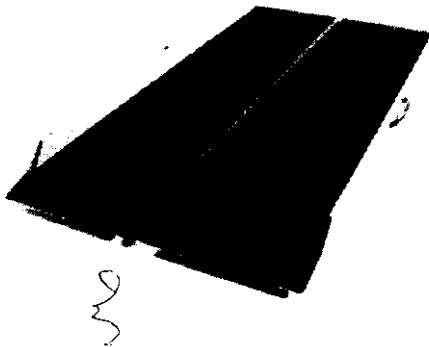
Planta. Unidad de medida: cm

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS



**RAMPA METÁLICA:**

Rampa tipo maleta de aluminio plegable por el centro con antideslizante de 150 cm de longitud y un ancho de 76 cm que facilita la accesibilidad de personas con movilidad reducida y/o con silla de ruedas eléctrica o manual.





RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**CAPÍTULO I: REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS****SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1º - (Objeto)** El presente Reglamento tiene por objeto establecer las condiciones de funcionamiento de los cajeros automáticos, para garantizar un buen servicio de atención a los clientes y usuarios del sistema financiero, de acuerdo a las mejores prácticas de seguridad y calidad.

**Artículo 2º - (Ámbito de aplicación)** Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento las entidades de intermediación financiera (EIF) y empresas de servicio de pago móvil (ESPM) que cuentan con licencia de funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), en adelante entidad supervisada.

**Artículo 3º - (Definiciones)** Para fines del presente Reglamento, se consideran las siguientes definiciones:

- a) **Cajeros automáticos:** Son máquinas equipadas con dispositivos electromecánicos y electrónicos, que permiten a clientes y usuarios de servicios financieros realizar retiros y/o depósitos de efectivo, consultas de movimientos y saldos, rescate de cuotas, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros, carga y efectivización de billetera móvil, y/o pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas prepagadas y dispositivos móviles, que deben cumplir con lo establecido en el presente Reglamento. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés: ATM (Automated Teller Machine).

Según su ubicación y el acceso al que tienen los clientes y usuarios de los servicios financieros, se distinguen dos tipos de cajeros automáticos:

- 1) **Cajeros automáticos internos:** Aquellos instalados al interior de las entidades supervisadas y en edificaciones e instalaciones, como ser aeropuertos, hoteles, supermercados, centros comerciales, etc., cuyo funcionamiento se ajusta a las horas de atención al público.
- 2) **Cajeros automáticos externos:** Aquellos instalados fuera de los ambientes de una entidad supervisada o de otras edificaciones o instalaciones. Se incluyen en esta definición, los cajeros automáticos instalados para ser operados desde vehículos.

Los cajeros automáticos externos se clasifican en:

- i. **Cajeros automáticos con recinto:** Aquellos que cuentan con una estructura cerrada, dentro de la cual se encuentra el cajero automático, así como las correspondientes instalaciones de soporte y seguridad.

Circular SB/546/07 (11/07) Inicial  
 SB/584/08 (08/08) Modificación 1  
 ASFI/122/12 (04/12) Modificación 2  
 ASFI/129/12 (06/12) Modificación 3  
 ASFI/187/13 (07/13) Modificación 4

Libro 2º  
 Título VI  
 Capítulo I  
 Sección I  
 Página 1/2

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

- ii. **Cajeros automáticos sin recinto:** Aquellos que no se encuentran dentro de una estructura cerrada y que deben contar con servicio de seguridad física.
- b) **Cliente:** Es toda persona natural o jurídica que contrata productos y servicios financieros de una entidad supervisada.
- c) **Empresa proveedora de servicio de pago (ESP):** Empresa de servicio auxiliar financiero que cuenta con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI, para prestar el conjunto de actividades desarrolladas en el ámbito del sistema de pagos asociadas a la gestión, compensación y/o liquidación de instrumentos de pago u órdenes de pago.
- d) **Usuario:** Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una entidad supervisada sin ser cliente.



*ap*  
*Y*  
*A*

---

Circular	SB/546/07 (11/07)	Inicial
	SB/584/08 (08/08)	Modificación 1
	ASFI/122/12 (04/12)	Modificación 2
	ASFI/129/12 (06/12)	Modificación 3
	ASFI/187/13 (07/13)	Modificación 4

*M* *o*

Libro 2º  
Título VI  
Capítulo I  
Sección 1  
Página 2/2

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**SECCIÓN 4: UTILIZACIÓN E INFORMACIÓN DEL CAJERO AUTOMÁTICO**

**Artículo 1º - (Contenido del comprobante impreso)** Con la finalidad de preservar la confidencialidad sobre los datos del cliente y/o usuario, los comprobantes expedidos por los cajeros automáticos que exponen información confidencial, tales como número de cuenta y número de tarjeta, deben ocultar o truncar parte de dicha información.

**Artículo 2º - (Emisión e impresión del comprobante)** Los cajeros automáticos deben proporcionar obligatoriamente comprobantes impresos en las operaciones de retiro de efectivo, efectivización de billetera móvil, depósitos de efectivo, cargas de billetera móvil, transferencia entre cuentas y pago de servicios. En los casos en los que el cajero no pueda imprimir el comprobante debe consultar al cliente y/o usuario si desea efectivizar la transacción.

**Artículo 3º - (Consultas)** Todo cajero automático debe estar programado para que el cliente y/o usuario pueda consultar sus saldos y los últimos movimientos de sus cuentas. La entidad supervisada no podrá cobrar por concepto de estas consultas.

**Artículo 4º - (Mecanismos de identificación)** Los cajeros automáticos deben estar programados para requerir al cliente y/o usuario, la introducción de su clave secreta (PIN), huella digital u otro mecanismo de identificación, antes de realizar cada transacción.

Los cajeros automáticos deben permitir al cliente el cambio de su clave secreta (PIN) cada vez que éste lo requiera.

**Artículo 5º - (Límites de retiro de efectivo por tarjeta)** Los clientes de la EIF podrán elegir el límite de retiro diario de efectivo para transacciones con tarjeta de crédito, tarjeta de débito, tarjeta prepagada, de las opciones que le ofrezca la EIF, debiendo observarse este límite aún en operaciones sucesivas, tanto en cajero automático propio como en cajero de otra EIF.

La EIF debe permitir a sus clientes modificar los límites de retiro de efectivo, a simple requerimiento.

**Artículo 6º - (Límites de efectivización de billetera móvil)** Los clientes de la ESPM podrán elegir el límite de efectivización de billetera móvil que no debe exceder el límite establecido por el Banco Central de Bolivia en el Reglamento de Instrumentos Electrónicos de Pago, debiendo observarse este límite aún en operaciones sucesivas, tanto en cajero automático propio como en el cajero de una EIF.

La ESPM debe permitir a sus clientes modificar los límites de efectivización de billetera móvil, a simple requerimiento.

**Artículo 7º - (Dispensación parcial de efectivo)** Los cajeros automáticos deben dispensar obligatoriamente el total del monto requerido por el cliente y/o usuario. En caso de que el cajero no disponga del monto total requerido, no debe dispensar efectivo en forma parcial.

Circular	SB/546/07 (11/07)	Inicial	ASF/146/12 (10/12)	Modificación 5	Libro 2º
	SB/584/08 (08/08)	Modificación 1	ASF/187/13 (07/13)	Modificación 6	Título VI
	ASF/122/12 (04/12)	Modificación 2			Capítulo I
	ASF/129/12 (06/12)	Modificación 3			Sección 4
	ASF/138/12 (08/12)	Modificación 4			Página 1/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**Artículo 8° - (Distribución de billetes)** Conforme lo establece el Banco Central de Bolivia (BCB), en su Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario, la entidad supervisada, que cuente con cajeros automáticos de dos (2) bandejas está obligada a distribuir billetes de diez (10) o de veinte (20) Bolivianos en una de las bandejas y de cincuenta (50) o de cien (100) Bolivianos, en la otra.

La entidad supervisada que cuente con cajeros automáticos de tres (3) bandejas está obligada a distribuir billetes de diez (10), de veinte (20) Bolivianos y de cincuenta (50) o de cien (100) Bolivianos.

La entidad supervisada que cuente con cajeros automáticos de cuatro o más bandejas está obligada a distribuir, en al menos el setenta por ciento (70%) de éstos, billetes de diez (10), de veinte (20), de cincuenta (50) y de cien (100) Bolivianos. En el resto de cajeros automáticos de cuatro o más bandejas, la entidad supervisada está obligada a distribuir billetes de diez (10), de veinte (20), de cincuenta (50) o de cien (100) Bolivianos.

La entidad supervisada para efectos de control debe informar circunstancialmente a la ASFI los lugares y los cajeros automáticos en los que distribuya moneda extranjera.

La entidad supervisada debe identificar en lugar visible para el público y sus usuarios, los cajeros que dispensan bolivianos y moneda extranjera.

El Banco Central de Bolivia establecerá la periodicidad y formato de reporte para el control y supervisión, por parte de ASFI.

Asimismo, la entidad supervisada debe tomar las medidas adecuadas para evitar que sus cajeros dispensen billetes falsificados.

**Artículo 9° - (Información al cliente y/o usuario)** La entidad supervisada tiene la obligación de proporcionar a los clientes y/o usuarios que utilicen sus cajeros automáticos, la información sobre las operaciones que pueden realizar, los cargos y comisiones que se cobran por el uso de los diferentes servicios, así como las características y medidas de seguridad con las que cuentan dichos cajeros y los aspectos a considerar para su correcta operación.

Por otra parte, está en la obligación de recibir sugerencias, atender reclamos de los clientes y/o usuarios, brindar asistencia en la prevención del fraude e informar sobre los procedimientos para el bloqueo y desbloqueo de las tarjetas, así como proporcionar los números telefónicos de emergencia para comunicarse con la entidad supervisada a la que pertenecen los cajeros automáticos y con la ESP. Para este efecto, la entidad supervisada que opere con cajeros automáticos, debe contar con una línea telefónica de emergencia de atención al cliente y/o usuario, las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, sin costo para el usuario del servicio.

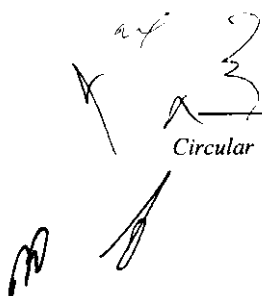
**Artículo 10° - (Copias del registro de vigilancia y monitoreo)** La entidad supervisada debe mantener en archivo electrónico, el registro efectuado por el sistema de vigilancia y monitoreo de los cajeros automáticos, por un periodo no menor a ciento ochenta (180) días.

**Artículo 11° - (Horario de atención)** La entidad supervisada debe informar a los clientes y usuarios el horario de atención de cada cajero automático, implementando mensajes en las pantallas de los mismos o por medio de letreros en los recintos o cajeros.

Circular	SB/546/07 (11/07)	Inicial	ASFI/146/12 (10/12)	Modificación 5	Libro 2°
	SB/584/08 (08/08)	Modificación 1	ASFI/187/13 (07/13)	Modificación 6	Título VI
	ASFI/122/12 (04/12)	Modificación 2			Capítulo I
	ASFI/129/12 (06/12)	Modificación 3			Sección 4
	ASFI/138/12 (08/12)	Modificación 4			Página 2/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

En caso que el cajero no esté habilitado, adicionalmente se debe señalar la dirección del cajero automático más próximo que sí esté habilitado.



Circular	SB/546/07 (11/07)	Inicial	ASF/146/12 (10/12)	Modificación 5	Libro 2°
	SB/584/08 (08/08)	Modificación 1	ASF/187/13 (07/13)	Modificación 6	Título VI
	ASF/122/12 (04/12)	Modificación 2			Capítulo 1
	ASF/129/12 (06/12)	Modificación 3			Sección 4
	ASF/138/12 (08/12)	Modificación 4			Página 3/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**SECCIÓN 6: OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 1° - (Responsabilidad)** El Gerente General de la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

**Artículo 2° - (Sanciones)** El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar a la aplicación de sanciones de acuerdo al Reglamento de Sanciones Administrativas, contenido en la RNBEF.

*ax*  
*2*  
*R*

---

Circular	SB/546/07 (11/07)	Inicial
	SB/584/08 (08/08)	Modificación 1
	ASF/089/11 (09/11)	Modificación 2
	ASF/122/12 (04/12)	Modificación 3
	ASF/129/12 (06/12)	Modificación 4
	ASF/187/13 (07/13)	Modificación 5

Libro 2°  
Título VI  
Capítulo I  
Sección 6  
Página 1/1