



CIRCULAR ASFI/ 312 /2015
La Paz, 25 AGO. 2015

Señores

Presente

**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA LA
APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE PUNTOS DE
ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, así como en los Reglamentos que hacen referencia a dicha normativa, bajo el siguiente contenido:

I. Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales

1.1 Se modifica la denominación de la normativa a "Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales".

1.2 Sección 1: Aspectos Generales

Artículo 3º "Definiciones", se realizan los siguientes cambios:

- Se amplía la relacionada con puntos de atención financiera (PAF), estableciendo que es el espacio físico habilitado por una entidad supervisada que cuenta con las condiciones necesarias para realizar operaciones de intermediación financiera o servicios financieros complementarios, según corresponda, en el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF) y de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).
- Se aclara en la definición de agencia fija que también se consideran dentro de este PAF a las agencias fijas de las empresas de servicios financieros complementarios que pueden o no prestar servicios al público, de acuerdo a la naturaleza de sus operaciones y servicios permitidos.

[Handwritten signature]
FCAC/AGL/RAC/JMS/SMA

Pág. 1 de 4



- Se incorpora una nueva operación autorizada para las oficinas externas, con base en lo dispuesto en el inciso y) del Parágrafo I del Artículo 119 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.
- Se incorpora un nuevo punto promocional denominado "Punto promocional feria", el cual se instala en ferias temporales, por un periodo de días determinados.

Artículo 5º "Puntos de atención financiera y puntos promocionales autorizados", se habilitan como puntos de atención financiera autorizados, a las agencias fijas para Cámaras de Compensación y Liquidación y Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas.

1.3 Sección 2: Apertura, Traslado o Cierre de Oficina Central, Sucursales y Agencias

Se modifica la denominación de la Sección a "Oficina Central, Sucursales y Agencias".

Artículo 1º "Trámite de apertura de sucursales o agencias", se incorporan requisitos diferenciados que se adecúen a la estructura organizacional de las Casas de Cambio con Personalidad Jurídica.

Artículo 3º "Traslado de sucursal o agencia fija", se modifican los aspectos verificables antes y después del traslado.

Artículo 4º "Traslado de oficina central", se modifican los aspectos verificables antes y después del traslado. Asimismo, se incorporan requisitos diferenciados que se adecúen a la estructura organizacional de las Casas de Cambio Unipersonales y con Personalidad Jurídica.

Artículo 6º "Cambio de vehículo de la agencia móvil", se incorporan disposiciones para el cambio de vehículo de la agencia móvil autorizada, con el propósito de resguardar las exigencias de control y seguridad.

Artículo 8º "Cierre de sucursal o agencia", se elimina la obligación de presentar el balance de cierre de sucursal o de agencia fija o móvil que dependa directamente de la oficina central.

Artículo 9º "Cierre temporal de sucursal o agencia", se incorpora un plazo de comunicación a ASFI sobre cierre temporal de sucursal o agencia en caso de que el mismo se deba a causas ajenas a la entidad supervisada.

1.4 Sección 3: Apertura, Traslado, Cierre o Retiro de Otros Puntos de Atención Financiera

Se modifica la denominación de la Sección a "Otros Puntos de Atención Financiera".

W. A. P. P. M. A.
FCAC/AGL/RAC/JMS/SMA

Pág. 2 de 4



Artículo 1° "Comunicación de apertura de otros PAF", se dispone el plazo para la comunicación de apertura de oficinas feriales a ASFI.

1.5 Sección 4: Apertura, Traslado o Cierre de Puntos Promocionales

Se modifica la denominación de la Sección a "Puntos Promocionales".

Artículo Único "Apertura, traslado o cierre de los PP", se precisa que si la entidad tiene prevista la apertura y funcionamiento por un determinado periodo, debe informar a ASFI sobre esta situación.

1.6 Sección 5: Metas de Bancarización

Artículo 2° "Cumplimiento de metas", se complementa estableciendo que ASFI podrá requerir a la entidad supervisada el reemplazo del PAF, cuyo cierre fue autorizado por la apertura de otro, en una localidad de baja o nula bancarización, con propósito de mantener el cumplimiento de las metas de bancarización.

1.7 Sección 6: Apertura y Cese de Prestación de Servicios de Locales Compartidos

Se modifica la denominación de la Sección a "Locales Compartidos".

1.8 Sección 7: Otras Disposiciones

Artículo 3° "Reportes de información", se precisa que en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado, se deben registrar la apertura, traslado o cierre de puntos promocionales fijos.

1.9 Sección 8: Servicios al Sector Público

Artículo 5° "PAF que brinden servicios al sector público", se realizan precisiones en la redacción.

1.10 Nueva Sección 9: Disposiciones Transitorias

Artículo Único "Plazo de implementación de infraestructura para personas con discapacidad", antes ubicado en el Artículo 4° de la Sección 7, se traslada a esta nueva Sección 9: Disposiciones Transitorias, considerando que el cumplimiento de las disposiciones de este artículo está sujeto a plazos establecidos.

1.11 Anexos

Se realizaron modificaciones en los Anexos del 1 al 8 y 11, que contienen los formularios sobre apertura, traslado cierre o retiro de puntos de atención financiera, precisando principalmente lo siguiente:

- Se uniformiza la estructura de los formularios;

MFAC/AGL/RAC/JMS/SMA

Pág. 3 de 4



- Se dispone que los datos de latitud y longitud de georeferenciación, pueden ser referenciados de acuerdo a los lineamientos del "Manual de Georeferenciación de Puntos de Atención Financiera", disponible en el sitio web de la Red Supernet.

De la misma forma, se realizan precisiones en la redacción de los Anexos 9 y 10.

II. Como consecuencia de la modificación en la denominación a "Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales", se actualiza dicha denominación en los siguientes Reglamentos de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros:

- Reglamento para Banco de Desarrollo Productivo.
- Reglamento para Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Reglamento para Burós de Información.
- Reglamento para Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores.
- Reglamento para Casas de Cambio.
- Reglamento para Empresas de Servicios de Pago Móvil.
- Reglamento para Empresas de Giro y Remesas de Dinero.
- Reglamento para Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas.
- Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas.
- Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos.
- Reglamento para la Atención en Cajas.

Las modificaciones anteriormente descritas, serán incorporadas en el Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiera, contenido en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, actualmente Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, así como en los Reglamentos detallados precedentemente.

Atentamente.

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



(Oficina Central) La Paz Plaza Isabel La Católica N° 2507, Telf: (591-2) 2174444 - 2431919, Fax: (591-2) 2430028, Casilla N° 447 - Calle Batallón Chalco N° 42, Edif. Krapf, Telf: (591-2) 2911790 - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Suazo, Edif. Gundlach, Torre Este, Piso 3, Telf: (591-2) 2311818, Casilla N° 6118, El Alto Av. Héroes del Cusco N° 11, Villa Bolívar "A", Telf: (591-2) 2821484 - Potosí Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Telf: (591-2) 6230858. Oruro Pasaje Guachalla, 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 esq. Pedro de la Rocha N° 55, Piso 1, Telf/Fax: (591-3) 4629659. Cochabamba Av. Salamanca esq. Lanza, Edif. CIC, Piso 4, Telf: (591-4) 4583800, Fax: (591-4) 4584506. Sucre Calle Dalence N° 184 (entre Bolívar y Nicolás Ortiz), Telf: (591-4) 6439777 - 6439776, Tarija Calle Ingavi N° 282 esq. Méndez, Telf: (591-4) 6113709. Línea Gratuita: 800 103 103 - Sitio web: www.asfi.gob.bo



RESOLUCIÓN ASFI/ 660 /2015
La Paz, 25 AGO. 2015

VISTOS:

La Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 agosto de 2013, la Resolución SB N° 040/2000 de 20 de junio de 2000, que aprobó y puso en vigencia el **REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, la Resolución ASFI N° 426/2013 de 11 de julio de 2013, la Resolución ASFI N° 187/2015 de 26 de marzo de 2015, el Informe ASFI/DNP/R-133051/2015 de 18 de agosto de 2015 y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

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

Que, el parágrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado, determina que: "Las entidades financieras estarán reguladas y supervisadas por una institución de regulación de bancos y entidades financieras. Esta institución tendrá carácter de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano.", reconociendo el carácter constitucional de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Que, el parágrafo I del Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, determina que las actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas por entidades financieras autorizadas conforme a Ley.

Que, el parágrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece que: "Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la finalidad de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras y preservar la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado".

Que, el Artículo 16 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que: "La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, tiene por objeto regular,

FCAC/AGL/RAC/MMV/OMR

Pág. 1 de 5



controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo”.

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

CONSIDERANDO:

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

Que, el inciso y), parágrafo I del Artículo 119 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece que las entidades de intermediación financiera están autorizadas a efectuar operaciones activas, contingentes y de servicios, entre las cuales se encuentra el realizar transferencias de dinero y emitir órdenes de pago exigibles en el país o en el extranjero, en forma física o por medios electrónicos.

Que, el parágrafo II del Artículo 220 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, prevé que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, reglamentará la apertura de sucursales, agencias u otros puntos de atención para las entidades de intermediación financiera, considerando el tipo de entidad y sus características.

Que, mediante la Resolución SB N° 040/2000 de 20 de junio de 2000, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actualmente Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para la Apertura, Cierre y Traslado de Sucursales y Agencias, ahora denominado **REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, contenido en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, a través de la Resolución ASFI N° 426/2013 de 11 de julio de 2013, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las modificaciones al Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Sucursales, Agencias y otros Puntos de Atención al Cliente, entre las cuales se cambió la denominación por “Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales”.



Que, con la Resolución ASFI N° 187/2015 de 26 de marzo de 2015, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, incorporando los lineamientos para locales compartidos.

CONSIDERANDO:

Que, en el marco de lo dispuesto en la Ley N° 393 de Servicios Financieros y con el propósito de compatibilizar el contenido del **REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, el cual no solamente se circumscribe a la apertura, traslado y cierre de los puntos de atención financiera, corresponde modificar su denominación por "Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales", dado que ésta refiere a características generales.

Que, corresponde precisar en la definición de puntos de atención financiera, que éstos comprenden a los espacios físicos habilitados para la provisión de servicios o realización de operaciones.

Que, es pertinente ampliar la definición de agencia fija, incorporando a las oficinas de las empresas de servicios financieros complementarios que funcionan como tal, de acuerdo a la naturaleza de sus operaciones y servicios permitidos.

Que, con el propósito de complementar las operaciones y servicios que deben prestar las entidades de intermediación financiera a través de sus puntos de atención financiera, se establece que mediante sus oficinas externas podrán efectuar transferencias de dinero y emitir órdenes de pago exigibles en el país o en el extranjero, en el marco de lo dispuesto en el inciso y) del Parágrafo I del Artículo 119 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

Que, es necesario precisar la temporalidad de la oficina ferial, siendo ésta instalada en ferias recurrentes y transitorias. Asimismo, es pertinente incorporar un nuevo tipo de punto promocional que será instalado en dichas ferias por períodos determinados, el cual se denominará "punto promocional ferial".

Que, corresponde precisar en la definición de sucursal, que la misma debe consolidar la información contable de los demás puntos de atención financiera del departamento en el que se encuentra instalada.

Que, conforme al volumen de operaciones que realizan las Cámaras de Compensación y Liquidación y las Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas en sus oficinas centrales y sucursales, corresponde precisar que dichas

FCAC/AGL/RAC/MMV/CYR

Pág. 3 de 5



entidades pueden aperturar agencias fijas como puntos de atención financiera autorizados.

Que, es pertinente modificar los aspectos verificables posteriores al traslado del punto de atención financiera, incorporando el mobiliario y espacio a ser utilizado para la atención en cajas, cuando corresponda, así como la señalética de identificación de ambientes y accesos para personas con discapacidad.

Que, corresponde establecer requisitos diferenciados que se adecúen a la estructura organizacional de las Casas de Cambio Unipersonales y con Personalidad Jurídica, para la apertura, traslado y cierre de sus puntos de atención financiera.

Que, con el propósito de resguardar las exigencias de control y seguridad, es pertinente incorporar disposiciones referidas al cambio de vehículo de la agencia móvil autorizada.

Que, es pertinente eliminar la obligación de las entidades supervisadas de presentar el balance respectivo como requisito para solicitar el cierre de la sucursal o agencia fija o móvil que dependa directamente de la oficina central, dado que la presentación de dicho documento no es oportuna en la etapa de solicitud de cierre.

Que, corresponde establecer un plazo de comunicación a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero sobre el cierre temporal de sucursal o agencia, por causas ajenas a la entidad supervisada.

Que, para el caso en el que se haya previsto la apertura y funcionamiento de un punto promocional por un periodo determinado, se debe informar sobre tal situación a Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Que, corresponde incorporar en los anexos referidos a la apertura de puntos de atención financiera, la información relacionada con la georeferenciación a fin que las entidades supervisadas puedan determinar los datos de latitud y longitud de puntos de atención financiera.

Que, con el propósito de adecuar la reglamentación contenida en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, corresponde modificar la denominación del **REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES** por "Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales".

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-133051/2015 de 18 de agosto de 2015, se establece que no existe impedimento técnico ni legal para aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, contenido actualmente

(9) Q1
FCAC/AGL/RAC/MMV/CJR

Pág. 4 de 5



en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, así como en los Reglamentos que hacen referencia a dicha normativa.

POR TANTO:

La Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia y demás normativa conexa y relacionada.

RESUELVE:

- PRIMERO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, así como el cambio de su denominación por **REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES**, contenido en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.
- SEGUNDO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones a la normativa contenida en la **RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**, que se hace referencia al Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, actual Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

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



PCAC/AGL/RAC/MMV/QVR

Pág. 5 de 5

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO VIII: REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES****SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

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

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

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

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

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

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

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

<i>Circular SB/317/00 (06/00) Inicial</i>	<i>ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7</i>	<i>ASFI/218/14 (01/14) Modificación 14</i>	Libro 1º
<i>SB/408/02 (10/02) Modificación 1</i>	<i>ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8</i>	<i>ASFI/252/14 (07/14) Modificación 15</i>	Título III
<i>SB/519/06 (03/06) Modificación 2</i>	<i>ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9</i>	<i>ASFI/271/14 (09/14) Modificación 16</i>	Capítulo VIII
<i>SB/547/07 (12/07) Modificación 3</i>	<i>ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10</i>	<i>ASFI/290/15 (03/15) Modificación 17</i>	Sección 1
<i>SB/559/08 (01/08) Modificación 4</i>	<i>ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11</i>	<i>ASFI/312/15 (08/15) Modificación 18</i>	Página 1/6
<i>SB/582/08 (07/08) Modificación 5</i>	<i>ASFI/187/13 (07/13) Modificación 12</i>		
<i>SB/610/09 (01/09) Modificación 6</i>	<i>ASFI/205/13 (11/13) Modificación 13</i>		

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

2. **Agencia móvil (AM):** Punto de atención financiera, que realiza sus operaciones o presta sus servicios, 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;
3. **Cajero automático (CA):** Punto de atención financiera que permite a los clientes y/o usuarios de servicios financieros, mediante la operación de una máquina dedicada al efecto, 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 RNSF;
4. **Local compartido (LC):** Punto de atención financiera de una entidad supervisada, ubicado en un espacio físico compartido por una entidad financiera con licencia de funcionamiento o con certificado de adecuación;
5. **Oficina central (OC):** Punto de atención financiera, constituido como el domicilio legal de una entidad supervisada, que puede realizar cualquiera de las operaciones y servicios autorizados a la misma, en el que se podrá o no atender al público. Consolida contablemente todas las operaciones de la entidad supervisada;
6. **Oficina externa (OE):** Punto de atención financiera, ubicado en entidades públicas, empresas o negocios privados, con el objeto de:
 - i. Prestar servicios de depósitos y retiros de cuentas;
 - ii. Recibir pagos de créditos;
 - iii. Pagar a funcionarios públicos;
 - iv. Comprar y vender monedas extranjeras;
 - v. Pagar rentas y bonos;
 - vi. Prestar servicios de cobranza a clientes y/o usuarios por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas;
 - vii. Realizar la carga y efectivización del dinero electrónico almacenado en la billetera móvil;
 - viii. Prestar servicios de giros y emitir órdenes de pago exigibles en el país o en el extranjero.

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

<i>Circular SB/317/00 (06/00) Inicial</i>	<i>ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7</i>	<i>ASFI/218/14 (01/14) Modificación 14</i>	Libro 1º
<i>SB/408/02 (10/02) Modificación 1</i>	<i>ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8</i>	<i>ASFI/252/14 (07/14) Modificación 15</i>	Título III
<i>SB/519/06 (03/06) Modificación 2</i>	<i>ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9</i>	<i>ASFI/271/14 (09/14) Modificación 16</i>	Capítulo VIII
<i>SB/547/07 (12/07) Modificación 3</i>	<i>ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10</i>	<i>ASFI/290/15 (03/15) Modificación 17</i>	Sección 1
<i>SB/559/08 (01/08) Modificación 4</i>	<i>ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11</i>	<i>ASFI/312/15 (08/15) Modificación 18</i>	Página 2/6
<i>SB/582/08 (07/08) Modificación 5</i>	<i>ASFI/187/13 (07/13) Modificación 12</i>		
<i>SB/610/09 (01/09) Modificación 6</i>	<i>ASFI/205/13 (11/13) Modificación 13</i>		

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, empresa o negocio privado, además de estar permitido, para este caso, el otorgar créditos y abrir cuentas en caja de ahorro o cuentas de pago;

7. **Oficina ferial (OF):** Punto de atención financiera que se instala en ferias recurrentes en determinado(s) día(s) de la semana o meses durante el año, con el objeto de prestar servicios a clientes y/o usuarios. La oficina ferial puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad supervisada.
 8. **Punto Corresponsal financiero (PCF):** Punto de atención financiera de una entidad supervisada que puede ser:
 - i. Una entidad de intermediación financiera con licencia de funcionamiento;
 - ii. Una Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria con Certificado de Adecuación y previa autorización de ASFI;
 - iii. Una Institución Financiera de Desarrollo con Certificado de Adecuación;
 - iv. La Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores y la Casa de Cambio con Personalidad Jurídica que cuenten con licencia de funcionamiento.
 9. **Punto Corresponsal no financiero (PCNF):** Punto de atención financiera, que realiza sus operaciones o presta sus servicios a través de una persona natural o jurídica legalmente constituida que no realiza actividades de intermediación financiera ni de servicios financieros complementarios;
 10. **Sucursal (SU):** Punto de atención financiera que depende directamente de su oficina central y se constituye en un centro de información contable independiente, que debe consolidar la información contable de los demás puntos de atención financiera del departamento en el que se encuentra instalada. La sucursal puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad;
 11. **Ventanilla de cobranza (VC):** Punto de atención financiera, instalado al interior de entidades públicas o empresas privadas, con el único objeto de prestar servicios de cobranza por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas.
- f) **Punto promocional (PP):** Oficina de una entidad supervisada, con el objeto único de publicitar y proporcionar información al público acerca de los productos y servicios que ofrece la entidad.
- Está prohibida de realizar operaciones activas, pasivas, contingentes, de servicios o cualquier otra establecida en la LSF. Se clasifican en:
- i. **Punto promocional fijo:** Punto promocional ubicado en un local fijo al interior de instalaciones de entidades públicas o privadas;
 - ii. **Punto promocional móvil:** Punto promocional que funciona al interior de un vehículo u otro medio de transporte móvil;
 - iii. **Punto promocional ferial:** Punto promocional instalado en ferias temporales, por un periodo de días determinados.

<i>Circular SB/317/00 (06/00) Inicial</i>	<i>ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7</i>	<i>ASFI/218/14 (01/14) Modificación 14</i>	Libro 1º
<i>SB/408/02 (10/02) Modificación 1</i>	<i>ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8</i>	<i>ASFI/252/14 (07/14) Modificación 15</i>	Título III
<i>SB/519/06 (03/06) Modificación 2</i>	<i>ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9</i>	<i>ASFI/271/14 (09/14) Modificación 16</i>	Capítulo VIII
<i>SB/547/07 (12/07) Modificación 3</i>	<i>ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10</i>	<i>ASFI/290/15 (03/15) Modificación 17</i>	Sección 1
<i>SB/559/08 (01/08) Modificación 4</i>	<i>ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11</i>	<i>ASFI/312/15 (08/15) Modificación 18</i>	Página 3/6
<i>SB/582/08 (07/08) Modificación 5</i>	<i>ASFI/187/13 (07/13) Modificación 12</i>		
<i>SB/610/09 (01/09) Modificación 6</i>	<i>ASFI/205/13 (11/13) Modificación 13</i>		

- g) **Señalética:** Sistema de comunicación visual sintetizado en un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a una persona o conjunto de personas en espacios físicos definidos;
- h) **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 4º - (Identificación) Los puntos de atención financiera y puntos promocionales, deben ser fácilmente identificables y visibles por los clientes y/o usuarios, para lo cual deben estar adecuadamente identificados con elementos de señalética que hacen a la imagen institucional de la entidad supervisada (tales como logotipos, carteles y letreros luminosos interiores y exteriores, entre otros).

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

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

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

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

Artículo 5º - (Puntos de atención financiera y puntos promocionales autorizados) Las entidades supervisadas con licencia de funcionamiento, previa autorización o no objeción de ASFI, según corresponda, pueden habilitar los siguientes puntos de atención financiera y puntos promocionales, en el marco de la LSF y Reglamentación específica de acuerdo al tipo de entidad supervisada, conforme la siguiente tabla:

Entidad Supervisada	Punto de Atención Financiera										PP (12)
	OC (1)	SU (2)	AF (3)	AM (4)	CA (5)	PCF/ PCNF (6 y 7)	OE (8)	OF (9)	VC (10)	LC (11)	
Banco de Desarrollo Productivo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banco Público	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banco Múltiple	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Entidad Supervisada	Punto de Atención Financiera										PP (12)
	OC (1)	SU (2)	AF (3)	AM (4)	CA (5)	PCF/ PCNF (6 y 7)	OE (8)	OF (9)	VC (10)	LC (11)	
Banco PYME	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Entidad Financiera de Vivienda o Mutual de Ahorro y Préstamo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CAC Abierta o Societaria	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Institución Financiera de Desarrollo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Buró de Información	✓	✓	✓								✓
Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores	✓	✓	✓								
Empresa de Servicios de Pago Móvil	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Empresa de Arrendamiento Financiero	✓	✓	✓	✓					✓	✓	✓
Almacén General de Depósito	✓	✓	✓							✓	✓
Casa de Cambio con Personalidad Jurídica	✓	✓	✓								
Casa de Cambio Unipersonal	✓										

*Circular SB/317/08 (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
ASFI/205/13 (11/13) Modificación 13*

*ASFI/218/14 (01/14) Modificación 14
ASFI/252/14 (07/14) Modificación 15
ASFI/271/14 (09/14) Modificación 16
ASFI/290/15 (03/15) Modificación 17
ASFI/312/15 (08/15) Modificación 18*

**Libro 1º
Título III
Capítulo VIII
Sección 1
Página 5/6**

AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Entidad Supervisada	Punto de Atención Financiera										PP (12)
	OC (1)	SU (2)	AF (3)	AM (4)	CA (5)	PCF/ PCNF (6 y 7)	OE (8)	OF (9)	VC (10)	LC (11)	
Empresa de Giro y Remesas de Dinero	✓	✓	✓			✓					
Cámara de Compensación y Liquidación	✓	✓	✓								
Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas	✓	✓	✓								

(1) OC: Oficina Central

(2) SU: Sucursal

(3) AF: Agencia Fija

(4) AM: Agencia Móvil

(5) CA: Cajero Automático

(6) PCF: Punto Corresponsal Financiero

(7) PCNF: Punto Corresponsal No Financiero

(8) OE: Oficina Externa

(9) OF: Oficina Ferial

(10) VC: Ventanilla de Cobranza

(11) LC: Local Compartido

(12) PP: Punto Promocional

SECCIÓN 2: 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 la siguiente documentación:

- 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 LSF, 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 financiera 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 del presente Reglamento.
 - 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 del presente Reglamento.
 - vi) La señalética establecida en el Anexo 9 del presente Reglamento, 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	ASF/053/10 (10/10) Modificación 7	ASF/271/14 (09/14) Modificación 14	Libro 1º
	SB/408/02 (10/02) Modificación 1	ASF/054/10 (10/10) Modificación 8	ASF/290/15 (03/15) Modificación 15	Título III
	SB/519/06 (03/06) Modificación 2	ASF/074/11 (06/11) Modificación 9	ASF/312/15 (08/15) Modificación 16	Capítulo VIII
	SB/547/07 (12/07) Modificación 3	ASF/106/12 (01/12) Modificación 10		Sección 2
	SB/559/08 (01/08) Modificación 4	ASF/162/12 (12/12) Modificación 11		
	SB/582/08(07/08) Modificación 5	ASF/187/13 (07/13) Modificación 12		
	SB/610/09 (01/09) Modificación 6	ASF/218/14 (01/14) Modificación 13		Página 1/9

AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- c) Medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo identificado, de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en la RNSF 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 financiera 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 RNSF 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 aspectos señalados en el punto II, numerales 1) al 5), según corresponda.
- Para el caso de Casas de Cambio con Personalidad Jurídica, el Gerente General debe emitir un informe indicando que dio cumplimiento a los aspectos señalados en el punto II, numerales 1) al 4), describiendo las características de la nueva sucursal o agencia fija.

<i>(Firma)</i>	<i>Circular SB/317/00 (06/00) Inicial</i>	<i>ASF/053/10 (10/10) Modificación 7</i>	<i>ASF/271/14 (09/14) Modificación 14</i>	<i>Libro 1º</i>
	<i>SB/408/02 (10/02) Modificación 1</i>	<i>ASF/054/10 (10/10) Modificación 8</i>	<i>ASF/290/15 (03/15) Modificación 15</i>	<i>Título III</i>
	<i>SB/519/06 (03/06) Modificación 2</i>	<i>ASF/074/11 (06/11) Modificación 9</i>	<i>ASF/312/15 (08/15) Modificación 16</i>	<i>Capítulo VIII</i>
	<i>SB/547/07 (12/07) Modificación 3</i>	<i>ASF/106/12 (01/12) Modificación 10</i>		<i>Sección 2</i>
	<i>SB/559/08 (01/08) Modificación 4</i>	<i>ASF/162/12 (12/12) Modificación 11</i>		<i>Página 2/9</i>
	<i>SB/582/08(07/08) Modificación 5</i>	<i>ASF/187/13 (07/13) Modificación 12</i>		
	<i>SB/610/09 (01/09) Modificación 6</i>	<i>ASF/218/14 (01/14) Modificación 13</i>		

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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.

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

- 1) Nómina de funcionarios a nivel ejecutivo de la sucursal;
- 2) Poderes de administración.

ASFI podrá 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 y la complejidad de las 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 y complejidad de las operaciones, la estructura organizacional, los servicios prestados u otros aspectos que así lo requieran, debiendo definir la sucursal que consolidará la información a nivel de departamento.

Para la autorización de apertura de las sucursales y/o agencias, ASFI considerará 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 máximo 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.

Artículo 3º - (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 la siguiente documentación:

<i>Circular SB/317/00 (06/00) Inicial</i>	<i>ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7</i>	<i>ASFI/271/14 (09/14) Modificación 14</i>	<i>Libro 1º</i>
<i>SB/408/02 (10/02) Modificación 1</i>	<i>ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8</i>	<i>ASFI/290/15 (03/15) Modificación 15</i>	<i>Título III</i>
<i>SB/519/06 (03/06) Modificación 2</i>	<i>ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9</i>	<i>ASFI/312/15 (08/15) Modificación 16</i>	<i>Capítulo VIII</i>
<i>SB/547/07 (12/07) Modificación 3</i>	<i>ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10</i>		<i>Sección 2</i>
<i>SB/559/08 (01/08) Modificación 4</i>	<i>ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11</i>		
<i>SB/582/08(07/08) Modificación 5</i>	<i>ASFI/187/13 (07/13) Modificación 12</i>		
<i>SB/610/09 (01/09) Modificación 6</i>	<i>ASFI/218/14 (01/14) Modificación 13</i>		<i>Página 3/9</i>

- 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:
 - a) **Aspectos verificables antes del traslado**

Local e infraestructura adecuados, que mínimamente considere:

 - i) Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios;
 - ii) Espacio físico para la espera y atención de clientes y/o usuarios dentro de las instalaciones de la sucursal o agencia fija;
 - iii) Ambiente separado, con acceso restringido, para servidores y equipos de comunicación;
 - iv) 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 del presente Reglamento;

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 del presente Reglamento.
 - b) **Aspectos verificables una vez que se efectuó el traslado**
 - i) Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones;
 - ii) Medidas de seguridad conforme lo establecido en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física y pólizas de seguro;
 - iii) 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);
 - iv) Mobiliario y espacio para la atención en cajas, cuando corresponda;
 - v) La señalética establecida en el Anexo 9 del presente Reglamento, a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad.
- 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, con excepción de las Casas de Cambio con Personalidad Jurídica.

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	ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7	ASFI/271/14 (09/14) Modificación 14	Libro 1º
	SB/408/02 (10/02) Modificación 1	ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8	ASFI/290/15 (03/15) Modificación 15	Título III
	SB/519/06 (03/06) Modificación 2	ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9	ASFI/312/15 (08/15) Modificación 16	
	SB/547/07 (12/07) Modificación 3	ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10		Capítulo VIII
	SB/559/08 (01/08) Modificación 4	ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11		Sección 2
	SB/582/08(07/08) Modificación 5	ASFI/187/13 (07/13) Modificación 12		Página 4/9
	SB/610/09 (01/09) Modificación 6	ASFI/218/14 (01/14) Modificación 13		

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

ASFI emitirá Resolución de aprobación de traslado, en un plazo máximo 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 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, sus puntos de atención financiera cercanos en los que los clientes y/o usuarios pueden ser atendidos.

Artículo 4º - (Traslado de 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 la siguiente documentación:

- 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) Informe actualizado del Gerente General al Directorio u Órgano equivalente, que señale que la entidad supervisada cuenta con:

a) Aspectos verificables antes del traslado

Local e infraestructura adecuados, que mínimamente considere:

- i) Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios;
- ii) Espacio físico para la espera y atención de clientes y/o usuarios dentro de las instalaciones del punto de atención, cuando corresponda;
- iii) Ambiente separado con acceso restringido para servidores y comunicaciones;
- iv) 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;

b) Aspectos verificables una vez que se efectuó el traslado

- i) Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones;

<i>Circular SB/317/00 (06/00) Inicial</i>	<i>ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7</i>	<i>ASFI/271/14 (09/14) Modificación 14</i>	<i>Libro 1º</i>
<i>SB/408/02 (10/02) Modificación 1</i>	<i>ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8</i>	<i>ASFI/290/15 (03/15) Modificación 15</i>	<i>Título III</i>
<i>SB/519/06 (03/06) Modificación 2</i>	<i>ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9</i>	<i>ASFI/312/15 (08/15) Modificación 16</i>	<i>Capítulo VIII</i>
<i>SB/547/07 (12/07) Modificación 3</i>	<i>ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10</i>		<i>Sección 2</i>
<i>SB/559/08 (01/08) Modificación 4</i>	<i>ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11</i>		<i>Página 5/9</i>
<i>SB/582/08(07/08) Modificación 5</i>	<i>ASFI/187/13 (07/13) Modificación 12</i>		
<i>SB/610/09 (01/09) Modificación 6</i>	<i>ASFI/218/14 (01/14) Modificación 13</i>		

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- ii) Medidas de seguridad de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en la RNSF y pólizas de seguro.
 - iii) Mobiliario y espacio para la atención en cajas, cuando corresponda;
 - iv) La señalética establecida en el Anexo 9, a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad.
- 4) 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 3, con excepción de las Casas de Cambio con Personalidad Jurídica.

Para el caso de Casas de Cambio Unipersonales, el propietario debe remitir un informe justificando el traslado y describiendo las características señaladas en el numeral 3) del presente Artículo.

ASFI emitirá Resolución de aprobación de traslado, en un plazo máximo 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 los días que no prestará atención, justificando dicho extremo, señalando además, sus puntos de atención financiera cercanos en los cuales los clientes y/o usuarios podrán ser atendidos.

Artículo 5º - (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 cambio de lugares de atención de la agencia móvil.

ASFI emitirá respuesta en un plazo de diez (10) días hábiles administrativos de recibida la comunicación, 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, debe publicar el aviso de cambio de lugar de atención 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	ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7	ASFI/271/14 (09/14) Modificación 14	Libro 1º
SB/408/02 (10/02) Modificación 1	ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8	ASFI/290/15 (03/15) Modificación 15	Título III
SB/519/06 (03/06) Modificación 2	ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9	ASFI/312/15 (08/15) Modificación 16	Capítulo VIII
SB/547/07 (12/07) Modificación 3	ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10		Sección 2
SB/559/08 (01/08) Modificación 4	ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11		Página 6/9
SB/582/08(07/08) Modificación 5	ASFI/187/13 (07/13) Modificación 12		
SB/610/09 (01/09) Modificación 6	ASFI/218/14 (01/14) Modificación 13		

Artículo 6º - (Cambio de vehículo de la agencia móvil) Cuando la entidad supervisada requiera cambiar de vehículo para prestar los servicios de la agencia móvil previamente autorizada, debe comunicar esta situación a ASFI, adjuntando el Informe del Auditor Interno en el cual señale que ha verificado que el nuevo vehículo cumple con lo dispuesto en el Punto 5 del Numeral II del Artículo 1º de la Sección 2 del presente Reglamento, además de remitir la documentación establecida en los incisos b), c) y d) del Punto 5, Numeral II, Artículo 1, Sección 2 del Reglamento, para resguardar las exigencias de control y seguridad.

Artículo 7º - (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 mínimamente considere:
 - i) Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios;
 - ii) Espacio físico para la espera y atención de clientes y/o 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 del presente Reglamento;
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 del presente Reglamento;
 - vi) La señalética establecida en el Anexo 9 del presente Reglamento, 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 RNSF y pólizas de seguro;
 - d) La capacidad para constituirse en un centro de información contable independiente, cuando corresponda.

Circular	SB/317/00 (06/00) Inicial	ASF/053/10 (10/10) Modificación 7	ASF/271/14 (09/14) Modificación 14	Libro 1º
	SB/408/02 (10/02) Modificación 1	ASF/054/10 (10/10) Modificación 8	ASF/290/15 (03/15) Modificación 15	Título III
	SB/519/06 (03/06) Modificación 2	ASF/074/11 (06/11) Modificación 9	ASF/312/15 (08/15) Modificación 16	Capítulo VIII
	SB/547/07 (12/07) Modificación 3	ASF/106/12 (01/12) Modificación 10		Sección 2
	SB/559/08 (01/08) Modificación 4	ASF/162/12 (12/12) Modificación 11		Página 7/9
	SB/582/08(07/08) Modificación 5	ASF/187/13 (07/13) Modificación 12		
	SB/610/09 (01/09) Modificación 6	ASF/218/14 (01/14) Modificación 13		

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 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.

ASFI emitirá una Resolución expresa que autorice la conversión de una agencia fija en sucursal o viceversa, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles administrativos de recibida la solicitud.

Artículo 8º - (Cierre de sucursal o agencia) Para el cierre de una sucursal, agencia fija o agencia móvil, la entidad supervisada presentará por escrito su solicitud de cierre, adjuntando la siguiente documentación:

- 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 el Informe del Gerente General referido a:
 - a) Las medidas adoptadas para la atención de trámites, acreencias y reclamos con posterioridad al cierre, las que deben incluir el nombramiento del punto de atención financiera a cargo;
 - b) El cumplimiento de todas las obligaciones tributarias y sociales consecuentes del cierre.

Para el caso de Casas de Cambio con Personalidad Jurídica, se debe adjuntar el Informe del Gerente General, indicando que la entidad cuenta con los aspectos señalados en los incisos a) y b) del numeral 2) del presente Artículo.

ASFI emitirá una Resolución expresa que autorice el cierre de la sucursal, de la agencia fija o de la agencia móvil en un plazo máximo de 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 9º - (Cierre temporal de sucursal o agencia) La entidad supervisada podrá cerrar de manera temporal una agencia o sucursal por mantenimiento, refacciones y/o mejoras debidamente justificadas, previa comunicación a ASFI y al público con diez (10) días hábiles administrativos de anticipación, a través de los medios de comunicación oral o escrita que considere pertinentes,

Circular	SB/317/00 (06/00) Inicial	ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7	ASFI/271/14 (09/14) Modificación 14	Libro 1º
	SB/408/02 (10/02) Modificación 1	ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8	ASFI/290/15 (03/15) Modificación 15	Título III
	SB/519/06 (03/06) Modificación 2	ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9	ASFI/312/15 (08/15) Modificación 16	Capítulo VIII
	SB/547/07 (12/07) Modificación 3	ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10		Sección 2
	SB/559/08 (01/08) Modificación 4	ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11		Página 8/9
	SB/582/08(07/08) Modificación 5	ASFI/187/13 (07/13) Modificación 12		
	SB/610/09 (01/09) Modificación 6	ASFI/218/14 (01/14) Modificación 13		

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

informando sobre 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/o usuarios.

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

<i>M.</i>	<i>Circular SB/317/00 (06/00) Inicial</i>	<i>ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7</i>	<i>ASFI/271/14 (09/14) Modificación 14</i>	<i>Libro 1º</i>
	<i>SB/408/02 (10/02) Modificación 1</i>	<i>ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8</i>	<i>ASFI/290/15 (03/15) Modificación 15</i>	<i>Título III</i>
	<i>SB/519/06 (03/06) Modificación 2</i>	<i>ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9</i>	<i>ASFI/312/15 (08/15) Modificación 16</i>	<i>Capítulo VIII</i>
	<i>SB/547/07 (12/07) Modificación 3</i>	<i>ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10</i>		<i>Sección 2</i>
	<i>SB/559/08 (01/08) Modificación 4</i>	<i>ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11</i>		<i>Página 9/9</i>
	<i>SB/582/08(07/08) Modificación 5</i>	<i>ASFI/187/13 (07/13) Modificación 12</i>		
	<i>SB/610/09 (01/09) Modificación 6</i>	<i>ASFI/218/14 (01/14) Modificación 13</i>		

SECCIÓN 3: OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA

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, puntos corresponsales y oficinas feriales, señalando que estos cuentan con las medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza de los servicios que van a prestar, de acuerdo a los Anexos 3 al 8 del presente Reglamento, 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.

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

Artículo 2º - (Traslado de otros 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.

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

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

Artículo 3º - (Cierre o retiro de otros 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 financiera mencionados, se deben adjuntar los Anexos 3 al 8 del presente Reglamento, según corresponda. Simultáneamente se debe anunciar al público con la misma anticipación, el cierre o retiro de dichos PAF mediante publicación en el medio de comunicación oral o escrito que considere pertinente, de la localidad en la que estos puntos se encuentran instalados.

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 4º - (Cierre temporal de otros PAF) La entidad supervisada podrá cerrar de manera temporal por mantenimiento, refacciones o mejoras, sus cajeros automáticos, oficinas externas,

<i>Circular SB/445/03 (10/03) Inicial</i>	<i>ASFI/074/11 (06/11) Modificación 7</i>	Libro 1º
<i>SB/519/06 (03/06) Modificación 1</i>	<i>ASFI/106/12 (01/12) Modificación 8</i>	Título III
<i>SB/547/07 (12/07) Modificación 2</i>	<i>ASFI/187/13 (07/13) Modificación 9</i>	Capítulo VIII
<i>SB/610/09 (01/09) Modificación 3</i>	<i>ASFI/205/13 (11/13) Modificación 10</i>	Sección 3
<i>ASFI/002/09 (05/09) Modificación 4</i>	<i>ASFI/271/14 (09/14) Modificación 11</i>	Página 1/2
<i>ASFI/053/10 (10/10) Modificación 5</i>	<i>ASFI/290/15 (03/15) Modificación 12</i>	
<i>ASFI/054/10 (10/10) Modificación 6</i>	<i>ASFI/312/15 (08/15) Modificación 13</i>	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

ventanillas de cobranza, oficinas feriales o puntos correspondenciales, 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 de conocido el hecho.

<i>(Firma)</i>	<i>Circular SB/445/03 (10/03) Inicial</i>	<i>ASFI/074/11 (06/11) Modificación 7</i>	<i>Libro 1º</i>
	<i>SB/519/06 (03/06) Modificación 1</i>	<i>ASFI/106/12 (01/12) Modificación 8</i>	<i>Título III</i>
	<i>SB/547/07 (12/07) Modificación 2</i>	<i>ASFI/187/13 (07/13) Modificación 9</i>	<i>Capítulo VIII</i>
	<i>SB/610/09 (01/09) Modificación 3</i>	<i>ASFI/205/13 (11/13) Modificación 10</i>	<i>Sección 3</i>
	<i>ASFI/002/09 (05/09) Modificación 4</i>	<i>ASFI/271/14 (09/14) Modificación 11</i>	<i>Página 2/2</i>
	<i>ASFI/053/10 (10/10) Modificación 5</i>	<i>ASFI/290/15 (03/15) Modificación 12</i>	
	<i>ASFI/054/10 (10/10) Modificación 6</i>	<i>ASFI/312/15 (08/15) Modificación 13</i>	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 4: 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, la apertura, traslado o cierre de puntos promocionales. Si la entidad supervisada tiene prevista la apertura y funcionamiento por un periodo determinado, únicamente debe informar a ASFI sobre dicha situación.

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 financiera (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 ni 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 el sitio web de la Red Supernet 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 actual de puntos de atención financiera.

ASFI tomará en cuenta el nivel de la población de la localidad, para dar curso a la apertura de nuevos puntos de atención financiera 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 financiera, 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 financiera, con excepción de punto correspondiente financiero o no financiero, 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.

La entidad supervisada no podrá cerrar aquellos PAF que fueron abiertos con el fin de alcanzar sus metas de bancarización, sin previa autorización de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, pudiendo ASFI requerir a la entidad supervisada el reemplazo del PAF cuyo cierre

<i>Circular</i>	<i>SB/445/03 (10/03)</i>	<i>Inicial</i>	<i>ASFI/074/11 (06/11)</i>	<i>Modificación 6</i>	<i>Libro 1º</i>
	<i>SB/519/06 (03/06)</i>	<i>Modificación 1</i>	<i>ASFI/162/12 (12/12)</i>	<i>Modificación 7</i>	<i>Título III</i>
	<i>SB/547/07 (12/07)</i>	<i>Modificación 2</i>	<i>ASFI/187/13 (07/13)</i>	<i>Modificación 8</i>	<i>Capítulo VIII</i>
	<i>ASFI/002/09 (05/09)</i>	<i>Modificación 3</i>	<i>ASFI/239/14 (06/14)</i>	<i>Modificación 9</i>	<i>Sección 5</i>
	<i>ASFI/053/10 (10/10)</i>	<i>Modificación 4</i>	<i>ASFI/271/14 (09/14)</i>	<i>Modificación 10</i>	<i>Página 1/2</i>
	<i>ASFI/054/10 (10/10)</i>	<i>Modificación 5</i>	<i>ASFI/312/15 (08/15)</i>	<i>Modificación 11</i>	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

fue autorizado por la apertura de otro en una localidad de baja o nula bancarización, con el propósito de mantener el cumplimiento de las metas de bancarización.

Asimismo, cuando la entidad supervisada haya cerrado un PAF incluido en sus metas de bancarización y efectúe su reapertura en la misma localidad, de nula o baja bancarización, éste no será considerado como un nuevo punto para alcanzar sus metas en un siguiente período.

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.

<i>Circular</i>	<i>SB/445/03 (10/03)</i>	<i>Inicial</i>	<i>ASFI/074/11 (06/11)</i>	<i>Modificación 6</i>	<i>Libro 1º</i>
	<i>SB/519/06 (03/06)</i>	<i>Modificación 1</i>	<i>ASFI/162/12 (12/12)</i>	<i>Modificación 7</i>	<i>Título III</i>
	<i>SB/547/07 (12/07)</i>	<i>Modificación 2</i>	<i>ASFI/187/13 (07/13)</i>	<i>Modificación 8</i>	<i>Capítulo VIII</i>
	<i>ASFI/002/09 (05/09)</i>	<i>Modificación 3</i>	<i>ASFI/239/14 (06/14)</i>	<i>Modificación 9</i>	<i>Sección 5</i>
	<i>ASFI/053/10 (10/10)</i>	<i>Modificación 4</i>	<i>ASFI/271/14 (09/14)</i>	<i>Modificación 10</i>	<i>Página 2/2</i>
	<i>ASFI/054/10 (10/10)</i>	<i>Modificación 5</i>	<i>ASFI/312/15 (08/15)</i>	<i>Modificación 11</i>	

SECCIÓN 6: LOCALES COMPARTIDOS

Artículo 1º - (Uso de locales compartidos) En el marco de lo dispuesto en el Parágrafo IV del Artículo 151 de la Ley Nº 393 de Servicios Financieros, las entidades financieras con licencia de funcionamiento o con certificado de adecuación, pueden compartir espacios físicos, bajo contratos de ventanilla y arrendamiento de espacios u otras modalidades, a otras entidades supervisadas para que éstas presten sus servicios.

Artículo 2º - (Solicitud de No Objeción de ASFI para la apertura) La entidad supervisada debe requerir la no objeción de ASFI, adjuntando la siguiente documentación:

- a) Copia del contrato;
- b) Informe del Gerente General de la entidad supervisada que justifique la apertura de local compartido;
- c) Informe de Auditoría Interna dirigido al Directorio u Órgano equivalente de la entidad supervisada, indicando que ha verificado los requerimientos mínimos de seguridad y control.

Adjunto a los referidos documentos, la entidad supervisada, debe remitir el Anexo 11 con la información requerida.

Artículo 3º - (No objeción de ASFI) ASFI, en caso de no tener observaciones, comunicará su no objeción en un plazo de siete (7) días hábiles administrativos de recibida la solicitud.

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

Cuando la entidad supervisada no inicie la prestación de servicios en el local compartido en un plazo de sesenta (60) días hábiles administrativos, a partir de la emisión de la no objeción de ASFI, ésta quedará automáticamente sin efecto.

Artículo 4º - (Cese de prestación de servicios del local compartido) La entidad supervisada que determine cesar la prestación de sus servicios a través del local compartido, debe comunicar por escrito a ASFI adjuntando el Anexo 11 del presente Reglamento, con tres (3) días hábiles administrativos de anticipación al cierre del punto de atención financiera, así como al público en general.

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

Artículo 1º - (Responsabilidad) El Gerente General o instancia equivalente de la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento, difusión interna del presente Reglamento, así como velar por la calidad y seguridad de las operaciones que se realicen en su oficina central, sucursales, agencias y otros puntos de atención.

Artículo 2º - (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 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, contenido en la RNSF.

Artículo 3º - (Reportes de información) La apertura, traslado o cierre de sucursales, agencias, otros puntos de atención financiera y puntos promocionales fijos debe ser registrado en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado, dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

Para el reporte de información financiera a ASFI, la entidad supervisada debe considerar lo siguiente:

- 1) **Sucursales:** Al constituirse como centros de información contable independiente, deben cumplir con lo señalado en el Libro 5º, Título II de la RNSF. En caso de existir más de una sucursal en un mismo departamento, la entidad supervisada debe definir la sucursal que consolidará la información a nivel departamental.
- 2) **Agencias:** En caso de apertura de una agencia fija o una agencia móvil en un departamento en el que no exista una sucursal de la entidad supervisada, su información financiera debe ser presentada de manera independiente, aun cuando su contabilidad sea administrada desde su oficina central.
- 3) **Otros puntos de atención financiera:** La entidad supervisada debe consolidar las operaciones que se efectúan en otros puntos de atención financiera en la agencia fija o sucursal del departamento en el que operan, en caso de que no exista ninguna de ellas deberá consolidar sus operaciones en la oficina central.

Artículo 4º - (Recursos y seguridad) Los puntos de atención financiera y puntos promocionales, deben contar con un ambiente físico fijo o móvil según corresponda, medidas de seguridad, medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para ofrecer sus servicios. Asimismo, deben cumplir con el Reglamento de Gestión de Seguridad Física y el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información, contenido en la RNSF; así como infraestructura, sistemas y medios de comunicación que permitan la accesibilidad de personas con discapacidad.

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

Circular	SB/445/03 (10/03)	Inicial	ASFI/106/12 (01/12)	Modificación 7	Libro 1º
	SB/519/06 (03/06)	Modificación 1	ASFI/162/12 (12/12)	Modificación 8	Título III
	SB/547/07 (12/07)	Modificación 2	ASFI/187/13 (07/13)	Modificación 9	Capítulo VIII
	ASFI/002/09 (05/09)	Modificación 3	ASFI/205/13 (11/13)	Modificación 10	Sección 7
	ASFI/053/10 (10/10)	Modificación 4	ASFI/271/14 (09/14)	Modificación 11	Página 1/1
	ASFI/054/10 (10/10)	Modificación 5	ASFI/290/15 (03/15)	Modificación 12	
	ASFI/074/11 (06/11)	Modificación 6	ASFI/312/15 (08/15)	Modificación 13	

SECCIÓN 8: SERVICIOS AL SECTOR PÚBLICO

Artículo 1º - (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 2º - (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 3º - (Puntos de atención financiera) La entidad supervisada que preste servicios al sector público, debe informar a sus clientes y/o usuarios, tanto públicos como privados, los PAF en los que presta este tipo de servicios.

Artículo 4º - (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 del mismo, con relación al volumen y complejidad de las operaciones que serán brindados en dicho PAF.

Artículo 5º - (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 el subíndice ii del inciso a) del numeral 4 del Punto II del Artículo 1º de la Sección 2 del presente Reglamento, así como lo dispuesto en el Artículo 2º, Sección 2, del Reglamento para la Atención en Cajas contenido en la RNSF, 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 citado precedentemente.

ASFI 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 RNSF y el presente Reglamento.

SECCIÓN 9: DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo Único (Plazo de Implementación de infraestructura para personas con discapacidad) La entidad supervisada que cuenta con Oficina Central, Sucursal y toda Agencia fija en Ciudad Capital de Departamento y adicionalmente, las ubicadas en las Ciudades de El Alto, Quillacollo y Montero, debe adecuar su infraestructura de acceso a personas con discapacidad, considerando las especificaciones técnicas contenidas en los Anexos 9 y 10 del presente Reglamento hasta el 30 de septiembre de 2013.

Hasta el 31 de octubre de 2013, la entidad supervisada debe remitir a ASFI un informe donde establezca la adecuación de la infraestructura de acceso a personas con discapacidad en las sucursales y agencias fijas ubicadas en Ciudad Capital de Departamento y adicionalmente, las que se encuentran en las Ciudades de El Alto, Quillacollo y Montero.

Cuando la arquitectura de la Oficina Central, Sucursal o Agencia fija no permita la adecuación de la infraestructura para el acceso a personas con discapacidad conforme establece el presente Reglamento, el Gerente General de la entidad supervisada debe remitir un informe a ASFI con las justificaciones técnicas que correspondan además de las alternativas planteadas para el cumplimiento de la adecuada atención de las personas con discapacidad.

Asimismo, la entidad supervisada debe exponer en un lugar visible, la señalética que establezca los PAF alternativos cercanos a su Oficina Central, Sucursal o Agencia fija que cuentan con el acceso adecuado para las personas con discapacidad.

A partir, del 2 de mayo de 2013, las solicitudes de apertura, traslado y conversión de Sucursales, Agencias fijas y Oficina Central que presenten las entidades financieras, deben considerar la infraestructura necesaria para la atención a personas con necesidades especiales, observando las especificaciones técnicas contenidas en los Anexos 9 y 10 del presente Reglamento.

RECOLPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS***LIBRO I°, TITULO III, CAPÍTULO VIII
ANEXO I: FORMULARIO PARA APERTURA DE SUCURSALES***MERCADO**ENTIDAD:****NOMBRE DE LA SUCURSAL:****NUMERO DE IDENTIFICACIÓN:****INFORMACION GENERAL****Localización:**

Departamento:

Localidad o ciudad:

Zona:

Dirección:

Latitud y longitud de georeferenciación⁽¹⁾:**Área de cobertura de servicios⁽²⁾:**⁽¹⁾ De acuerdo al "Manual de Georeferenciación de Puntos de Atención Financiera", disponible en el sitio web de la Red Supernet.⁽²⁾ Se entenderá por área de cobertura de servicios, el espacio geográfico de la localidad, en el que la sucursal proporcionará sus servicios.

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

PRODUCTOS A SER OFRECIDOS**Operaciones Activas**

1.-

2.-

3.-

...

Descripción (si corresponde)

Operaciones Pasivas

1.-

2.-

3.-

...

Descripción (si corresponde)

Otros Servicios

1.-

2.-

3.-

...

Descripción (si corresponde)

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 cobertura de servicios ⁽³⁾					
Usuarios potenciales en el área de cobertura de servicios ⁽³⁾					

⁽³⁾ Expresado en número de clientes, usuarios o personas.^(*) Cite la fuente de información:**COMPETENCIA**Entidades Financieras en el área de cobertura de servicios, identificadas como competencia directa⁽⁴⁾

a) Colocaciones	Crédito empresarial	Crédito PYME	Microcrédito	Crédito de vivienda	Crédito de consumo
1.- (Nombre de la Entidad)					
2.- (Nombre de la Entidad)					
3.- (Nombre de la Entidad)					
...					
b) Captaciones	Cajas de Ahorro	Depósitos a plazo	Cuentas Corrientes	Otros ⁽⁵⁾	
1.- (Nombre de la Entidad)					
2.- (Nombre de la Entidad)					
3.- (Nombre de la Entidad)					
...					
c) Otros Servicios	Pago de Servicios	Abono de Sueldos	Giros y Remesas	Otros ⁽⁵⁾	
1.- (Nombre de la Entidad)					
2.- (Nombre de la Entidad)					
3.- (Nombre de la Entidad)					

⁽⁴⁾ Marcar con una X.⁽⁵⁾ 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 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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROSINVERSIONES Y GASTOS

ENTIDAD:

NOMBRE DE LA SUCURSAL:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

JUSTIFICACIÓN ESTRATÉGICA

--

OBJETIVOS

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

INVERSIONES EN BIENES DE USO⁽¹⁾

Expresado en miles de

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

GASTOS DE ORGANIZACIÓN⁽¹⁾

Expresado en miles de

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

⁽¹⁾ Las cifras deben estar expresadas en miles y en la moneda de preferencia de la entidad.**PERSONAL REQUERIDO⁽²⁾**

Descripción del Cargo

Cantidad de Personal

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1.-					
2.-					
3.-					
4.-					
...					

⁽²⁾ Se debe remitir a ASFI el Curriculum Vitae del Gerente o Encargado de la Sucursal y requisitos para el cargo según Manual de Funciones.

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.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROSJUSTIFICACIÓN ECONÓMICO FINANCIERA

ENTIDAD:

NOMBRE DE LA SUCRASAL:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

ESTIMACION DE COLOCACIONES	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Colocaciones en monto ⁽¹⁾					
Colocaciones en número ⁽²⁾					

⁽²⁾ Expresado en número de operaciones de crédito

(Expresado en número de cuentas de ahorro)

ESTIMACION CAPTACIONES	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Captaciones en monto ⁽¹⁾					
Captaciones en número ⁽³⁾					

⁽³⁾ Expresado en número de cuentas

(Expresado en miles de,)

INGRESOS ⁽¹⁾	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por cartera de créditos					
Ingresos por Servicios					
Otros Ingresos operativos					
TOTAL (1)					

(Expresado en miles de,)

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

(Expresado en miles de,)

GASTOS DE ADMINISTRACION ⁽¹⁾	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					
TOTAL (3)					

⁽¹⁾ Las cifras deben estar expresadas en miles en la moneda que la entidad prefiera.

MARGEN OPERATIVO 1-(2+3)					

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

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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**LIBRO I°, TITULO III, CAPITULO VIII
ANEXO 2: FORMULARIO PARA APERTURA DE AGENCIAS****MERCADO****ENTIDAD:****NOMBRE DE LA AGENCIA:****TIPO DE AGENCIA:****NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:****INFORMACIÓN GENERAL****Localización:**

Departamento:

Localidad o ciudad:

Zona:

Dirección:

Latitud y longitud de georreferenciación ⁽¹⁾:**Área de cobertura de servicios** ⁽²⁾:⁽¹⁾ De acuerdo al "Manual de Georeferenciación de Puntos de Atención Financiera", disponible en el sitio web de la Red Supernet.⁽²⁾ Se entenderá por área de cobertura de servicios, el espacio geográfico de la localidad en el que la Agencia proporcionará sus servicios.

Ejemplo: Agencia ubicada en la ciudad de El Alto cuya área de cobertura de servicios son las zonas 16 de Julio y Río Seco.

PRODUCTOS A SER OFRECIDOS**Operaciones Activas**

Descripción (si corresponde)

1.-

2.-

3.-

...

...

Operaciones Pasivas

Descripción (si corresponde)

1.-

2.-

3.-

...

...

Otros Servicios

Descripción (si corresponde)

1.-

2.-

3.-

...

...

MERCADO ⁽³⁾**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 cobertura de servicios ⁽³⁾					
Usuarios potenciales en el área de cobertura de servicios ⁽³⁾					

⁽³⁾ Expresado en número de clientes, usuarios o personas.⁽⁴⁾ Citar la fuente de información:**COMPETENCIA**Entidades Financieras en el área de cobertura de servicios, identificadas como competidores directos ⁽⁴⁾

a) Colocaciones	Crédito empresarial	Crédito PYME	Microcrédito	Crédito de vivienda	Crédito de consumo
1.- (Nombre de la Entidad)					
2.- (Nombre de la Entidad)					
3.- (Nombre de la Entidad)					
...					
b) Captaciones	Cajas de Ahorro	Depósitos a plazo	Cuentas Corrientes	Otros ⁽⁵⁾	
1 - (Nombre de la Entidad)					
2 - (Nombre de la Entidad)					
3 - (Nombre de la Entidad)					
...					
b) Otros Servicios	Pago de Servicios	Abono de Sueldos	Giros y Remesas	Otros ⁽⁵⁾	
1.- (Nombre de la Entidad)					
2.- (Nombre de la Entidad)					
3.- (Nombre de la Entidad)					
...					

⁽⁴⁾ Marcar con una X.⁽⁵⁾ 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 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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROSINVERSIONES Y GASTOS

ENTIDAD:
NOMBRE DE LA AGENCIA:
TIPO DE AGENCIA:
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

JUSTIFICACIÓN ESTRÁTÉGICA

--

OBJETIVOS

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

INVERSIONES EN BIENES DE USO⁽¹⁾

Expresado en miles de ...

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

GASTOS DE ORGANIZACIÓN⁽¹⁾

Expresado en miles de ...

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

⁽¹⁾ Las cifras deben estar expresadas en miles y en la moneda de preferencia de la entidad.

PERSONAL REQUERIDO⁽²⁾

Descripción del Cargo

Cantidad de Personal

Año 1 Año 2 Año 3 Año 4 Año 5

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

⁽²⁾ Se debe remitir a la ASFI el Curriculum Vitae del encargado de la Agencia y requisitos para el cargo según Manual de Funciones.

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 132º 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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROSJUSTIFICACIÓN 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 ⁽¹⁾			
Colocaciones en número ⁽²⁾			

⁽²⁾ 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 ⁽¹⁾			
Captaciones en número ⁽³⁾			

⁽³⁾ Expresado en numero de cuentas

(Expresado en miles de

INGRESOS⁽¹⁾	Año 1	Año 2	Año 3
Ingresos por cartera de créditos			
Ingresos por Servicios			
Otros Ingresos operativos			
TOTAL (1)			

(Expresado en miles de

EGRESOS⁽¹⁾	Año 1	Año 2	Año 3
Gastos por captaciones			
Impuestos relacionados con los ingresos			
Otros Gastos Operativos			
TOTAL (2)			

(Expresado en miles de

GASTOS DE ADMINISTRACION⁽¹⁾	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			
TOTAL (3)			

MARGEN OPERATIVO 1-(2+3)			
⁽¹⁾ Cifras deben ser expresadas en miles y en la moneda de preferencia de la entidad.			

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 AGENCIA.

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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**LIBRO Iº, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII****ANEXO 3.1: FORMULARIO PARA APERTURA, RETIRO O TRASLADO DE CAJERO AUTOMÁTICO**

• Punto de atención financiera que permite a los clientes y/o usuarios de servicios financieros mediante la operación de una máquina dedicada al efecto, 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 Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

ENTIDAD:**NÚMERO 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⁽¹⁾:

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

CARACTERÍSTICAS**Típico de cajero automático (marcar con una X)**

1. Interno ubicado en la misma entidad	<input type="checkbox"/>
2. Interno ubicado en otras edificaciones e instalaciones	<input type="checkbox"/>
2.1 Aeropuerto	<input type="checkbox"/>
2.2 Hotel	<input type="checkbox"/>
2.3 Supermercado	<input type="checkbox"/>
2.4 Centro Comercial	<input type="checkbox"/>
2.5 Farmacia	<input type="checkbox"/>
2.6 Otro (Especificar):	<input type="checkbox"/>
3. Externo con recinto	<input type="checkbox"/>
4. Externo sin recinto	<input type="checkbox"/>

Nivel de bancarización de la localidad

1. Alta Bancarización	<input type="checkbox"/>
2. Media Bancarización	<input type="checkbox"/>
3. Baja Bancarización	<input type="checkbox"/>
4. Nula Bancarización	<input type="checkbox"/>

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

1. Continuo 24 horas x 7 días	<input type="checkbox"/>
2. Otro (especificar):	<input type="checkbox"/>

Cobertura

1. Cobertura de cajeros automáticos en la localidad [(Nº cajeros automáticos / población de la localidad)* 10.000 habitantes] ⁽³⁾	<input type="checkbox"/>	Indicador	Fecha ⁽²⁾
2. Observaciones, aclaraciones o comentarios: (Ej. Cercanía a otros cajeros automáticos, proximidad a oficinas propias, proximidad a otras EIF, etc.)			

⁽²⁾ 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.

⁽³⁾ Cajeros automáticos propios y de otras entidades de intermediación financiera existentes en la localidad.

Otras

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

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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS***LIBRO Iº, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII******ANEXO 3.2: FORMULARIO PARA APERTURA, RETIRO O TRASLADO DE CAJERO AUTOMÁTICO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL Y/O MOTRIZ***

Punto de atención financiera, instalado con funcionalidades específicas para la atención de clientes y usuarios con discapacidad visual y/o motriz., con el objeto de permitir la realización de 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 billeteira 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 Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

ENTIDAD:**NÚMERO 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 georreferenciación⁽¹⁾:⁽¹⁾ De acuerdo al "Manual de Georeferenciación de Puntos de Atención Financiera", disponible en el sitio web de la Red Supernet.**CARACTERÍSTICAS****Tipos de cajero automático (marcar con una X)**

1. Interno ubicado en la misma entidad	
2. Interno ubicado en otras edificaciones e instalaciones	
3. Externo con recinto	

Nivel de bancarización de la localidad

1. Alta Bancarización	
2. Media Bancarización	
3. Baja Bancarización	
4. Nula Bancarización	

Requerimientos Mínimos (Según Anexo 4 del Libro 2º, Título VI, Capítulo I)**(marcar con una X)**

1. Audio Guía	
2. Espacio interior adaptado	
3. Teclados especiales	
4. Pantalla con formato visual adaptable	
5. Boca de entrada para la tarjeta	
6. Barras de apoyo	
7. Rampa de acceso instalada en caso de desnivel en la entrada	
8. Acera adaptada si se trata de un cajero externo con recinto	
9. Maquina del cajero automático cumple con las especificaciones establecidas	

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):	

Cobertura1. Cobertura de cajeros automáticos en la localidad [(Nº cajeros automáticos / población de la localidad)* 10.000 habitantes]⁽³⁾

2. Observaciones, aclaraciones o comentarios: (Ej. Cercanía a otros cajeros automáticos, proximidad a oficinas propias, proximidad a otras EIF, etc.)

⁽²⁾ 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.⁽³⁾ Cajeros automáticos propias y de otras entidades de intermediación financiera existentes en la localidad.**Otras**

1. Marca, modelo y año:

2. Fecha de instalación, retiro o traslado:

3. Fecha de inicio de operación:

4. Proveedor:

Indicador

Fecha⁽²⁾

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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS***LIBRO I°, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII*****ANEXO 4: FORMULARIO PARA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE OFICINA EXTERNA**

Punto de atención financiera, ubicado en entidades públicas, empresas o negocios privados, 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, así como realizar la carga y efectivización de dinero electrónico almacenado en la billetera móvil, prestar servicios de giros y emitir órdenes de pago exigibles en el país o en el extranjero. La oficina externa podrá estar ubicada en instalaciones de una entidad privada de carácter financiero, sólo si pertenece al mismo conglomerado financiero. 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, empresa o negocio privado, 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 ⁽¹⁾:

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

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

CARACTERÍSTICAS

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

Días y Horarios de atención:**Operaciones y Servicios Financieros habilitados:****Observaciones o comentarios:**

Auditor Interno

Gerente General

Nota: La información reportada en el presente Anexo, conlleva el carácter de declaración jurada de las personas que lo suscriben, para todos los efectos, de conformidad con el Artículo 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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**LIBRO Iº, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII****ANEXO 5: FORMULARIO PARA APERTURA, CIERRE O TRASLADO OFICINA EXTERNA EN LOCALIDADES CON BAJA O NULA BANCARIZACIÓN**

Punto de atención financiera, ubicado en entidades públicas, empresas o negocios privados, 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, así como realizar la carga y efectivización de dinero electrónico almacenado en la billetera móvil, prestar servicios de giros y emitir órdenes de pago exigibles en el país o en el extranjero. La oficina externa podrá estar ubicada en instalaciones de una entidad privada de carácter financiero, sólo si pertenece al mismo conglomerado financiero. 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, empresa o negocio privado, 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 cobertura de servicios⁽¹⁾:****4. Dirección:****5. Teléfono:****6. Latitud y longitud de georeferenciación⁽²⁾:****7. Nombre de la Entidad Pública o Privada en la que está instalada:**⁽¹⁾ Se entenderá por área de cobertura de servicios, al espacio geográfico de la localidad en el que la Oficina Externa prestará sus servicios.⁽²⁾ De acuerdo al "Manual de Georeferenciación de Puntos de Atención Financiera", disponible en el sitio web de la Red Supernet.**CARACTERÍSTICAS**

Medidas de seguridad instaladas de acuerdo al Reglamento 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 cobertura de servicios ⁽³⁾					
Usuarios potenciales en el área de cobertura de servicios ⁽³⁾					

⁽³⁾ Expresado en número de clientes, usuarios o personas.^(*) Fuente de información: ...**COMPETENCIA**Entidades Financieras en el área de cobertura de servicios, identificadas como competidores directos⁽⁴⁾

a) Colocaciones	Crédito empresarial	Crédito PYME	Microcrédito	Crédito de vivienda	Crédito de consumo
1.- (Nombre de la Entidad)					
2.- (Nombre de la Entidad)					
...					
b) Captaciones	Cajas de Ahorro	Depósitos a plazo	Cuentas Corrientes	Otros ⁽⁵⁾	
1.- (Nombre de la Entidad)					
2.- (Nombre de la Entidad)					
...					
b) Otros Servicios	Pago de Servicios	Abono de Sueldos	Otros ⁽⁵⁾		
1.- (Nombre de la Entidad)					
2.- (Nombre de la Entidad)					
...					

⁽⁴⁾ Marcar con una X.⁽⁵⁾ 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 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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS***LIBRO I°, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII******ANEXO 6: FORMULARIO PARA APERTURA, CIERRE O TRASLADO DE VENTANILLA DE COBRANZA***

Punto de atención financiera, instalado al interior de entidades públicas o empresas privadas, con el único objeto de prestar servicios de cobranza por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas.

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 ⁽¹⁾:****6: Nombre de la Entidad Pública o Privada en la que está instalada:**

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

CARACTERÍSTICAS

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

Días y horarios de atención:**Observaciones o comentarios:**

Auditor Interno

Gerente General

¹Nota: 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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

*LIBRO Iº, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII
ANEXO 7: FORMULARIO PARA APERTURA, RETIRO O TRASLADO DE OFICINA FERIAL.*

Punto de atención financiera que se instala en ferias recurrentes en determinado(s) día(s) de la semana o meses durante el año, con el objeto de prestar servicios a clientes y/o usuarios. La oficina ferial puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad supervisada.

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 ⁽¹⁾:

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

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

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 FERIAL O PUNTO FERIAL:**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 cobertura de servicios ⁽²⁾					
Usuarios potenciales en el áreas de cobertura de servicios ⁽²⁾					

⁽²⁾ Expresado en número de clientes, usuarios o personas.

^(*) Fuente de información: ...

COMPETENCIAEntidades Financieras en el área de cobertura de servicios identificada como competidores directos ⁽³⁾

a) Colocaciones	Crédito Empresarial	Crédito PYME	Microcrédito	Crédito de vivienda	Crédito de consumo
1.- (Nombre de la Entidad)					
2.- (Nombre de la Entidad)					
...					
b) Captaciones	Cajas de Ahorro	Depósitos a plazo	Cuentas Corrientes	Otros ⁽⁴⁾	
1.- (Nombre de la Entidad)					
2.- (Nombre de la Entidad)					
...					
b) Otros Servicios	Pago de Servicios	Abono de Sueldos	Otros ⁽⁴⁾		
1.- (Nombre de la Entidad)					
2.- (Nombre de la Entidad)					
...					

⁽³⁾ Marcar con una X.

⁽⁴⁾ 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 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 SERVICIOS FINANCIEROS**LIBRO Iº, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII****ANEXO 8: FORMULARIO PARA APERTURA, CIERRE O TRASLADO DE PUNTO CORRESPONSAL FINANCIERO O NO FINANCIERO**

Punto Corresponsal financiero (PCF): Punto de atención financiera de una entidad supervisada que puede ser:

1. Una entidad de intermediación financiera con licencia de funcionamiento;
2. Una Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria con Certificado de Adecuación y previa autorización de ASFI;
3. Una Institución Financiera de Desarrollo con Certificado de Adecuación;
4. La Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores y la Casa de Cambio con Personalidad Jurídica que cuenten con licencia de funcionamiento.

Punto Corresponsal no financiero (PCNF): Punto de atención financiera, que realiza sus operaciones o presta sus servicios a través de una persona natural o jurídica legalmente constituida que no realiza actividades de intermediación financiera ni de servicios financieros complementarios.

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 de georeferenciación⁽¹⁾:

4. Dirección:

5. Teléfono:

6. Ambiente público o privado donde está instalado:

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

CARACTERÍSTICAS

Medidas de seguridad instaladas de acuerdo al Reglamento 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 cobertura de servicios ⁽²⁾					
Usuarios potenciales en el área de cobertura de servicios ⁽²⁾					

⁽²⁾ Expresado en número de clientes, usuarios o personas.

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

COMPETENCIA⁽³⁾

Entidades Financieras en el área de cobertura de servicios, identificadas como competencia directa⁽⁴⁾

a) Colocaciones	Crédito Empresarial	Crédito PYME	Microcrédito	Crédito de Vivienda	Crédito de Consumo
1 - (Nombre de la Entidad)					
2 - (Nombre de la Entidad)					
.....					
b) Captaciones	Cajas de Ahorro	Depósitos a plazo	Cuentas Corrientes	Otros ⁽⁵⁾	
1 - (Nombre de la Entidad)					
2 - (Nombre de la Entidad)					
.....					
b) Otros Servicios	Pago de Servicios	Abono de Sueldos	Otros ⁽⁵⁾		
1 - (Nombre de la Entidad)					
2 - (Nombre de la Entidad)					
.....					

⁽³⁾ Llenar cuando tenga operaciones activas y/o pasivas

⁽⁴⁾ Marcar con una X.

⁽⁵⁾ 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 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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO 1º, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII

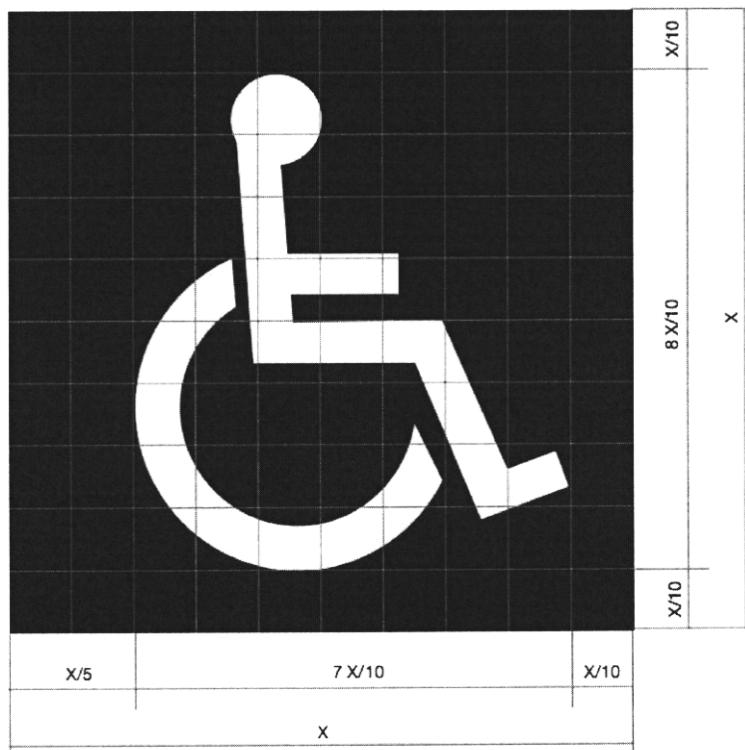
ANEXO 9: SÍMBOLO INTERNACIONAL DE ACCESIBILIDAD (SIA):

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

Dimensión exterior: 15 x 15 cm mínimo

Fondo: Color azul Pantone 294C

Silueta: Color blanco

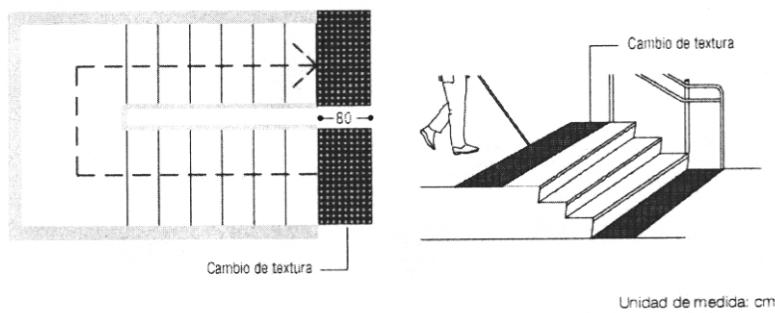


RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS***LIBRO 1º, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII*****ANEXO 10: INFRAESTRUCTURA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD****GRADAS:**

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

MATERIAL

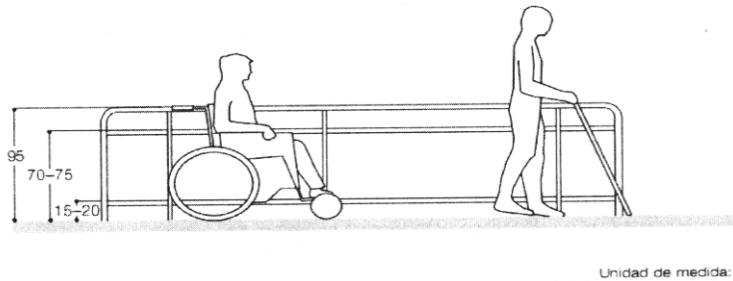
- El pavimento o cualquier otro material empleado, debe ser antideslizante tanto en seco como en mojado;
- Dimensión de las gradas: 120 (ancho) x 30 cm. (huella) como mínimo;
- Es recomendable que la textura de la franja sea de color diferente, para avisar su presencia a las personas con discapacidad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

**PASAMANOS:**

Estas características se basan en la concepción de diseño universal de infraestructura para personas con discapacidad.

MATERIAL

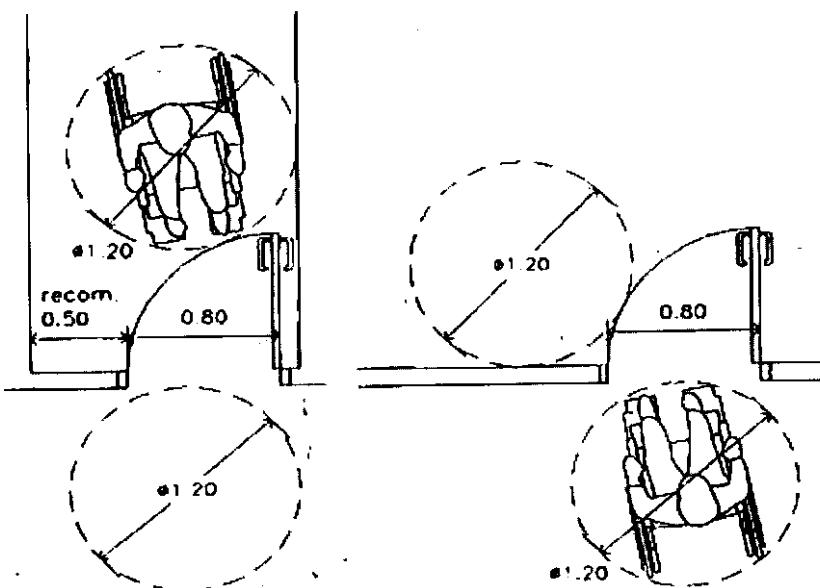
- Los pasamanos deben ser de sección circular y de anclaje firme, continuos en todo su recorrido inclusive en los descansos (para gradas y rampas);
- Dimensión: 95-105cm (alto) x 70-75cm (separación).



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**PUERTAS DE ACCESO PARA SILLAS DE RUEDAS:**

Las puertas en las instalaciones de las entidades supervisadas deberán tener un ancho mínimo de 120 cm (las externas) y de 80 cm (las interiores), no deben ser pesadas y 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.

Es aconsejable la instalación de puertas corredizas 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:

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

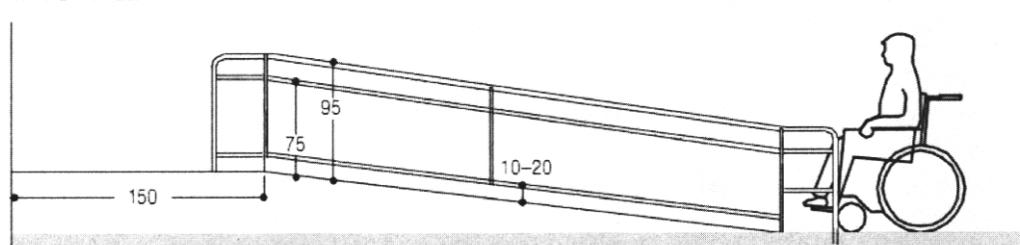
Para las rampas se establecen los siguientes rangos en pendientes longitudinales, en función a su extensión, medidos en su proyección horizontal:

- Hasta 15 metros: 6% a 8%;
- Hasta 10 metros: 8% a 10%;
- Hasta 3 metros: 10% a 12%;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

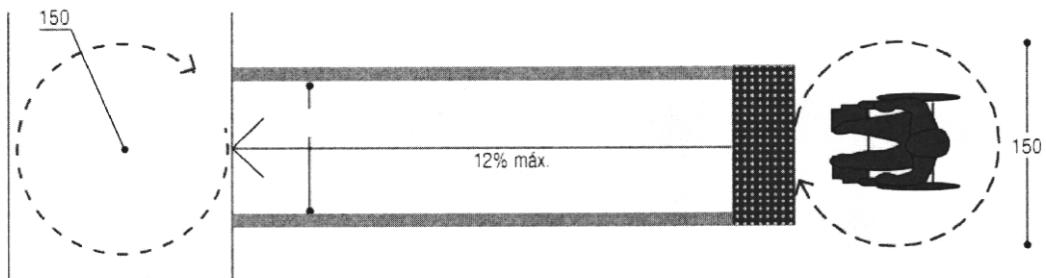
- d) La pendiente transversal máxima será del 2% debiendo llevar pasamanos de 3.8 cm de diámetro a ambos lados de la rampa a una altura de 70 a 90 cm, la forma de fijación de la misma no podrá interferir con el deslizamiento de la mano y su anclaje será firme;
- e) Los descansos se colocarán entre tramos 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 superficies 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

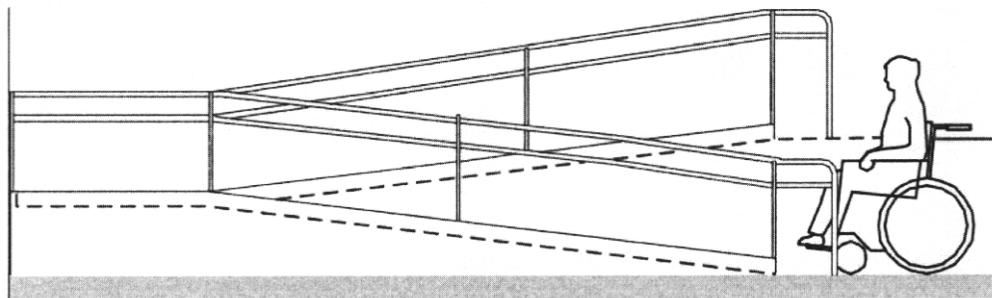
RAMPA SIMPLE



Planta. Unidad de medida: cm

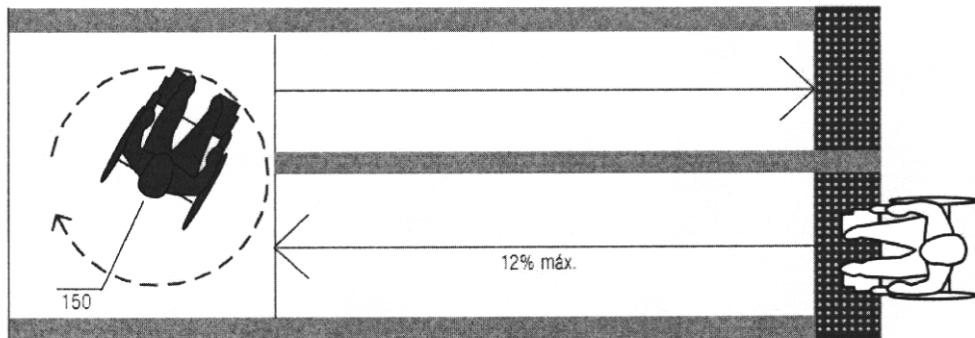
RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

RAMPA DOBLE



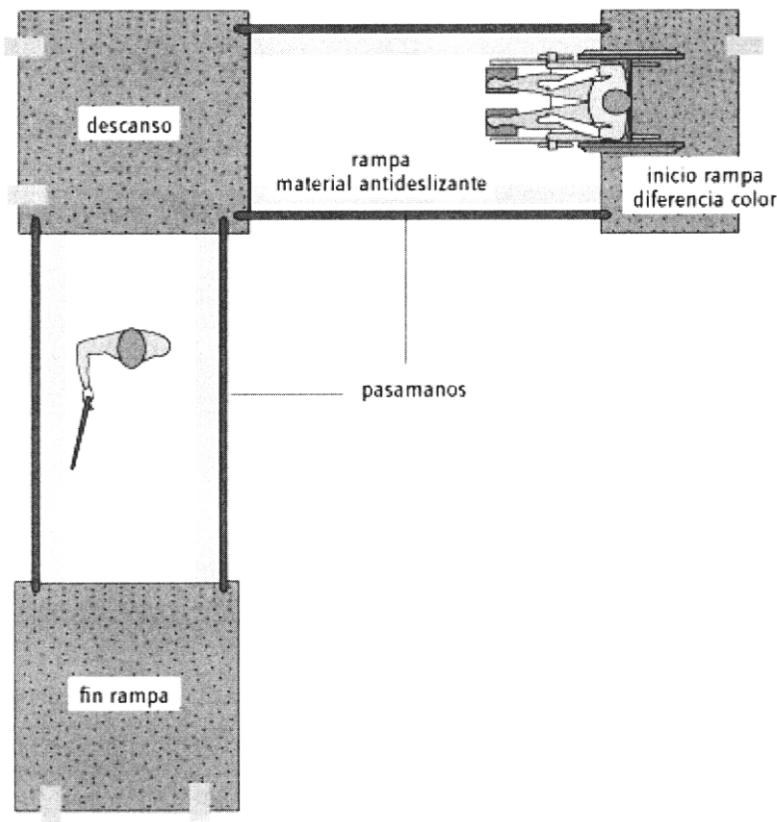
Elevación. Unidad de medida: cm

RAMPA DOBLE



Planta. Unidad de medida: cm

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS



RAMPA METÁLICA:

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



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS***LIBRO I°, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII******ANEXO II: FORMULARIO PARA APERTURA O CESE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LOCAL COMPARTIDO***

Punto de Atención Financiera de una entidad supervisada, ubicado en un espacio físico compartido por una entidad financiera con licencia de funcionamiento o certificado de adecuación.

ENTIDAD:

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

ACCIÓN

Tipo de acción (Apertura o cese de prestación de servicios de local compartido):
--

Justificación de la acción:

LOCALIZACIÓN

1. Departamento:

2. Ciudad o localidad:

3. Dirección:

4. Teléfono:

5. Latitud y longitud de georeferenciación ⁽¹⁾ :

6. Nombre de la Entidad Financiera con Licencia de Funcionamiento o Certificado de Adecuación en la que está instalado el local compartido:

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

CARACTERÍSTICAS (no aplica en el caso de cese de prestación de servicios de local compartido)
--

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

Días y horarios de atención:

Operaciones y Servicios Financieros habilitados:
--

·OBSERVACIONES Y COMENTARIOS

Auditor Interno

Gerente General

Nota: La información reportada en el presente Anexo, conlleva el carácter de declaración jurada de las personas que lo suscriben, para todos los efectos, de conformidad con el Artículo 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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 2: FUNCIONAMIENTO

Artículo 1º - (Actividades) El Banco de Desarrollo Productivo, para realizar actividades de primer y segundo piso, debe cumplir con las disposiciones específicas de la Ley N°393 de Servicios Financieros y la normativa reglamentaria, contenida en la Recopilación de Normas para Servicios Financieras (RNSF).

Artículo 2º - (Funciones) El Banco de Desarrollo Productivo debe cumplir con las funciones establecidas en el Artículo 179 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

Las funciones descritas en el inciso b) del citado artículo, pueden ser realizadas directamente o a través de otras entidades financieras con licencia de funcionamiento o en proceso de adecuación que cuenten con Certificado de Adecuación.

Artículo 3º - (Operaciones pasivas) El Banco de Desarrollo Productivo puede realizar las siguientes operaciones pasivas:

- a) Recibir depósitos de dinero a la vista, en cuentas de ahorro y en cuenta corriente, para cuya operativización puede emitir tarjetas de débito;
- b) Recibir depósitos de dinero a plazo y emitir certificados;
- c) Emitir y colocar acciones de nueva emisión, para aumento de capital;
- d) Emitir y colocar cédulas hipotecarias;
- e) Emitir y colocar valores representativos de deuda;
- f) Contraer obligaciones subordinadas;
- g) Contraer créditos u obligaciones con el Banco Central de Bolivia (BCB) y con entidades financieras del país y el extranjero;
- h) Aceptar letras giradas a plazo contra sí mismas, cuyos vencimientos no excedan de ciento ochenta (180) días, contados desde la fecha de aceptación y que provengan de operaciones de comercio, internas o externas, de bienes y/o servicios;
- i) Emitir cheques de viajero;
- j) Celebrar contratos a futuro de compraventa de monedas extranjeras.

Asimismo, el Banco de Desarrollo Productivo puede recurrir a las fuentes de fondeo previstas en el Artículo 181 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

A objeto de realizar las operaciones pasivas detalladas en el presente artículo, el Banco de Desarrollo Productivo debe cumplir con la normativa establecida en la RNSF.

Artículo 4º - (Operaciones activas, contingentes y de servicios) El Banco de Desarrollo Productivo puede efectuar las siguientes operaciones activas, contingentes y de servicios:

- a) Otorgar créditos y efectuar préstamos a corto, mediano y largo plazo, con garantías personales, hipotecarias, prendarias u otras no convencionales, o una combinación de las mismas;
- b) Descontar y/o negociar títulos-valores u otros documentos de obligaciones de comercio, con o sin recurso, cuyo vencimiento no exceda un (1) año;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- c) Otorgar avales, fianzas y otras garantías a primer requerimiento;
- d) Abrir, avisar, confirmar y negociar cartas de crédito;
- e) Recibir letras de cambio u otros efectos en cobranza, así como efectuar operaciones de cobranza, pagos y transferencias;
- f) Realizar giros y emitir órdenes de pago exigibles en el país o en el extranjero;
- g) Realizar operaciones de cambio y compraventa de monedas;
- h) Comprar, conservar y vender monedas y barras de oro, plata y metales preciosos, así como certificados de tenencia de dichos metales;
- i) Comprar, conservar y vender por cuenta propia, valores registrados en el registro del mercado de valores, directamente o mediante sociedades autorizadas;
- j) Comprar, conservar y vender por cuenta propia, documentos representativos de obligaciones cotizadas en bolsa, emitidas por entidades financieras;
- k) Comprar y vender por cuenta propia documentos mercantiles;
- l) Alquilar cajas de seguridad;
- m) Ejercer comisiones de confianza y operaciones de fideicomiso, incluidos fideicomisos en garantía, de acuerdo a reglamentación por parte de Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI);
- n) Operar con Tarjetas de Crédito y Cheques de Viajero;
- o) Actuar como agente originador en procesos de titularización;
- p) Servir de agente financiero para las inversiones o préstamos en el país, de recursos provenientes del exterior, directamente o mediante sociedades autorizadas;
- q) Efectuar operaciones de reporto;
- r) Efectuar operaciones de arrendamiento financiero mobiliario hasta un monto límite equivalente a UFV200.000.00 (Doscientas Mil Unidades de Fomento a la Vivienda) e inmobiliario para vivienda de interés social. Estos límites podrán ser modificados mediante Decreto Supremo;
- s) Efectuar operaciones de factoraje, con facturas cambiarias u otro tipo de documento mercantil autorizado mediante reglamentación de ASFI;
- t) Efectuar operaciones de derivados en distintas modalidades, sujetas a reglamentación emitida mediante Decreto Supremo;
- u) Sindicarse con otras entidades de intermediación financiera para otorgar créditos o garantías, sujeto a reglamentación de ASFI, lo que no se considerará como sociedad accidental ni conlleva responsabilidad solidaria y mancomunada entre las entidades sindicadas;
- v) Canalizar recursos a otras entidades financieras en forma de préstamo, únicamente para fines de expansión de cartera al sector productivo por parte de la entidad financiera prestataria;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- w) Canalizar recursos a otras entidades financieras temporalmente para fines de liquidez, sujeto a reglamentación de ASFI;
- x) Mantener saldos en bancos correspondientes al exterior;
- y) Realizar transferencias de dinero y emitir órdenes de pago exigibles en el país en forma física o por medios electrónicos;
- z) Canalizar productos y servicios financieros, autorizados en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, a través de dispositivos móviles.

A objeto de realizar las operaciones activas, contingentes y los servicios detallados en el presente artículo, el Banco de Desarrollo Productivo debe cumplir con la normativa establecida en la RNSF.

Artículo 5º - (Otras operaciones) Además de las operaciones detalladas anteriormente, el Banco de Desarrollo Productivo, puede realizar lo siguiente:

- a) Operaciones de fideicomiso ya sea en calidad de fideicomitente, fiduciario o beneficiario;
- b) Llevar a cabo comisiones de confianza con cualquier persona natural o jurídica pública, privada o mixta, nacional o extranjera;
- c) Celebrar mandatos de administración, como mandante o mandatario;
- d) Como fiduciario, celebrar contratos de cesión de derechos de cobro, cuyo origen corresponda a operaciones genuinas de comercio, para promover los programas de apoyo al desarrollo productivo del país;
- e) Canalizar e invertir recursos financieros de manera directa o indirecta para la implementación de seguros generales, micro seguros, seguro de crédito y otros para la cobertura de contingencias relacionadas al otorgamiento de créditos orientados al sector productivo;
- f) Canalizar e invertir recursos financieros de manera directa o indirecta para la implementación de sistemas de garantía, mecanismos de garantía, fondos de garantía, mecanismos de aval y de aseguramiento de pago y otros relacionados al afianzamiento de créditos;
- g) Canalizar e invertir recursos financieros de manera directa o indirecta para la implementación de programas y fondos que permitan otorgar recursos monetarios no reembolsables al sector productivo y a los sectores de comercio y servicios complementarios a la actividad productiva en calidad de “capital de riesgo”, “capital de arranque”, “capital semilla” y/o “capital inicial”;
- h) Comprar cartera de entidades de intermediación financiera y de servicios financieros complementarios con o sin garantía adicional del vendedor, pudiendo otorgarla en administración, cederla, venderla o titularizarla, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento para la Transferencia de Cartera de Créditos entre Entidades de Intermediación Financiera, contenido en el Capítulo XI, Título III, Libro 1º de la RNSF;
- i) Prestar, directa o indirectamente, servicios no financieros tales como la implementación de módulos de educación financiera, asistencia técnica, transferencia tecnológica, desarrollo

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

empresarial y cualquier otro tipo de servicios no financieros dirigidos al sector productivo y a los sectores de comercio y servicios complementarios a la producción.

- j) Invertir y retirar sus inversiones, previa autorización de la Junta de Accionistas, en el capital social de las siguientes personas jurídicas, que no participen en el capital social del Banco de Desarrollo Productivo:

 1. Entidades de Intermediación Financiera reguladas o en proceso de regulación y empresas de servicios financieros complementarios;
 2. Sociedades comerciales que tengan por objeto social la prestación de servicios no financieros.

Artículo 6º - (Puntos de atención financiera) Para la apertura, traslado y cierre de puntos de atención financiera el Banco de Desarrollo Productivo, debe cumplir con lo previsto en el Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, contenido en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1º de la RNSF.

Artículo 7º - (Régimen de corresponsalía) Para la delegación de operaciones y servicios a Entidades de Intermediación Financiera autorizadas, el Banco de Desarrollo Productivo puede suscribir contratos de corresponsalía, en calidad de Entidad Financiera Contratante, con el objeto de ampliar la cobertura geográfica y el acceso de la población rural a sus servicios financieros, debiendo cumplir con lo establecido en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas, contenido en el Capítulo I, Título III, Libro 1º de la RNSF.

Artículo 8º - (Prohibiciones) El Banco de Desarrollo Productivo, está sujeto a las prohibiciones que se establecen en el artículo 2, Sección 9 del Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos contenido en el Capítulo IV, Título II, Libro 3º de la RNSF, asimismo no puede:

- a) Conceder créditos, directamente o a través del Sistema Financiero regulado y no regulado, a directores, síndicos, gerentes, funcionarios, empleados o asesores y consultores permanentes del Banco de Desarrollo Productivo, con sus propios recursos o con los provenientes de programas, mandatos y fideicomisos que administre;
 - b) Adquirir bienes de uso que no sean utilizados en actividades propias del giro;
 - c) Actuar como fideicomitente y fiduciario, de un mismo fideicomiso;
 - d) Otorgar financiamiento en calidad de “capital de riesgo”, “capital de arranque”, “capital semilla” y/o “capital inicial”; con recursos provenientes de la captación de recursos del público.

Artículo 9º - (Limitaciones) El Banco de Desarrollo Productivo, no puede distribuir como dividendos, más del 20% de sus utilidades anuales, debiendo reinvertir en el capital social de manera obligatoria las utilidades no distribuidas, conforme a lo dispuesto en el Artículo 181 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 5: ADECUACIÓN DE LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

Artículo 1º - (Adecuación de Licencia de Funcionamiento) En el marco de lo establecido en la Disposición Transitoria Cuarta de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, el Banco de Desarrollo Productivo S.A.M. (BDP – S.A.M.), con Licencia de Funcionamiento como Banco de Segundo Piso, obtenida en el marco de la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras, debe solicitar la adecuación de su Licencia de Funcionamiento como Banco de Desarrollo Productivo.

Artículo 2º - (Solicitud de adecuación de Licencia de Funcionamiento) El Presidente del Directorio del Banco de Desarrollo Productivo S.A.M. (BDP – S.A.M.), mediante memorial suscrito por todos los miembros del Directorio y la Gerencia General, debe solicitar a la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) la adecuación de la licencia de funcionamiento.

El memorial de solicitud debe ir acompañado de lo siguiente:

- a) La Escritura de Constitución Social, la cual debe contener de manera expresa, los requisitos exigidos por el Artículo 127º del Código de Comercio;
- b) Los Estatutos Internos del Banco de Desarrollo Productivo;
- c) Comunicación sobre el nombre del delegado por el Ministro de Economía y Finanzas Públicas para ejercer la representación establecida en el Artículo 193 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

Artículo 3º - (Emisión de la Licencia de Funcionamiento) A partir de la presentación del memorial de solicitud de adecuación, ASFI procederá a emitir la nueva licencia de funcionamiento como Banco de Desarrollo Productivo, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

Una vez emitida la licencia de funcionamiento, el Banco de Desarrollo Productivo S.A.M. (BDP – S.A.M.), debe cumplir con la adecuación operativa descrita en el Artículo 4º de la presente Sección, para la prestación de operaciones y servicios correspondientes a actividades de primer piso.

Artículo 4º - (Adecuación operativa) El Banco de Desarrollo Productivo S.A.M. (BDP – S.A.M.), para la prestación de operaciones y servicios correspondientes a actividades de primer piso, debe contar con la no objeción de ASFI, para lo cual debe presentar lo siguiente:

- a) Autorización del Directorio que apruebe la implementación del nuevo servicio, producto o modalidad a ser ofertado;
- b) Detalle de las operaciones que pretende realizar, firmado por el Presidente del Directorio y el Gerente General, según el formato establecido en el Anexo 1 del presente Reglamento, señalando, el nombre del nuevo servicio, producto o modalidad a ser ofertado;
- c) Estudio de factibilidad económico-financiero, de acuerdo al Anexo 2 del presente Reglamento, para su implementación;
- d) Políticas y manuales (organizativos, de procedimientos, operativos y de control interno), para cada una de las operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios que pretende realizar;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- e) Informe de Auditoría Interna, evidenciando que el Banco de Desarrollo Productivo S.A.M. (BDP – S.A.M.), cuenta con la infraestructura física adecuada, la cual debe enmarcarse a lo dispuesto en el Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales;
 - f) Las pólizas de seguro que cubran los riesgos inherentes al negocio financiero;
 - g) Informe que detalle que cuenta con medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones;
 - h) Planes de contingencia y continuidad.

ASFI puede requerir información y/o documentación adicional que considere pertinente, a efectos de validar el cumplimiento de los incisos detallados precedentemente.

Artículo 5º - (Inspección y control) La Máxima Autoridad Ejecutiva de ASFI, ordenará la realización de inspecciones para verificar el adecuado cumplimiento de lo establecido en el Artículo 4º precedente, si corresponde. Concluido dicho proceso, ASFI otorgará la no objeción para la prestación de operaciones correspondientes a actividades de primer piso.

Artículo 6º - (Inicio de Operaciones) Una vez obtenida la no objeción de ASFI, el Banco de Desarrollo Productivo S.A.M. (BDP – S.A.M.) debe comunicar la fecha para el inicio de las operaciones correspondientes a actividades de primer piso.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 2: COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SOCIETARIAS EN PROCESO DE ADECUACIÓN

Artículo 1º - (Etapas en el proceso de adecuación) La CAC Societaria que inició el proceso de adecuación al amparo de la Ley Nº 3892 de 18 de junio de 2008, debe cumplir con dos etapas:

- a) **Etapa 1. Certificado de adecuación:** Etapa que inicia la CAC Societaria con la presentación de la carta de intención de inicio del proceso de adecuación y concluye con la obtención del Certificado de Adecuación emitido por ASFI, conforme lo establecido en la presente Sección. En esta etapa la CAC Societaria no podrá abrir sucursales, agencias u otros puntos de atención.
- b) **Etapa 2. Licencia de funcionamiento:** Etapa que se inicia con la obtención del Certificado de Adecuación y que concluye con la obtención de la Licencia de Funcionamiento emitida por ASFI. En esta etapa, la apertura de sucursales, agencias u otros puntos de atención de la CAC Societarias en proceso de adecuación, sólo podrán efectuarse con la no objeción de ASFI, previa evaluación técnica y legal sobre el cumplimiento de requisitos establecidos en el Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Hasta la obtención de la Licencia de Funcionamiento, la CAC Societaria en proceso de adecuación sólo podrá realizar las operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios establecidas a continuación:

Detalle	Con Certificado	Sin Certificado
Operaciones Activas y de Servicios		
Otorgar préstamos a sus socios de corto, mediano y largo plazo, con garantías solidarias, personales, hipotecarias, prendarias o combinadas.	Si	Si
Adquirir bienes inmuebles únicamente para ser utilizados por la Cooperativa en actividades propias de su giro.	Si	Si
Realizar giros y emitir órdenes de pago exigibles en el país.	Si	No
Realizar operaciones de cambio y compraventa de monedas.	Si	Si
Comprar, conservar y vender por cuenta propia certificados de depósito emitidos por entidades financieras y títulos emitidos por el Banco Central de Bolivia y por el Tesoro General de la Nación.	Si	Si
Efectuar operaciones de servicios de cobranza (luz, agua, teléfono y otros).	Si	Previa no objeción de ASFI
Celebrar contratos de corresponsalía con entidades financieras, de acuerdo a reglamentación vigente.	Si	No

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Detalle	Con Certificado	Sin Certificado
Operaciones Pasivas		
Contraer créditos de personas jurídicas nacionales o extranjeras.	Si	Si
Operar y canalizar recursos de instituciones públicas del Estado.	Si	No
Recibir donaciones.	Si	Si
Emitir Certificados de Aportación que forman parte del capital social de la CAC Societaria.	Si	Si

Artículo 2º - (Obtención del certificado de adecuación) La CAC Societaria en proceso de adecuación, para la obtención del Certificado de Adecuación, debe cumplir con las siguientes fases:

- a) **Fase I: Diagnóstico de Requisitos;**
- b) **Fase II: Elaboración del Plan de Acción para el cumplimiento de Requisitos Operativos y Documentales;**
- c) **Fase III: Evaluación del Plan de Acción y emisión del Certificado de Adecuación, previa visita de inspección y evaluación Técnica - Legal de ASFI.**

Artículo 3º - (Fase I: Diagnóstico de requisitos) La CAC Societaria que comunicó a ASFI su intención de iniciar el proceso de adecuación, debe contratar a una firma de Auditoría Externa inscrita en el Registro de ASFI en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles administrativos, para que efectúe el diagnóstico y la evaluación sobre la capacidad de la CAC Societaria en proceso de adecuación de cumplir con los requisitos operativos y documentales detallados en el Anexo 1 del presente Reglamento.

Artículo 4º - (Fase II: Elaboración del plan de acción para el cumplimiento de requisitos operativos y documentales) La CAC Societaria en proceso de adecuación con base en el diagnóstico realizado por la firma de Auditoría Externa, debe elaborar un Plan de Acción para el cumplimiento de Requisitos Operativos y Documentales que considere como mínimo lo siguiente:

- a) Un cronograma de reconversión y reclasificación contable de los Certificados de Aportación de sus socios, instrumentados bajo modalidades diferentes a las establecidas en el Decreto Supremo N° 25703, que permita la exposición correcta de los mismos;
- b) Un cronograma de cumplimiento de las recomendaciones del diagnóstico;
- c) Adecuación a límites y observancia a las prohibiciones de acuerdo con lo establecido en el Anexo 4 del presente Reglamento.

El Plan de Acción para el cumplimiento de Requisitos Operativos y Documentales, aprobado por el Consejo de Administración, debe ser remitido a ASFI dentro de los ciento veinte (120) días hábiles administrativos posteriores a la recepción del diagnóstico realizado por la firma de Auditoría Externa, el cual deberá ser informado a los socios en la próxima Asamblea General.

<i>Circular ASFI/069/11 (04/11)</i>	<i>Inicial</i>	<i>ASFI/256/14 (08/14) Modificación 5</i>	<i>Libro 1º</i>
<i>ASFI/103/11 (12/11)</i>	<i>Modificación 1</i>	<i>ASFI/312/15 (08/15) Modificación 6</i>	<i>Título I</i>
<i>ASFI/038/10 (02/10)</i>	<i>Modificación 2</i>		<i>Capítulo III</i>
<i>ASFI/126/12 (06/12)</i>	<i>Modificación 3</i>		<i>Sección 2</i>
<i>ASFI/151/12 (11/12)</i>	<i>Modificación 4</i>		<i>Página 2/7</i>

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Para la elaboración e implementación del Plan de Acción para el cumplimiento de Requisitos Operativos y Documentales, la CAC Societaria en proceso de adecuación podrá recurrir al apoyo de un consultor independiente o dependiente de una firma de Auditoría Externa.

Artículo 5º - (Fase III: Evaluación y emisión del Certificado de Adecuación) ASFI efectuará la evaluación del Plan de Acción para el cumplimiento de Requisitos Operativos y Documentales elaborado por la CAC Societaria en proceso de adecuación y en caso de existir observaciones, la CAC Societaria debe efectuar las modificaciones y correcciones que sean necesarias.

Asimismo, ASFI realizará visitas de inspección, con el objeto de evaluar aspectos técnicos y legales. En caso de existir observaciones, la CAC Societaria en proceso de adecuación, debe remitir un Plan de Acción Complementario en el plazo establecido por ASFI, que incluya la reformulación del Plan de Acción para el cumplimiento de Requisitos Operativos y Documentales.

De la evaluación de la situación de cada CAC Societaria en proceso de adecuación, ASFI podrá efectuar requerimientos adicionales relacionados con las acciones correctivas plasmadas en sus planes de acción.

De no existir observaciones, ASFI emitirá el Certificado de Adecuación previo informe técnico y legal.

Artículo 6º - (Atribuciones de ASFI) A partir de la aprobación del presente Reglamento, además de lo establecido en las Secciones I y II, Capítulo IV del Título I y el Capítulo I, Título VIII de la LSF, ASFI podrá:

- a) Realizar visitas de inspección a la CAC Societaria en proceso de adecuación, recabar información y declaraciones de cualquier funcionario que considere pertinente;
- b) Convocar a los miembros del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, ejecutivos o socios de la CAC Societaria en proceso de adecuación que considere necesario;
- c) Emitir instructivos al Gerente General, Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia, así como recomendaciones a la Asamblea General de Socios de la CAC Societaria en proceso de adecuación, con el fin de precautelar los intereses de los socios;
- d) Convocar a Asamblea Extraordinaria de la CAC Societaria en proceso de adecuación cuando exista un hecho relevante que afecte negativamente la posición jurídica, económica o financiera de la Cooperativa o cuando el Consejo de Administración o el Consejo de Vigilancia no lo hicieran;
- e) Disponer la aplicación de restricciones en sus operaciones, en el caso de que la CAC Societaria en proceso de adecuación no cumpla las instrucciones impartidas por ASFI;

<i>(Firma)</i>	Circular ASFI/069/11 (04/11) ASFI/103/11 (12/11) ASFI/038/10 (02/10) ASFI/126/12 (06/12) ASFI/151/12 (11/12)	Inicial Modificación 1 Modificación 2 Modificación 3 Modificación 4	ASFI/256/14 (08/14) Modificación 5 ASFI/312/15 (08/15) Modificación 6	Libro 1º Título I Capítulo III Sección 2 Página 3/7
----------------	--	---	--	---

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- f) A través de la Directora General Ejecutiva o Director General Ejecutivo por sí o por medio de un delegado designado, asistir a sesiones de las Asambleas de Socios o reuniones del Consejo de Administración en calidad de observador.

Artículo 7º - (Revocatoria del Certificado de Adecuación) ASFI dejará sin efecto el Certificado de Adecuación, si previa evaluación técnica y legal, determina que la CAC Societaria en proceso de adecuación incurre en una o más de las siguientes causales:

- a) Incumplimiento a lo establecido en el Plan de Acción para el cumplimiento de Requisitos Operativos y Documentales y/o al Plan de Acción Complementario;
- b) Incumplimiento de manera reiterada a instrucciones expresas emitidas y/o ajustes contables determinados por ASFI;
- c) Prácticas contables que no cumplen Principios Contables Generalmente Aceptados y Normas Internacionales de Contabilidad;
- d) Pérdidas iguales o mayores al treinta por ciento (30%) del Capital Primario;
- e) Incumplimiento a criterios de viabilidad financiera descritos a continuación:
 - 1. Se entenderá como viabilidad financiera a la capacidad de la CAC Societaria de soportar sus gastos financieros, administrativos y operativos a corto, mediano y largo plazo mediante una suficiente generación de ingresos financieros. Es decir, no exponer y hacer uso de los recursos de sus socios para gastos corrientes, poniendo en riesgo la devolución de estos;
 - 2. La viabilidad financiera también se evaluará en función a criterios técnicos que establezcan si la CAC Societaria puede prevalecer en el tiempo, que incluyan solvencia, liquidez, generación de recursos y estructura financiera.
- f) Presentación de información financiera falsa o documentación fraudulenta;
- g) Abstención de opinión u opinión negativa de los auditores externos.

Revocado el Certificado de Adecuación, la CAC Societaria en proceso de adecuación debe publicar sus estados financieros en un medio escrito de circulación nacional y local, por tres (3) días consecutivos, notificando sobre la revocatoria del certificado de adecuación conforme lo informado en Asamblea Extraordinaria de Socios.

Una vez que ASFI deje sin efecto el Certificado de Adecuación, la CAC Societaria no podrá:

- b) Publicitarse como una CAC Societaria en proceso de adecuación que cuenta con Certificado de Adecuación otorgado por ASFI;
- i) Abrir sucursales, agencias u otros puntos de atención;
- j) Canalizar u operar con recursos del Estado;
- k) Implementar y promocionar nuevas operaciones y/o servicios;
- l) Realizar actos de disposición de bienes, no contemplados en el Plan de Regularización;
- m) Efectuar operaciones restringidas por ASFI.

<i>Circular ASFI/069/11 (04/11)</i>	<i>Inicial</i>	<i>ASFI/256/14 (08/14) Modificación 5</i>	<i>Libro 1º</i>
<i>ASFI/103/11 (12/11)</i>	<i>Modificación 1</i>	<i>ASFI/312/15 (08/15) Modificación 6</i>	<i>Título I</i>
<i>ASFI/038/10 (02/10)</i>	<i>Modificación 2</i>		<i>Capítulo III</i>
<i>ASFI/126/12 (06/12)</i>	<i>Modificación 3</i>		<i>Sección 2</i>
<i>ASFI/151/12 (11/12)</i>	<i>Modificación 4</i>		<i>Página 4/7</i>

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

En un plazo de treinta (30) días hábiles administrativos, a partir de la revocatoria del Certificado de Adecuación, la CAC Societaria en proceso de adecuación debe presentar un Plan de Regularización, el mismo que debe ser aprobado por ASFI.

La revocatoria del Certificado de Adecuación, no impide que la CAC Societaria en proceso de adecuación pueda obtener un nuevo Certificado de Adecuación, previo cumplimiento del Plan de Regularización.

La CAC Societaria que no cumpla con los requisitos para obtener nuevamente el Certificado de Adecuación deberá someterse a lo establecido en el Reglamento para la Fusión, Disolución y Liquidación de Entidades Financieras de la RNSF.

Artículo 8º - (Certificado de aportación) La CAC Societaria en proceso de adecuación, debe incluir en cada uno de los certificados de aportación a ser emitidos un texto que señale, que los mismos están disponibles para absorber pérdidas en caso que la sociedad incurra en ellas.

Asimismo, debe contener la descripción de los derechos y obligaciones de los socios descritas en los Artículos 3 y 4 de la Sección 6 del presente Reglamento.

Artículo 9º - (Obtención de la Licencia de Funcionamiento) La CAC Societaria en proceso de adecuación que haya obtenido su certificado de adecuación, para poder obtener su licencia de funcionamiento dentro del plazo establecido en el Artículo 14º de la presente Sección, debe cumplir con los requisitos establecidos a continuación en el Artículo 10º.

Artículo 10º - (Requisitos mínimos para la obtención de la Licencia de Funcionamiento) Los requisitos mínimos que debe cumplir la CAC para obtener su Licencia de funcionamiento como Societaria o Abierta, son los que a continuación se detallan:

- a) Contar con un capital mínimo de seiscientas mil (600.000) Unidades de Fomento a la Vivienda (UFV) para Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas y trescientas mil (300.000) Unidades de Fomento a la Vivienda (UFV) para Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias;
- b) Mantener un Coeficiente de Adecuación Patrimonial equivalente al 10% o mayor respecto a sus activos ponderados por riesgo;
- c) Contar con una situación financiera que no comprometa la sostenibilidad y continuidad de la CAC Societaria o CAC Abierta;
- d) Contar con:
 - 1) Infraestructura y/o instalaciones de acuerdo a lo establecido en el numeral 3 del Anexo 1 del presente Reglamento;
 - 2) Las medidas de seguridad física e informática establecidas en el numeral 4 del Anexo 1 del presente Reglamento;
 - 3) La tecnología de Información y comunicaciones requeridas en el numeral 5 del Anexo 1 del presente Reglamento;

<i>Circular ASFI/069/11 (04/11)</i>	<i>Inicial</i>	<i>ASFI/256/14 (08/14) Modificación 5</i>	<i>Libro 1º</i>
<i>ASFI/103/11 (12/11)</i>	<i>Modificación 1</i>	<i>ASFI/312/15 (08/15) Modificación 6</i>	<i>Título I</i>
<i>ASFI/038/10 (02/10)</i>	<i>Modificación 2</i>		<i>Capítulo III</i>
<i>ASFI/126/12 (06/12)</i>	<i>Modificación 3</i>		<i>Sección 2</i>
<i>ASFI/151/12 (11/12)</i>	<i>Modificación 4</i>		<i>Página 5/7</i>

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 4) Sistemas de Información requeridos en el numeral 7 del Anexo 1 del presente Reglamento;
- 5) Procedimientos de continuidad del procesamiento de la información de acuerdo a lo señalado en el numeral 6 del Anexo 1 del presente Reglamento.
- e) Aplicar la nomenclatura, estructura, dinámica contable y el reporte de la información sobre las operaciones activas y pasivas, conformación del patrimonio e ingresos y egresos, conforme el Manual de Cuentas para Entidades Financieras emitido por ASFI;
- f) Haber remitido a ASFI todos los documentos detallados en el inciso b) del Anexo 7 del presente Reglamento;
- g) Acta de la Asamblea General de Socios en la que se exprese la decisión de obtener la licencia de funcionamiento como CAC Abierta o CAC Societaria;
- h) Contar con estatutos modificados y aprobados por las instancias competentes que contengan como mínimo lo establecido en el Anexo 8 del presente Reglamento.

Artículo 11º - (Gestión Integral de Riesgos) La CAC Societaria en proceso de adecuación deberá implementar de manera progresiva un sistema de gestión integral de riesgos que contemple estrategias, políticas y procedimientos, estructura organizacional, instancias de control y responsabilidades inherentes a la gestión de los riesgos a los que se encuentra expuesta, en todas sus etapas y aspectos.

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

La CAC Societaria debe reconocer que el establecimiento de un sistema de gestión integral de riesgos, forma parte de la estrategia institucional y del proceso continuo de toma de decisiones, por lo que los esfuerzos desplegados en torno a los procesos de dicho sistema, deben estar encabezados al más alto nivel. En este marco, el Consejo de Administración es el máximo responsable de la instauración de un óptimo sistema de gestión integral de riesgos.

Artículo 12º - (Licencia de Funcionamiento) Una vez cumplidos los requisitos exigidos en el Artículo 10º precedente y de acuerdo al resultado de la evaluación de la implementación gradual del sistema de gestión integral de riesgos, la Directora General Ejecutiva o el Director General Ejecutivo ordenará la realización de las inspecciones que considere pertinentes. Concluido el proceso de inspección, la Directora General Ejecutiva o el Director General Ejecutivo mediante Resolución Administrativa, podrá:

- a) Emitir la Licencia de Funcionamiento, con las restricciones que considere pertinentes, fijando fecha para el inicio de operaciones;
- b) Postergar la concesión de la Licencia de Funcionamiento, señalando plazo para que se subsanen las causales de la postergación.

<i>Circular</i>	ASFI/069/11 (04/11) ASFI/103/11 (12/11) ASFI/038/10 (02/10) ASFI/126/12 (06/12) ASFI/151/12 (11/12)	<i>Inicial</i>	ASFI/256/14 (08/14) Modificación 5 ASFI/312/15 (08/15) Modificación 6	<i>Libro 1º</i> <i>Título I</i> <i>Capítulo III</i> <i>Sección 2</i> <i>Página 6/7</i>
		<i>Modificación 1</i> <i>Modificación 2</i> <i>Modificación 3</i> <i>Modificación 4</i>		

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 13º - (Publicación) La Licencia de Funcionamiento debe ser publicada durante tres (3) días consecutivos por cuenta de la CAC Societaria en proceso de adecuación en un medio de comunicación escrito de circulación nacional y en otro medio de comunicación masivo (audiovisual y/o impreso) de la localidad en la que se encuentra la CAC Societaria. Una copia de la última publicación y el respaldo documental correspondiente deben ser remitidos a ASFI dentro de los tres (3) días hábiles administrativos siguientes a la fecha de la última publicación.

Artículo 14º - (Plazo para la obtención de la Licencia de Funcionamiento) La CAC Societaria que cuente con Certificado de Adecuación, tendrá veinticuatro (24) meses para obtener su Licencia de Funcionamiento, como CAC Abierta o Societaria, previa visita de inspección.

A solicitud expresa de la CAC Societaria y previa presentación de cronograma de cumplimiento, ASFI podrá ampliar este plazo luego de realizar una evaluación técnica y legal.

Artículo 15º - (Publicación de estados financieros y remisión de información a ASFI) A la entrega del Certificado de Adecuación, la CAC Societaria tiene la obligación de publicar sus estados financieros en un periódico de circulación nacional y en un periódico local cuando corresponda, con fecha de corte al último trimestre anterior a la entrega del mismo y por una sola vez.

A partir de la información correspondiente al mes de octubre de 2008, la CAC Societaria debe remitir a ASFI los Estados Financieros correspondientes al cierre de cada mes.

Los estados financieros deben ser presentados en forma impresa y electrónica a las direcciones establecidas mediante Circular hasta el día 20 del mes siguiente. Adicionalmente, al final de cada gestión debe presentar el informe de Auditoría Externa correspondiente.

En caso de no elaborar Estados Financieros mensuales, la CAC Societaria debe informar a ASFI el motivo y la periodicidad con la que éstos serán presentados.

<i>(Firma)</i>	<i>Circular ASFI/069/11 (04/11) ASFI/103/11 (12/11) ASFI/038/10 (02/10) ASFI/126/12 (06/12) ASFI/151/12 (11/12)</i>	<i>Inicial Modificación 1 Modificación 2 Modificación 3 Modificación 4</i>	<i>ASFI/256/14 (08/14) Modificación 5 ASFI/312/15 (08/15) Modificación 6</i>	<i>Libro 1º Título I Capítulo III Sección 2 Página 7/7</i>
----------------	---	--	--	--

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: FUNCIONAMIENTO DEL BURÓ DE INFORMACIÓN**

Artículo 1º - (Patrimonio) El patrimonio del Buró de Información en ningún momento podrá ser igual o menor al setenta por ciento (70%) del capital mínimo establecido. En caso de registrar un patrimonio cuyo monto es menor al valor de este porcentaje, el BI está obligado a reponer capital en un plazo no mayor a noventa (90) días.

Artículo 2º - (Financiamiento) En el marco de lo determinado en el Artículo 347 de la Ley N°393 de Servicios Financieros (LSF), el BI para su financiamiento podrá:

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

Artículo 3º - (Operaciones) El BI que cuente con licencia de funcionamiento, podrá realizar las siguientes operaciones y servicios:

- a) Recolectar, almacenar, consolidar y procesar información relacionada con personas naturales y jurídicas deudoras del Sistema Financiero;
- b) Conformar bases de datos y distribuir información procesada correspondiente a obligaciones de carácter económico, financiero y comercial, de las personas naturales y jurídicas, de registros, de fuentes legítimas y fidedignas públicas y privadas de acceso no restringido o reservado al público en general;
- c) Celebrar convenios recíprocos con entidades públicas para el intercambio de información de bases de datos, que permita identificar adecuadamente al titular. También podrán celebrar convenios para obtener información específica de entidades privadas;
- d) Desarrollar e implementar modelos de gestión de riesgo en la actividad financiera para su distribución y venta;
- e) Conformar bases de datos de eventos de riesgo operativo y desarrollar modelos de estimación de pérdidas esperadas para su distribución y venta;
- f) Almacenar información estadística sectorial por ramas de actividad, elaborar estudios y análisis sobre mercados potenciales, así como sus riesgos inherentes y otros criterios para su distribución y venta.

Artículo 4º - (Modelos de gestión de riesgo) El BI podrá desarrollar e implementar modelos de gestión de riesgos para su distribución y venta, en base a modelos matemáticos y econométricos que interrelacionen variables, para medir la ocurrencia de eventos con la finalidad de prevenir riesgos.

El BI podrá elaborar modelos de gestión para los siguientes tipos de riesgo:

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- a) Riesgo de Crédito;
- b) Riesgo de Tasas de Interés y Tipo de Cambio;
- c) Riesgo de Mercado;
- d) Riesgo de Liquidez;
- e) Riesgo Operativo.

El Directorio del BI debe aprobar las metodologías para elaborar los modelos de gestión de riesgo a utilizar, así como toda modificación posterior a las mismas.

Artículo 5º - (Eventos de riesgo operativo) El BI podrá conformar bases de eventos de riesgo operativo de entidades financieras u otras fuentes de información, debiendo establecer mediante contratos o convenios, las condiciones para recolectar dicha información. El BI, para la recolección de los eventos de riesgo operativo debe considerar los criterios establecidos en la Sección 5 Registro de Eventos de Riesgo, contenido en el Capítulo II Directrices Básicas de Riesgo Operativo, Título V, Libro 3 de la RNSF.

A partir de la información recolectada, el BI podrá desarrollar modelos de estimación de pérdidas, pudiendo aplicar metodologías y técnicas tanto de carácter cualitativo como cuantitativo, estos modelos deben ser aprobados por su Directorio, así como cualquier modificación posterior a los mismos.

Artículo 6º - (Información estadística sectorial) El BI puede almacenar información estadística sectorial, para elaborar estudios y/o análisis sobre mercados potenciales, los cuales deben ser realizados por profesionales peritos en el área.

Artículo 7º - (Fuentes de información) De acuerdo a su naturaleza, el BI podrá acudir a las siguientes fuentes de información:

- a) Información crediticia de acceso público o privado, obtenida de:
 - 1) Central de Información Crediticia (CIC), referida a operaciones de crédito, de acuerdo a parámetros establecidos por ASFI;
 - 2) Fuentes públicas o privadas legítimas y fidedignas, que tengan datos sobre el nivel de endeudamiento del titular, de acceso no restringido o reservado al público en general;
 - 3) Instituciones Financieras de Desarrollo y Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias en proceso de adecuación al ámbito de supervisión de ASFI;
 - 4) Órganos administrativos o judiciales competentes, que proporcionan información relacionada con la capacidad de pago del titular.
- b) Información de eventos de riesgo operativo, riesgo de liquidez, riesgo de mercado, riesgo de tasas de interés y tipo de cambio, de las entidades financieras;
- c) Información estadística sectorial proporcionada por personas naturales o jurídicas, que sean de carácter legítimo y fidedigno, de acceso no restringido o reservado al público en general.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

La información recopilada no podrá ser modificada de oficio por el BI. La actualización y modificación de estos registros debe provenir directamente de las fuentes que proporcionan dicha información.

Artículo 8º - (Gestión de la información) El BI es responsable de implementar una gestión de la información en el marco de sus planes, políticas y procedimientos, debidamente aprobados por el Directorio.

La gestión de la información implementada por el BI, debe contemplar mínimamente las siguientes etapas:

- a) **Recopilación:** El BI debe contar con normas y procedimientos para recolectar datos de las fuentes de información señaladas en el presente Reglamento, los cuales deben ser aprobados por su Directorio, siendo orientados a garantizar que la misma es recolectada de forma lícita, útil, continua y veraz;
- b) **Validación:** El BI debe aplicar procedimientos destinados a verificar la exactitud y consistencia de la información recopilada y adoptar oportunamente, en caso de ser necesario, las medidas correctivas pertinentes;
- c) **Organización:** El BI debe contar con procedimientos para procesar, ordenar y estructurar la información recopilada, para facilitar su comprensión y uso por parte de los usuarios;
- d) **Almacenamiento de datos:** Procedimiento destinado a garantizar el resguardo y la disponibilidad de la información recopilada por los períodos de tiempo establecidos en el presente reglamento;
- e) **Actualización:** El BI debe contar con un conjunto de medidas adoptadas para la actualización de la información, de acuerdo a las condiciones contractuales y la naturaleza de cada tipo de fuente de información;
- f) **Distribución de información:** El BI debe utilizar mecanismos para garantizar la transmisión confidencial, íntegra, clara y oportuna de la información.

Artículo 9º - (Estructura organizacional) El BI debe contar con una estructura organizacional adecuada, que delimita las obligaciones, funciones y responsabilidades, así como los niveles de dependencia e interrelación existente entre las áreas de gestión de la información, las cuales deben estar adecuadamente segregadas y contar con controles internos adecuados, con el propósito de evitar posibles conflictos de interés.

Artículo 10º - (Políticas de selección de fuentes de información) El BI debe contar con políticas internas para la selección de fuentes de información, que permitan establecer procesos para la recopilación de los datos, dichas políticas deben considerar adicionalmente, medidas correctivas ante el incumplimiento de las fuentes de información a los plazos para el envío de información, contenido erróneo o que no reúna las condiciones requeridas de acuerdo a lo determinado en los contratos o convenios suscritos con los BI.

Cuando el BI identifique las falencias señaladas en el párrafo anterior, durante dos meses continuos o cuatro discontinuos en un lapso de doce meses, debe suspender el suministro de la información proveniente de dichas fuentes e informar a ASFI las razones de la suspensión, sin

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

perjuicio del inicio de acciones legales que correspondan, situaciones que deben estar previstas en los contratos suscritos.

En el caso de que la relación comercial entre el BI y la fuente de información no fuera continua, el BI como parte de sus políticas para preservar la calidad de la información obtenida, debe establecer los procedimientos para suspender el suministro de datos provenientes de dicha fuente e informar a ASFI de las razones de la suspensión, sin perjuicio del inicio de acciones legales que correspondan, situaciones que deben estar previstas en los contratos suscritos.

En ningún caso son válidos los contratos o convenios con una determinada fuente de información que establezca exclusividad para la provisión de datos a un BI.

Artículo 11º - (Permanencia de la información histórica) El Buró de Información debe mantener y conservar en sus bases de datos la información histórica y la documentación de respaldo correspondiente, por un periodo no menor a diez (10) años a partir de su registro en su base de datos.

Artículo 12º - (Seguridad de las bases de datos) El BI es responsable de adoptar medidas efectivas de seguridad y control, necesarias para proteger las bases de datos de información contra cualquier alteración, daño, pérdida, destrucción, acceso no autorizado y/o uso indebido de la información, debiendo cumplir con lo dispuesto en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información.

Artículo 13º - (Suministro de la información) El BI debe implementar procedimientos automatizados y medidas de seguridad para el acceso y transmisión de la información crediticia, para lo cual debe cumplir con lo señalado en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información, precautelando los derechos de los titulares.

Los procedimientos de suministro de información, deben ser evaluados continuamente a fin de garantizar que cumplan con lo señalado en el Artículo 8 de la presente Sección, siendo responsabilidad del Gerente General del BI, implementar políticas para su control y supervisión.

En ningún caso los BI podrán dar a conocer la información crediticia por medios de comunicación pública tales como: radio, prensa y/o televisión.

Artículo 14º - (Intercambio de información) Los BI podrán intercambiar información entre sí, a través de convenios y/o contratos que se suscriban al efecto.

Artículo 15º - (Usuarios de información crediticia de los BI) De acuerdo a la frecuencia de requerimiento de los servicios, las entidades financieras que otorguen crédito, las personas naturales o jurídicas que presten servicios o vendan bienes a crédito, se clasificarán como usuarios habituales o eventuales. El usuario que se constituya en un cliente habitual del BI, debe constituirse en una fuente de información, para lo cual el BI debe firmar contratos o convenios para el intercambio de información.

Artículo 16º - (Suministro de información crediticia a usuarios del BI) El BI sólo podrá prestar sus servicios a usuarios definidos en el presente Reglamento, debiendo éstos contar en forma previa y por escrito con la autorización del titular (Anexo 9 del presente Reglamento).

En el caso de usuarios habituales que requieran información crediticia, el Buró de Información debe firmar contratos o convenios para proporcionar dicha información. En estos contratos, se

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

debe establecer que el usuario se obliga a contar con autorizaciones previas y por escrito de los titulares para obtener información del BI.

En el caso de usuarios eventuales que requieran información crediticia, si bien éstos no suscriben contratos con el Buró de Información, están obligados a presentar al BI, la autorización del titular de forma previa y por escrito.

Es responsabilidad del Buró de Información mantener un archivo de las autorizaciones de los titulares, por el medio más conveniente, las mismas deben estar a disposición de ASFI y de los responsables del control interno y externo del BI, cuando así lo requieran.

La información sobre procesos judiciales o administrativos, cuyo resultado pueda afectar la capacidad de pago del titular, se incluirá en la base de datos del BI a partir del inicio formal del proceso, hasta su conclusión con la sentencia o resolución ejecutoriada que cause efecto de cosa juzgada. Dicha información debe contemplar la instancia que conoce el caso y el estado en el que se encuentra dicho proceso.

Artículo 17º - (Suministro de información crediticia al titular) A requerimiento del titular de la información crediticia, el BI debe proporcionarle, una vez al año en forma impresa y gratuita para uso personal, su reporte de información crediticia, con el mayor nivel de detalle posible, incluyendo datos de los usuarios que hubieran consultado su historial crediticio, debiendo absolver cualquier duda que pudiera presentarse (Anexo 10 del presente Reglamento).

Adicionalmente, el titular podrá requerir la visualización del reporte de información crediticia en pantalla las veces que así lo solicite, sin que este servicio tenga costo alguno.

Artículo 18º - (Reporte de información crediticia) La información crediticia, requerida por los usuarios del BI, será entregada a través de reportes que mínimamente deben:

- a) Contener información objetiva, positiva y negativa del titular, al menos de los últimos cinco (5) años;
- b) Exponer la situación actual y los antecedentes históricos del titular de forma clara, de fácil lectura y comprensible para cualquier usuario;
- c) Detallar el registro de consultas efectuadas a dicha información, al menos de los últimos veinticuatro (24) meses anteriores a su fecha de emisión;
- d) Revelar la fuente, última fecha de actualización de los datos, así como el periodo de tiempo que comprende el reporte, señalando fecha inicial y fecha de corte;
- e) Incluir notas aclaratorias sobre los datos que no se encuentran actualizados o en proceso de revisión;
- f) Incluir las firmas autorizadas de los responsables de la emisión del reporte que actúan en representación del BI.

El Buró de Información debe documentar la aprobación de formatos predefinidos para los reportes y sus modificaciones en archivos, para tenerlos a disposición de ASFI y las instancias de revisión interna y externa del BI.

Los reportes de información crediticia, independientemente del nivel de detalle que se aplique deben contener al menos, las siguientes variables:

<i>Circular</i>	<i>SB/334/00 (11/00)</i>	<i>Inicial</i>
	<i>SB/445/03 (10/03)</i>	<i>Modificación 1</i>
	<i>SB/545/07 (10/07)</i>	<i>Modificación 2</i>
	<i>SB/576/08 (05/08)</i>	<i>Modificación 3</i>
	<i>ASFI/089/11 (09/11)</i>	<i>Modificación 4</i>

<i>ASFI/230/14 (04/14)</i>	<i>Modificación 5</i>
<i>ASFI/262/14 (09/14)</i>	<i>Modificación 6</i>
<i>ASFI/302/15 (06/15)</i>	<i>Modificación 7</i>
<i>ASFI/312/15 (08/15)</i>	<i>Modificación 8</i>

Libro 1º
Título II
Capítulo II
Sección 3
Página 5/8

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- g) Identificación del BI;
- h) Fecha de emisión del reporte;
- i) Número correlativo del informe;
- j) Nombre y número de Cédula de Identidad del responsable de la emisión del reporte;
- k) Número de identificación de la solicitud del usuario que da origen a la emisión del reporte;
- l) Periodo del reporte: fecha de inicio y fecha de corte del mismo;
- m) Fecha de última actualización de los datos, por cada fuente de información;
- n) Detalle de las consultas efectuadas a la información crediticia del titular, realizadas los últimos 24 meses;
- o) Identificación de la fuente de información;
- p) Identificación del tipo de documento de identidad del titular (de acuerdo con lo establecido en la tabla “Tipos de Identificación” del Manual del Sistema de Información y Comunicaciones de ASFI);
- q) Número del documento de identificación del titular;
- r) Nombre o razón social del titular;
- s) Identificación del tipo de persona del titular (de acuerdo con lo establecido en la tabla “Tipos de Persona” del Manual del Sistema de Información y Comunicaciones de ASFI);
- t) Identificación del tipo de crédito (de acuerdo con lo establecido en la tabla “Tipos de Crédito” del Manual del Sistema de Información y Comunicaciones de ASFI);
- u) Identificación del tipo de relación del titular (de acuerdo con lo establecido en la tabla “Tipo de Relación” del Manual del Sistema de Información y Comunicaciones de ASFI);
- v) Identificación del tipo de documento de identidad del usuario (de acuerdo con lo establecido en la tabla “Tipos de Identificación” del Manual del Sistema de Información y Comunicaciones de ASFI);
- w) Número de documento de identificación del usuario;
- x) Nombre o razón social del usuario;
- y) Identificación del tipo de persona del usuario (de acuerdo con lo establecido en la tabla “Tipos de Persona” del Manual del Sistema de Información y Comunicaciones de ASFI);
- z) Moneda de la operación;
- aa) Saldo de la deuda directa Vigente;
- bb) Saldo de la deuda directa Vencida;
- cc) Saldo de la deuda directa en Ejecución;
- dd) Saldo de la deuda directa Contingente;



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- ee) Saldo de la deuda directa Castigada;
- ff) Tipo de cambio de compra de la fecha del reporte;
- gg) Fecha de procesamiento de la información en el Buró de Información.

Artículo 19º - (Obligaciones) Son obligaciones del BI:

- a) Contar con sistemas informáticos y de comunicaciones que permitan la transmisión y el manejo de volúmenes de información propios del servicio que prestan, bajo las condiciones de seguridad establecidas en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información;
- b) Suministrar información y publicidad sobre los beneficios de reportar y consultar información crediticia, a efectos de: propiciar la confianza en el servicio prestado y el incremento de fuentes de información, fortalecer la cultura de pagos en el sistema financiero y difundir los derechos de los titulares de la información;
- c) Abstenerse de realizar prácticas que atenten contra la sana competencia entre los Burós de Información, estableciendo políticas de igualdad en el derecho de acceso a la información para todo tipo de usuarios, el cual no debe ser afectado por la participación accionaria en el BI;
- d) Informar a ASFI, de forma inmediata sobre la existencia de instituciones que realizan actividad de intermediación financiera de forma ilegal, de las que hubiera tomado conocimiento en el desarrollo de sus servicios;
- e) Enviar comunicaciones aclaratorias a todos los usuarios a los que hubiera proporcionado información errónea o no actualizada, en los últimos 12 meses, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que diera lugar;
- f) Contar con un sistema de registro y control para determinar si las consultas cuentan con la autorización expresa del titular (verificación del documento);
- g) Utilizar la información recolectada únicamente para los fines señalados en el presente Reglamento;
- h) Otorgar a ASFI acceso irrestricto, sin ningún costo a la información que maneje, mediante sus sistemas o a través de reportes que defina la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero para fines de supervisión;
- i) Solicitar la no objeción de ASFI para implementar, nuevos productos del giro de su negocio;
- j) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales y normativa vigente.
- k) Informar a ASFI previa implementación de nuevos servicios asociados a las operaciones establecidas en el Artículo 3 de la presente Sección.

Artículo 20º - (Prohibiciones) Los Burós de Información no podrán:

- a) Prestar servicios de promoción, mercadeo de productos o servicios en general, ni del sistema financiero;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- b) Prestar servicios de tercerización de actividades de procesos crediticios que son responsabilidad de las entidades financieras;
- c) Solicitar, recolectar y proporcionar información con fines distintos al objeto de su giro;
- d) Recolectar información de fuentes no permitidas según el presente Reglamento;
- e) Recolectar información sensible de los titulares;
- f) Alterar indebidamente, modificar de oficio o eliminar la información recibida de ASFI y de otras fuentes autorizadas;
- g) Ceder o transferir a terceros bajo cualquier modalidad, a título gratuito u oneroso, la información que reciba de ASFI, excepto la relativa al suministro de información en el marco de su objeto;
- h) Negarse a proporcionar información y/o documentos a ASFI;
- i) Publicar en el reporte del titular, datos de terceros que afecten el historial crediticio.

Artículo 21º - (Tarifario) Las tarifas establecidas por el BI para la prestación de sus servicios, deben estar aprobadas por su Directorio y ser comunicadas a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, conforme establece el Reglamento para el Envío de Información a ASFI, contenido en el Capítulo III, Título II, Libro 5º de la RNSF. Cualquier modificación efectuada en el transcurso de la gestión debe ser informada a ASFI en el plazo de 48 horas. Asimismo, el tarifario debe ser puesto en conocimiento del público en general.

Artículo 22º - (Responsabilidad de las fuentes de información y usuarios) El BI podrá repetir las sanciones de las que fuera objeto contra las fuentes de información; sin perjuicio de las responsabilidades que le correspondiera, frente al titular o terceros, como consecuencia de la entrega de información incorrecta por parte de dichas fuentes.

Igualmente, existe responsabilidad por parte de los usuarios, en caso de uso o manejo indebido de la información, que será determinada conforme a disposiciones legales en vigencia por la autoridad competente. De la misma forma, el BI podrá repetir las sanciones de las que fuera objeto contra los usuarios de la información, en caso de haber asumido responsabilidad frente al titular de la información o terceros como consecuencia de la mala utilización de la información por parte de éstos.

Artículo 23º - (Información con contenido erróneo) El BI debe adoptar las medidas necesarias a efectos de resolver los casos en que se verifique la existencia de información con contenido erróneo dentro los reportes que emitan.

Artículo 24º - (Apertura, traslado o cierre de oficina central o regionales) Los Burós de Información, para la apertura, traslado o cierre de su Oficina Central o Regionales, debe cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en el Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, contenido en el Libro 1º, Título III, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 5: FUNCIONAMIENTO DE LAS ETM Y ESPT**

Artículo 1º - (Operaciones) Las ETM que cuenten con Licencia de Funcionamiento y las ESPT que cuenten con la autorización de ASFI, podrán realizar las actividades de servicios financieros complementarios que se detallan a continuación, según corresponda:

Operaciones permitidas	ETM	ESPT
1. Transporte de material monetario y valores en el ámbito local y nacional	✓	✓ No a terceros
2. Abastecimiento o carga de billetes a cajeros automáticos (ATM).	✓ Previa solicitud y autorización del contratante	✓ No a terceros
3. Procesamiento de efectivo que incluye la selección, clasificación, depuración y recuento de billetes y monedas.	✓ Previa solicitud y autorización del contratante	✓ No a terceros
4. Custodia en bóveda de material monetario y valores	✓ Solamente en las circunstancias descritas en el presente artículo	✓ No a terceros
5. Otros relacionados con el rubro de actividad autorizados por el BCB y ASFI	✓	✓ No a terceros

La ETM podrá mantener en bóveda, bajo su custodia, material monetario y valores que por razones de horarios, distancias, casos fortuitos o de fuerza mayor, no pudo ser entregado por:

- a) Veinticuatro (24) horas cuando el transporte tenga origen y destino dentro de una misma ciudad;
- b) Hasta setenta y dos (72) horas cuando el transporte tenga como destino otras ciudades intermedias, provincias y la ETM cuente con ambientes apropiados para realizar la custodia en bóveda.

Las actividades de custodia que las ETM realicen por un periodo mayor al indicado, en el presente artículo, deberán instrumentarse a través de contrato con una entidad de intermediación financiera en el marco de lo establecido en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Artículo 2º - (Medio de transporte de material monetario y valores) Para la prestación del servicio de transporte de material monetario y valores, la ETM y la ESPT puede emplear diversas

Circular	Inicial	ASFI/312/15 (08/15)	Modificación 6	Libro 1º Título II Capítulo IV Sección 5 Página 1/4
ASFI/069/11 (04/11)	Modificación 1			
ASFI/103/11 (12/11)	Modificación 2			
ASFI/135/12 (08/12)	Modificación 3			
ASFI/146/12 (10/12)	Modificación 4			
ASFI/214/13 (12/13)	Modificación 5			
ASFI/255/14 (08/14)				

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

modalidades de transporte físico, siempre y cuando estos cuenten con la autorización expresa del Comando General de la Policía Boliviana, conforme a su Reglamentación específica.

Artículo 3º - (Póliza de seguros) La ETM y la ESPT deben contratar pólizas de seguro con el respectivo registro en la APS, con una entidad aseguradora autorizada para operar en Bolivia; cuya calificación de riesgos sea de al menos “AA” conforme nomenclatura de ASFI, siendo su responsabilidad mantenerlas vigentes.

Artículo 4º - (Financiamiento) En el marco del artículo 353 de la Ley Nº393 de Servicios Financieros (LSF), la ETM para su financiamiento podrá:

- a) Emitir títulos valores, mediante oferta pública, previa inscripción en el Registro del Mercado de Valores conforme dispone el Artículo 11 de la Ley Nº1834 del Mercado de Valores;
- b) Obtener financiamiento de entidades de intermediación financiera nacionales y extranjeras.

Artículo 5º - (Seguridad en el transporte de material monetario y valores) La ETM y la ESPT son responsables de la seguridad del transporte de material monetario y valores, así como la seguridad física de la tripulación y personal relacionado con este servicio, debiendo adoptar, las medidas y procedimientos operativos de seguridad y control que garanticen su adecuado funcionamiento, conforme lo establecido en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en el Libro 3º, Título VII, Capítulo III de la RNSF.

Artículo 6º - (Reportes) La ETM y la ESPT deben remitir a ASFI la información requerida en el Reglamento para Envío de la Información a ASFI, contenido en el Libro 5º, Título II, Capítulo III de la RNSF, con la periodicidad indicada en el mismo.

Artículo 7º - (Incidentes y hechos delictivos) La ETM y la ESPT tienen la obligación de informar a ASFI documentadamente, bajo responsabilidad, todo hecho delictivo cometido en la empresa o fuera de ella por sus funcionarios o por terceros así como cuando se sancione al personal vinculado patronalmente a la misma por hechos delictivos, en los términos establecidos en el Artículo 490º de la LSF. Asimismo, deben mantener registros históricos de todos los incidentes y hechos delictivos suscitados en la prestación del servicio de transporte de material monetario y valores, que generen responsabilidad.

Artículo 8º - (Tarifario) La ETM podrá percibir una contraprestación por sus servicios, los que deben estar contenidos en un tarifario aprobado por su Directorio u órgano equivalente, el mismo que debe estar a disposición de ASFI en cualquier momento. Asimismo, debe ser de conocimiento del contratante con anticipación a la contratación de sus servicios. Cualquier modificación a las tarifas debe ser comunicada al contratante y a ASFI, con una anticipación de noventa (90) días.

Artículo 9º - (Obligaciones) Son obligaciones de la ETM y ESPT, las siguientes:

- a) Cumplir los requisitos establecidos en el Reglamento para Gestión de la Seguridad Física contenido en el Libro 3º, Título VII, Capítulo III de la RNSF;
- b) Contar con pólizas de seguros que cubran los riesgos relativos a sus operaciones;

Circular	Inicial	ASFI/312/15 (08/15)	Modificación 6	Libro 1º Título II Capítulo IV Sección 5 Página 2/4
ASFI/069/11 (04/11)	Modificación 1			
ASFI/103/11 (12/11)	Modificación 2			
ASFI/135/12 (08/12)	Modificación 3			
ASFI/146/12 (10/12)	Modificación 4			
ASFI/214/13 (12/13)	Modificación 5			
ASFI/255/14 (08/14)				

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- c) Implementar mecanismos de gestión de riesgos, asociados a al giro del negocio de la ETM o ESPT;
- d) Enviar, dentro de los plazos establecidos, la información que requieran la ASFI y el BCB;
- e) La ETM debe difundir las normas y procedimientos internos a sus contratantes, así como la información relativa a la prestación del servicio;
- f) La ETM debe conservar los registros y/o respaldos electrónicos y/o documentarios de las operaciones efectuadas, microfilmados o registrados en medio magnéticos y electrónicos, por un período no menor a diez (10) años después de realizada la operación;
- g) La ETM debe responder ante sus contratantes por fallas operacionales, de seguridad o contingencias ocurridas;
- h) La ETM debe suscribir contratos con los contratantes en los que se plasme los derechos, obligaciones y responsabilidades a los que se sujeta la prestación de sus servicios;
- i) La ETM debe cumplir las condiciones del servicio establecidas contractualmente, incluyendo horarios y forma de entrega del material monetario y valores;
- j) Cumplir con lo establecido en el presente Reglamento, normativa emitida por la Unidad de Investigación Financiera (UIF) y demás normativa vigente e instrucciones emitidas por ASFI y el BCB en el ámbito de su competencia.

Artículo 10º - (Prohibiciones) La ETM además de las prohibiciones establecidas por el Comando General de la Policía Boliviana, en su reglamentación específica, quedan prohibidos de lo siguiente:

- a) Realizar operaciones de intermediación financiera y otros servicios financieros no autorizados en el presente Reglamento;
- b) Ceder o transferir a un tercero la autorización para realizar el servicio de transporte de material monetario y valores, otorgada por ASFI;
- c) Tercerizar el servicio prestado;
- d) Cobrar importes diferentes a los establecidos en su tarifario;
- e) Recargar cajeros automáticos por cuenta propia, sin previa autorización del contratante;
- f) Mantener en bóveda material monetario y valores del contratante con fines y períodos que no correspondan a los señalados en el presente Reglamento;
- g) Operar en un departamento o localidad sin la autorización del Comando General de la Policía Boliviana;
- h) Transportar material monetario y valores por un monto superior al valor asegurado;
- i) Comprar bienes inmuebles que no sean destinados para uso propio o para el giro de la ETM;
- j) Constituir gravámenes sobre sus bienes en asuntos distintos a su giro social.

<i>Circular ASFI/069/11 (04/11)</i>	<i>Inicial</i>	<i>ASFI/312/15 (08/15)</i>	<i>Modificación 6</i>	<i>Libro 1º</i>
<i>ASFI/103/11 (12/11)</i>	<i>Modificación 1</i>			<i>Título II</i>
<i>ASFI/135/12 (08/12)</i>	<i>Modificación 2</i>			<i>Capítulo IV</i>
<i>ASFI/146/12 (10/12)</i>	<i>Modificación 3</i>			<i>Sección 5</i>
<i>ASFI/214/13 (12/13)</i>	<i>Modificación 4</i>			<i>Página 3/4</i>
<i>ASFI/255/14 (08/14)</i>	<i>Modificación 5</i>			

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 11º - (Solicitud de información a ASFI y al BCB) Las ETM y ESPT tienen derecho a solicitar a ASFI o al BCB, información estadística sobre las operaciones de su rubro.

Artículo 12º - (Apertura de oficinas) La ETM podrá abrir oficinas dentro del territorio nacional para realizar las mismas actividades permitidas a su oficina central en el marco del presente Reglamento y el Reglamento para Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales contenido en la RNSF en lo conducente, previa no objeción de ASFI.

Para el efecto debe remitir a ASFI copia de la Autorización para operar en el departamento correspondiente otorgada por el Comando General de la Policía Boliviana, según reglamentación específica, informe del Gerente General en calidad de Declaración Jurada, ratificada por el Auditor Interno, que certifique que tanto sus vehículos u otra modalidad de transporte, como la oficina cumplen con las condiciones de seguridad y demás exigidos en el presente Reglamento y en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en el Libro 3º, Título VII, Capítulo III de la RNSF.

ASFI evaluará la documentación remitida y en caso de existir observaciones, estas serán comunicadas por escrito a la ETM fijando plazo para su regularización.

En caso de improcedencia ASFI rechazará la solicitud mediante Resolución expresa, no pudiendo la ETM abrir la oficina en el departamento correspondiente. En caso procedente, ASFI emitirá la no objeción para la apertura de la oficina mediante Resolución expresa.

Una vez obtenida la no objeción de ASFI, la empresa transportadora publicará por una sola vez en un medio de comunicación escrito del departamento donde funcionará la oficina de la ETM, una copia de dicha publicación debe ser remitida a ASFI.

Por su parte, la ESPT que organice su servicio propio de transporte de material monetario y valores, podrá operar solamente en los departamentos en los que haya obtenido la autorización del Comando General de la Policía Boliviana, debiendo remitir a ASFI la copia del documento relativo a dicha autorización.

Artículo 13º - (Cierre de oficinas) La ETM previo al cierre de oficinas, además de dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento para Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales en lo conducente, debe remitir una comunicación escrita a ASFI, acreditando que no tiene obligaciones pendientes con sus contratantes y adjuntando copia del acta de reunión de Directorio u órgano equivalente que justifique y disponga el cierre de la oficina, así como la publicación que notifique el cierre de la oficina, por una sola vez en un medio de comunicación escrito del departamento donde funcionaba.

Circular	Inicial	ASFI/312/15 (08/15)	Modificación 6	Libro 1º Título II Capítulo IV Sección 5 Página 4/4
ASFI/069/11 (04/11)	Modificación 1			
ASFI/103/11 (12/11)	Modificación 2			
ASFI/135/12 (08/12)	Modificación 3			
ASFI/146/12 (10/12)	Modificación 4			
ASFI/214/13 (12/13)	Modificación 5			
ASFI/255/14 (08/14)				

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: FUNCIONAMIENTO DE LAS CASAS DE CAMBIO**

Artículo 1º - (Patrimonio) El patrimonio de las Casas de Cambio con licencia de funcionamiento, en ningún momento podrá ser igual o menor al setenta por ciento (70%) del capital mínimo establecido. En caso de registrar un patrimonio menor a este porcentaje, las Casas de Cambio están obligadas a reponer capital en un plazo no mayor a noventa (90) días.

Artículo 2º - (Operaciones permitidas para las Casas de Cambio) Las Casas de Cambio con Personalidad Jurídica y las Unipersonales que cuenten con la Licencia de Funcionamiento, podrán realizar las actividades que se detallan a continuación:

OPERACIONES PERMITIDAS	CASA DE CAMBIO CON PERSONALIDAD JURÍDICA	CASA DE CAMBIO UNIPERSONAL
1. Compra y venta de moneda	✓	✓
2. Cambio de cheques de viajero	✓	
3. Operaciones de canje de cheques del exterior	✓	
4. Envío y recepción de giros a nivel nacional	✓	
5. Pago de remesas provenientes del exterior en calidad de agente de pago	✓	
6. Otros servicios de pago previamente autorizados por ASFI	✓	

Artículo 3º - (Compra y venta de moneda) En el marco del Reglamento de Servicios de Pago emitido por el Banco Central de Bolivia, la compra-venta de moneda es un servicio de pago, por lo cual, la Casa de Cambio con Personalidad Jurídica y la Unipersonal deben sujetarse, en lo pertinente, a las disposiciones establecidas en el presente Reglamento, la normativa del Banco Central de Bolivia y legislación vigente.

Artículo 4º - (Operación permitida como corresponsal financiero) La Casa de Cambio con Personalidad Jurídica podrá ejercer como corresponsal financiero de una Empresa de Giro y Remesas de Dinero, acordando la prestación del servicio de remesas y todas las operaciones relacionadas al mismo por cuenta de la mencionada empresa, en su calidad de contratante, en el marco de lo dispuesto en el Reglamento de Corresponsalías de Entidades Supervisadas, contenido en el Libro 1º, Título III, Capítulo I de la RNSF.

Artículo 5º (Servicio de remesas familiares) La Casa de Cambio con Personalidad Jurídica podrá ser proveedor directo del servicio de Remesas Familiares, pudiendo realizar la compra y/o venta de moneda extranjera derivada de la prestación del servicio de remesas y/o giros, debiendo para el efecto suscribir contratos con una o más Empresas de Remesas constituidas en el

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Extranjero, en el marco de lo establecido en el Reglamento para las Empresas de Giro y Remesas de Dinero contenido en el Libro 1º, Título II Capítulo VII, de la RNSF.

Artículo 6º - (Giros a nivel nacional) Por el envío y recepción de giros se entenderá a la modalidad de transferencia en la que una persona natural o jurídica instruye a la Casa de Cambio con Personalidad Jurídica, un pago en efectivo a favor del beneficiario dentro del territorio nacional. Un giro puede efectuarse en moneda nacional y/o en moneda extranjera, a cambio del pago de una comisión.

Artículo 7º - (Financiamiento) En el marco de lo determinado por el Artículo 365 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), la Casa de Cambio con Personalidad Jurídica, para su financiamiento podrá:

- a) Emitir Títulos Valores mediante oferta pública, previa inscripción en el Registro del Mercado de Valores de ASFI, conforme dispone el Artículo 11 de la Ley N° 1834 del Mercado de Valores;
- b) Obtener financiamiento de entidades de intermediación financiera nacionales o extranjeras.

La Casa de Cambio Unipersonal, sólo podrá finanziarse a través de entidades de intermediación financiera nacionales o extranjeras.

Artículo 8º - (Medios tecnológicos de información y comunicación) Las Casas de Cambio con Personalidad Jurídica, para llevar a cabo sus operaciones, deben contar en sus instalaciones con los recursos tecnológicos necesarios para el manejo de la información y optimización de sus comunicaciones, adecuando sus ordenadores, programas informáticos y redes a la operativa establecida en el presente Reglamento.

Artículo 9º - (Pólizas) Las Casas de Cambio con Personalidad Jurídica de acuerdo a su naturaleza, deben contar con Póliza de Seguros que proteja el material monetario y la vida de los clientes, usuarios y/o terceros, al suscitarse algún hecho delictivo en sus instalaciones.

Artículo 10º - (Tipos de cambio) Las Casas de Cambio en sus diferentes puntos de atención al público deben exhibir en forma clara y visible, en pizarras habilitadas a tal fin, los tipos de cambio ofertados.

Artículo 11º - (Punto de atención de reclamos a clientes y usuarios) La Casa de Cambio, dentro de su estructura orgánica, debe establecer en sus puntos de atención, un mecanismo eficaz para la atención de reclamos de usuarios o clientes, el cual permita el registro, respuesta y administración de los mismos, tomando en cuenta lo dispuesto en la Sección 4 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Libro 4º, Título I, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Artículo 12º - (Horario de atención) Las Casas de Cambio deben exhibir obligatoriamente en cada uno de sus puntos de atención en forma visible, el horario de atención a clientes o usuarios, cumpliendo lo dispuesto en el Reglamento para el Tiempo de Atención a Clientes y Usuarios en las Entidades Supervisadas, contenido en el Libro 4º, Título I, Capítulo IV de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Artículo 13º - (Tarifario) Las Casas de Cambio deben establecer las tarifas, comisiones y otros cargos aplicables a sus operaciones, sin que éstos excedan las tarifas, comisiones y otros cargos

<i>Circular ASFI/090/11 (09/11)</i>	<i>Inicial</i>
<i>ASFI/125/12 (06/12)</i>	<i>Modificación 1</i>
<i>ASFI/147/12 (10/12)</i>	<i>Modificación 2</i>
<i>ASFI/152/12 (11/12)</i>	<i>Modificación 3</i>
<i>ASFI/213/13 (12/13)</i>	<i>Modificación 4</i>
<i>ASFI/312/15 (08/15)</i>	<i>Modificación 5</i>

Libro 1º
Título II
Capítulo V
Sección 4
Página 2/4

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

máximos dispuestos por el Banco Central de Bolivia mediante Resolución de Directorio.

Las tarifas establecidas por las Casas de Cambio, deben ser comunicadas a ASFI como información complementaria, conforme dispone el Reglamento para el Envío de Información a ASFI, contenido en el Libro 5º, Título II, Capítulo III de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros. Asimismo, el tarifario debe ser puesto en conocimiento del público en general y exhibirse en lugar visible.

Artículo 14º - (Reportes) Las Casas de Cambio deben remitir la información requerida en el Reglamento para el Envío de Información a ASFI, contenido en el Libro 5º, Título II, Capítulo III de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, con la periodicidad indicada en el mismo.

Artículo 15º - (Apertura, traslado o cierre de Oficina Central o Agencias de Cambio) Las Casas de Cambio con Personalidad Jurídica para la apertura, traslado o cierre de su Oficina Central o Agencias de Cambio y las Unipersonales, para el traslado o cierre de su Oficina Principal, deberán cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en el Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, contenido en el Libro 1º, Título III, Capítulo VIII de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Artículo 16º - (Obligaciones) Son obligaciones de las Casas de Cambio, las siguientes:

- a) Conservar los registros y/o respaldos electrónicos y/o documentarios de las operaciones efectuadas, microfilmados o registrados en medios magnéticos y electrónicos, por un periodo no menor a (10) diez años desde la fecha de su último asiento contable;
- b) Cumplir con lo establecido en el presente reglamento, normativa emitida por la Unidad de Investigaciones Financieras – UIF y demás normativa vigente e instrucciones emitidas por ASFI y el Banco Central de Bolivia en el ámbito de su competencia;
- c) Implementar medidas y condiciones de seguridad mínimas, conforme lo establecido en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física, contenido en el Libro 3º, Título VII, Capítulo III de la RNBEF, para precautelar y garantizar la seguridad de las personas dentro de las instalaciones de las Casas de Cambio con Personalidad Jurídica y Unipersonales;
- d) Suscribir y mantener vigentes los contratos de seguros;
- e) Implementar mecanismos de control de riesgos, asociados al giro del negocio de las Casas de Cambio;
- f) Establecer políticas para asegurar su flujo de liquidez acorde al volumen y tipo de operaciones, para el caso de las Casas de Cambio con Personalidad Jurídica.

Artículo 17º - (Prohibiciones) Las Casas de Cambio, quedan prohibidas de:

- a) Realizar operaciones de intermediación financiera y otros servicios financieros no autorizados en el presente Reglamento;
- b) Tercerizar el servicio prestado;
- c) Cobrar importes diferentes a los establecidos en su tarifario;
- d) Incluir en su publicidad y documentos emitidos, ofrecimientos, referencias inexactas

<i>Circular ASFI/090/11 (09/11)</i>	<i>Inicial</i>
<i>ASFI/125/12 (06/12)</i>	<i>Modificación 1</i>
<i>ASFI/147/12 (10/12)</i>	<i>Modificación 2</i>
<i>ASFI/152/12 (11/12)</i>	<i>Modificación 3</i>
<i>ASFI/213/13 (12/13)</i>	<i>Modificación 4</i>
<i>ASFI/312/15 (08/15)</i>	<i>Modificación 5</i>

Libro 1º
Título II
Capítulo V
Sección 4
Página 3/4

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

capciosas y garantías indebidas;

- e) Comprar bienes inmuebles que no sean destinados para su uso propio o para su giro;
- f) Constituir gravámenes sobre sus bienes en asuntos distintos a su giro social, para el caso de las Casas de Cambio con Personalidad Jurídica.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 4: FUNCIONAMIENTO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<i>Circular ASFI/102/12 (12/11)</i>	<i>Inicial</i>
<i>ASFI/127/12 (06/12)</i>	<i>Modificación 1</i>
<i>ASFI/147/12 (10/12)</i>	<i>Modificación 2</i>
<i>ASFI/300/15 (05/15)</i>	<i>Modificación 3</i>
<i>ASFI/308/15 (08/15)</i>	<i>Modificación 4</i>
<i>ASFI/312/15 (08/15)</i>	<i>Modificación 5</i>

Libro 1º
Título II
Capítulo VI
Sección 4
Página 1/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<i>Circular ASFI/102/12 (12/11)</i>	<i>Inicial</i>
<i>ASFI/127/12 (06/12)</i>	<i>Modificación 1</i>
<i>ASFI/147/12 (10/12)</i>	<i>Modificación 2</i>
<i>ASFI/300/15 (05/15)</i>	<i>Modificación 3</i>
<i>ASFI/308/15 (08/15)</i>	<i>Modificación 4</i>
<i>ASFI/312/15 (08/15)</i>	<i>Modificación 5</i>

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<i>Circular ASFI/150/12 (11/12)</i>	<i>Inicial</i>
<i>ASFI/228/14 (03/14)</i>	<i>Modificación 1</i>
<i>ASFI/285/15 (01/15)</i>	<i>Modificación 2</i>
<i>ASFI/308/15 (08/15)</i>	<i>Modificación 3</i>
<i>ASFI/312/15 (08/15)</i>	<i>Modificación 4</i>

Libro Iº
Título II
Capítulo VII
Sección 5
Página 1/9

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

El contrato de corresponsalía suscrito, debe contener como mínimo:

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**k) Derechos, obligaciones y responsabilidades de las partes contratantes.**

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

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

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

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

Los contratos suscritos deben contemplar mínimamente lo siguiente:

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<i>Circular ASFI/150/12 (11/12)</i>	<i>Inicial</i>
<i>ASFI/228/14 (03/14)</i>	<i>Modificación 1</i>
<i>ASFI/285/15 (01/15)</i>	<i>Modificación 2</i>
<i>ASFI/308/15 (08/15)</i>	<i>Modificación 3</i>
<i>ASFI/312/15 (08/15)</i>	<i>Modificación 4</i>

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



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

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

Este Manual, debe contener como mínimo lo siguiente:

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<i>Circular ASFI/150/12 (11/12)</i>	<i>Inicial</i>
<i>ASFI/228/14 (03/14)</i>	<i>Modificación 1</i>
<i>ASFI/285/15 (01/15)</i>	<i>Modificación 2</i>
<i>ASFI/308/15 (08/15)</i>	<i>Modificación 3</i>
<i>ASFI/312/15 (08/15)</i>	<i>Modificación 4</i>

Libro 1º
Título II
Capítulo VII
Sección 5
Página 6/9



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS***SECCIÓN 4: FUNCIONAMIENTO DE LAS EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE TARJETAS ELECTRÓNICAS***

Artículo 1º - (Patrimonio) El patrimonio de la EATE, en ningún momento podrá ser igual o menor al setenta por ciento (70%) del capital mínimo establecido por Ley. En caso de registrar un patrimonio menor a este porcentaje, la EATE está obligada a reponer capital en un plazo no mayor a noventa (90) días.

Artículo 2º - (Fuentes de financiamiento) La EATE para su financiamiento puede:

- a) Emitir Títulos Valores mediante oferta pública, previa inscripción en el Registro del Mercado de Valores de ASFI, conforme a lo dispuesto en el Artículo 11 de la Ley N° 1834 del Mercado de Valores;
- b) Obtener financiamiento de entidades de intermediación financiera nacionales o extranjeras.

Artículo 3º - (Políticas de gestión de riesgos) La EATE debe implementar un sistema integral de riesgos que contemple estrategias, procedimientos, estructura organizacional, instancias de control y responsabilidades inherentes a la gestión de los riesgos a los que está expuesta, en todas sus etapas y operaciones, en el marco de lo establecido en las Directrices Básicas para la Gestión Integral de Riesgos (L03T01C01) de la RNSF. Dicho sistema debe ser formalmente aprobado por el Directorio u órgano equivalente.

Las estrategias, políticas y procedimientos deben responder a la complejidad y al volumen de las operaciones de la EATE.

La Unidad de Gestión de Riesgos u órgano equivalente, es responsable por la implementación y ejecución de las disposiciones establecidas en las políticas y procedimientos formales para la gestión integral de riesgos determinados por el Directorio u órgano equivalente.

Dentro de sus políticas, la EATE debe incluir prácticas internacionales, adoptadas para prestar servicios accesorios relacionados a la administración de tarjetas electrónicas.

Artículo 4º - (Manuales y procedimientos) La Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas, debe contar con manuales y procedimientos formalmente aprobados por el Directorio u órgano equivalente, los mismos deben considerar mínimamente lo siguiente:

- a) Personalización, embozado, codificación y ensobrado de tarjetas electrónicas;
- b) Custodia de tarjetas electrónicas;
- c) Afiliación de empresas aceptantes;
- d) Monitoreo de transacciones;
- e) Administración de la Red de sistemas de pago electrónico y otros servicios relacionados con el uso de tarjetas electrónicas;
- f) Compensación y liquidación de transacciones realizadas mediante tarjetas electrónicas;
- g) Gestión de contra cargos y disputas relacionadas con transacciones realizadas en ATM y/o POS;
- h) El proceso de generación y remisión de reportes de fallas operativas a ASFI.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 5º - (Afiliación de empresas aceptantes) La EATE podrá afiliar a empresas aceptantes a una red de sistemas de pago electrónico, para operar las tarjetas electrónicas, para lo cual debe:

- a) Contar con políticas para la afiliación de empresas aceptantes, que contengan mínimamente:
 - 1) Requisitos para la afiliación de empresas aceptantes, que incluyan su inscripción en el registro de contribuyentes del SIN;
 - 2) Cobro de comisiones;
 - 3) Cobro de garantía por préstamo y/o alquiler del equipo POS, si corresponde;
 - 4) Evaluación de riesgos inherentes al tipo y ubicación de la empresa aceptante.
- b) Suscribir contratos de afiliación, los cuales deben contemplar entre sus cláusulas, al menos las siguientes obligaciones para la empresa aceptante:
 - 1) Informar acerca de las marcas internacionales de tarjetas electrónicas que aceptan, en un lugar visible al público;
 - 2) Exigir la identificación de los tarjetahabientes con el propósito de asegurar el uso de la tarjeta electrónica por parte del titular autorizado;
 - 3) No establecer montos mínimos en las compras o pago de servicios, ni eliminar descuentos por el uso de las tarjetas electrónicas;
 - 4) No aplicar medidas que generen discriminación entre los consumidores financieros y/o usuarios;
 - 5) No exigir que el pago total por la compra de bienes o servicios se realice a través de tarjetas electrónicas;
 - 6) No establecer recargos por pagos realizados con la tarjeta electrónica.

Artículo 6º - (Operaciones) La EATE, puede realizar las siguientes operaciones:

- a) Autorizar la afiliación de establecimientos comerciales que expenden bienes o prestan servicios, a una red para operar con las tarjetas electrónicas que administra;
- b) Procesar los consumos de los tarjetahabientes con el uso de tarjetas de crédito, débito o prepagadas, emitidas por entidades de intermediación financiera o sociedades administradoras de fondos de inversión;
- c) Operar el (los) sistema (s) de pago electrónico derivados del uso de tarjetas electrónicas en cajeros automáticos y en establecimientos comerciales afiliados a una red.

Artículo 7º - (Servicios) La EATE, en cuanto a los servicios de administración de sistemas de pago electrónico, relacionados con tarjetas electrónicas podrá realizar los siguientes:

- a) Monitoreo de transacciones;
- b) Custodia de tarjetas electrónicas vírgenes;
- c) Personalización, embozado, codificación y ensobrado de tarjetas electrónicas;
- d) Adquirencia de tarjetas electrónicas;
- e) Compensación y liquidación de órdenes de pago procesadas con tarjetas electrónicas;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- f) Monitoreo de cámaras en ATM;
- g) Soporte de ATM;
- h) Gestión de contra cargos y disputas relacionadas con transacciones realizadas en ATM y/o POS;
- i) Atención de centro de llamadas las veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, para los tarjetahabientes, empresas aceptantes y emisores; debiendo prestar mínimamente los siguientes servicios:
 - 1. Proporcionar información;
 - 2. Habilitación de tarjetas de crédito para compras por internet y compras en el exterior;
 - 3. Bloqueo de tarjetas electrónicas.
- j) Servicio de facturación e impresión de estados de cuenta;
- k) Otros servicios relacionados al giro del negocio, previa autorización de ASFI.

Artículo 8º - (Compensación y liquidación de transacciones con tarjetas electrónicas) La compensación y liquidación, debe realizarse en el marco de lo establecido en el Reglamento de Cámaras Electrónicas de Compensación y Servicios de Compensación y Liquidación emitido por el Banco Central de Bolivia (BCB).

Artículo 9º - (Equipos POS) La EATE podrá dotar en calidad de préstamo o alquiler, los equipos POS a las empresas aceptantes que se constituyan en puntos de venta en los negocios afiliados para la prestación del servicio de cobro mediante tarjeta de crédito, débito y prepagada, a fin de promover el uso este producto.

Por cada operación realizada en un POS, el equipo debe emitir un recibo de la transacción realizada donde se exponga mínimamente la siguiente información:

- a) Empresa aceptante donde se realizó la transacción, dirección y ciudad;
- b) Identificación de la terminal;
- c) Marca internacional de la tarjeta electrónica;
- d) Fecha y hora de la transacción;
- e) Monto de la transacción;
- f) Número de identificación de la tarjeta;
- g) Número de transacción.

Con el propósito de preservar la confidencialidad sobre los datos del cliente y/o usuario, los recibos expedidos por los POS que exponen información confidencial, tales como número de cuenta y número de tarjeta, deben truncar u ocultar parte de dicha información.

Asimismo, la Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas debe establecer las medidas que aseguren que los accesos a la información y las operaciones registradas a través de los POS, se realizan conforme a lo determinado en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información (L03T07C02).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 10º - (Relación entre la EATE y el emisor) La EATE debe suscribir, en forma previa a la prestación de servicios, contratos con los emisores de tarjetas electrónicas, éstos deben contemplar lo establecido en el Reglamento de Instrumentos Electrónicos de Pago (RIEP) emitido por el BCB e incorporar mínimamente lo siguiente:

- a) El detalle de servicios a ser prestados/contratados;
- b) Cláusulas de confidencialidad de la información;
- c) Requisitos mínimos de seguridad de los sistemas informáticos y procedimientos operativos;
- d) Derechos y obligaciones.

Artículo 11º - (Requisitos mínimos de seguridad de los sistemas de información) Los sistemas que soportan la operativa para la administración de las tarjetas electrónicas, deben cumplir mínimamente con los requisitos señalados en el Artículo 5º, Sección 2, del Reglamento para la Emisión y Administración de los Instrumentos Electrónicos de Pago (L02T06C02).

Asimismo, la Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas debe cumplir con lo determinado en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información (L03T07C02), en cuanto a las operaciones y servicios que brinda.

La EATE debe contar con sistemas para el monitoreo de sus operaciones, que tengan como objetivo detectar transacciones que no correspondan al comportamiento habitual de consumo del tarjetahabiente o que presuman la ocurrencia de fraudes.

Artículo 12º - (Obligaciones) Son obligaciones de la Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas, las siguientes:

- a) Conservar los registros y/o respaldos electrónicos y/o documentarios de las operaciones efectuadas, microfilmados o registrados en medios magnéticos y electrónicos, por un periodo no menor a (10) diez años desde la fecha de su último asiento contable;
- b) Cumplir lo dispuesto en el presente reglamento y lo establecido en los Reglamentos de Servicio de Pago e Instrumentos Electrónicos de Pago, ambos emitidos por el Banco Central de Bolivia;
- c) Implementar mecanismos de control de riesgos, asociados al giro de su negocio;
- d) Identificar y comprobar la identidad del Tarjetahabiente para la activación de su tarjeta electrónica.

Artículo 13º - (Prohibiciones) La Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas, está prohibida de:

- a) Realizar operaciones de intermediación financiera y otros servicios financieros no autorizados en el presente Reglamento;
- b) Tercerizar el servicio prestado;
- c) Aplicar tarifas por el cobro de servicios diferentes a los establecidos en su tarifario;
- d) Aplicar tarifas que desincentiven el uso de la red, las operaciones o los servicios; o que éstas sean diferenciadas para accionistas, socios o miembros del directorio.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 14° - (Pólizas) La Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas, debe contar con Póliza(s) de Seguro(s), de acuerdo a su evaluación de riesgos.

Artículo 15° - (Tarifario) Las tarifas de la Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas para la prestación de servicios, deben ser establecidas en el marco de lo que señalan el Artículo 60 (Régimen de Comisiones) de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y los Reglamentos de Servicios e Instrumentos Electrónicos de Pago aprobados por el BCB, en el marco de sus competencias. Asimismo, deben estar aprobadas por su Directorio y ser comunicadas a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, conforme lo dispuesto en el Reglamento para el Envío de Información a ASFI (L05T02C03).

Cualquier modificación efectuada debe ser informada a ASFI en un plazo de 48 horas.

Artículo 16° - (Reportes) La Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas debe remitir la información requerida en el Reglamento para el Envío de Información a ASFI (L05T02C03), con la periodicidad indicada en el mismo.

Artículo 17° - (Apertura, traslado o cierre de Oficina Central o Regionales) La Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas, para la apertura, traslado o cierre de su Oficina Central o Regionales, debe cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en el Reglamento para la Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales (L01T03C08).

Artículo 18° - (Marcas internacionales de tarjetas electrónicas) La EATE que realice el procesamiento y administración de tarjetas asociadas a marcas internacionales de tarjetas electrónicas, debe cumplir con las normas y regulaciones establecidas por éstas, para la aceptación de transacciones de las mismas en POS de empresas aceptantes y cajeros automáticos.

Artículo 19° - (Verificación de transacciones no reconocidas) Las transacciones que sean objeto de rechazo o reclamo por parte del tarjetahabiente, deben ser revisadas por la Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas a solicitud del emisor, con el propósito de demostrar que las mismas fueron registradas y autenticadas, para lo cual, la EATE debe contar con procedimientos para la gestión de contra cargos.

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

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

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

Circular	ASFI/105/12 (01/12)	Inicial	Libro 1º
	ASFI/130/12 (07/12)	Modificación 1	Título III
	ASFI/147/12 (10/12)	Modificación 2	Capítulo I
	ASFI/252/14 (07/14)	Modificación 3	Sección 3
	ASFI/279/14 (12/14)	Modificación 4	Página 1/3
	ASFI/308/15 (08/15)	Modificación 5	
	ASFI/312/15 (08/15)	Modificación 6	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

Circular	ASF/105/12 (01/12)	Inicial
	ASF/130/12 (07/12)	Modificación 1
	ASF/147/12 (10/12)	Modificación 2
	ASF/252/14 (07/14)	Modificación 3
	ASF/279/14 (12/14)	Modificación 4
	ASF/308/15 (08/15)	Modificación 5
	ASF/312/15 (08/15)	Modificación 6

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

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

Circular	ASFI/105/12 (01/12)	Inicial
	ASFI/130/12 (07/12)	Modificación 1
	ASFI/147/12 (10/12)	Modificación 2
	ASFI/252/14 (07/14)	Modificación 3
	ASFI/279/14 (12/14)	Modificación 4
	ASFI/308/15 (08/15)	Modificación 5
	ASFI/312/15 (08/15)	Modificación 6

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 3: INICIO DE OPERACIONES Y RETIRO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

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

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

<i>(Firma)</i>	<i>Circular SB/546/07 (11/07)</i>	<i>Inicial</i>	<i>ASFI/308/15 (08/15) Modificación 5</i>	<i>Libro 2º</i>
	<i>SB/584/08 (08/08)</i>	<i>Modificación 1</i>	<i>ASFI/312/15 (08/15) Modificación 6</i>	<i>Título VI</i>
	<i>ASFI/089/11 (09/11)</i>	<i>Modificación 2</i>		<i>Capítulo I</i>
	<i>ASFI/122/12 (04/12)</i>	<i>Modificación 3</i>		<i>Sección 3</i>
	<i>ASFI/218/14 (01/14)</i>	<i>Modificación 4</i>		<i>Página 1/1</i>

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 5: CAJEROS AUTOMÁTICOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Artículo 1º - (Disponibilidad de los Cajeros Automáticos para personas con discapacidad)
La entidad supervisada debe implementar como mínimo 1 cajero automático para personas con discapacidad por cada 45 cajeros automáticos instalados que permita la accesibilidad de personas con discapacidad visual o motriz a estos servicios. Estos cajeros deben cumplir con las disposiciones de seguridad establecidas en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

ASFI publicará y actualizará mensualmente en la red Supernet habilitada para entidades de intermediación financiera, la distribución de cajeros automáticos para personas con discapacidad que deben mínimamente ser instalados por departamento.

Artículo 2º - (Localización) Los cajeros automáticos para personas con discapacidad deben ser distribuidos en las ciudades capitales de departamento y adicionalmente en las ciudades que tengan una población mayor a 100.000 habitantes. Al efecto, estos cajeros deben estar ubicados en la misma cuadra o manzano, de una agencia, oficina central, o sucursal de la entidad supervisada o al interior de la misma. Se debe evitar su instalación en lugares que registren índices elevados de delincuencia o faciliten la comisión de actos delincuenciales considerando la vulnerabilidad de los clientes y usuarios con discapacidad.

Artículo 3º - (Identificación) Los cajeros automáticos para personas con discapacidad deben ser identificados con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA), de acuerdo al Anexo 9 del Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, contenido en el Libro 1º. Título III, Capítulo VIII de la RNSF.

Artículo 4º - (Información sobre localización) La entidad supervisada debe proporcionar información al público sobre la ubicación de los cajeros automáticos para personas con discapacidad.

Artículo 5º - (Registro de clientes con discapacidad) La entidad supervisada debe llevar un Registro sobre la cantidad de clientes con discapacidad física motriz y/o visual con los que mantiene operaciones activas y/o pasivas. Dicho Registro debe ser actualizado anualmente con fecha de corte al 31 de marzo y encontrarse a disposición de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASF), cuando así lo requiera.

Artículo 6º - (Características) Los cajeros automáticos para las personas con discapacidad deben cumplir con las especificaciones técnicas descritas en el Anexo 4 del presente Reglamento.

Artículo 7º - (Comprobantes) Los comprobantes impresos por el cajero automático deben tener letras de mayor tamaño que las de los cajeros convencionales y/o la opción de impresión del comprobante en sistema Braille.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN CAJAS**

Artículo 1º - (Políticas y procedimientos) Para la atención en cajas, la Entidad Supervisada debe contar con:

- a) Políticas formalmente aprobadas por el Directorio u órgano equivalente que consideren aspectos relacionados con la comodidad, la agilidad y la información necesaria para la atención de clientes y/o usuarios en cajas;
- b) Manuales de procedimientos para la atención en cajas.

Las políticas y procedimientos señalados en el presente artículo deben observar lo establecido en el Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario contenido en la RNSF.

Artículo 2º - (Infraestructura) Los PAF de la Entidad Supervisada, que presten el servicio de cajas además de cumplir con todos los requisitos establecidos en el Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, deben contar con instalaciones y equipamiento que les permita:

- a) La atención de los clientes y/o usuarios dentro de las instalaciones del PAF;
- b) Proporcionar comodidad durante el tiempo de espera.

Artículo 3º - (Personal de cajas) Es responsabilidad de la Entidad Supervisada, contar con personal de atención en cajas, laboralmente vinculado a la misma, que mínimamente cumpla con las siguientes condiciones:

- a) Que brinde un trato respetuoso;
- b) Que preste atención oportuna y diligente;
- c) Que pueda proporcionar una adecuada información sobre la atención en cajas y/u orientar al cliente y/o usuario sobre a qué departamento de la Entidad Supervisada debe dirigirse, en caso de que su requerimiento no pueda ser atendido en cajas;
- d) Que esté capacitado para brindar un trato adecuado a las personas con discapacidad.

Artículo 4º - (Tiempo de espera máximo) El tiempo de espera máximo para que un cliente y/o usuario sea atendido en cajas es de treinta (30) minutos. Para efectos del presente Reglamento el tiempo de espera será computado a partir de que el cliente y/o usuario obtiene la ficha de atención o inicia la fila de espera, hasta el momento en que empieza a ser atendido en caja.

Para el Cálculo del Indicador de Eficiencia “ $IE30(PAF_m)$ ” para la atención en cajas en los PAF que cuenten con este servicio, se deben utilizar las siguientes fórmulas:

Iepc = Índice de Eficiencia parcial de atención en cajas, (cálculo diario)

$$Iepc_i = \frac{N30_i}{Nac_i} \times 100\%$$

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Dónde:

$Iepc_i$ = Índice de Eficiencia parcial de atención en cajas, por cada día “ i ” evaluado, expresado en valor porcentual;

$N30_i$ = Número de atenciones en caja que exceden los 30 minutos en un (1) día “ i ” evaluado;

Nac_i = Número total de atenciones en caja en un (1) día “ i ” evaluado.

IE30 = Índice de Eficiencia de atención en cajas dentro de 30 minutos, (cálculo por semana)

$$IE30 = \frac{\sum_{i=1}^n (Iepc_i)}{n}$$

Dónde:

$IE30$ = Índice de Eficiencia de atención en cajas dentro de 30 minutos, (cálculo semanal);

$n = 1 \leq n \leq 7$; número de días hábiles considerados en la medición en una (1) semana, tomando en cuenta esencialmente que la semana inicia en lunes y termina en domingo.

IE30(PAF_m) = Punto de Atención Financiera evaluado con el Indicador de Eficiencia

$$\text{IE30(PAF}_m\text{)} \leq \llbracket 8\% \rrbracket$$

Dónde:

$IE30 (PAF_m)$ = Punto de Atención Financiera “ m ” evaluado con el Indicador de Eficiencia.

$\llbracket 8\% \rrbracket$ = Parte entera del porcentaje de desvío.

Es responsabilidad de la Entidad Supervisada difundir, a través de cualquier medio de comunicación, en cada uno de sus puntos de atención en los que cuente con servicio de cajas, que si el tiempo máximo de espera supera los treinta (30) minutos, el cliente o usuario podrá realizar su reclamo en el Punto de Reclamo establecido en ese punto de atención financiera; así como un listado de otros puntos de atención cercanos en los que el cliente y/o usuario pueda realizar sus transacciones en cajas.

Artículo 5º - (Servicios de cobranza adicionales) La Entidad Supervisada, debe informar a sus clientes y/o usuarios, permanentemente, sobre el estado de los sistemas de servicios de cobranza adicionales, tales como: cobro de facturas de servicios básicos, de telefonía fija y móvil, recaudación de impuestos, etc.; en cada punto de atención en el que atienda estos servicios.

Artículo 6º - (Canje y fraccionamiento) Con el fin de dar cumplimiento y agilidad al servicio de canje y fraccionamiento de material monetario, establecido en el Libro 4º, Título I, Capítulo III de la RNSF, la Entidad Supervisada que cuente con un sistema informático de asignación de fichas para las diferentes opciones de servicios proporcionados a sus clientes y

<i>Circular ASFI/035/10 (02/10)</i>	<i>Inicial</i>	<i>ASFI/280/14 (12/14) Modificación 5</i>	<i>Libro 4º</i>
<i>ASFI/042/10 (03/10)</i>	<i>Modificación 1</i>	<i>ASFI/312/14 (08/14) Modificación 6</i>	<i>Título I</i>
<i>ASFI/077/11 (06/11)</i>	<i>Modificación 2</i>		<i>Capítulo II</i>
<i>ASFI/194/13 (09/13)</i>	<i>Modificación 3</i>		<i>Sección 2</i>
<i>ASFI/255/14 (08/14)</i>	<i>Modificación 4</i>		<i>Página 2/4</i>

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

usuarios, debe habilitar en todos los puntos de atención financiera en los que brinde el servicio de cajas, una opción exclusiva para el canje y fraccionamiento de material monetario que dirija al cliente y/o usuario a una caja dedicada a este servicio, considerando además mecanismos que aseguren una pronta atención de este servicio. De no existir demanda por este servicio, dicha caja podrá atender normalmente otro tipo de transacciones.

Aquellas Entidades Supervisadas que no cuentan con sistema informático de asignación de fichas deben habilitar una caja, claramente identificada, para realizar el canje y fraccionamiento, en todos los puntos de atención financiera en los que brinde el servicio de cajas, dicha caja podrá atender otro tipo de transacciones cuando no exista demanda por este servicio.

Los clientes y/o usuarios que accedan a esta opción únicamente podrán acceder a este servicio, debiendo obtener otra ficha de atención si requieren realizar otro tipo de transacciones.

Artículo 7º - (Sistema de registro de tiempos de espera) La Entidad Supervisada debe implementar un sistema de registro del tiempo de espera de los clientes y usuarios con el objeto de contar con estadísticas que permitan a la Entidad Supervisada optimizar los procesos de atención al cliente y usuario en cajas y para poder entregar al cliente y/o usuario un respaldo de la hora en que inició la fila u obtuvo la ficha de atención, así como del tiempo real esperado en la atención en cajas, este último siempre y cuando el cliente lo solicite y/o desee sentar un reclamo.

Asimismo, el citado sistema debe generar reportes que permitan a la Entidad Supervisada, efectuar el cálculo del Indicador de Eficiencia IE30(PAF_m) establecido en el Artículo 4º de la presente Sección.

El sistema de registro de tiempos de espera debe mantenerse en funcionamiento durante todo el horario de atención establecido por la Entidad Supervisada. Asimismo, la Entidad Supervisada debe contar con planes de continuidad y contingencia, que permitan el registro continuo de los tiempos de espera, considerando los aspectos mínimos de seguridad informática contemplados en el Libro 3º, Título VII, Capítulo II de la RNSF.

Artículo 8º - (Prohibición de atención preferente) La Entidad Supervisada está prohibida de contar con mecanismos de atención preferente en cajas, con excepción de la atención a adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia, de acuerdo a disposiciones legales y normativas vigentes.

Artículo 9º - (Prohibición de colas de espera fuera de instalaciones) La Entidad Supervisada no podrá mantener colas de espera de clientes y/o usuarios fuera de sus instalaciones, aquellos puntos de atención financiera de Entidades Supervisadas que brinden servicios al sector público podrán proceder de acuerdo a lo establecido en el Artículo 5º, Sección 7, Capítulo VIII, Título III, del Libro 1º de la RNSF.

Artículo 10º - (Utilización de toda su infraestructura) En los puntos de atención en los que se verifique un tiempo de espera superior al establecido en el Artículo 4º de la presente Sección, ASFI podrá requerir que se haga uso de toda su infraestructura instalada en cajas durante todo el horario de atención establecido por la Entidad Supervisada y/o exigir el aumento de número de cajas si el espacio físico donde funciona el punto de atención lo permite, u otras medidas que considere pertinentes.

<i>Circular ASFI/035/10 (02/10)</i>	<i>Inicial</i>	<i>ASFI/280/14 (12/14) Modificación 5</i>	<i>Libro 4º</i>
<i>ASFI/042/10 (03/10)</i>	<i>Modificación 1</i>	<i>ASFI/312/14 (08/14) Modificación 6</i>	<i>Título I</i>
<i>ASFI/077/11 (06/11)</i>	<i>Modificación 2</i>		<i>Capítulo II</i>
<i>ASFI/194/13 (09/13)</i>	<i>Modificación 3</i>		<i>Sección 2</i>
<i>ASFI/255/14 (08/14)</i>	<i>Modificación 4</i>		<i>Página 3/4</i>

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 11º - (Reportes) ASFI podrá solicitar, cuando considere necesario, a la Entidad Supervisada reportes de tiempos de espera e información que considere necesarios para la verificación del cumplimiento del presente reglamento.

Artículo 12º - (Atención de personas ciegas) La atención en cajas a clientes y/o usuarios ciegos, puede ser realizada con la sola concurrencia de la persona con dicha discapacidad, asumiendo la misma la responsabilidad del riesgo de las operaciones o transacciones a ser efectuadas. Sin embargo, si la persona ciega desea ser asistida por un testigo a ruego sea familiar o no, ésta puede hacerlo sin que exista impedimento legal alguno,

Para el caso de que dichas transacciones u operaciones se efectúen mediante comprobantes, boletas de pago u otros que tengan la calidad de documento privado, la persona ciega que no pueda leer ni escribir, deberá concurrir con un testigo a ruego sea familiar o no, en el marco de lo establecido en el Artículo 1299º del Código Civil.

La persona ciega, que requiera de un testigo para efectuar operaciones o transacciones en caja, podrá solicitarlo a la Entidad de Intermediación Financiera, debiendo ésta implementar las medidas necesarias para asegurar la presencia de la persona ciega y del testigo a ruego a tiempo de realizar las transacciones financieras en cajas.

Artículo 13º - (Atención de Pago de Renta Dignidad) La entidad de intermediación financiera (EIF) autorizada para realizar el pago de la Renta Dignidad, debe considerar que el documento válido para el cobro de la Renta Dignidad, es aquel con el cual se encuentra el beneficiario registrado en la Base de Datos de la Renta Dignidad (BDRD) y debe corresponder a la cédula de identidad vigente, caduca o emitida con carácter indefinido; o a la cédula RUN emitida por el Registro Único Nacional (RUN).

Para tal efecto, conforme el Procedimiento para el Pago de la Renta Dignidad, la EIF debe requerir al beneficiario de la Renta Dignidad la cédula de identidad o cédula RUN en original más dos (2) fotocopias legibles, sin que las mismas sean a color, según lo dispuesto en los Artículos 8 y 19 de la Resolución Administrativa SPVS/ IP N° 062 de 21 de enero de 2008, emitida por la ex Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros.

Artículo 14º - (Retiros y Depósitos de Montos Mayores) La Entidad Supervisada debe habilitar ambientes separados y/o adecuados para la atención de depósitos y retiros de montos mayores, en cada una de sus Sucursales, Agencias Fijas y Oficina Central en las que preste este servicio, sin que ello implique una atención preferente. Dichos ambientes deben contar con las medidas de seguridad y procedimientos, que la Entidad Supervisada considere pertinentes, para la protección de la integridad física del cliente o usuario así como del material monetario a ser retirado o depositado.

<i>[Firma]</i>	<i>Circular ASFI/035/10 (02/10) ASFI/042/10 (03/10) ASFI/077/11 (06/11) ASFI/194/13 (09/13) ASFI/255/14 (08/14)</i>	<i>Inicial Modificación 1 Modificación 2 Modificación 3 Modificación 4</i>	<i>ASFI/280/14 (12/14) Modificación 5 ASFI/312/14 (08/14) Modificación 6</i>	<i>Libro 4º Título I Capítulo II Sección 2 Página 4/4</i>
----------------	---	--	--	---