

CIRCULAR ASFI/218 /2014

La Paz, **15 ENE. 2014**

Señores

Presente

REF: MODIFICACIONES AL “REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS”, AL “REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERO Y PUNTOS PROMOCIONALES” Y AL “REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN A ASFI”

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 EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS, AL REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERO Y PUNTOS PROMOCIONALES Y AL REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN A LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO (ASFI)**, las cuales consideran principalmente los siguientes aspectos:

I. Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos

1.1 Sección 1: Aspectos Generales

En el Artículo 3° “Definiciones”, se incorpora la definición de cajeros automáticos para personas con discapacidad.

1.2 Sección 3: Inicio de Operaciones y Retiro de Cajeros Automáticos

En los Artículos 1° y 2°, "Inicio de operaciones y retiro de cajeros automáticos y "Reporte de información", respectivamente, se actualiza la referencia normativa relativa al Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales.

1.3 Sección 5: Cajeros Automáticos para Personas con Discapacidad

Se incorpora esta Sección, con el propósito de normar la implementación de cajeros automáticos adecuados a personas con discapacidad física visual y/o motriz, con los siguientes artículos:

Artículo 1° (Disponibilidad de los Cajeros Automáticos para personas con discapacidad)

Artículo 2° (Localización)

Artículo 3° (Identificación)

Artículo 4° (Información sobre localización)

Artículo 5° (Registro de clientes con discapacidad)

Artículo 6° (Características)

Artículo 7° (Comprobantes)

1.4 Sección 6: Monitoreo y Supervisión

Se renumera la Sección 6 "Monitoreo y Supervisión", antes Sección 5, debido a la incorporación de la Sección 5 "Cajeros Automáticos para Personas con Discapacidad".

1.5 Sección 7: Otras Disposiciones

Se renumera la Sección 7 "Otras Disposiciones", antes Sección 6, debido a la incorporación de la Sección 5 "Cajeros Automáticos para Personas con Discapacidad".

a) En el Artículo 1° "Responsabilidad", se establece que el Gerente General o su equivalente en la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna del Reglamento.

b) Se incorpora el Artículo 3° "Plazo de implementación de cajeros automáticos para personas con discapacidad", el cual dispone que las entidades supervisadas deben cumplir con la normativa referente a la instalación de cajeros automáticos para personas con discapacidad hasta el 30 de septiembre de 2014. Asimismo, deben remitir un informe anual a ASFI con corte al 31 de marzo, que especifique la ubicación de los cajeros automáticos

para personas con discapacidad que hubieran habilitado y una descripción detallada de sus características.

1.6 Anexo 4: Infraestructura de Cajeros Automáticos para Personas con Discapacidad

Considerando que las características de estructura y funcionamiento que deben cumplir los cajeros automáticos para personas con discapacidad requieren mayor detalle técnico, se ha incorporado el Anexo 4, el cual describe las especificaciones técnicas según el siguiente detalle: audio guía, espacio interior del recinto, teclados especiales, adaptación de la pantalla, boca de entrada para la tarjeta de pago, receptáculo para la entrega del dinero y comprobante, medidas de la máquina del cajero automático, instalación de barras de apoyo, puertas de acceso, rampas y adecuación de la acera.

II. Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales

2.1 Sección 1: Aspectos Generales

Conforme a las disposiciones contenidas en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, se modifica el Artículo 2°, referente al ámbito de aplicación del Reglamento y el Artículo 5° sobre Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales Autorizados por Tipo de Entidad Supervisada

2.2 Anexo 3: Formulario para la apertura, retiro o traslado de cajero automáticos para personas con discapacidad visual y/o motriz

Se renumera el Anexo 3 como Anexo 3.1 "Formulario para apertura, retiro o traslado de cajero automático" y se incorpora el Anexo 3.2 "Formulario para apertura retiro o traslado de cajero automático para personas con discapacidad visual y/o motriz", dicho anexo considera las características especiales que estos puntos de atención financieros deben cumplir, para la atención de personas con discapacidad.

2.3 Anexo 10: Infraestructura para Personas con Discapacidad

Se precisa la denominación del Anexo 10 (Infraestructura para personas con discapacidad), antes (Infraestructura para personas discapacitadas)

III. Reglamento para el Envío de la Información a ASFI

3.1 Sección 7: Información Anual

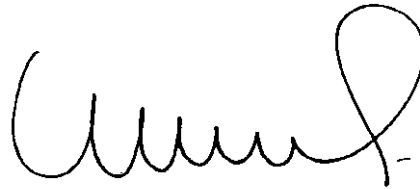
- a) Se incorpora el Informe sobre la Implementación de Cajeros Automáticos para Personas con Discapacidad en el Artículo 1°, en concordancia a lo establecido en el Artículo 3°, Sección 7, Capítulo I "Reglamento para el

Funcionamiento de Cajeros Automáticos” contenido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

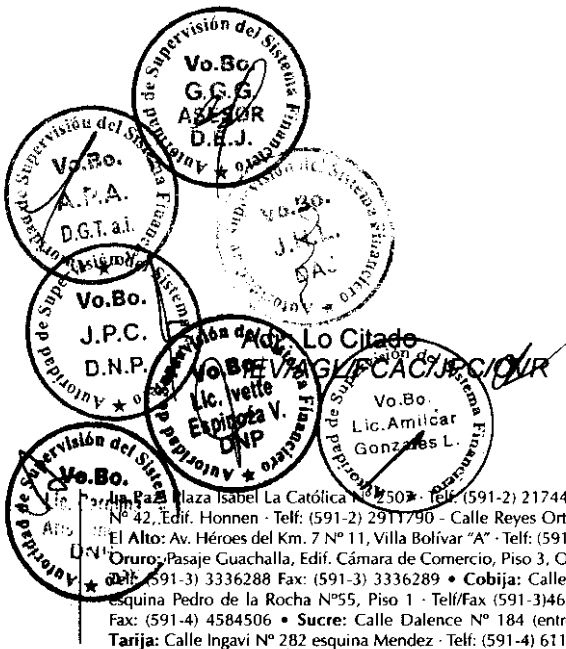
- b) En el Artículo 2° “Plazo de envío de la información anual”, se establece que el Informe de Implementación de Cajeros Automáticos para Personas con Discapacidad Visual y/o Motriz debe ser remitido hasta el 31 de marzo de cada año.

Las modificaciones detalladas precedentemente, serán incorporadas en el Libro 2°, Título VI, Capítulo I, en el Libro 1°, Título III, Capítulo VIII y en el Libro 5°, Título II, Capítulo III, respectivamente, contenidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Atentamente.



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



RESOLUCION ASFI N° 020 /2014
La Paz, 15 ENE. 2014

VISTOS:

El Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-5233/2014 de 10 de enero de 2014, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, al **REGLAMENTO DE APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERO Y PUNTOS PROMOCIONALES** y al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN A LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO (ASFI)** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

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

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

Que, el párrafo I del Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, 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 Artículo 16 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, dispone que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la mencionada Ley y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo.

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

Página 1 de 5

CONSIDERANDO:

Que, los numerales 1 y 5 del Artículo 70 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establecen que entre los derechos de la persona con discapacidad, está el ser protegida por su familia y por el Estado, así como el desarrollo de sus potencialidades.

Que, el parágrafo II del Artículo 71 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece que el Estado adoptará medidas de acción positiva para promover la efectiva integración de las personas con discapacidad, en el ámbito productivo económico, político, social y cultural, sin discriminación alguna.

Que, el Artículo 1 de la Ley N° 223 de 2 de marzo de 2012 para Personas con Discapacidad, establece como objetivo, el garantizar a las personas con discapacidad, el ejercicio pleno de sus derechos y deberes en igualdad de condiciones y equiparación de oportunidades, trato preferente bajo un sistema de protección integral.

Que, el Artículo 17 de la Ley N° 223 de 2 de marzo de 2012 para Personas con Discapacidad, dispone que el Estado Plurinacional de Bolivia garantiza el derecho de las personas con discapacidad a gozar de condiciones de accesibilidad que les permita utilizar la infraestructura y los servicios de las instituciones públicas, privadas, espacios públicos, medios y sistemas de comunicación, tecnología y transporte, para su utilización y disfrute de manera autónoma con independencia de su condición de discapacidad y a exigir a las instituciones del Estado la adopción de medidas de acción positiva para el ejercicio de éste derecho.

Que, el parágrafo II del Artículo 37 de la Ley N° 223 para Personas con Discapacidad, prevé que todos los Órganos del Estado Plurinacional, en sus distintos niveles, instituciones públicas y privadas, deben adecuar su estructura arquitectónica, sistemas, medios de comunicación y medios de transporte de manera gradual, para garantizar la accesibilidad a las personas con discapacitadas.

Que, mediante Resolución SB No. 147/2007 de 14 de noviembre de 2007, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, puso en vigencia el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, contenido en el Libro 2°, Título VI, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, cuyo objeto es establecer las condiciones de funcionamiento de los cajeros automáticos, con la finalidad de garantizar un buen servicio de atención a los clientes y usuarios del sistema financiero.

Que, la Resolución ASFI N° 426/2013 de 11 de julio de 2013, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones a los Reglamentos para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos y para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales, donde se incluyen parámetros normativos para la incorporación al ámbito de aplicación de dichos reglamentos a las Empresas de Servicios de Pago Móvil (ESPM).

CONSIDERANDO:

Que, con la finalidad de promover y facilitar el acceso a servicios financieros a las personas con discapacidad visual y/o motriz, se ha identificado la necesidad de normar la implementación de cajeros automáticos para la atención de este grupo de personas, razón por la cual, se incorpora una Sección específica en el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, disponiendo las características de su instalación que deben cumplir estos cajeros automáticos, así como incorporar la definición de cajero automático para personas con discapacidad, el cual constituye un nuevo punto de atención financiero.

Que, en conformidad a las modificaciones realizadas en el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, es necesario establecer un nuevo Anexo en el Reglamento sobre la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales, para que las entidades supervisadas, remitan información a ASFI sobre la apertura o cierre de un cajero automático habilitado para la atención de personas con discapacidad.

Que, a efectos de uniformar los términos utilizados en el Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales, corresponde precisar en la denominación del Anexo 10 la frase "Infraestructura para Personas Discapacitadas" por "Infraestructura para Personas con Discapacidad".

Que, en atención a los cambios efectuados al Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, se establece la obligatoriedad de las entidades supervisadas de enviar un informe anual que detalle la implementación de cajeros automáticos para personas con discapacidad, con corte al 31 de marzo de cada gestión, por lo que corresponde modificar el Reglamento para el Envío de la Información a ASFI contenido en el Libro 5°, Título II, Capítulo III de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, a efectos de complementar las definiciones que corresponden al Reglamento para Funcionamiento de Cajeros Automáticos, se incorpora la definición de cajero automático para personas con discapacidad, el cual constituye un nuevo tipo de cajero automático.

Que, respecto a la implementación de cajeros automáticos que permitan el acceso a servicios financieros de este grupo de personas, otorgándoles independencia al momento de realizar sus operaciones en estos cajeros, se incorpora una Sección específica en el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos en la cual, se especifican lineamientos para su instalación y correspondiente funcionamiento.

Que, los cajeros automáticos habilitados para personas con discapacidad sean instalados en un tiempo prudencial y se tenga una constancia escrita por parte de las entidades supervisadas con información detallada de sus características, se incluye

Página 3 de 5

en la Sección 7, un Artículo en el cual se establece que hasta el 30 de septiembre de 2014, las entidades supervisadas deben dar cumplimiento a lo establecido en la normativa, asimismo, se establece la obligatoriedad de remitir un informe anual con corte al 31 de marzo de cada gestión, que especifique la ubicación y descripción detallada de dichos cajeros.

Que, en cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley N° 393 de Servicios Financieros y a fin de compatibilizar criterios normativos con lo establecido en el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, corresponde incorporar precisiones en las definiciones a ser utilizadas en la citada normativa, respecto a las personas con discapacidad.

Que, en virtud a las consideraciones de orden legal precedentemente expuestas, las modificaciones efectuadas al Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, al Reglamento sobre la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales y al Reglamento para el Envío de la Información a ASFI, se sustentan en la competencia privativa e indelegable que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ejerce para emitir regulaciones prudenciales, establecidas en el parágrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico-Legal ASFI/DNP/R-5233/2014 de 10 de enero de 2014, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento técnico ni legal para aprobar las modificaciones propuestas al Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, al Reglamento sobre la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales y al Reglamento para el Envío de la Información a ASFI, contenidos en el Libro 2°, Título VI, Capítulo I, en el Libro 1°, Título III, Capítulo VIII y Libro 5°, Título II, Capítulo III, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, respectivamente.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

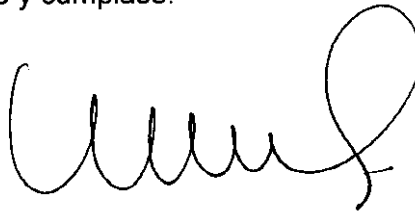
PRIMERO.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, contenido en el Libro 2°, Título VI, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

SEGUNDO.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERO Y PUNTOS PROMOCIONALES**, contenido en el Libro 1°, Título III, Capítulo VIII de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

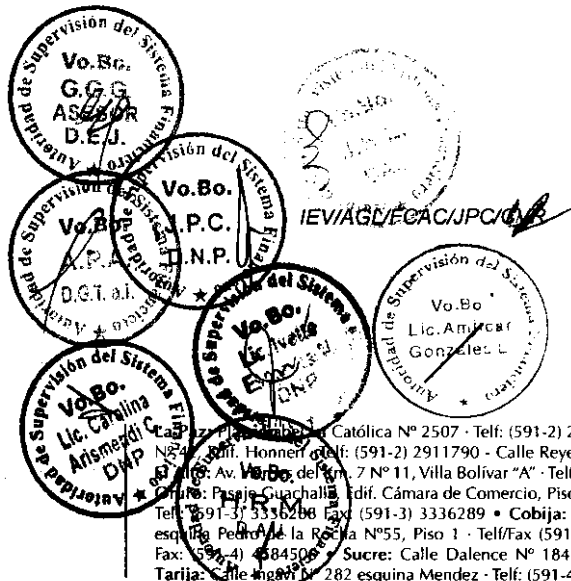
TERCERO.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN A LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO (ASFI)**, contenido en el Libro 5°, Título II, Capítulo III de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

CUARTO.- Establecer un plazo hasta el 30 de septiembre de 2014, para que las entidades supervisadas implementen cajeros automáticos para personas con discapacidad en cada Ciudad Capital de Departamento y adicionalmente en aquellas ciudades que cuenten con una población mayor a 100.000 habitantes.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



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



RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO I: REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS****SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

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

Artículo 2º - (Ámbito de aplicación) Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) y Empresas de Servicio de Pago Móvil (ESPM) que cuentan con licencia de funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), en adelante entidad supervisada.

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

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

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

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

A su vez los cajeros automáticos externos se clasifican en:

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

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**SECCIÓN 2: INSTALACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y MEDIDAS DE
SEGURIDAD**

Artículo 1° - (Especificaciones de instalación) La entidad supervisada debe cumplir con las especificaciones técnicas de instalación y con las recomendaciones de uso y mantenimiento proporcionadas por el fabricante del cajero automático.

Artículo 2° - (Localización) Los cajeros automáticos deben ser instalados en lugares que presten el mejor servicio a los clientes y usuarios de los mismos. Se debe evitar su instalación en lugares que registren índices elevados de delincuencia o faciliten la comisión de actos delincuenciales.

Artículo 3° - (Identificación) Todo cajero automático debe estar debidamente señalado con el logotipo de la entidad supervisada a la que pertenece y las marcas internacionales a las cuales está afiliado.

Artículo 4° - (Medidas de seguridad de cajeros automáticos externos) Los cajeros automáticos deben contar con las medidas de seguridad establecidas en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 3: INICIO DE OPERACIONES Y RETIRO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

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

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

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: UTILIZACIÓN E INFORMACIÓN DEL CAJERO AUTOMÁTICO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

RECOPIACIÓN 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 delictivos 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 la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiero 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 (ASFI), 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.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 6: MONITOREO Y SUPERVISIÓN

Artículo 1° - (Monitoreo) La entidad supervisada debe implementar programas de monitoreo continuo y mantenimiento de sus recintos y de los cajeros automáticos instalados en éstos, así como velar por el adecuado funcionamiento de sus sistemas de seguridad, vigilancia y soporte.

Artículo 2° - (Registro de incidentes) La entidad supervisada debe mantener un registro histórico de incidentes que hayan afectado la seguridad física de sus cajeros automáticos, así como de los casos reportados que hayan afectado la integridad o los recursos de los usuarios.

Artículo 3° - (Auditoría Interna) El auditor interno de la entidad supervisada, debe incorporar en su plan de trabajo anual la evaluación del funcionamiento de los cajeros automáticos y los sistemas relacionados a éstos.

Artículo 4° - (Punto de Reclamo) La entidad supervisada tiene la obligación de canalizar los reclamos de los clientes y/o usuarios que utilizan sus cajeros automáticos a través del Punto de Reclamo (PR), cuidando que la atención a los reclamos que presenten los clientes y/o usuarios, sea realizada en forma oportuna, íntegra y comprensible para los mismos.

Artículo 5° - (Supervisión) ASFI se reserva la facultad de efectuar inspecciones a los cajeros automáticos, así como de solicitar a la entidad supervisada la información que considere pertinente sobre el funcionamiento de los mismos.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 7: OTRAS DISPOSICIONES

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

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

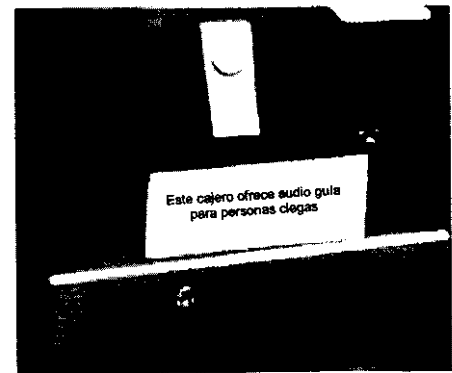
Artículo 3° - (Plazo de implementación de cajeros automáticos para personas con discapacidad) La entidad supervisada debe cumplir con lo establecido en la Sección 5 del presente Reglamento, hasta el 30 de septiembre de 2014. Al efecto, debe remitir un informe anual a ASFI con corte al 31 de marzo, que especifique la ubicación de los cajeros automáticos habilitados para personas con discapacidad y una descripción detallada de sus características.

LIBRO 2º, TÍTULO VI, CAPÍTULO I**ANEXO 4: INFRAESTRUCTURA DE CAJEROS AUTOMÁTICOS
PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD****1. AUDIO GUÍA:**

Los cajeros automáticos para personas con discapacidad deben contar con un audio guía que garantice el acceso a la información desplegada en pantalla a las personas con discapacidad visual o con baja visión, a efectos de que puedan realizar las transacciones respectivas.

El audio guía instalado en estos cajeros automáticos debe cumplir con las siguientes características:

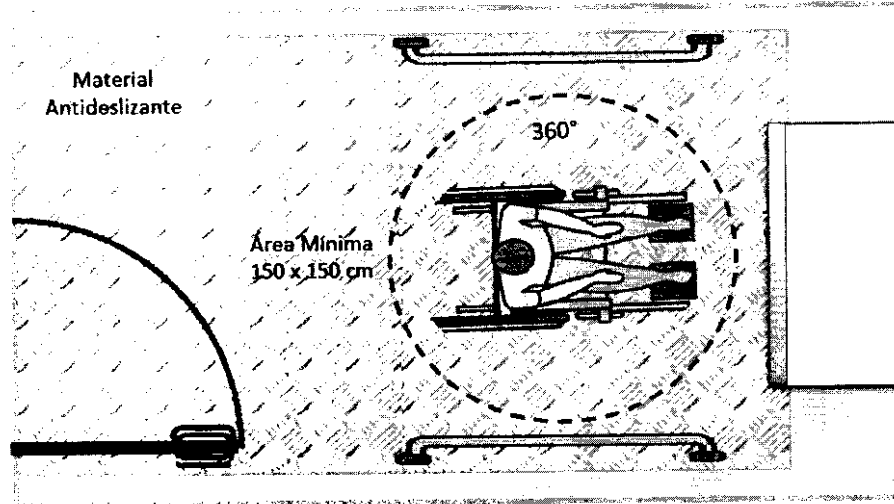
- a) Debe disponer de una toma de salida de audio estándar mini-Jack que posibilite la instalación de auriculares personales.
- b) Debe contar con un software especial de audio para guiar al usuario a través de todo el proceso de consulta de saldos, retiro, transferencia de dinero y otros servicios brindados por el cajero automático.
- c) Al presionar las teclas correctamente se debe emitir un mensaje de confirmación, caso contrario, otro de error.
- d) El volumen de sonido debe ajustarse a través de una tecla incorporada en el teclado del cajero automático.
- e) Debe contar con la señalética adecuada para indicar al usuario que el mismo está equipado para conectar auriculares personales.
- f) El Audio Guía debe incluir la referencia al número de atención a emergencias para facilitar la comunicación de incidentes en el cajero por parte de las personas con discapacidad visual.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

2. ESPACIO INTERIOR

El recinto destinado al cajero automático para personas con discapacidad debe tener como mínimo un área de 150 x 150 cm que permita la maniobrabilidad de una persona en silla de ruedas. Asimismo, la superficie del suelo debe estar cubierta por un material antideslizante.

**3. TECLADOS ESPECIALES**

Los teclados de los cajeros automáticos para personas con discapacidad deben cumplir con las siguientes características:

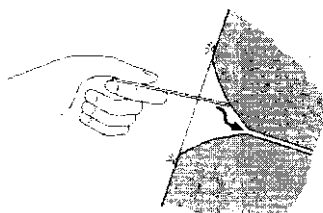
- a) Teclado con lectura táctil en código Braille (alto relieve) y a la vez en números arábigos.
- b) La altura de las teclas debe ser mínimamente de 2 mm, y la separación entre las mismas al menos de 3 mm. El tamaño mínimo de las teclas será de 10 x 10 mm.
- c) El tiempo de respuesta por cada operación debe ser modificado de forma tal que no se anulen las transacciones por falta de actividad o respuesta del usuario.

4. LA PANTALLA

Los cajeros automáticos para personas con discapacidad deben tener la opción de adaptar la pantalla aumentando el contraste de colores y el tamaño de los caracteres a través del uso del teclado. Estos cajeros no utilizan pantalla táctil.

5. BOCA DE ENTRADA PARA LA TARJETA

La boca de entrada debe ser fácilmente localizable tanto táctil como visualmente. Debe ser de color diferente al resto del cajero. Esta abertura debe ser ancha y tener efecto de embudo de modo que la tarjeta introducida sea dirigida con facilidad hacia la ranura de entrada.



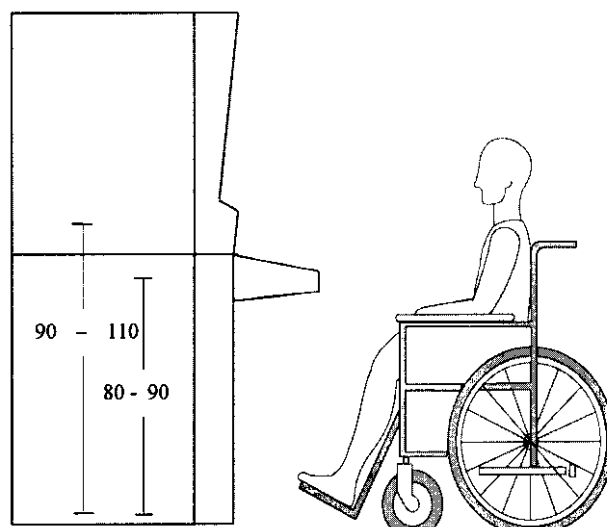
6. RECEPTÁCULO PARA LA ENTREGA DEL DINERO Y COMPROBANTE

Los cajeros automáticos para personas con discapacidad deben entregar los billetes y comprobante en un receptáculo, a fin de que el usuario tenga la facilidad de recogerlos sin el peligro de dejarlos caer.

7. MÁQUINA DEL CAJERO

La máquina del cajero automático para personas con discapacidad debe cumplir con las siguientes características:

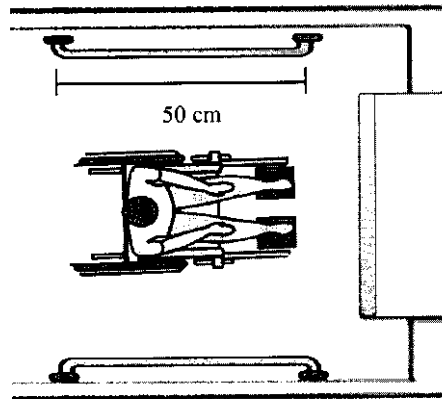
- El teclado debe estar situado a una altura de aproximadamente de 80 a 90 cm por encima del nivel del suelo;
- La pantalla debe estar ubicada a una altura de aproximadamente 90 a 110 cm por encima del nivel del suelo;
- Las instrucciones de manipulación del cajero automático deben estar en Sistema Braille además de las indicaciones convencionales, incluido el número de emergencias.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

8. BARRAS DE APOYO:

Cada cajero debe tener un par de barras de apoyo ancladas en las paredes laterales del recinto, situadas a una altura de 90 a 120 cm sobre el nivel del suelo con un largo mínimo de 50 cm., dichas barras de apoyo permitirán a las personas con discapacidad apoyarse y tener mayor comodidad al momento de utilizar el cajero automático.

**9. PUERTAS DE ACCESO PARA SILLA DE RUEDAS:**

Las puertas de acceso a los cajeros automáticos para personas con discapacidad deben tener un ancho mínimo de 85 cm., debiendo abrirse y cerrarse hacia fuera y hacia adentro. Los jaladores o tiradores tienen que ser accesibles a 80 cm de altura y sus cerraduras entre 80 cm y 120 cm del nivel del piso. Tiene que 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.

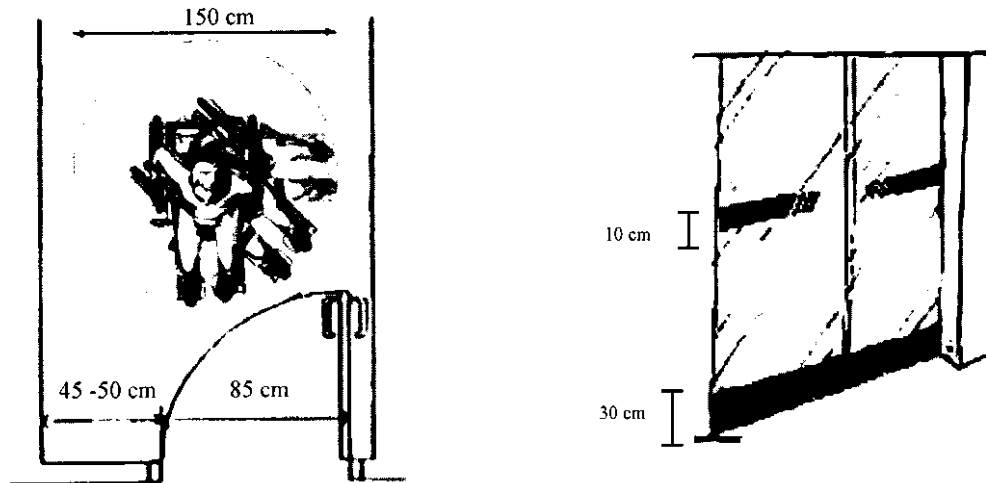
Es pertinente que se instalen puertas corredizas de apertura automática, dotadas de un sensor de movimiento o dispositivo similar, siempre y cuando la ubicación del cajero lo permita.

Para garantizar la maniobrabilidad de los usuarios o clientes en sillas de ruedas, se tiene que dejar un espacio libre lateral cerca de la apertura de la puerta entre 45 cm a 50 cm, la profundidad del espacio libre debe ser de 150 cm, adicional al barrido de la puerta;

Deben situarse a más de 150 cm de la rampa, en caso de que ésta haya sido instalada.

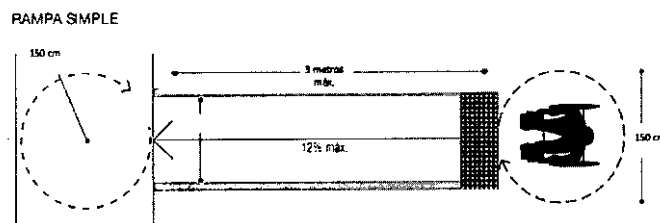
Las puertas de vidrio deben contar a lo largo con una franja amarilla de 10 cm de ancho mínimo, ubicada a 80-100 cm sobre el nivel del piso, para ser fácilmente localizables por personas con deficiencia visual.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

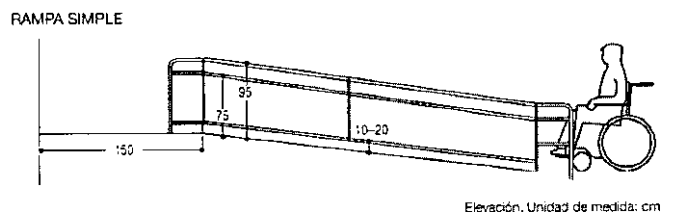
**10. RAMPA DE ACCESO:**

En caso de desnivel en la entrada al cajero automático para personas con discapacidad, se debe instalar una rampa que facilite el acceso al recinto, de acuerdo a las siguientes características:

- La rampa instalada debe tener entre 10% a 12% de pendiente longitudinal, cuando su proyección horizontal sea de hasta 3 metros;
- Debe 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;
- La señalización se hará con un pavimento de textura diferente al comienzo y al final, para que la persona con discapacidad visual tenga conocimiento de su existencia al circular por ese tramo de la acera;
- Los materiales del pavimento a emplear deben ser firmes y antideslizantes, descartando superficie pulimentadas o esmaltadas, sin resaltos ni elementos que faciliten el tropiezo de personas con bastones o en silla de ruedas;
- Las rampas irán provistas de un zócalo de al menos 10 cm de altura.

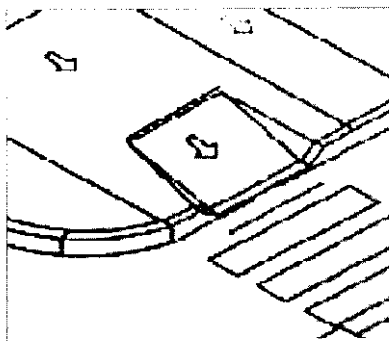


RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS



11. ACERA

En el marco de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 24807 de 4 de agosto de 1997, la entidad financiera supervisada debe coordinar con el Gobierno Municipal de las ciudades donde se instalen los cajeros automáticos para personas con discapacidad, la autorización correspondiente, a fin de adecuar la acera de acceso al recinto del cajero automático.



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

SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES

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

Artículo 2° - (Ámbito de aplicación). Se encuentran sujetos al ámbito de aplicación del presente Reglamento los Bancos de Desarrollo Productivo, Público, Múltiple y PYME, Entidades Financieras de Vivienda (EFV), Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas (CAC), Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias (CAC), Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD) y Empresas de Servicios Financieros Complementarios, que cuenten con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI, en adelante entidad supervisada.

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

Discapacidad: Forma diferente de realizar las actividades de la vida diaria, debido a deficiencias físicas, psíquicas, intelectuales y/o sensoriales de largo plazo o permanentes.

Grado de Discapacidad: Calificación que se refiere a personas con síntomas, signos o secuelas existentes que justifican alguna dificultad o causan una disminución importante o imposibilitan la capacidad de la persona para realizar las actividades de la vida diaria.

Lengua de señas: Forma de comunicación utilizada por personas con discapacidad auditiva y/o del habla, que permite la interpretación y traducción de las palabras en lenguaje de signos.

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

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

- a) **Agencia fija (AF):** Punto de atención financiero de una entidad supervisada con personalidad jurídica, autorizado por ASFI que está ubicado en un local fijo y que funcionalmente depende de una sucursal o directamente de su oficina central, en este último caso debe constituirse en un centro de información contable independiente. En la agencia fija se pueden realizar todas las operaciones y servicios autorizados a la entidad supervisada.
- b) **Agencia móvil (AM):** Punto de atención financiero de una entidad supervisada con personalidad jurídica, autorizado por ASFI, que se encuentra al interior de un vehículo blindado y que funcionalmente depende de una sucursal o directamente de su oficina

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

central, en este último caso debe constituirse en un centro de información contable independiente. La agencia móvil puede realizar todas las operaciones y servicios autorizados a la entidad supervisada.

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

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

En localidades con nivel de bancarización bajo o nulo, la oficina externa podrá estar instalada en inmuebles que no necesariamente estén ubicados en una entidad pública o

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

Punto promocional (PP): Oficina de una entidad supervisada, con el objeto único de publicitar y proporcionar información al público acerca de los productos y servicios que ofrece la entidad.

Está prohibida de realizar operaciones activas, pasivas, contingente de servicios o cualquier otra establecida en la LSF. Se clasifican en:

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

Señalética: Sistema de comunicación visual sintetizado en un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a una persona o conjunto de personas en espacios físicos definidos.

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 financiero y de promoción, deben ser fácilmente identificables y visibles por los clientes y usuarios, para lo cual deben estar adecuadamente identificados con elementos de señalética que hacen a la imagen institucional de la entidad supervisada (tales como logotipos, carteles y letreros luminosos interiores y exteriores, entre otros).

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

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

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

entidad pública o privada en la cual se encuentran.

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

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

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

Entidad Supervisada	Punto de Atención Financiero									PP
	OC	SU	AF	AM	CA	PCF/ PCNF	OE	OF	VC	
Banco de Desarrollo Productivo	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Banco Público	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Banco Múltiple o Banco	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Banco PYME	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Fondo Financiero Privado	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Entidad Financiera de Vivienda o Mutual de Ahorro y Préstamo	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
CAC Abierta	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
CAC Societaria	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
IFD	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
BIC	√	√	√							√
ETM	√	√	√							

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Entidad Supervisada	Punto de Atención Financiero									PP
	OC	SU	AF	AM	CA	PCF/ PCNF	OE	OF	VC	
ESPM	√	√	√	√	√	√	√	√		√
Arrendamiento Financiero	√	√	√	√				√		√
Almacén General de Depósito	√	√	√							√
Casa de Cambio Jurídica	√	√	√							
Casa de Cambio Unipersonal	√									
Empresa de Giro y Remesas de Dinero o Empresa Remesadora	√	√	√			√				
Cámara de Compensación y Liquidación	√	√								

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: APERTURA, TRASLADO O CIERRE DE OFICINA CENTRAL, SUCURSALES Y AGENCIAS**

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

- I. Copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano Equivalente donde se apruebe la apertura de la sucursal o agencia.
- II. Informe actualizado del Gerente General al Directorio u Órgano Equivalente, que señale lo siguiente:
 - 1) La entidad supervisada cumple con los límites legales de solvencia patrimonial e inversión en activos fijos, establecidos en la 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 cuentan con:
 - a) Local e infraestructura adecuados que al menos, consideren:
 - i) Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios.
 - ii) Espacio físico para la espera y atención de clientes y usuarios dentro de las instalaciones de la sucursal o agencia.
 - iii) Mobiliario y espacio para la atención en cajas, cuando corresponda.
 - iv) Ambiente separado, con acceso restringido, para servidores y equipos de comunicación.
 - v) La infraestructura necesaria para la atención a personas con discapacidad, como gradas, pasamanos, puertas, rampas y superficies debiendo considerar las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo 10.

La entidad supervisada que mediante documentación correspondiente, justifique que su infraestructura no le permite realizar cambios para el acceso de personas con discapacidad, alternativamente debe utilizar rampas metálicas de acuerdo al Anexo 10.
 - vi) La señalética establecida en el Anexo 9, a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad.
 - b) Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones;

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

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

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

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08(07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

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/218/14 (01/14) Modificación 13

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 ASFÍ 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 ASFÍ, mencionando la nueva ubicación, adjuntando:

- 1) Copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano Equivalente que justifique y disponga el traslado de la sucursal o agencia fija.

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

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08(07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASFÍ/053/10 (10/10) Modificación 7

ASFÍ/054/10 (10/10) Modificación 8

ASFÍ/074/11 (06/11) Modificación 9

ASFÍ/106/12 (01/12) Modificación 10

ASFÍ/162/12 (12/12) Modificación 11

ASFÍ/187/13 (07/13) Modificación 12

ASFÍ/218/14 (01/14) Modificación 13

Libro 1º

Título III

Capítulo VIII

Sección 2

Página 3/8

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

Aspectos verificables antes del traslado:

- a) Local e infraestructura adecuados, que al menos considere:
- i) Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios.
 - ii) Espacio físico para la espera y atención de clientes y usuarios dentro de las instalaciones de la sucursal o agencia fija.
 - iii) Mobiliario y espacio para la atención en cajas, cuando corresponda.
 - iv) Ambiente separado, con acceso restringido, para servidores y equipos de comunicación.
 - v) La infraestructura necesaria para la atención a personas con discapacidad, como gradas, pasamanos, puertas, rampas y superficies debiendo considerar las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo 10.
- La entidad supervisada que mediante documentación correspondiente, justifique que su infraestructura no le permite realizar cambios para el acceso de personas con discapacidad, alternativamente debe utilizar rampas metálicas de acuerdo al Anexo 10.
- vi) La señalética establecida en el Anexo 9, a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad.

Aspectos verificables una vez que se efectuó el traslado:

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

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

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

La entidad supervisada dentro de los cinco (5) días calendario de haber obtenido la respuesta

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

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

ASFÍ/053/10 (10/10) Modificación 7
 ASFÍ/054/10 (10/10) Modificación 8
 ASFÍ/074/11 (06/11) Modificación 9
 ASFÍ/106/12 (01/12) Modificación 10
 ASFÍ/162/12 (12/12) Modificación 11
 ASFÍ/187/13 (07/13) Modificación 12
 ASFÍ/218/14 (01/14) Modificación 13

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

Aspectos verificables antes del traslado:

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

La entidad supervisada que mediante documentación correspondiente, justifique que su infraestructura no le permite realizar cambios para el acceso de personas con discapacidad, alternativamente debe utilizar rampas metálicas de acuerdo al Anexo 10.
 - vi) La señalética establecida en el Anexo 9, a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad.

Aspectos verificables una vez que se efectuó el traslado:

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

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

SB/408/02 (10/02) Modificación 1

SB/519/06 (03/06) Modificación 2

SB/547/07 (12/07) Modificación 3

SB/559/08 (01/08) Modificación 4

SB/582/08(07/08) Modificación 5

SB/610/09 (01/09) Modificación 6

ASF/053/10 (10/10) Modificación 7

ASF/054/10 (10/10) Modificación 8

ASF/074/11 (06/11) Modificación 9

ASF/106/12 (01/12) Modificación 10

ASF/162/12 (12/12) Modificación 11

ASF/187/13 (07/13) Modificación 12

ASF/218/14 (01/14) Modificación 13

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

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- c) Medidas de seguridad de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en la RNSF y pólizas de seguro.
- 5) Informe actualizado de Auditoría Interna dirigido al Directorio u Órgano Equivalente indicando que ha verificado in situ los aspectos verificables antes del traslado, señalados en el numeral 4.

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

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

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

Artículo 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 traslado de la agencia móvil.

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

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

Artículo 6º - (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:

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

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

ASFI/053/10 (10/10) Modificación 7

ASFI/054/10 (10/10) Modificación 8
ASFI/074/11 (06/11) Modificación 9
ASFI/106/12 (01/12) Modificación 10
ASFI/162/12 (12/12) Modificación 11
ASFI/187/13 (07/13) Modificación 12
ASFI/218/14 (01/14) Modificación 13

Libro 1º
Título III
Capítulo VIII
Sección 2
Página 6/8

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- a) Local e infraestructura adecuados, que al menos considere:
- i) Áreas de trabajo para el desarrollo de operaciones y servicios.
 - ii) Espacio físico para la espera y atención de clientes y usuarios dentro de las instalaciones del punto de atención.
 - iii) Mobiliario y espacio para la atención de cajas.
 - iv) Ambiente separado con acceso restringido para servidores y comunicaciones.
 - v) La infraestructura necesaria para la atención a personas con discapacidad, como gradas, pasamanos, puertas, rampas y superficies debiendo considerar las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo 10.
- La entidad supervisada que mediante documentación correspondiente, justifique que su infraestructura no le permite realizar cambios para el acceso de personas con discapacidad, alternativamente debe utilizar rampas metálicas de acuerdo al Anexo 10.
- vi) La señalética establecida en el Anexo 9, a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad.
- b) Medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para llevar a cabo sus operaciones;
- c) Medidas de seguridad de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenida en la RNSF y pólizas de seguro;
- d) La capacidad para constituirse en un centro de información contable independiente, cuando corresponda.
- 2) Informe actualizado de Auditoría Interna dirigido al Directorio u Órgano Equivalente indicando que ha verificado in situ los aspectos señalados en el numeral 1).
- 3) Nómina de funcionarios a nivel ejecutivo.
- 4) Poderes de administración.

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

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

- 1) Copia del Acta de reunión de Directorio u Órgano equivalente que justifique y disponga el cierre de la sucursal, agencia fija o agencia móvil respectiva.
- 2) Copia del Informe del Auditor Interno al Directorio u Órgano Equivalente indicando que ha verificado que la entidad cuenta con la documentación siguiente:
 - a) Informe del Gerente General referido a:

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- i) Las medidas adoptadas para la atención de trámites, acreencias y reclamos con posterioridad al cierre, las que deben incluir el nombramiento de la oficina corresponsal, bancaria o no bancaria, a cargo de dicha atención.
 - ii) El cumplimiento de todas las obligaciones tributarias y sociales consecuentes del cierre.
- b) Balance de cierre, solamente en el caso de cierre de una sucursal o de una agencia que dependa directamente de la oficina central.

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

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

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

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

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

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: APERTURA, TRASLADO, CIERRE O RETIRO DE OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERO**

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

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

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

Artículo 2º - (Traslado de otros PAF). La entidad supervisada debe comunicar a ASFI y al público, con diez (10) días hábiles administrativos de anticipación, a través del medio de comunicación oral o escrito que considere pertinente, el traslado de Cajero automático, Oficina externa, Ventanilla de cobranza, Oficina ferial o Punto corresponsal financiero o no financiero mencionando la nueva ubicación. Adjuntando además los Anexos 3 al 8 según corresponda.

De solicitarse el traslado, de una oficina externa, oficina ferial o corresponsal a otra localidad o de tratarse de un traslado en la misma localidad con diferente mercado objetivo, la entidad supervisada deberá proceder con el trámite de cierre y posterior apertura del mismo.

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

Artículo 3º - (Cierre o retiro de otros PAF). La entidad supervisada debe comunicar a ASFI y al público, con diez (10) días hábiles administrativos de anticipación:

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

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



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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 4° - (Cierre temporal de otros PAF). La entidad supervisada podrá cerrar de manera temporal por mantenimiento, refacciones o mejoras, sus Cajeros automáticos, Oficinas externas, Ventanillas de cobranza, Oficinas feriales o Puntos corresponsales, siempre y cuando comunique a ASFI y al público con diez (10) días hábiles administrativos de anticipación dicha situación, estipulando el tiempo o los días que no brindará servicio; indicando los puntos de atención alternativos cercanos al mismo.

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

  Circular SB/445/03 (10/03) Inicial
SB/519/06 (03/06) Modificación 1
SB/547/07 (12/07) Modificación 2
SB/610/09 (01/09) Modificación 3
ASFI/002/09 (05/09) Modificación 4
ASFI/053/10 (10/10) Modificación 5

ASFI/054/10 (10/10) Modificación 6
ASFI/074/11 (06/11) Modificación 7
ASFI/106/12 (01/12) Modificación 8
ASFI/187/13 (07/13) Modificación 9
ASFI/205/13 (11/13) Modificación 10

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 4: APERTURA, TRASLADO O CIERRE DE PUNTOS PROMOCIONALES

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

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 5: METAS DE BANCARIZACIÓN**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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.

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 6: OTRAS DISPOSICIONES

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

Artículo 2° - (Carácter de los informes). Los informes señalados en el presente Reglamento, así como las comunicaciones de la entidad supervisada a ASFI, conllevan el carácter de declaración jurada de las personas que suscriben tales documentos, para todos los efectos, de conformidad con el Artículo 1322° del Código Civil y el Artículo 426° del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, contenido en la RNSF.

Artículo 3° - (Reportes de Información). La apertura, traslado o cierre de sucursales, agencias y otros puntos de atención financiero, debe ser registrada en el Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras de ASFI, dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

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

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

Artículo 4° - (Plazo de implementación de infraestructura para personas 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

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

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

la infraestructura para el acceso a personas con discapacidad conforme establece el presente Reglamento, el Gerente General de la entidad supervisada debe remitir un informe a ASFI con las justificaciones técnicas que correspondan además de las alternativas planteadas para el cumplimiento de la adecuada atención de las personas con discapacidad.

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

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

Artículo 5° - (Recursos y seguridad) Los puntos de atención financieros y puntos promocionales, deben contar con un ambiente físico fijo o móvil según corresponda, medidas de seguridad, medios tecnológicos de información y de comunicación adecuados para ofrecer sus servicios. Asimismo, deben cumplir con el Reglamento de Gestión de Seguridad Física y el Reglamento 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 6° - (Sanciones) El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento, dará lugar a la aplicación de sanciones de acuerdo al Reglamento de Sanciones Administrativas, contenido en la RNSF.

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

SECCIÓN 7: SERVICIOS AL SECTOR PÚBLICO

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

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

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

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

Artículo 5° - (PAF que brinden servicios al sector público). Los PAF en los que la entidad supervisada preste servicios al sector público, igualmente deben cumplir con todo lo requerido en el presente Reglamento. En el caso que dichos PAF, por sus características particulares, no puedan cumplir con lo establecido en la Sección 2, Artículo 1°, Numeral 4, Inciso a) – ii del presente Reglamento, así como lo establecido en el Artículo 2°, Sección 2, del Reglamento para la Atención en Cajas contenido en la 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 establecido en dichas normativas.

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

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

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**LIBRO 1º, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII
ANEXO 3.1: FORMULARIO PARA APERTURA, RETIRO O TRASLADO
CAJERO AUTOMÁTICO**

Punto de atención financiero de una entidad supervisada, instalado con el objeto de permitir a los clientes y/o usuarios de servicios financieros realizar retiros y/o depósitos de efectivo, consultas de movimientos y saldos, rescate de cuotas, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros, carga y efectivización de billetera móvil, y/o pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas prepagadas o un dispositivo móvil, que debe cumplir con lo establecido en el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos contenido en la RNSF.

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

CARACTERÍSTICAS:

Tipos de cajero automático (marcar con una X)

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

Nivel de bancarización de la localidad

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

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

Horario de Atención

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

Cobertura

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

¹ Cajeros automáticos propios y de otras entidades de intermediación financiera existentes en la localidad.

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.

Otras

1. Marca, modelo y año:

2. Fecha de instalación, retiro o traslado:

3. Fecha de inicio de operación:

4. Proveedor:

Encargado

Auditor Interno

Gerente General

Nota: La información reportada en el presente Anexo, conlleva el carácter de declaración jurada de las personas que lo suscriben, para todos los efectos, de conformidad con el Artículo 1322º del Código Civil y el Artículo 426º del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente. Deberá cuidarse de que la extensión del presente anexo no sea superior a dos páginas.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO 1º, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII
ANEXO 3.2: FORMULARIO PARA APEERTURA, RETIRO O TRASLADO DE CAJERO AUTOMÁTICO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL Y/O MOTRIZ

Punto de atención financiero de una entidad supervisada, 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 efectización 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.
 Este tipo de cajero automático debe cumplir con lo establecido en el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos contenido en la RNSF.

ENTIDAD:
 NUMERO DE IDENTIFICACIÓN:

ACCIÓN:
 Tipo de acción (Apertura/Retiro):
 Justificación de la acción:

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

CARACTERÍSTICAS	
Tipos de cajero automático (marcar con una X)	
1. Interno ubicado en la misma entidad	<input type="checkbox"/>
2. Interno ubicado en otras edificaciones e instalaciones	<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"/>

Requerimientos Mínimos (Según Anexo 4 del Libro 2º, Título VI, Capítulo I) (marcar con una X)	
1. Audio Guía	<input type="checkbox"/>
2. Espacio interior adaptado	<input type="checkbox"/>
3. Teclados especiales	<input type="checkbox"/>
4. Pantalla con formato visual adaptable	<input type="checkbox"/>
5. Boca de entrada para la tarjeta	<input type="checkbox"/>
6. Receptáculo para la entrega del dinero y comprobante	<input type="checkbox"/>
7. Barras de apoyo	<input type="checkbox"/>
8. Rampa de acceso instalada en caso de desnivel en la entrada	<input type="checkbox"/>
9. Acera adaptada si se trata de un cajero externo con recinto	<input type="checkbox"/>
10. Máquina del cajero automático cumple con las especificaciones establecidas	<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)	
<input type="checkbox"/>	

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

Indicador	Fecha
1. Cobertura de cajeros automáticos en la localidad [(Nº cajeros automáticos / población de la localidad)* 10.000 habitantes] ¹	

2. Observaciones, aclaraciones o comentarios:

3. Cercanía a oficina central, sucursal, agencia de la EIF y la dirección de este punto de atención financiero:

¹ Cajeros automáticos propios y de otras entidades de intermediación financiera existentes en la localidad.
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.

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

Encargado

Auditor Interno

Gerente General

Nota: La información reportada en el presente Anexo, conlleva el carácter de declaración jurada de las personas que lo suscriben, para todos los efectos, de conformidad con el Artículo 1322º del Código Civil y el Artículo 426º del Código de Procedimiento Civil, sujetas en caso de inexactitud o falsedad a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas, en lo conducente. Deberá cuidarse de que la extensión del presente anexo no sea superior a dos páginas.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO 1º, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII

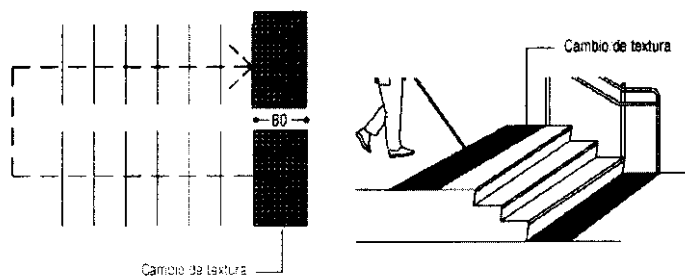
ANEXO 10: INFRAESTRUCTURA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

GRADAS:

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

MATERIAL

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



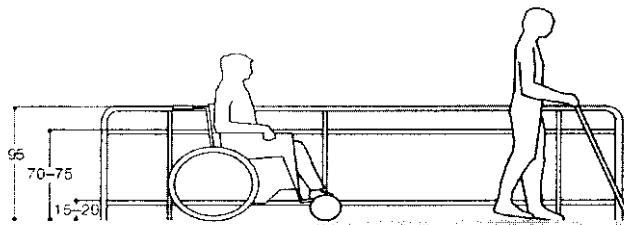
Unidad de medida: cm

PASAMANOS:

Estas características se basan en la concepción de Diseño Universal.

MATERIAL

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

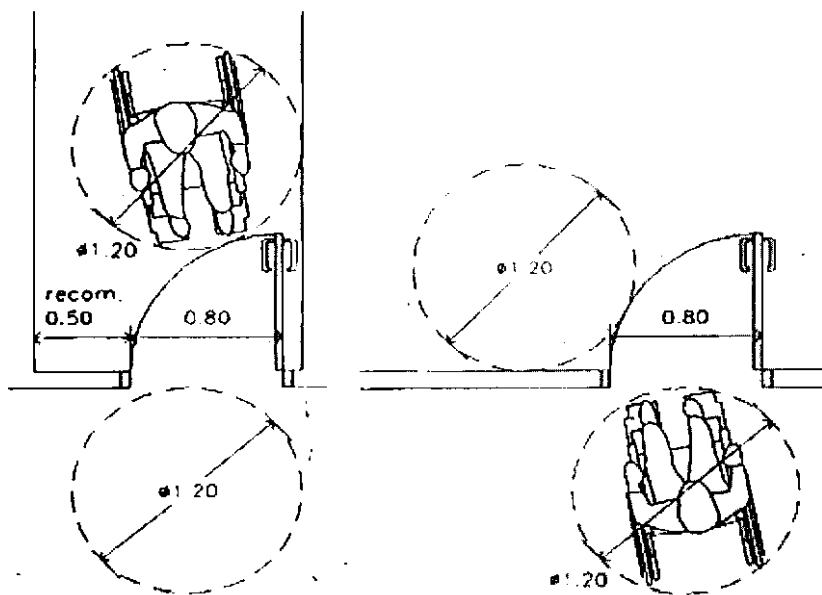


Unidad de medida: cm

RECOPIACIÓN 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 y de 80 cm para las interiores, no deben ser pesadas, preferentemente se deben abatir hacia fuera.

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



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

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

RAMPAS:

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

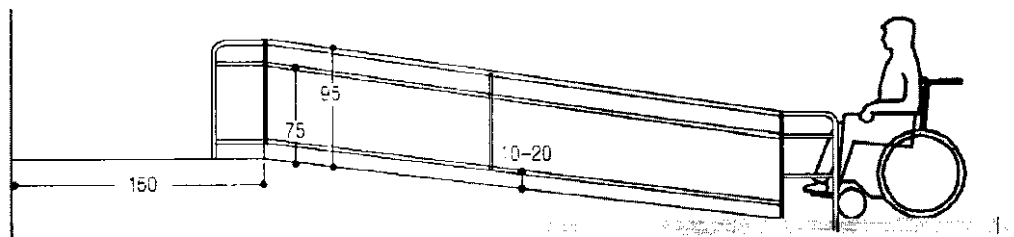
En rampas se establecen los siguientes rangos en pendientes longitudinales, en función a su extensión, medidos en su proyección horizontal:

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

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

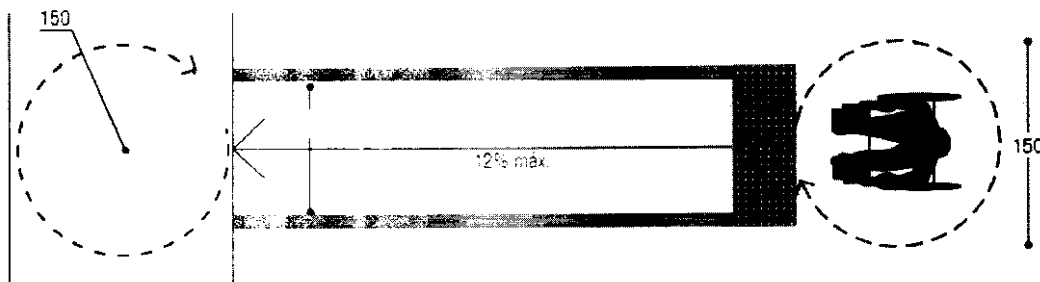
- c) Hasta 3 metros: 10% a 12%
- d) La pendiente transversal máxima será del 2% debiendo llevar pasamanos de 3.8 cm de diámetro a ambos lados de la rampa a una altura de 70 a 90 cm, la forma de fijación de la misma no podrá interferir con el deslizamiento de la mano y su anclaje será firme.
- e) Los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

RAMPA SIMPLE



Elevación. Unidad de medida: cm

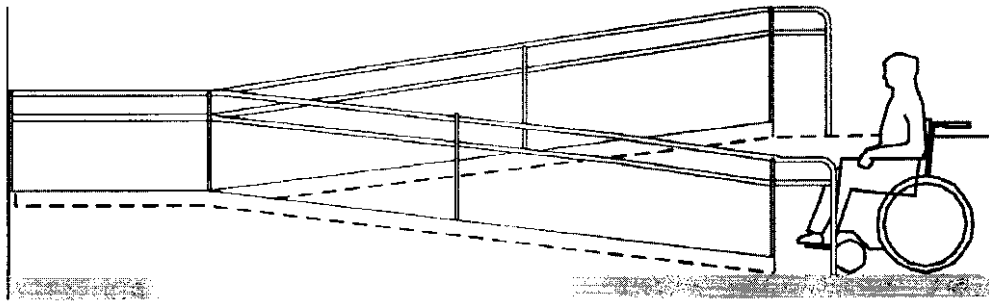
RAMPA SIMPLE



Planta. Unidad de medida: cm

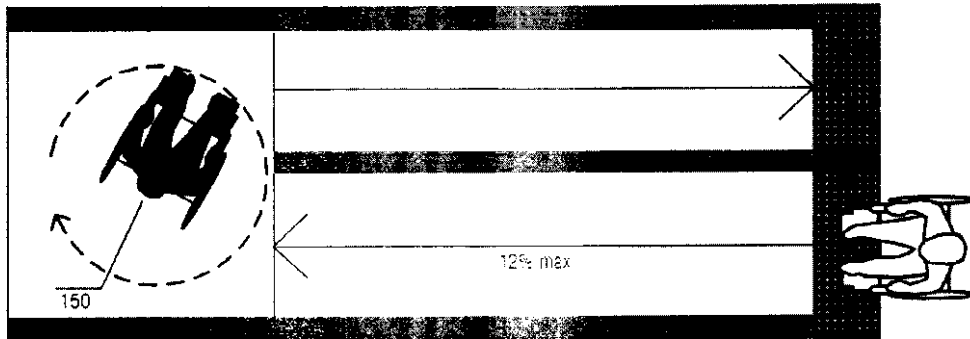
RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

RAMPA DOBLE



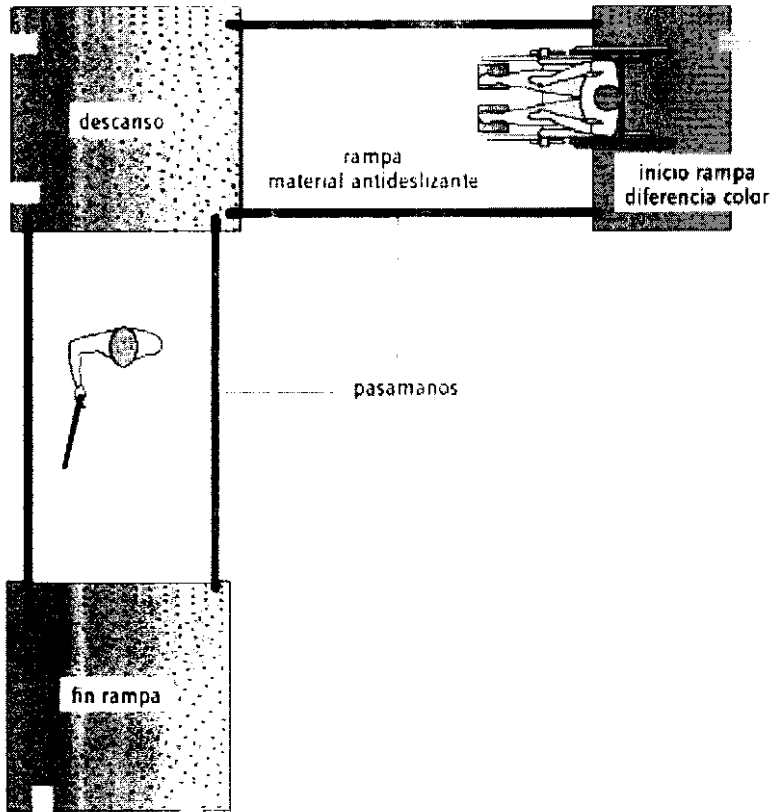
Elevación. Unidad de medida: cm

RAMPA DOBLE



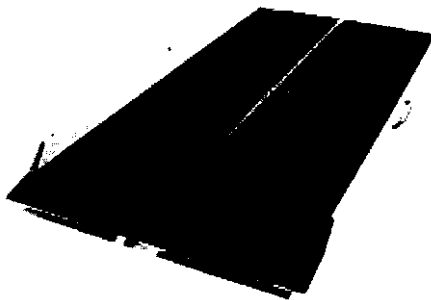
Planta. Unidad de medida: cm

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS



RAMPA METÁLICA:

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



RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 7: INFORMACIÓN ANUAL

Artículo 1º - (Contenido de la información anual) Las entidades supervisadas deben enviar la información anual a ASFI, considerando la forma de envío que se describe en el siguiente cuadro:

Información	Forma de envío	Bancos	Fondos Financieros Privados	Mutuales de Ahorro y Préstamo	Cooperativas de Ahorro y Crédito	Instituciones Financieras de Desarrollo	Bancos de Segundo piso	Empresas de Arrendamiento Financiero	Almacenes Generales de Depósito	Burós de Información	Cámaras de Compensación y Liquidación	Empresas de Servicios de Pago Móvil	Empresas Transportadoras de Material Monetario y Valores	Empresas de Giro y Remesas de Dinero	Casas de Cambio	
Memoria anual y copia legalizada del acta de su aprobación	Impreso	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Estados financieros con dictamen de auditoría externa	Impreso	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X ^(**)	
Información complementaria	Impreso	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Reporte anual del Síndico u Órgano equivalente(*)	Impreso	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Designación del auditor externo contratado incluyendo la propuesta técnica	Impreso	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X ^(**)	
Acta de Directorio sobre cumplimiento del Reglamento de caución de Directores u Órganos equivalentes, síndicos, ejecutivos y funcionarios	Impreso	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Plan anual de trabajo de auditoría interna y copia legalizada del acta de su aprobación	Impreso	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Informe del Auditor Interno respecto a la aplicación del Reglamento de control de la suficiencia patrimonial y ponderación de activos	Impreso	X	X	X	X	X	X									
Copia notariada de la parte pertinente del Acta de la sesión de Directorio donde se dio lectura al informe del Auditor Interno sobre el cumplimiento de la constitución de caución	Impreso	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Informe de gestión de riesgos del conglomerado	Impreso	X	X													

Circular SB/341/01 (01/01) Inicial
 SB/345/01 (04/01) Modificación 1
 SB/351/01 (06/01) Modificación 2
 SB/361/01 (11/01) Modificación 3
 SB/400/02 (08/02) Modificación 4
 SB/407/02 (09/02) Modificación 5
 SB/451/03 (12/03) Modificación 6
 SB/455/04 (01/04) Modificación 7

SB/510/05 (12/05) Modificación 8
 SB/517/06 (01/06) Modificación 9
 SB/552/07 (12/07) Modificación 10
 SB/568/08 (03/08) Modificación 11
 SB/601/08 (12/08) Modificación 12
 SB/614/09 (03/09) Modificación 13
 ASFI/006/09 (06/09) Modificación 14
 ASFI/050/10 (08/10) Modificación 15

ASFI/082/11 (07/11) Modificación 16
 ASFI/086/11 (08/11) Modificación 17
 ASFI/091/11 (09/11) Modificación 18
 ASFI/153/12 (11/12) Modificación 19
 ASFI/157/12 (12/12) Modificación 20
 ASFI/160/12 (12/12) Modificación 21
 ASFI/171/13 (04/13) Modificación 22
 ASFI/184/13 (07/13) Modificación 23

ASFI/208/13 (12/13) Modificación 24
 ASFI/215/13 (12/13) Modificación 25
 ASFI/218/14 (01/14) Modificación 26

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Información	Forma de envío	Bancos	Fondos Financieros Privados	Mutuales de Ahorro y Préstamo	Cooperativas de Ahorro y Crédito	Instituciones Financieras de Desarrollo	Bancos de Segundo piso	Empresas de Arrendamiento Financiero	Almacenes Generales de Depósito	Burós de Información	Cámaras de Compensación y Liquidación	Empresas de Servicios de Pago Móvil	Empresas Transportadoras de Material Monetario y Valores	Empresas de Giro y Remesas de Dinero	Casas de Cambio
Informe Anual de Gestión del Punto de Reclamo	Impreso	X	X	X	X	X		X	X	X		X	X	X	X
Declaración de Cumplimiento	Impreso						X								
Informe del Auditor Interno respecto a la aplicación del Reglamento para el Registro de Bancos Extranjeros de Primera Línea	Impreso	X					X								
Informe que contenga los porcentajes de participación y crecimiento proyectados para la cartera de créditos destinada al sector productivo.	Impreso	X	X	X	X	X									
Informe sobre la Gestión Integral de Riesgos	Impreso	X	X	X	X	X		X				X	X	X	
Informe de Gobierno Corporativo	Impreso	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Plan anual de educación Financiera	Impreso	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X ^(**)
Informe que detalle la ubicación y características de los Cajeros Automáticos, habilitados para personas con discapacidad. (***)	Impreso	X	X												

(*) Literal d, artículo 4, sección 3, capítulo I, Título IX, Libro 3º RNSF

(**) Únicamente Casas de Cambio con Personalidad Jurídica

(***) Esta información debe ser enviada según lo establecido en el Artículo 3, Sección 7, Capítulo 1, Título VI, Libro 2 de la RNSF

Artículo 2º - (Plazo de envío de la información Anual) Las entidades supervisadas deben enviar la información anual en los siguientes plazos:

Información	Plazo*
Memoria anual y copia legalizada del acta de su aprobación	30 de junio
Estados financieros con dictamen de auditoría externa	1 de marzo
Información complementaria	1 de marzo
Reporte Anual del Síndico u Órgano Equivalente	1 de marzo

Circular SB/341/01 (01/01) Inicial

SB/345/01 (04/01) Modificación 1
SB/351/01 (06/01) Modificación 2
SB/361/01 (11/01) Modificación 3
SB/400/02 (08/02) Modificación 4
SB/407/02 (09/02) Modificación 5
SB/451/03 (12/03) Modificación 6
SB/455/04 (01/04) Modificación 7

SB/510/05 (12/05) Modificación 8

SB/517/06 (01/06) Modificación 9
SB/552/07 (12/07) Modificación 10
SB/568/08 (03/08) Modificación 11
SB/601/08 (12/08) Modificación 12
SB/614/09 (03/09) Modificación 13
ASF1/006/09 (06/09) Modificación 14
ASF1/050/10 (08/10) Modificación 15

ASF1/082/11 (07/11) Modificación 16

ASF1/086/11 (08/11) Modificación 17
ASF09/11 (09/11) Modificación 18
ASF1/153/12 (11/12) Modificación 19
ASF1/157/12 (12/12) Modificación 20
ASF1/160/12 (12/12) Modificación 21
ASF1/171/13 (04/13) Modificación 22
ASF1/184/13 (07/13) Modificación 23

ASF1/208/13 (12/13) Modificación 24

ASF1/215/13 (12/13) Modificación 25
ASF1/218/14 (01/14) Modificación 26

Libro 5º
Título II
Capítulo III
Sección 7
Página 2/5

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Información	Plazo*
Designación del auditor externo contratado incluyendo el contrato y la propuesta técnica.	15 de julio
Acta de Directorio sobre cumplimiento del Reglamento de caución de Directores	31 de mayo
Plan anual de trabajo de auditoría interna y copia legalizada del acta de su aprobación	20 de diciembre
Informe del Auditor Interno respecto a la aplicación del Reglamento de control de la suficiencia patrimonial y ponderación de activos	10 de enero
Copia notariada de la parte pertinente del Acta de la sesión de Directorio donde se dio lectura al informe del Auditor Interno sobre el cumplimiento de la constitución de caución	31 de mayo
Informe de gestión de riesgos del conglomerado	31 de marzo
Informe Anual de Gestión del Punto de Reclamo	31 de marzo
Declaración de Cumplimiento	10º día hábil de abril
Informe del Auditor Interno respecto a la aplicación del Reglamento para el Registro de Bancos Extranjeros de Primera Línea	15 de enero
Informe que contenga los porcentajes de participación y crecimiento proyectados para la cartera de créditos destinada al sector productivo.	15 de noviembre
Informe sobre la Gestión Integral de Riesgos	31 de marzo
Informe de Gobierno Corporativo	31 de marzo
Plan Anual de Educación Financiera	31 de enero
Informe que detalle la ubicación y características de los Cajeros Automáticos, habilitados para personas con discapacidad	31 de marzo

* En caso de días feriados, sábados o domingos enviar el siguiente día hábil.

Artículo 3º - (Memoria anual) La Memoria Anual debe ser aprobada por la Junta General de Accionistas u Órgano Equivalente y publicada hasta el día 30 de junio siguiente al cierre de cada gestión.

La Memoria Anual debe contener el dictamen de auditoría externa y el informe del Síndico u Órgano Equivalente sobre los estados financieros. La información de la Memoria Anual deberá ser presentada de manera que refleje fielmente la situación financiera y económica de la entidad pudiendo contener análisis histórico y evaluaciones de los rubros más importantes. La información debe ser presentada utilizando términos adecuados y evitando hacer comparaciones con otras entidades del sistema financiero nacional.

Artículo 4º - (Información complementaria) La información complementaria tiene carácter privado y será utilizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, únicamente con fines de supervisión y regulación. Las entidades supervisadas deben enviar la información que se establece a continuación:

a) Análisis estratégico de la entidad que incorpore al menos los siguientes aspectos:

Circular SB/341/01 (01/01) Inicial	SB/510/05 (12/05) Modificación 8	ASFI/082/11 (07/11) Modificación 16	ASFI/208/13 (12/13) Modificación 24
SB/345/01 (04/01) Modificación 1	SB/517/06 (01/06) Modificación 9	ASFI/086/11 (08/11) Modificación 17	ASFI/215/13 (12/13) Modificación 25
SB/351/01 (06/01) Modificación 2	SB/552/07 (12/07) Modificación 10	ASFI/091/11 (09/11) Modificación 18	ASFI/218/14 (01/14) Modificación 26
SB/361/01 (11/01) Modificación 3	SB/568/08 (03/08) Modificación 11	ASFI/153/12 (11/12) Modificación 19	
SB/400/02 (08/02) Modificación 4	SB/601/08 (12/08) Modificación 12	ASFI/157/12 (12/12) Modificación 20	
SB/407/02 (09/02) Modificación 5	SB/614/09 (03/09) Modificación 13	ASFI/160/12 (12/12) Modificación 21	
SB/451/03 (12/03) Modificación 6	ASFU/006/09 (06/09) Modificación 14	ASFI/171/13 (04/13) Modificación 22	
SB/455/04 (01/04) Modificación 7	ASFU/050/10 (08/10) Modificación 15	ASFI/184/13 (07/13) Modificación 23	

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- i. Incursión en nuevos segmentos de mercado o abandono de algunos segmentos;
 - ii. Desarrollo de nuevos productos o suspensión de productos;
 - iii. Planes relacionados a la cobertura geográfica;
 - iv. Expectativa sobre la demanda de los productos y servicios que ofrece la entidad.
- b) Descripción de la estructura organizacional de la entidad y los cambios realizados durante el ejercicio. Se deberán señalar las razones que motivaron los cambios en la estructura organizacional de la entidad;
- c) Explicación de las principales variaciones en los estados financieros, aclarando las causas que las originaron, así como de los indicadores financieros comparados con los obtenidos en la gestión anterior: solvencia, rentabilidad, endeudamiento, crecimiento y eficiencia, explicando las variaciones respecto a gestiones anteriores y entidades similares. Análisis departamentalizado de colocaciones y captaciones;
- d) Explicación de las variaciones significativas en los activos ponderados por riesgo y la estructura del patrimonio neto a efectos del cálculo del Coeficiente de Adecuación Patrimonial;
- e) Informe sobre los riesgos en la cartera de crédito:
- i. Descripción de políticas de crédito, fijación de tasas, garantías requeridas;
 - ii. Límites internos de concentración de riesgo por sectores económicos, geográficos u otros aspectos;
 - iii. Clasificación de cartera por sujeto de crédito: empresariales, empresas unipersonales, personas naturales, grupos solidarios;
 - iv. Explicación de causas en los cambios de los principales indicadores de calidad de la cartera.
- f) Informe sobre riesgos de mercado: de tasas de interés y tipo de cambio, incluyendo una explicación o revelación de:
- i. Políticas de definición y aplicación de tasas de interés;
 - ii. Políticas de definición y aplicación de tipos de cambio;
 - iii. Análisis del impacto en los resultados obtenidos en la gestión por los cambios en la tasa de interés y en el tipo de cambio;
 - iv. Descalce por moneda durante la gestión. Elaborar un cuadro evolutivo mensual;
 - v. Expectativa sobre el comportamiento de la tasa de interés y del tipo de cambio en el corto plazo. De cumplirse dicha expectativa, establecer el impacto en los estados financieros;
 - vi. La gestión del riesgo de mercado realizada por la entidad (identificación, medición, monitoreo, control y divulgación).
- g) Informe del riesgo de liquidez:

Circular SB/341/01 (01/01) Inicial	SB/510/05 (12/05) Modificación 8	ASFI/082/11 (07/11) Modificación 16	ASFI/208/13 (12/13) Modificación 24
SB/345/01 (04/01) Modificación 1	SB/517/06 (01/06) Modificación 9	ASFI/086/11 (08/11) Modificación 17	ASFI/215/13 (12/13) Modificación 25
SB/351/01 (06/01) Modificación 2	SB/552/07 (12/07) Modificación 10	ASFI/091/11 (09/11) Modificación 18	ASFI/218/14 (01/14) Modificación 26
SB/361/01 (11/01) Modificación 3	SB/568/08 (03/08) Modificación 11	ASFI/153/12 (11/12) Modificación 19	
SB/400/02 (08/02) Modificación 4	SB/601/08 (12/08) Modificación 12	ASFI/157/12 (12/12) Modificación 20	
SB/407/02 (09/02) Modificación 5	SB/614/09 (03/09) Modificación 13	ASFI/160/12 (12/12) Modificación 21	
SB/451/03 (12/03) Modificación 6	ASFI/006/09 (06/09) Modificación 14	ASFI/171/13 (04/13) Modificación 22	
SB/455/04 (01/04) Modificación 7	ASFI/050/10 (08/10) Modificación 15	ASFI/184/13 (07/13) Modificación 23	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- i. Cumplimiento a la política de liquidez de la entidad;
 - ii. Causales que generaron desviaciones y/o incumplimiento a límites fijados en su política;
 - iii. Principales desviaciones en los flujos de caja elaborados respecto a datos reales;
 - iv. Aspectos relevantes del plan de contingencia tales como las líneas de financiamiento obtenidas, internas y externas, ya sea que éstas hayan sido utilizadas o no.
- h) Informe sobre riesgo operativo:**
- i. Detalle de las líneas de negocios con las que cuenta la entidad supervisada;
 - ii. Principales pérdidas que tuvo la entidad durante la gestión clasificadas por: fraude interno, fraude externo, relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo, prácticas con clientes, productos y negocios, daños en activos físicos, interrupción del negocio y fallos en los sistemas, ejecución, entrega y gestión de procesos;
 - iii. Análisis sobre la gestión del riesgo operativo, especificando si el mismo es de carácter cualitativo o cuantitativo.
- i) Informe sobre el cumplimiento a la política de inversiones;**
- j) Informe sobre bienes realizables en el que se establezca:**
- i. Tiempo de tenencia promedio;
 - ii. Impacto en resultados originados en la incorporación, tenencia y venta de estos bienes;
 - iii. Descripción del plan de venta de los bienes realizables, la estrategia comercial, la metodología para la fijación de precios y la política de venta al crédito.
- k) Explicación de los cambios importantes en la evolución de depósitos del público, durante las dos últimas gestiones;**
- l) Informe sobre el cumplimiento de las proyecciones de los estados financieros en el que se expliquen las principales variaciones respecto a los datos reales;**
- m) Proyecciones de los estados financieros (balance y estado de resultados) y principales indicadores de la siguiente gestión. Se deben señalar los principales supuestos;**
- n) Tarifario detallado de todos los productos y servicios que ofrece la entidad. Descripción de la metodología utilizada por la entidad para fijar precios.**