

CIRCULAR ASFI/ 229/2014

La Paz, 17 ABR. 2014

Señores

Presente.-

**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA
FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y AL
REGLAMENTO PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE
DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERO Y PUNTOS
PROMOCIONALES**

Señores:

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

I. Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos

1. Anexo 4 "Infraestructura de Cajeros Automáticos para Personas con Discapacidad"

1.1. Audio Guía: Se especifica que el volumen del sonido del audio guía debe ser ajustable por el usuario.

1.2. Teclados especiales: Se establece en forma alternativa, la instalación de teclados en braille o teclado especial conforme a la normativa internacional para personas con discapacidad, lo cual comprende la marca distintiva en el número 5, teclas del 0 al 9 en arreglo ascendente y funciones con marcas en alto relieve: "I" para "Borrar", "O" para "Anotación" y "X" para "Cancelar". Asimismo, se modifica la altura mínima de las teclas de cajeros

automáticos para personas con discapacidad estableciendo 1mm por encima de la superficie circundante.

1.3. Pantalla de la máquina del cajero: Se establece la responsabilidad de la entidad para la adaptación del contraste y/o tamaño de caracteres para una mejor visualización de la información desplegada en la pantalla.


1.4. Boca de entrada para la tarjeta: Se elimina la especificación de boca de entrada con "efecto de embudo".

1.5. Receptáculo para la entrega del dinero y comprobante: Se elimina este requerimiento del Anexo.

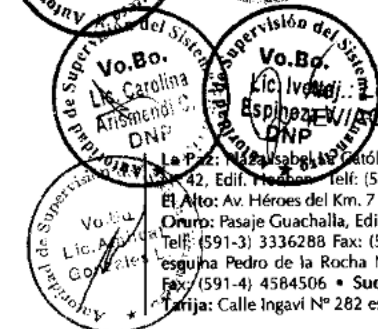
II. Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales

1. En función a los cambios anteriormente señalados, se adecuaron las características señaladas en el Anexo 3.2 "Formulario para Apertura, Retiro o Traslado de Cajeros Automáticos para Personas con Discapacidad Visual y/o Motriz".

Atentamente.



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



Lo Citado
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

RESOLUCION ASFI N° 216 /2014
La Paz, 17 ABR. 2014

VISTOS:

El Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-56358/2014 de 11 de abril de 2014, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS** y al **REGLAMENTO DE APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERO Y PUNTOS PROMOCIONALES** 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 de 21 de agosto de 2013, determina que las actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas por entidades financieras autorizadas conforme a ley.

Que, el 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, 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 4

CONSIDERANDO:

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 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 servicio adecuado en la atención a los clientes y usuarios del sistema financiero.

Que, con Resolución ASFI N° 020/2014 de 15 de enero de 2014, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, se aprobaron y pusieron en vigencia las 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, en los cuales se incorporan parámetros técnicos y normativos para la implementación de cajeros automáticos adecuados a personas con discapacidad física, visual y/o motriz.

CONSIDERANDO:

Que, conforme el análisis y evaluación efectuados por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, con base en las especificaciones técnicas del proveedor de cajeros automáticos marca NCR al Sistema Financiero Nacional, Alpha Systems y con la finalidad de facilitar el acceso a servicios financieros a las personas con discapacidad visual y/o motriz, se estableció la pertinencia de modificar algunos aspectos técnicos, contenidos en el Anexo 4 del Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, referentes a lo siguiente:

Página 2 de 4

- a) **Audio guía:** Se especifica que el audio debe ser ajustable por el usuario a través de dispositivos no relacionados directamente con el teclado.
- b) **Teclados especiales:** Se establece en forma alternativa, la instalación de teclados en braille o que contengan teclas especiales conforme a normativa internacional para personas con discapacidad, lo que comprende la marca distintiva en el número 5, teclas del 0 al 9 en arreglo ascendente y funciones con marcas en alto relieve para "Anotación", "Borrar" y "Cancelar". Asimismo, se modifica la altura mínima de las teclas de cajeros automáticos para personas con discapacidad de 2 mm a 1mm por encima de la superficie circundante.
- c) **Pantalla de la máquina del cajero:** Se modifica la redacción del numeral 4, estableciendo que la entidad es responsable de adaptar el contraste y tamaño de caracteres de la pantalla a las necesidades de las personas con discapacidad visual.
- d) **Boca de entrada para la tarjeta:** En atención a la existencia de bocas de entrada para la tarjeta de pago con características diferentes a la de efecto embudo, se omite dicha característica permitiendo la instalación de otros dispositivos antiskimming que faciliten la entrada de la tarjeta.
- e) **Receptáculo para la entrega del dinero y comprobante:** Considerando que los cajeros automáticos en funcionamiento cuentan con un dispensador con "shutter" anti-fraude, emitiendo billetes juntos, en fajos y debidamente sujetos para evitar que puedan caer y de esta forma facilitar su recojo por parte del usuario y que la impresora de recibos corta el recibo y lo mantiene sujeto hasta que el usuario lo retire, corresponde eliminar esta característica del Anexo 4 que forma parte del Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos

Que, en virtud a las citadas modificaciones, se efectúan cambios en el Anexo 3.2 del Reglamento sobre la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales, referido a la información que deben remitir a ASFI las entidades supervisadas relativa a la apertura, retiro o traslado de Cajero Automático para Personas con Discapacidad.

Que, en virtud a las consideraciones de orden técnico-legal precedentemente expuestas, las modificaciones efectuadas al Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos y al Reglamento sobre la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales, 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-56358/2014 de 11 de abril 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 y al Reglamento sobre la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales, contenidos en el Libro 2°, Título VI, Capítulo I y en el Libro 1°, Título III, Capítulo VIII 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 relacionadas.

RESUELVE:

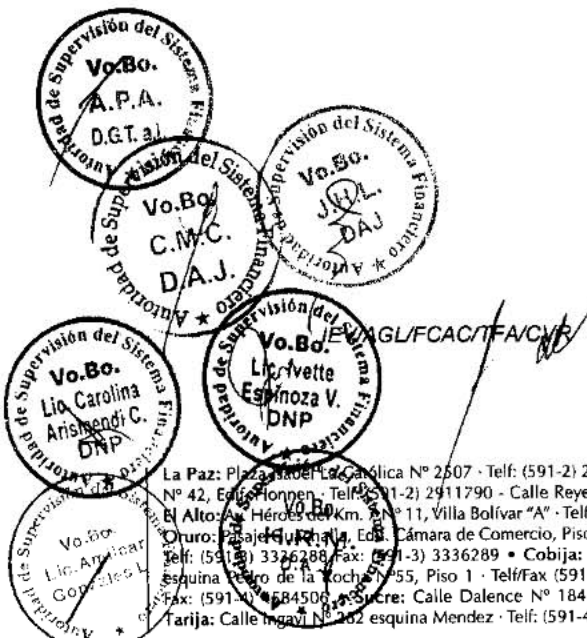
PRIMERO.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **ANEXO 4 DEL REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, contenido en el Libro 2°, Título VI, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

SEGUNDO.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **ANEXO 3.2 DEL 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.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



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



RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO 2º, TÍTULO VI, CAPÍTULO I

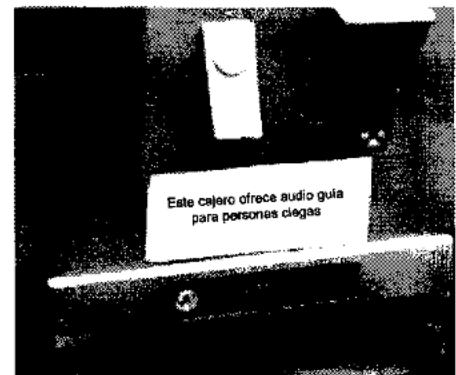
ANEXO 4: INFRAESTRUCTURA DE CAJEROS AUTOMÁTICOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

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:

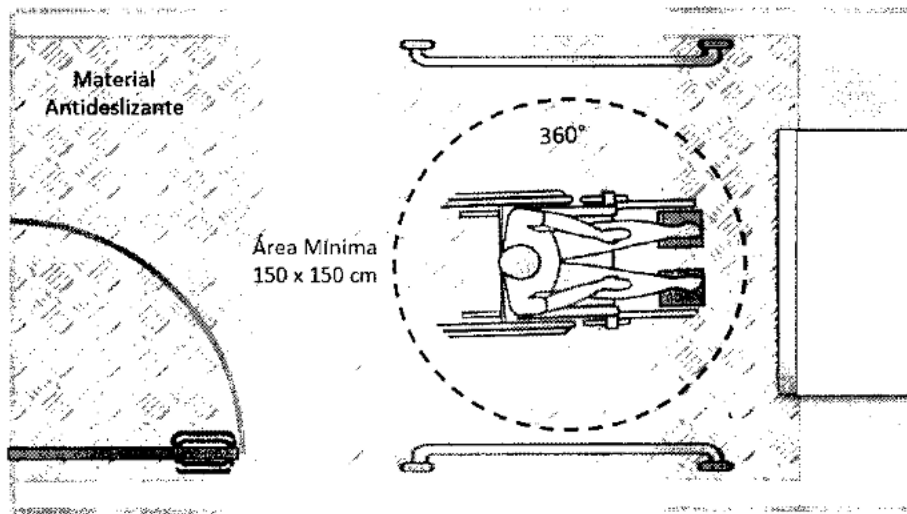
- a) Debe disponer de una toma de salida de audio estándar mini-Jack que posibilite la instalación de auriculares personales.
- b) Debe contar con un software especial de audio para guiar al usuario a través de todo el proceso de consulta de saldos, retiro, transferencia de dinero y otros servicios brindados 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 ser ajustable por el usuario.
- 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.



RECOPIACIÓN 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:

- Teclado con lectura táctil en código Braille (alto relieve) o teclado con números del 1 al 0 en arreglo ascendente que incluya un distintivo táctil en la tecla del número 5 y teclas de funciones en alto relieve: "I" para borrar, "X" para cancelar y "0" para anotación.
- La altura de las teclas debe ser mínimamente de 1 mm y la separación entre las mismas al menos de 3 mm. El tamaño mínimo de las teclas será de 10 x 10 mm.
- 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

La pantalla de los cajeros automáticos para personas con discapacidad debe ser ajustada por la entidad para posibilitar una mejor visualización de la información desplegada, a través del aumento de contraste de colores y/o el incremento de tamaño de los caracteres. Estos cajeros no utilizan pantalla táctil.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

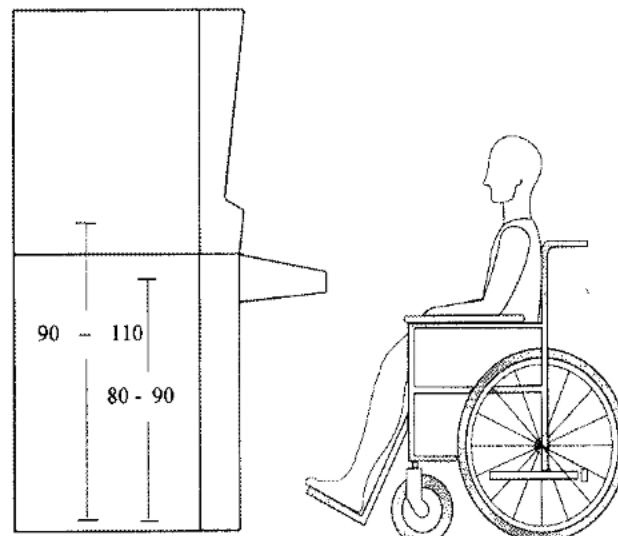
5. BOCA DE ENTRADA PARA LA TARJETA

La boca de entrada debe ser fácilmente localizable tanto táctil como visualmente. Tiene que ser de color diferente al resto del cajero y permitir que la tarjeta introducida sea dirigida con facilidad hacia la ranura de entrada.

6. MÁQUINA DEL CAJERO

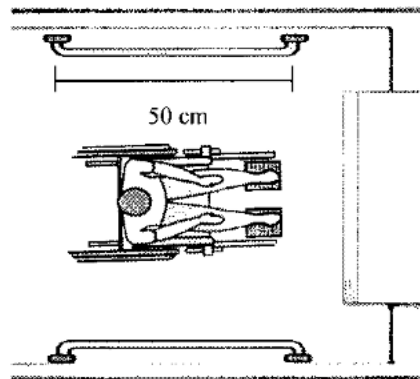
La máquina del cajero automático para personas con discapacidad debe cumplir con las siguientes características:

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

**7. 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.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS



8. PUERTAS DE ACCESO PARA SILLA DE RUEDAS:

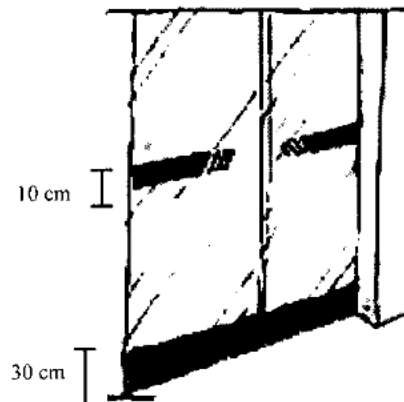
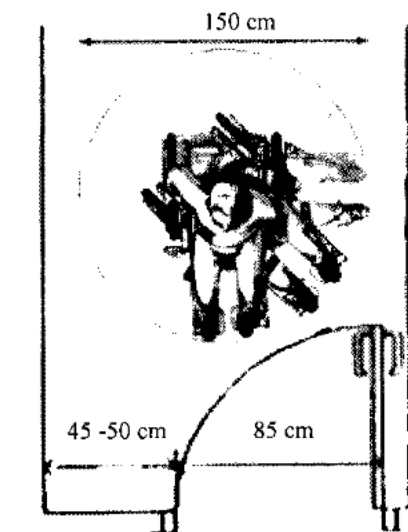
Las puertas de acceso a los cajeros automáticos para personas con discapacidad deben tener un ancho mínimo de 85 cm., debiendo abrirse y cerrarse hacia fuera y hacia adentro. Los jaladores o tiradores tienen que ser accesibles a 80 cm de altura y sus cerraduras entre 80 cm y 120 cm del nivel del piso.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



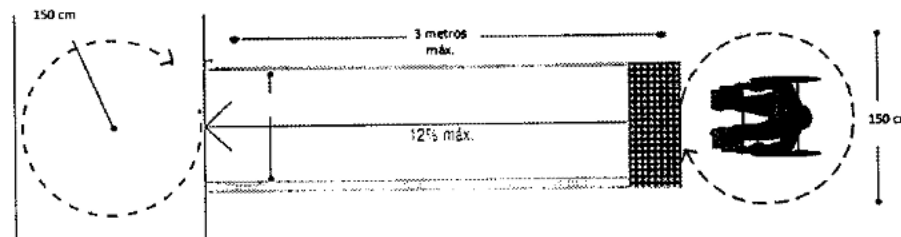
RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

9. RAMPA DE ACCESO:

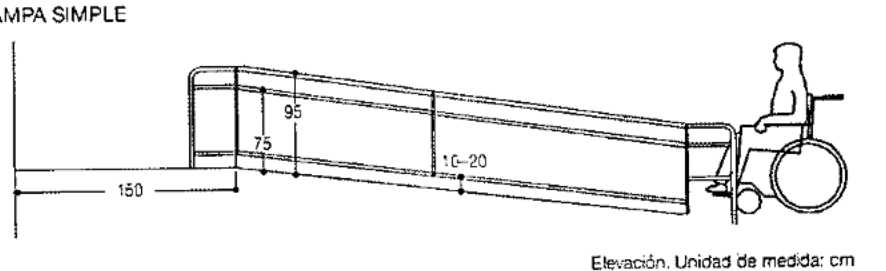
En caso de desnivel en la entrada al cajero automático para personas con discapacidad, se debe instalar una rampa que facilite el acceso al recinto, de acuerdo a las siguientes características:

- a) La rampa instalada debe tener entre 10% a 12% de pendiente longitudinal, cuando su proyección horizontal sea de hasta 3 metros;
- b) 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;
- c) 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;
- d) 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;
- e) Las rampas irán provistas de un zócalo de al menos 10 cm de altura.

RAMPA SIMPLE



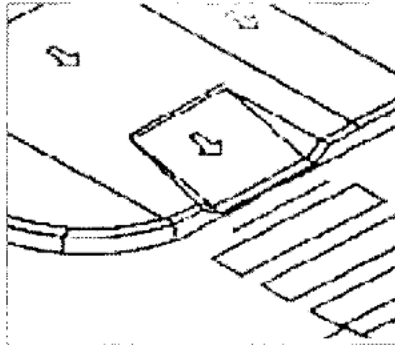
RAMPA SIMPLE



RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

10. 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.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

Punto de atención 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 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 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:

NÚMERO 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	
2. Interno ubicado en otras edificaciones e instalaciones	
3. Externo con recinto	

Nivel de bancarización de la localidad

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

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

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

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

Horario de Atención

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

Cobertura

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

Indicador	Fecha ²

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 428º 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.