

TITULO XI
SERVICIOS A CLIENTES Y USUARIOS

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Capítulo I: Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario	
Sección 1: Disposiciones Generales	1/1
Sección 2: Derechos del Cliente y Usuario	1/2
Sección 3: Políticas y Procedimientos con Relación a la Atención del Cliente y Usuario	1/2
Sección 4: Funcionamiento del Punto de Reclamo	1/2
Sección 5: Funcionamiento de la Central de Reclamos de ASFI	1/1
Sección 6: Otras Disposiciones	1/1
Capítulo II: Reglamento para la Atención en Cajas	
Sección 1: Disposiciones Generales	1/1
Sección 2: Atención de Clientes y Usuarios en Cajas	1/2
Sección 3: Otras Disposiciones	1/1
Capítulo III: Reglamento del Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario	
Sección 1: Disposiciones Generales	1/1
Sección 2: Distribución, Canje y Fraccionamiento de Material Monetario	1/4
Sección 3: Otras Disposiciones	1/1
Sección 4: Disposiciones Transitorias	1/1

Capítulo IV: Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos

Sección 1:	Disposiciones Generales	1/2
Sección 2:	Instalación de Cajeros Automáticos y Medidas de Seguridad	1/3
Sección 3:	Inicio de Operaciones, Traslado o Retiro de Cajeros Automáticos	1/1
Sección 4:	Utilización e Información del Cajero Automático	1/2
Sección 5:	Monitoreo y Supervisión	1/1
Sección 6:	Otras Disposiciones	1/1

CAPÍTULO I: REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE Y USUARIO

SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1° - Objeto.- El presente Reglamento tiene por objeto normar los derechos que tienen los clientes y usuarios, las políticas y procedimientos mínimos que deben observar las Entidades de Intermediación Financiera y las Empresas de Servicios Auxiliares Financieros para la atención de sus clientes y usuarios y el funcionamiento del Punto de Reclamo (PR) de la entidad supervisada y de la Central de Reclamos de la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero \(ASFI\)](#).

Artículo 2° - Ámbito de aplicación.- Se encuentran sujetos al ámbito de aplicación del presente Reglamento las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) y Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, en adelante entidad supervisada.

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

Cliente: Es toda persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios financieros de una entidad supervisada.

Educación Financiera: Proceso que consiste en transmitir conocimientos y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los clientes y/o usuarios en materia financiera, con el objetivo de optimizar los mecanismos de administración de sus recursos financieros.

Usuario: Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una entidad supervisada.

Reclamo: Es la petición de reparación presentada por el cliente o el usuario en forma verbal o escrita por causa de un desacuerdo, perjuicio, daño o agravio con respecto a un producto y/o servicio recibido de una entidad supervisada.

Atención del reclamo: Se refiere al análisis, evaluación y emisión de una respuesta, por parte de la entidad supervisada, sobre el reclamo realizado por el cliente o usuario.

Central de Reclamos ASFI: Es un servicio de [ASFI](#), disponible en todas sus oficinas dedicado a atender aquellos reclamos en los que el cliente o usuario está en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada.

Punto de Reclamo: Es el servicio que brinda la entidad supervisada, en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que presta atención al público, destinado a atender en primera instancia los reclamos que presentan sus clientes y usuarios.

SECCIÓN 2: DERECHOS DEL CLIENTE Y USUARIO

Artículo Único.- Derechos del cliente y del usuario.- Para efectos del presente Reglamento, los derechos del cliente y del usuario son agrupados de la siguiente manera:

1. Derecho a elegir
2. Derecho a recibir servicios de calidad
3. Derecho a reclamar

1. Derecho a elegir.- El cliente y el usuario tienen derecho a seleccionar el producto y/o servicio que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades. Para el ejercicio de este derecho deberá cumplirse al menos las siguientes condiciones:

1.1 Adecuada información.- El cliente y el usuario reciben de la entidad supervisada información oportuna, veraz, clara, adecuada, en medios accesibles de acuerdo a las limitantes de actuación que puedan presentar, comprensible y completa de los productos y/o servicios que ofrece, relacionados con las necesidades y posibilidades del cliente y el usuario, que incluye entre otros, información financiera de operaciones activas y pasivas, tales como las contraprestaciones, gastos y condiciones del contrato cuando corresponda.

Asimismo, el cliente y el usuario reciben de la entidad supervisada información referida a sus derechos y obligaciones en el relacionamiento con las entidades supervisadas.

1.2 Educación financiera.- El cliente y el usuario reciben educación financiera básica que podrá ser provista por la entidad supervisada, por la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero \(ASFI\)](#) y/o por diferentes organismos públicos o privados, dichas instancias en el caso de las personas con discapacidad deberán proporcionar y/o facilitar los medios o mecanismos respectivos que les permitan obtener y acceder a información adecuada.

2. Derecho a recibir servicios de calidad.- El cliente y el usuario tienen derecho a que el producto y/o servicio que seleccionen sea proporcionado por la entidad supervisada en las mejores condiciones, debiendo cumplirse al menos lo siguiente:

2.1 Trato respetuoso.- Todos los clientes y usuarios, sin distinción de ninguna naturaleza, reciben por parte de los funcionarios de la entidad supervisada el mismo trato cordial y respetuoso.

2.2 Cumplimiento de los términos pactados.- El cliente recibe el producto y/o servicio ofrecido por la entidad supervisada en los términos establecidos en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida. Para aquellos productos y/o servicios que no requieran de un contrato la entidad supervisada respeta las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

publicidad difundida.

- 2.3 Atención oportuna, diligente y segura.-** Los productos y/o servicios que utiliza el cliente y usuario son brindados de manera oportuna, diligente y segura.
 - 2.4 Identificación de necesidades.-** Los clientes y/o usuarios con discapacidad reciben por parte de los funcionarios de las entidades supervisadas atención acorde a las limitantes de actuación que puedan presentar, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad.
- 3. Derecho a reclamar.-** El cliente y el usuario tienen derecho a reclamar de manera gratuita a través del Punto de Reclamo (PR) de la entidad supervisada o la Central de Reclamos de [ASFI](#), cuando corresponda.

SECCIÓN 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CON RELACIÓN A LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIO

Artículo 1°.- Políticas y Procedimientos: La entidad supervisada está en la obligación de desarrollar e implementar políticas y procedimientos que promuevan buenas prácticas de atención al cliente y al usuario.

1. **Establecimiento de políticas.-** La entidad supervisada debe establecer políticas, formalmente aprobadas por el Directorio u órgano equivalente, de atención al cliente y al usuario, que incluyan aspectos específicos a la atención de personas con discapacidad y consideren los derechos y las buenas prácticas establecidas en el presente Reglamento.
2. **Implementación de procedimientos.-** Es responsabilidad de la Gerencia General implementar procedimientos, para la adecuada atención del cliente y el usuario en función a las políticas definidas por el Directorio.

Las políticas y procedimientos establecidos deben estar en concordancia a la estructura organizacional de la entidad supervisada, de manera tal que permita una adecuada atención del cliente y usuario, acorde al mercado objetivo que atiende, dando además cumplimiento a lo dispuesto en la [Sección 4](#) del presente Reglamento.

Artículo 2°.- Buenas Prácticas: La entidad supervisada debe observar al menos las siguientes prácticas en su relacionamiento con sus clientes y sus usuarios:

1. Suministrar información y/o publicidad veraz, exacta, precisa, integra clara, oportuna y verificable, que permita al cliente y al usuario la adecuada comparación de las diferentes opciones de productos y servicios ofrecidos.
2. Proporcionar el producto y/o servicio en las condiciones publicitadas, informadas, ofrecidas o pactadas con el cliente y el usuario y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
3. Respetar el marco normativo vigente y abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que por su carácter puedan dar lugar a excesos dada su posición dominante contractual.
4. Elaborar los contratos y anexos en lenguaje comprensible, con caracteres legibles y ponerlos a disposición de los clientes con anterioridad a su firma. Copia de los contratos y anexos debidamente suscritos deben ser entregados al cliente dejando evidencia escrita de la recepción de la misma.
5. Abstenerse de hacer cobros que no hayan sido informados previamente y pactados expresamente entre la entidad supervisada y el cliente o el usuario.
6. Realizar sus actividades de manera diligente y segura, en relación con los productos y/o servicios que proveen de acuerdo con las disposiciones legales y la normativa vigente, brindando una atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

7. Explicar al cliente y al usuario, las características, beneficios y modo de utilizar sus productos y/o servicios.
8. Resguardar debidamente la información de sus clientes y sus usuarios de acuerdo a la normativa vigente.
9. Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso a sus clientes y a sus usuarios y les faciliten toda la información que requieran. Asimismo, éstos deben recibir capacitación especializada para ofrecer un trato adecuado a las personas con discapacidad.
10. Difundir el contenido del presente reglamento tanto interna como externamente y tomar las medidas para que sea aplicado en la entidad supervisada.
11. Facilitar a sus clientes y/o usuarios educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada.

SECCIÓN 4: FUNCIONAMIENTO DEL PUNTO DE RECLAMO (PR)

Artículo 1° - Estructura organizativa del PR.- Los Bancos, Fondos Financieros Privados, Mutuales de Ahorro y Préstamo, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos de Segundo Piso, Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias e Instituciones Financieras de Desarrollo con licencia de funcionamiento otorgada por [ASFI](#) deben establecer formalmente el PR dentro de su estructura orgánica, considerando que es obligación de estas entidades supervisadas brindar este servicio en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público.

Artículo 2° - Obligaciones de la entidad supervisada.- Para efectos del presente Reglamento se consideran obligaciones de la entidad supervisada las siguientes:

1. Establecer políticas, manuales y procedimientos del PR que deben ser aprobados por el Directorio u órgano equivalente.
2. Facilitar el acceso al PR, por parte del cliente o usuario, identificando este servicio de forma clara y con el siguiente texto “Punto de Reclamo - PR”, conforme a las especificaciones establecidas en la [“Guía de Aplicación Técnica para Identificación del Punto de Reclamo de las Entidades Financieras”](#), Anexo 3 del presente Reglamento.
3. Designar un encargado del PR en cada una de las oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público, dotándolo de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos, así como de una credencial que permita identificar su nombre y cargo en el que se desempeña. El personal del PR debe estar capacitado para prestar adecuadamente este servicio de acuerdo con los aspectos señalados en el presente Reglamento.

La entidad supervisada debe actualizar permanentemente el nombre de los encargados del PR, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento para el Sistema de Información Institucional Financiera contenido en la [Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras \(RNBEF\)](#).

4. Incluir dentro del Plan Anual de Auditoría Interna, la verificación del funcionamiento del Punto de Reclamo.
5. Mantener un registro de cada uno de los reclamos presentados por el cliente o usuario y sus respectivas soluciones, con el objeto de cumplir con los requerimientos de información de [ASFI](#), establecidos en el presente Reglamento.
6. Informar al cliente o usuario que, en caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada, podrá acudir a la Central de Reclamos de [ASFI](#).
7. Mantener en archivo, por un periodo no menor a diez (10) años, toda la documentación relativa a cada reclamo.
8. Remitir a [ASFI](#) la información requerida en el [Anexo 1](#) mediante el [Módulo de Reporte de Reclamos](#) en forma mensual y, en el [Anexo 2](#) en forma anual, de acuerdo a lo establecido en el [Reglamento para el Envío de Información a la ASFI](#) contenido en el [Capítulo II, Título II](#) de la [RNBEF](#).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Artículo 3° - Características y Plazo para la respuesta a reclamos.- La respuesta a cada reclamo debe ser emitida en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, a partir de la fecha de la recepción del mismo. En caso de requerir un plazo mayor, la entidad supervisada debe comunicar, dentro de los cinco (5) días establecidos, al cliente o usuario la fecha en la que emitirá la respuesta, justificando los motivos del retraso.

La respuesta emitida debe ser:

Oportuna: Se refiere al cumplimiento con el plazo fijado para emitir la respuesta de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

Integra: Se refiere a que la respuesta debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a todos los aspectos planteados en el reclamo.

Comprensible: Se refiere a que la respuesta debe contener toda la información que facilite el entendimiento de la misma por parte del cliente o usuario.

Artículo 4° - Prohibición.- La entidad supervisada queda prohibida de realizar cobros por la recepción y atención de reclamos, incluso si éstos fueran improcedentes.

Artículo 5° - Procedimiento para la recepción y atención de reclamos.- La entidad supervisada debe seguir al menos el siguiente procedimiento para la recepción y atención de reclamos:

1. Recibir todo reclamo formulado por el cliente o usuario.
2. Registrar el reclamo asignándole un número único y correlativo.
3. Comunicar al cliente o usuario su número único de reclamo dejando constancia de ello.
4. Solicitar al cliente o usuario, cuando corresponda, adjuntar la documentación pertinente.
5. Realizar el análisis de toda la documentación presentada por el cliente o usuario que respalda el reclamo.
6. Emitir y registrar la respuesta al reclamo en el plazo establecido en el presente Reglamento.
7. Proporcionar la respuesta al cliente o usuario usando el mismo medio por el que fue presentado el reclamo, salvo solicitud por parte del cliente o usuario de mayor formalización.
8. La respuesta cursada, por la entidad supervisada al cliente o usuario, debe incluir la leyenda: *“Si el cliente o usuario está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede acudir a la Central de Reclamos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que se encuentra disponible en todas sus oficinas”.*

SECCIÓN 5: FUNCIONAMIENTO DE LA CENTRAL DE RECLAMOS DE ASFI

Artículo 1° - Central de reclamos de ASFI.- Aquellos clientes o usuarios que estén en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada, pueden acudir a la Central de Reclamos de ASFI, donde se reexaminará el reclamo y la respuesta de la entidad supervisada con el fin de que esta [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero](#) emita una respuesta en forma definitiva.

Artículo 2° - Atención de reclamos.- El cliente o usuario, que acuda a la Central de Reclamos de ASFI, debe registrar su reclamo informando el número único de reclamo asignado por la entidad supervisada, exponiendo por escrito los motivos por los cuales está en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada y adjuntando la respuesta recibida.

ASFI puede solicitar la información y realizar las inspecciones que considere necesarias para verificar la adecuada atención del reclamo en la entidad supervisada. Es responsabilidad de la entidad supervisada, remitir a ASFI toda la información requerida, además de toda aquella que considere necesaria para la correcta evaluación del reclamo, en el plazo previsto por ASFI.

Artículo 3° - Disposiciones administrativas.- Las decisiones que pudiera emitir ASFI sobre la evaluación de un reclamo, no constituyen precedentes para casos con características similares. Cada reclamo será analizado de manera particular según las características que presente el caso individual.

En caso que el cliente, usuario o la entidad supervisada, no estén de acuerdo con la respuesta de ASFI, tienen la potestad de impugnar la misma en el marco del Procedimiento Administrativo.

Artículo 4° - Procesos judiciales.- Todo proceso judicial entre la entidad supervisada y sus clientes o usuarios debe ser resuelto en las instancias correspondientes.

SECCIÓN 6: OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 1° - Responsabilidad.- El Gerente General o instancia equivalente de la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna y externa del presente Reglamento.

Artículo 2° - Sanciones.- El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar a la aplicación del [Reglamento de Sanciones Administrativas](#) contenido en la [RNBEF](#).

Artículo 3° - Disposiciones transitorias.- El Sistema PR – Módulo Informático, provisto por [ASFI](#), que está siendo utilizado actualmente para el registro, monitoreo y seguimiento de todos los reclamos presentados a la entidad, se mantendrá habilitado únicamente para la conclusión de los reclamos pendientes de solución.

La entidad supervisada debe efectuar el cambio de denominación de “Servicio de Atención a Reclamos de Clientes – SARC” a “Punto de Reclamo – PR”, en su estructura orgánica, identificación del servicio, políticas, manuales, procedimientos y otros documentos que son aprobados por su Directorio u Órgano equivalente, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento, hasta el 10 de octubre de 2011.

CAPÍTULO II: REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1° - Objeto.- El presente Reglamento tiene por objeto establecer las directrices que debe cumplir la entidad de intermediación financiera para brindar condiciones óptimas en la atención de clientes y usuarios en cajas.

Artículo 2° - Ámbito de aplicación.- Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento las entidades de intermediación financiera que prestan servicios financieros a clientes y/o usuarios, denominadas en adelante entidad supervisada.

Artículo 3° - Definiciones.- Para efectos del presente Reglamento se utilizarán las siguientes definiciones.

Agilidad: Característica de los procesos de atención al cliente y usuario en cajas, en cuanto a prontitud.

Ciente: Es toda persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios de una entidad supervisada.

Comodidad: Conjunto de elementos que la entidad supervisada utiliza para brindar condiciones de atención óptima al cliente y/o usuario en las instalaciones del punto de atención, de acuerdo a las características del mismo, considerando las limitantes de actuación que puedan tener las personas discapacitadas.

Información: Capacidad de la entidad supervisada para participar al cliente y/o usuario a través de medios de comunicación, sobre tiempos promedio de espera, tiempo de espera máximo y puntos de atención cercanos.

Punto de Atención: Instalación o establecimiento equipado por una entidad supervisada para realizar operaciones de intermediación financiera en el marco de la [Ley de Bancos y Entidades Financieras \(LBEF\)](#) en el territorio nacional y de acuerdo a lo establecido en la [Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras \(RNBEF\)](#).

Usuario: Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una entidad supervisada.

SECCIÓN 2: ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN CAJAS

Artículo 1° - Políticas y procedimientos.- Para la atención en cajas, la entidad supervisada debe contar con:

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

Las políticas y procedimientos señalados en el presente artículo deben observar lo establecido en el Reglamento para la [Atención del Cliente y Usuario](#) contenido en la [RNBEF](#).

Artículo 2° - Infraestructura.- Los puntos de atención de la entidad supervisada, que presten el servicio de cajas además de cumplir con todos los requisitos establecidos en el Reglamento para [Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención](#), deben contar con instalaciones y equipamiento que le permita:

1. La atención de los clientes y/o usuarios dentro de las instalaciones del punto de atención financiera.
2. Proporcionar comodidad durante el tiempo de espera.

Artículo 3° - Personal de cajas.- Es responsabilidad de la entidad supervisada, contar con personal de atención en cajas que mínimamente cumpla con las siguientes condiciones:

1. Que brinde un trato respetuoso.
2. Que preste atención oportuna, y diligente.
3. Que pueda proporcionar una adecuada información sobre la atención en cajas y/o orientar al cliente y/o usuario sobre a qué departamento de la entidad supervisada debe dirigirse, en caso que su requerimiento no pueda ser atendido en cajas.
4. Que éste capacitado para brindar un trato adecuado a las personas con discapacidad.

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

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

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

Artículo 6° - Canje y fraccionamiento.- Con el fin de dar cumplimiento y agilidad al servicio de canje y fraccionamiento de material monetario, establecido en el [Capítulo III del Título XI de la RNBEF](#), la entidad supervisada que cuente con un sistema informático de asignación de fichas para las diferentes opciones de servicios proporcionados a sus clientes y usuarios, debe habilitar en todos los puntos de atención financiera en los que brinde el servicio de cajas, una opción exclusiva para el canje y fraccionamiento de material monetario que dirija al cliente y/o usuario a una caja dedicada a este servicio, considerando además mecanismos que aseguren una pronta atención de este servicio. De no existir demanda por este servicio, dicha caja podrá atender normalmente otro tipo de transacciones.

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

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

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

El sistema de registro de tiempos de espera debe mantenerse en funcionamiento durante todo el horario de atención establecido por la entidad supervisada. Asimismo, la entidad supervisada debe contar con planes de continuidad y contingencia, que permitan el registro continuo de los tiempos de espera, considerando los aspectos mínimos de seguridad informática contemplados en el [Capítulo XII del Título X de la RNBEF](#).

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

Artículo 9° - Prohibición de colas de espera fuera de instalaciones.- La entidad supervisada no podrá mantener colas de espera de clientes y/o usuarios fuera de sus instalaciones, aquellos puntos de atención financiera de entidades supervisadas que brinden servicios al sector público podrán proceder de acuerdo a lo establecido en el [Artículo 5°, Sección 7, Capítulo XV del Título I de la RNBEF](#).

<i>Circular</i> ASFI/035/10 (02/10)	<i>Inicial</i>	ASFI/089/11 (09/11) <i>Modificación 5</i>	Título XI
ASFI/042/10 (03/10)	<i>Modificación 1</i>	ASFI/115/12 (03/12) <i>Modificación 6</i>	Capítulo II
ASFI/051/10 (10/10)	<i>Modificación 2</i>		Sección 2
ASFI/075/11 (06/11)	<i>Modificación 3</i>		Página 2/3
ASFI/077/11 (06/11)	<i>Modificación 4</i>		

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

Artículo 11° - Reportes.- **ASFI** podrá solicitar, cuando considere necesario, a la entidad supervisada reportes de tiempos de espera e información que considere necesaria para la verificación del cumplimiento del presente reglamento.

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

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

La persona ciega, que requiera de un testigo para efectuar operaciones o transacciones en caja, podrá solicitar a la Entidad de Intermediación Financiera le proporcione un testigo a ruego.

SECCIÓN 3: OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 1° - Excepciones.- Con excepción de lo establecido en los [Artículos 1°, 3° y 12°](#) de la [Sección 2](#) del presente Reglamento, que son de aplicación para los diferentes puntos de atención, de acuerdo a sus características, las restantes disposiciones contenidas en el presente capítulo no se aplican para las agencias móviles, cajas externas, ventanillas de cobranza, oficina ferial, cajeros automáticos, mandatarios o aquellos casos en que la entidad supervisada brinde servicios de cobranza a entidades públicas y/o privadas en espacios físicos de los contratantes.

Artículo 2° - Responsabilidad.- El Gerente General o instancia equivalente de la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna y externa del presente Reglamento.

Artículo 3° - Incumplimiento.- Para efectos del presente Reglamento se considerará como incumplimiento, lo siguiente:

1. Toda contravención o inobservancia al presente Reglamento.
2. No enviar los reportes de los tiempos de espera y otra información solicitada por [ASFI](#) en el plazo y formato establecido por este órgano de control.
3. Él envió de información manipulada o con datos alterados.
4. Cuando un punto de atención financiera de la entidad supervisada exceda la media del ocho por ciento (8%) de clientes y/o usuarios atendidos en un tiempo mayor a treinta (30) minutos, en un periodo de una semana.

Artículo 4° - Sanciones.- Cuando la entidad supervisada incurra en alguno de los incumplimientos determinados precedentemente, dará lugar a la aplicación del proceso administrativo sancionatorio establecido en la [Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341](#) de 23 de abril de 2002 y el [Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Financiera “SIREFI”](#) aprobado mediante [Decreto Supremo N° 27175](#) de 15 de septiembre de 2003, así como la aplicación del [Reglamento de Sanciones Administrativas](#) contenido en la [RNBEF](#).

La aplicación de sanciones en caso de verificarse el incumplimiento será establecida en el marco del [Artículo 99°](#) de la [LBEF](#).

Artículo 5° - Disposiciones Transitorias.- La entidad supervisada tiene plazo hasta el 30 de septiembre de 2011 para el cumplimiento de lo establecido en el [Artículo 6°](#) de la [Sección 2](#) del presente Reglamento.

CAPÍTULO III: REGLAMENTO DE CONTROL DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN, CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO

SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1° - Objeto.- El presente Reglamento tiene por objeto normar el control de las operaciones de distribución, canje y fraccionamiento de material monetario que las entidades financieras deben realizar, en el marco de lo establecido por el [Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario](#) y por el [Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario](#) del Banco Central de Bolivia (BCB).

Artículo 2° - Ámbito de aplicación.- Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, todas las entidades de intermediación financiera supervisadas por la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero \(ASFI\)](#), denominadas en el presente Reglamento como entidad supervisada.

SECCIÓN 2: DISTRIBUCIÓN, CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO

Artículo 1° - Distribución de billetes.- En sitios en los cuales la entidad supervisada cuente sólo con un cajero automático, está obligada a distribuir billetes de diez (10), de veinte (20), de cincuenta (50) y de cien (100) Bolivianos, a través de todos sus cajeros automáticos, de tal manera que siempre existan en los cajeros automáticos billetes de cortes de boliviano.

En sitios en los cuales la entidad supervisada cuente con dos (2) o más cajeros automáticos, podrá disponer que uno de ellos distribuya billetes de los cortes de diez (10) y veinte (20) Bolivianos obligatoriamente, y billetes de los cortes de cincuenta (50) o cien (100) Bolivianos alternativamente.

En el caso de aeropuertos, terminales terrestres, portuarias y lugares fronterizos, las entidades supervisadas están obligadas a distribuir en sus cajeros automáticos, billetes de cortes de diez (10) y veinte (20) Bolivianos, y billetes de los cortes de cincuenta (50) o cien (100) Bolivianos alternativamente.

Artículo 2° - Canje de material monetario.- La entidad supervisada está obligada a canjear en todas sus oficinas centrales, sucursales, agencias en el territorio nacional, billetes de moneda nacional deteriorados o mutilados, siempre que éstos conserven claramente sus dos firmas y un número de serie.

Artículo 3° - Fraccionamiento de material monetario.- La entidad supervisada se encuentra obligada a fraccionar billetes de moneda nacional por otros de cortes menores o monedas, en sus oficinas centrales, sucursales, agencias fijas y móviles en el territorio nacional. Asimismo, la entidad supervisada se encuentra obligada a fraccionar billetes de moneda nacional por otros de cortes menores o monedas en oficinas externas ubicadas en localidades con alta y media bancarización.

Artículo 4° - Categorías y límites de fraccionamiento.- Se establece las siguientes categorías y límites para el fraccionamiento de material monetario:

Categoría 1: Público en general y comercios y pequeños negocios: Hasta diez (10) billetes de mayor denominación por billetes de menor denominación y hasta cien (100) monedas en cada una de las distintas denominaciones.

Categoría 2: Medianos y grandes operadores del sector público o privado:

- a) Directa y semanalmente a través del **BCB**, hasta cinco mil (5.000) piezas en cada una de las distintas denominaciones de monedas y hasta cincuenta mil (50.000) billetes de diez (10) y veinte (20) Bolivianos.
- b) Mediante las entidades supervisadas de las cuales son clientes, en coordinación con el **BCB**.

La entidad supervisada debe definir aquellos clientes y/o usuarios que por sus características pertenecen a la categoría 2, e informar a los mismos las disposiciones del presente Reglamento.

Artículo 5° - Servicio de fraccionamiento y canje.- El servicio de fraccionamiento y canje de material monetario debe cumplir las siguientes características:

- a) Proporcionado al público en general, sin necesidad de ser cliente de la entidad

supervisada.

- b) Brindado de manera gratuita.
- c) Proporcionado en los horarios de atención, cumpliendo con el [Reglamento para el Tiempo de Atención a Clientes y Usuarios de las Entidades Supervisadas](#), de la [Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras \(RNBEF\)](#).

Artículo 6° - Excepciones.- La entidad supervisada puede establecer excepciones al servicio de fraccionamiento, solamente para puntos de atención financieros en los que se realiza pagos masivos por cuenta de terceros.

La entidad supervisada debe remitir al Organismo Regulador la solicitud de excepción debidamente justificada, la cual para ser aplicada debe contar con la no objeción por parte de [ASFI](#).

Cuando la entidad supervisada cuente con la no objeción, debe exponer obligatoriamente en los puntos de atención financieros en los cuales se permita un tratamiento diferenciado, en un lugar visible, las características de la excepción. Asimismo, cualquier cambio referido a dicha excepción, debe ser comunicado por la entidad supervisada, a través de los canales de comunicación que considere necesarios, siempre y cuando garantice que sus clientes y usuarios hayan tomado debido conocimiento.

Artículo 7° - Rechazo de fraccionamiento y canje.- Cuando la entidad supervisada rechace la solicitud de fraccionamiento o canje de material monetario, debe entregar obligatoriamente al cliente o usuario un comprobante de rechazo, el cual mínimamente debe contener la siguiente información:

- a) Nombre del cliente o usuario.
- b) Fecha de la solicitud de canje o fraccionamiento.
- c) Motivo de rechazo.

Los motivos por los cuales no se realiza el servicio de canje o fraccionamiento deben clasificarse en una de las siguientes categorías:

- a) El importe solicitado sobrepase los límites fijados para cliente o usuario que pertenece a categoría 1.
- b) Cliente o usuario que pertenece a categoría 2.
- c) El material monetario no cumple con los requisitos para el canje.
- d) Excepción no objetada por [ASFI](#), en cumplimiento al [Artículo 6°](#) de la presente Sección.
- e) No existe disponibilidad de efectivo.
- f) Cliente o usuario frecuente.
- g) Otros que la entidad supervisada establezca.

Para poder utilizar la clasificación de cliente o usuario frecuente, la entidad supervisada debe contar con un registro que permita identificarlo, entendiéndose por cliente o usuario frecuente, aquel que en un día solicita el servicio de fraccionamiento, en una o varias transacciones que

sobrepasan el límite definido en la categoría 1 del [Artículo 4°](#) de la presente Sección.

Se considerará como un incumplimiento a ser reportado al [BCB](#), cuando [ASFÍ](#) compruebe cualquiera de los siguientes hechos:

- a) La información contenida en el comprobante de rechazo es inconsistente,
- b) La entidad supervisada se niegue a emitir el comprobante de rechazo,
- c) El reporte efectuado por la entidad supervisada no es auténtico, fidedigno, exacto o veraz.

De la misma forma, el cliente o usuario puede acudir al Punto de Reclamo (PR) de la entidad supervisada, para reclamar este hecho, situación que además es causal para la aplicación de las disposiciones contenidas en el [Reglamento de Sanciones Administrativas de la RNBEF](#).

Artículo 8° - Atención de reclamos.- El cliente o usuario que no esté conforme con los servicios de canje y fraccionamiento proporcionados por la entidad supervisada, puede presentar su reclamo a través de la oficina del Punto de Reclamo (PR) de la entidad supervisada, exhibiendo el comprobante de rechazo de la transacción, definido en el [Artículo 7°](#) de la presente Sección. Si la respuesta no es satisfactoria, el cliente o usuario puede acudir al Centro de Reclamos de [ASFÍ](#) a objeto de que su reclamo sea atendido.

Cuando la entidad supervisada rechace la solicitud de fraccionamiento o canje de material monetario, debe informar inmediatamente al cliente o usuario las disposiciones del presente Artículo.

[ASFÍ](#) puede solicitar información y realizar las inspecciones que considere necesarias para verificar la adecuada atención del reclamo. La entidad supervisada es responsable de remitir a este Organismo de Regulación toda la información requerida en los plazos previstos en el [Reglamento para el Funcionamiento del Punto de Reclamo](#).

Artículo 9° - Incumplimiento a ser reportado al BCB.- Para efectos del presente Reglamento se define como incumplimiento a ser reportado al [BCB](#), a tres (3) o más casos referidos a canje y/o fraccionamiento ocurridos en un mes, concluidos en la Central de Reclamos de [ASFÍ](#) a favor del cliente o usuario, en los que se determine que la entidad supervisada ha incumplido las disposiciones de los [Artículos 2° o 3°](#) de la presente Sección.

El número de casos identificados por [ASFÍ](#) no es acumulable para el mes siguiente. Asimismo, los incumplimientos son acumulables en meses continuos o discontinuos.

Artículo 10° - Suspensión de operaciones.- [ASFÍ](#) comunicará mensualmente al [BCB](#) sobre los incumplimientos identificados bajo los [Artículos 7° y 9°](#) de la presente Sección, a efectos de que el Ente Emisor aplique la suspensión establecida en el [Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario del BCB](#).

SECCIÓN 3: OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 1° - Identificación del servicio de canje y fraccionamiento.- El [BCB](#) proveerá a la entidad supervisada afiches que indiquen la obligatoriedad de ofrecer los servicios de canje y fraccionamiento de material monetario, los cuales deben ser colocados en lugares visibles en sus diferentes puntos de atención al público.

Artículo 2° - Información de cortes de billetes en cajeros automáticos.- En los cajeros automáticos debe figurar los cortes de billetes que se dispensan.

Artículo 3° - Sistemas de información.- La entidad supervisada debe desarrollar e implementar sistemas de información y mecanismos de comunicación que permitan la efectiva aplicación del presente Reglamento.

Artículo 4° - Responsabilidad.- El Gerente General o instancia equivalente de la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

Artículo 5° - Auditoría Interna.- El Plan de Trabajo Anual de la Unidad de Auditoría Interna debe contemplar la realización de revisiones y controles acerca del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

Artículo 6° - Sanciones.- El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento, excepto lo establecido en los [Artículos 2° y 3°](#) de la [Sección 2](#), dará lugar a la aplicación del [Reglamento de Sanciones Administrativas](#) contenido en la [RNBEF](#).

SECCIÓN 4: DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 1° - Vigencia.- La disposición contenida en el [Artículo 1°](#) de la [Sección 2](#) entra en vigencia a partir del 2 de julio de 2012.

CAPÍTULO IV **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**

SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1° - 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 2° - Ámbito de aplicación.- Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento las entidades de intermediación financiera que cuentan con licencia de funcionamiento otorgada por [ASFI](#), en adelante entidad supervisada.

Artículo 3° - Definiciones.- Para fines del presente Reglamento, se consideran las siguientes definiciones:

Cajeros automáticos: Son máquinas equipadas con dispositivos electromecánicos y electrónicos, que permiten a clientes y los usuarios de servicios financieros realizar retiros de efectivo, consultas de saldos, transferencias entre cuentas y pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, de crédito y prepagadas. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés: ATM (Automated Teller Machine).

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

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

Los cajeros automáticos externos se clasifican en:

- **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.
- **Cajeros automáticos sin recinto:** Aquellos que no se encuentran dentro de una estructura cerrada y que deben contar con servicio de seguridad física.

Cliente: Es toda persona natural o jurídica que contrata productos y servicios financieros de una entidad supervisada.

Empresa de Compensación y Liquidación de Tarjetas de Pago: Empresa de servicios auxiliares financieros a cargo del procesamiento de operaciones, de la administración de redes y de la compensación y liquidación de transacciones realizadas con tarjetas de crédito, tarjetas de débito y tarjetas prepagadas.

Usuario: Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una entidad supervisada sin ser cliente.

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 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 señalizado 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 externos deben contar con una de las siguientes medidas de seguridad:

1. Ser instalado en recinto, o
2. Contar con seguridad física.

Se entiende por recinto al ambiente físico bajo el control de una entidad supervisada, que consta de una estructura cerrada, dentro de la cual se encuentra el cajero automático, así como las correspondientes instalaciones de soporte y seguridad. En el caso de ser instalados dos o más cajeros automáticos en un solo recinto, ya sea de la misma o de diferentes entidades financieras, el recinto deberá contar adicionalmente con seguridad física.

Se entiende por seguridad física al servicio de custodia del cajero automático ejercido por personal de seguridad capacitado perteneciente a organismos públicos o privados, las 24 horas del día los 365 días del año de forma ininterrumpida. En esta modalidad, deberán considerarse los siguientes aspectos:

- a. La contratación del servicio de seguridad física privada debe realizarse con empresas legalmente establecidas debidamente autorizadas por el Comando General de la Policía Nacional acorde a lo establecido en el [Reglamento para Empresas de Seguridad Privada](#) emitido por el Ministerio de Gobierno y el Comando General de la Policía Nacional.
- b. La entidad supervisada debe habilitar casetas para la permanencia del personal de seguridad o en su defecto, solicitar que las empresas proveedoras del servicio acondicionen casetas para la permanencia de su personal de acuerdo a la reglamentación específica establecida por las Alcaldías Municipales de cada departamento. Las casetas podrán ser fijas o plegables ([Anexo A - Modelo de caseta plegable de vidrio, madera u otro material](#)) y, en función a la ubicación física del cajero, deben ser instaladas a una distancia no menor de 2 metros ni mayor a 10 metros.
- c. La entidad supervisada debe asegurarse que el personal a cargo de la prestación del servicio de seguridad física, cuente con la capacitación y los conocimientos básicos ([Anexo B](#)), y con los implementos de protección y de comunicación adecuados a sus funciones ([Anexo C](#)).

- d. En caso de existir dos o más cajeros automáticos contiguos de la misma o de diferentes entidades supervisadas, bastará la presencia de un guardia de seguridad.

Artículo 5° - Características de los recintos.- Los recintos en los que se encuentren instalados los cajeros automáticos, deben contar con:

1. **Vidrios de seguridad.** Vidrios transparentes que permiten observar el interior del recinto desde el exterior y viceversa, para detectar eventuales amenazas, sea contra la máquina o contra el usuario.

El vidrio a utilizarse en las puertas de ingreso, así como aquel que forme parte de la estructura del recinto de los cajeros automáticos, debe ser vidrio de seguridad templado y laminado y, cumplir con las normas de calidad correspondientes.

2. **Puerta de acceso.** La puerta debe contar con un dispositivo de cierre interno, de tipo mecánico, que impida el acceso de terceros al interior del recinto cuando el usuario se encuentre operando el cajero automático.

Artículo 6° - Dispositivos.- La pantalla, iluminación y accesorios de los cajeros automáticos deben cumplir con las siguientes condiciones:

1. **Pantalla.** Debe estar instalada en ángulos apropiados, o contar con medidas antirreflectantes, que eviten que la acción del reflejo del sol afecte la adecuada operación por parte del usuario.
2. **Iluminación.** El espacio donde se encuentre ubicado el cajero automático, debe estar adecuadamente iluminado.
3. **Accesorios.** Todos aquellos accesorios adicionales de iluminación, aseo y decoración deben prevenir, desde su diseño e instalación, la comisión de actos de vandalismo a través de elementos de cierre y fijación, que eviten su retiro o la instalación de artefactos explosivos.

Artículo 7° - Elementos de seguridad.- Los cajeros automáticos deben incorporar los siguientes elementos:

1. **Vigilancia y monitoreo.** Sistema de vigilancia y monitoreo que, por medio de una cámara, permita registrar y almacenar imágenes de los eventos que ocurren en los cajeros automáticos. La cámara debe ser instalada para facilitar la identificación del usuario, contar con definición óptica de tipo digital y estar debidamente protegida y provista de generador o acumulador de energía.
2. **Alarmas.** Sistemas que permitan alertar a la entidad supervisada, centro policial o a la empresa de liquidación y compensación de tarjetas de pago, intentos de violentar al cajero automático o sus instalaciones.
3. **Información sobre teléfonos de emergencia.** En los cajeros automáticos deben figurar los números telefónicos de emergencia para comunicarse con la entidad supervisada a la que pertenecen los cajeros automáticos y con la empresa de liquidación y compensación de tarjetas de pago; estos números deben ser de fácil identificación tanto en el ambiente del recinto como en la pantalla del cajero automático.

- 4. Elementos disuasivos.** Los cajeros automáticos deberán contar con carteles y señales que anuncien que el cajero automático cuenta con medidas de seguridad.

Artículo 8º. - Medidas de autenticación de billetes.- La entidad supervisada debe tomar las medidas adecuadas para evitar que sus cajeros automáticos dispensen billetes falsificados.

SECCIÓN 3: INICIO DE OPERACIONES Y RETIRO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

Artículo 1° - Inicio de operaciones y retiro de cajeros automáticos- El inicio de operaciones, y retiro de cajeros automáticos, debe cumplir con lo establecido en el [Reglamento para Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención](#).

Artículo 2° - Reporte de información- El inicio de operaciones o retiro de cajeros automáticos debe ser comunicado por escrito a la [ASFI](#) y registrado en el [Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras \(SIIEF\)](#) en el plazo previsto en el [Reglamento para Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención](#).

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 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, transferencia entre cuentas y pago de servicios. En los casos en los que el cajero no pueda imprimir el comprobante debe consultar al usuario si desea efectivizar la transacción.

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

Artículo 4° - Mecanismos de identificación.- Los cajeros automáticos deben estar programado para requerir al 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 usuario 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 entidad supervisada podrán elegir el límite de retiro diario de efectivo para transacciones con tarjeta de crédito, tarjeta de débito o tarjeta prepagada, de las opciones que le ofrezca la entidad supervisada, debiendo observarse este límite aún en operaciones sucesivas, tanto en cajero automático propio como en cajero de otra entidad supervisada.

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

Artículo 6° - Dispensación parcial de efectivo.- Los cajeros automáticos deben dispensar obligatoriamente el total del monto requerido por el cliente o usuario. En caso de que el cajero no disponga del monto total requerido, no debe dispensar efectivo en forma parcial.

Artículo 7° - 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, en sitios en los cuales cuente sólo con un cajero automático, está obligada a distribuir billetes de diez (10), de veinte (20), de cincuenta (50) y de cien (100) Bolivianos, de tal manera que siempre existan en los cajeros billetes de cortes de boliviano.

En sitios en los cuales la entidad supervisada cuente con dos (2) o más cajeros automáticos, podrá disponer que uno de ellos distribuya billetes de los cortes de diez (10) y veinte (20) Bolivianos obligatoriamente, y billetes de los cortes de cincuenta (50) o cien (100) Bolivianos alternativamente.

En el caso de aeropuertos, terminales terrestres, portuarias y lugares fronterizos, las entidades supervisadas están obligadas a distribuir en sus cajeros automáticos, billetes de cortes de diez (10) y veinte (20) Bolivianos, y billetes de los cortes de cincuenta (50) o cien (100) Bolivianos alternativamente.

Artículo 8° - Información al usuario.- La entidad supervisada tiene la obligación de proporcionar a los usuarios de 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 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 empresa de compensación y liquidación de tarjetas de pago. Para este efecto, la entidad supervisada que opere con cajeros automáticos, debe contar con una línea telefónica de emergencia de atención al usuario, las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, sin costo para el usuario del servicio.

Artículo 9° - 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 10° - 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.

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

SECCIÓN 5: MONITOREO Y SUPERVISION

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° - Auditoria 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 usuarios de sus cajeros automáticos a través del [Punto de Reclamo \(PR\)](#), cuidando que la atención a los reclamos que presenten los usuarios, sea realizada en forma oportuna, íntegra y comprensible para los mismos.

Artículo 5° - Supervisión.- La [ASF](#) 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.

SECCIÓN 6: OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 1° - Responsabilidad.- El Gerente General de la entidad supervisada o instancia equivalente, 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](#), contenidas en la [Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras](#).

Artículo 3° - Disposiciones transitorias.- La entidad supervisada debe cumplir con lo establecido en el [Artículo 7°](#) de la [Sección 4](#), a partir del 2 de julio de 2012.