

TITULO I

TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I: Reglamento de Transparencia de la Información

Sección 1: Aspectos Generales

Sección 2: Transparencia de la información

Sección 3: Otras disposiciones

Sección 4: Disposiciones transitorias

Capítulo II: Reglamento de Notificación y Difusión de Normativa y Atención de Consultas Normativas

Sección 1: Aspectos generales

Sección 2: Notificación y difusión

Sección 3: Consultas normativas

Sección 4: Otras disposiciones

Capítulo III: Reglamento de Tasas de Interés

Sección 1: Aspectos generales

Sección 2: Transparencia de la información

Sección 3: Procedimientos de cálculo de tasas de interés

Sección 4: Otras disposiciones

Sección 5: Disposiciones transitorias

Capítulo IV: Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo

Sección 1: Aspectos generales

Sección 2: Lineamientos y características de la publicidad, promoción y material Informativo

Sección 3: Publicación de avisos de remate y promociones empresariales

Sección 4: Otras disposiciones

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

CAPÍTULO I: REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES

Artículo 1° - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer los lineamientos para la difusión de la información, que realicen las entidades supervisadas con el propósito de fortalecer la disciplina de mercado.

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

Artículo 3° - (Definiciones) Para efectos del presente Reglamento, se utilizará la siguiente definición:

- a. **Información a difundir:** Información cuantitativa o cualitativa, sobre la entidad supervisada, disponible públicamente.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN**

Artículo 1° - (Política y manuales de procedimientos) La entidad supervisada, en el marco de las [Directrices Básicas](#) para la Gestión de un Buen Gobierno Corporativo, contenidas en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), debe contar con una política de revelación de información, aprobada por el Directorio u Órgano Equivalente.

Dicha política, debe contemplar lineamientos para difundir información transparente sobre la entidad, así como los responsables y los controles que se implementarán para verificar el cumplimiento de dichos lineamientos.

La entidad supervisada, adicionalmente, debe desarrollar e implementar manuales de procedimientos formales que operativicen la señalada política y que consideren al menos un proceso continuo para evaluar la pertinencia de sus difusiones.

Artículo 2° - (De la información) Es responsabilidad de la entidad supervisada, velar por la integridad, consistencia, veracidad, exactitud, claridad y transparencia del contenido de la información a difundir y adoptar los mecanismos y medios adecuados para su comunicación, sin poner en riesgo la posición competitiva y el cumplimiento normativo sobre confidencialidad de la información.

Artículo 3° - (Difusión de información) La entidad supervisada, debe difundir mínimamente la siguiente información, considerando los mecanismos detallados en el Artículo 4° de la presente Sección:

- a. Estados Financieros con dictamen de auditoría externa de las tres (3) últimas gestiones;
- b. Memoria Anual de las tres (3) últimas gestiones;
- c. Coeficiente de Adecuación Patrimonial, vigente al cierre de cada mes, señalando la fecha a la que corresponde.

La difusión de la información detallada precedentemente, corresponde a aquellas entidades supervisadas que presentan la misma a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), de acuerdo a las disposiciones contenidas en el [Reglamento para el Envío de la Información de la RNSF](#).

Las actualizaciones de los documentos señalados en los incisos a) y b), deben ser difundidas hasta cinco (5) días hábiles administrativos posteriores al plazo máximo de remisión de envío de información anual a ASFI, establecido en el Artículo 2° de la Sección 7 del Reglamento para el Envío de Información y para la información citada en el inciso c), hasta dos (2) días hábiles administrativos siguientes al cierre de cada mes.

La entidad supervisada, podrá difundir otra información adicional sobre la entidad, con el propósito de brindar información transparente y oportuna.

Artículo 4° - (Mecanismos de difusión) Para hacer posible la difusión de información, la entidad supervisada debe considerar al menos lo siguiente:

- a. A través de su sitio web, debe difundir mínimamente la información detallada en los incisos a), b) y c) del Artículo 3° de la presente Sección, según corresponda.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

La difusión de la referida información, debe realizarse en un espacio de fácil acceso como parte de la información institucional.

Asimismo, debe mantener un enlace permanente con el sitio web de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI),

- b. En caso de que no se cuente con un sitio web, la entidad supervisada, debe determinar el medio de comunicación, a través del cual, difundirá la información señalada en el Artículo 3° de la presente Sección, el cual tiene que estar contemplado en su política de revelación.

Artículo 5° - (Verificación de información) El contenido de la información difundida por la entidad supervisada, será susceptible de verificación por parte de ASFI. En caso de identificarse datos erróneos, se observará dicha situación, estableciendo plazo para que se realicen las rectificaciones pertinentes, sin perjuicio de la aplicación del inicio del proceso administrativo sancionatorio, que corresponda.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 3: OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 1° - (Responsabilidad) El Gerente General de la entidad supervisada, es responsable de velar por el cumplimiento y difusión interna de las disposiciones contempladas en el presente Reglamento.

Artículo 2° - (Régimen de sanciones) El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 4: DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo Único (Plazo de adecuación) Las entidades supervisadas, deben cumplir con todas las disposiciones establecidas en este Capítulo, hasta el 28 de abril de 2017.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO II: REGLAMENTO DE NOTIFICACIÓN Y DIFUSIÓN DE NORMATIVA Y ATENCIÓN DE CONSULTAS NORMATIVAS****SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1° - (Objeto) El presente Reglamento, tiene por objeto establecer lineamientos para la notificación y difusión de la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), contenida en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y en el Manual de Cuentas para Entidades Financieras; así como para la atención de consultas normativas.

Artículo 2° - (Ámbito de aplicación) Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, todas las Entidades Financieras, Sociedades Controladoras de Grupos Financieros (SCGF) y Oficinas de Representación, con Licencia de Funcionamiento otorgada por ASFI; así como las Entidades Financieras en proceso de adecuación y las Firmas de Auditoría Externa inscritas en el Registro de Firmas de Auditoría Externa Autorizadas; denominadas en adelante como entidades supervisadas.

Artículo 3° - (Definiciones) Para efectos del presente Reglamento, se utilizarán las siguientes definiciones de términos, así como de los sistemas, aplicativos y/o módulos informáticos provistos por ASFI:

- a. **Módulo de Ventanilla Virtual:** Módulo informático que permite la notificación por vía electrónica, a las entidades supervisadas que cuentan con Licencia de Funcionamiento otorgada por ASFI, de Resoluciones y Circulares Normativas, así como Cartas Circulares (entre otra documentación);
- b. **Servicio de Comunicación de Actualizaciones de la Normativa de ASFI:** Servicio mediante el cual la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero comunica a los suscriptores, a través de correo electrónico, las modificaciones o incorporaciones realizadas en la normativa emitida por ASFI.

El Formulario de Registro de Suscriptores del Servicio, está disponible para las entidades supervisadas y público en general en el sitio web de ASFI (www.asfi.gob.bo);

- c. **Sistema de Consultas Normativas:** Aplicación informática que permite la elaboración y envío de consultas normativas por parte de las entidades supervisadas, así como la consulta de las respuestas emitidas por ASFI, en el [sitio web de la Red Supernet](#);
- d. **Sistema de Difusión de Normativa:** Aplicación informática que permite a las entidades supervisadas y público en general, contar con una copia de la normativa emitida por ASFI para su consulta, en el equipo donde se encuentra instalado.

El Sistema de Difusión de Normativa, está disponible para su descarga e instalación, en los [sitios web de ASFI](#) y de la [Red Supernet](#), siendo los usuarios, los responsables de la administración y actualización del mismo, a cuyo efecto, éste provee la funcionalidad necesaria para realizar la actualización de la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: NOTIFICACIÓN Y DIFUSIÓN**

Artículo 1° - (Aprobación) Las modificaciones o incorporaciones a la [normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero \(ASFI\)](#), previo a su notificación y difusión, conforme lo dispuesto en el presente Reglamento, son aprobadas a través de Resoluciones Administrativas.

Artículo 2° - (Notificación) La notificación de la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero a las entidades supervisadas, se realiza a través de su publicación en el [sitio web de ASFI](#).

Adicionalmente, la normativa emitida por ASFI se notifica a través del Módulo de Ventanilla Virtual a las entidades supervisadas con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, que tienen acceso al mismo.

Artículo 3° - (Difusión) La normativa emitida por ASFI se difunde a través de los siguientes medios:

- a. El sitio web de ASFI (www.asfi.gob.bo);
- b. El sitio web de la red Supernet (www.supernet.bo).
- c. El Sistema de Difusión de Normativa.
- d. El Servicio de Comunicación de Actualizaciones de la Normativa de ASFI;
- e. El espacio “Novedades” del sitio web de ASFI.

Artículo 4° - (Actualización del “Sistema de Difusión de Normativa”) La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero envía mensajes por correo electrónico a todas aquellas personas naturales o jurídicas suscritas al “[Servicio de Comunicación de Actualizaciones de la Normativa de ASFI](#)”, informando que se realizó una modificación o incorporación en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y/o en el Manual de Cuentas para Entidades Financieras, de manera que cada suscriptor que tenga instalada la aplicación “Sistema de Difusión de Normativa”, pueda encargarse de su actualización.

RECOMPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: CONSULTAS NORMATIVAS**

Artículo 1° - (Consulta normativa) La entidad supervisada con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), a efectos de aclarar dudas relacionadas con la interpretación de la normativa emitida por [ASFI](#), podrá realizar su(s) consulta(s) a través del “[Sistema de Consultas Normativas](#)”.

Artículo 2° - (Característica de la respuesta) Las respuestas emitidas por [ASFI](#), en atención a las consultas normativas realizadas a través del “Sistema de Consultas Normativas”, tienen carácter aclaratorio y no resolutorio de problemas específicos.

La(s) respuesta(s) remitida(s) o atendida(s) por cualquier otro medio distinto al “[Sistema de Consultas Normativas](#)”, no se considera(n) como válida(s) u oficial(es), con excepción de las aclaraciones que ASFI emita por los canales oficiales correspondientes.

Las respuestas a las consultas efectuadas a través del “Sistema de Consultas Normativas”, son emitidas por ASFI a través del mismo sistema y se comunican mediante correo electrónico a las direcciones consignadas por cada usuario al momento del registro de sus consultas. Asimismo, son publicadas y se encuentran disponibles para su consulta en el sitio web de la Red Supernet (www.supernet.bo).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: 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° - (Obligaciones) Para efectos del presente Reglamento son obligaciones de la entidad supervisada las siguientes:

- a. Acceder a la normativa emitida por ASFI, a través de cualquiera de los medios de difusión mencionados en el Artículo 3°, Sección 2 del presente Reglamento;
- b. Contar con políticas internas, aprobadas por el Directorio u órgano equivalente, para difundir la normativa emitida por [ASFI](#);
- c. Establecer la obligación de revisar periódicamente si el contenido del “[Sistema de Difusión de Normativa](#)” se encuentra actualizado, en caso de que la entidad supervisada opte por la alternativa de utilizar esta aplicación como medio de acceso a la normativa emitida por ASFI;
- d. Disponer la obligación de suscribirse al [Servicio de Comunicación de Actualizaciones de la Normativa de ASFI](#).

Artículo 3° - (Régimen de Sanciones) El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento, dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS***CAPÍTULO III: REGLAMENTO DE TASAS DE INTERÉS******SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES***

Artículo 1° - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer mecanismos que promuevan una mayor transparencia en el mercado financiero, a través del suministro de información al público y a las autoridades, sobre las tasas de interés y comisiones ofertadas y pactadas por las entidades financieras en sus distintas operaciones financieras, así como disponer prohibiciones sobre determinados cobros.

Artículo 2° - (Ámbito de aplicación) Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento son de aplicación obligatoria para todas las entidades de intermediación financiera y empresas de servicios financieros complementarios, que cuenten con licencia de funcionamiento emitida por la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero \(ASFI\)](#), en adelante entidad supervisada.

Artículo 3° - (Acuerdo entre partes) Las tasas de interés a las que se refiere este Reglamento, pueden ser negociadas entre las partes, con el objeto de concluir en un acuerdo libremente convenido entre las mismas.

En los financiamientos destinados al sector productivo y vivienda de interés social, la tasa de interés pactada por la entidad supervisada con sus clientes, debe enmarcarse en los límites máximos establecidos por el Órgano Ejecutivo del nivel Central del Estado mediante Decreto Supremo, de acuerdo con lo dispuesto en el [Artículo 59, parágrafo I, de la Ley N° 393 de Servicios Financieros \(LSF\)](#).

La negociación de tasas de interés para depósitos de Clientes Institucionales, así como de otros depósitos, cuyas tasas difieran de las establecidas en el tarifario, debe contar con políticas y procedimientos explícitos y formalmente aprobados por el Directorio u Órgano equivalente.

Estas políticas y procedimientos deben especificar mínimamente las áreas involucradas en la negociación de las tasas de interés, los canales de comunicación a través de los cuales interactúan las partes, el plazo en el que la entidad de intermediación financiera atenderá el requerimiento efectuado por el consumidor financiero, que no podrá ser mayor a cuarenta y ocho (48) horas de recibida la solicitud; así como los márgenes de negociación, los puntos básicos máximos a negociar por cada instancia a la que se designa autonomía y otros criterios con base en los cuales se determinan estas tasas de interés, para lo cual la entidad debe contar con análisis de impacto de la realización de estas operaciones en el margen financiero y solvencia de la entidad, información que debe estar disponible a requerimiento de este Organismo de Supervisión.

Artículo 4° - (Definiciones) Para efectos del presente Reglamento se utilizarán las siguientes definiciones:

- a. **Cargo financiero:** Es el costo total del crédito en términos monetarios, incluyendo el interés nominal y cualquier otro cobro relacionado con el préstamo que haga la entidad supervisada a un prestatario, sea en beneficio de la propia entidad o de terceros, durante el período de vigencia del mismo. No forman parte de este costo financiero, los gastos

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

notariales, los intereses penales y otros gastos adicionales incurridos por el prestatario por concepto de registro de hipotecas y otras garantías que se generen fuera de la entidad;

- b. Comisión por el servicio de transferencia electrónica de fondos al o del exterior:** Es el cobro que la entidad de intermediación financiera realiza al consumidor financiero por el servicio de transferencia electrónica de fondos al o del exterior, sin incluir las comisiones de terceros que participan en dicha transferencia;
- c. Comisión por línea de crédito:** Es el costo total para el cliente, de abrir y mantener una línea de crédito;
- d. Comisión por mantenimiento de cuenta:** Es el cobro que la entidad supervisada realiza al cliente por mantener una cuenta corriente o caja de ahorro;
- e. Comisión por transacción:** Es el cobro que la entidad supervisada realiza al cliente por depósitos o retiros efectuados en su cuenta corriente o caja de ahorro;
- f. Depósitos de Clientes Institucionales:** Se refiere a los depósitos recibidos de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo, Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión, Agencias de Bolsa, Compañías de Seguros, Entidades de Depósito de Valores o Empresas de Servicios Financieros Complementarios;
- g. Operaciones primarias:** Son las operaciones nuevas de créditos o apertura de depósitos que generan el pago o cobro de intereses;
- h. Página Web o Sitio Web:** Forma de presentar la información, cuando se está utilizando los sistemas de Internet o Intranet;
- i. Servicio adicional al cliente:** Es el servicio contratado por la entidad supervisada, con terceros por cuenta y para beneficio directo del cliente, complementario al servicio del crédito. No forman parte del servicio adicional al cliente, los gastos por formularios de desembolso, amortización, planes de pago, u otros equivalentes;
- j. Tasa de interés nominal o de pizarra, activa o pasiva:** Es la tasa de interés ofertada al público para operaciones de crédito o de depósito, según corresponda, que no considera capitalizaciones o recargos adicionales;
- k. Tasa de interés fija:** Es la tasa de interés contractualmente pactada entre la entidad supervisada y el cliente, la que no puede ser reajustada unilateralmente en ningún momento durante el plazo que se ha pactado como fija en el contrato, cuando la modificación a ser realizada afecte negativamente al cliente;
- l. Tasa de interés variable:** Es la tasa de interés contractualmente pactada entre la entidad supervisada y el cliente, la que debe ser ajustada periódicamente de acuerdo al plan de pagos pactado, en función a las variaciones de la tasa de interés de referencia (TRé) o de una tasa internacional publicada por el [Banco Central de Bolivia \(BCB\)](#). Para el financiamiento destinado al sector productivo y vivienda de interés social, la tasa de interés variable no puede superar las tasas establecidas bajo el Régimen de Control de Tasas de Interés, de acuerdo con lo dispuesto en el [Artículo 59 parágrafo II de la Ley N° 393 de Servicios Financieros](#);

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- m. Tasa de interés de Referencia (TRe):** Es la tasa de interés calculada por el Banco Central de Bolivia;
- n. Tasa internacional:** Para el caso que una entidad supervisada deseara utilizar una tasa internacional como tasa de referencia, ésta debe ser la tasa de interés de un instrumento o mercado financiero extranjero correspondiente al día anterior a la fecha de transacción. Esta tasa necesariamente debe contar con cotizaciones diarias y estar disponible en las publicaciones del **BCB**, así como estar especificada en el contrato de la operación. Se considera vigente la última tasa registrada por el **BCB** para cada plazo;
- o. Tasa periódica:** Es la tasa anual dividida entre el número de períodos inferiores o iguales a 360 días, que la entidad supervisada defina para la operación financiera;
- p. Tasa de interés Efectiva Activa (TEA):** Es el costo total del crédito para el prestatario, expresado en porcentaje anualizado, que incluye todos los cargos financieros que la entidad supervisada cobre al prestatario;
- q. Tasa de interés Efectiva Activa al Cliente (TEAC):** Es la tasa de interés anual que iguala el valor presente de los flujos de los desembolsos con el valor presente de los flujos de servicio del crédito. El cálculo del valor presente debe considerar la existencia de períodos de tiempo inferiores a un año cuando así se requiera. En tal caso, la TEAC debe ser el resultado de multiplicar la tasa periódica por el número de períodos del año;
- r. Tasa de interés Efectiva Pasiva (TEP):** Es la remuneración total que percibe un depositante, expresada en porcentaje anualizado, incluyendo capitalizaciones y otras remuneraciones;
- s. Tasa de interés penal:** Es la tasa de interés que se debe cancelar por la penalización ante el incumplimiento en el pago del monto de capital adeudado, según el plan de pagos pactado, cuyo cálculo se realiza de acuerdo a lo establecido en el Artículo 4°, Sección 3 del presente Reglamento.

Artículo 5° - (Uso de las tasas de referencia) Para el ajuste de la tasa de interés de una operación pactada a tasa variable, las entidades supervisadas deben utilizar la tasa de referencia (TRe) o tasa internacional adoptando el siguiente método:

- a.** Añadiendo a la tasa de referencia vigente (TRe) o tasa internacional vigente, un diferencial (spread), de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$i_t = T_t + S$$

Donde:

i_t : Tasa en el período vigente de la operación (activa o pasiva)

T_t : Tasa de referencia (TRe) o tasa internacional vigente al inicio del período “t”

S : Diferencial constante (spread) acordado en el contrato para todo el período de la vigencia de la operación

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

* El subíndice “t” para las operaciones activas tiene la misma periodicidad del plan de pagos, y para las operaciones pasivas está en función a la periodicidad del pago de intereses

No pueden utilizarse otras tasas de referencia que no sean las establecidas en el presente Reglamento.

Artículo 6° - (Prohibiciones) Las entidades supervisadas están prohibidas de:

- a. Cobrar comisiones, tarifas, primas de seguro u otros gastos por servicios que no hubiesen sido solicitados, pactados, o autorizados previamente por el consumidor financiero;
- b. Cobrar cargos o comisiones que no impliquen una contraprestación efectiva de servicios, o cobrar más de una comisión por un mismo acto, hecho o evento;
- c. Incluir en los contratos de préstamo lo siguiente:
 1. Ajustes en la tasa de interés, distintos a lo establecido en el [Artículo 5° de la presente Sección](#);
 2. Criterios resultantes de la imposición de intereses penales diferentes a los establecidos en el [Decreto Supremo N° 28166](#) de 17 de mayo de 2005 y su modificatoria mediante [Decreto Supremo N° 530](#) de 2 de junio 2010;
 3. En periodos de mora, tasas de interés superiores a las establecidas para operaciones vigentes;
 4. Cobros por comisiones o recargos que no impliquen un servicio adicional al cliente.
- d. Omitir el cumplimiento de lo determinado en el [Artículo 7° de la presente Sección](#);
- e. Modificar lo estipulado en el contrato respecto a la tasa de referencia, la modalidad de su aplicación, la periodicidad del ajuste o el spread, según corresponda, durante la vigencia del contrato.

Artículo 7° - (Comisiones por mantenimiento de cuenta) Las entidades supervisadas no deben realizar el cobro de comisiones por mantenimiento de cuenta, en cajas de ahorro y cuentas corrientes.

Por lo tanto, bajo ningún concepto las entidades supervisadas pueden afectar el valor de los montos depositados por sus clientes, mediante comisiones que impliquen el cargo por mantenimiento de cuenta o comisiones equivalentes.

Asimismo, las entidades supervisadas no pueden realizar cobros por mantenimiento de tarjetas de débito.

Artículo 8° - (Comisiones por transacciones) Las entidades supervisadas no pueden realizar cobros por transacciones de depósitos o retiros en una misma cuenta, efectuadas en oficinas o cajeros de la propia entidad, dentro del territorio nacional, salvo en aquellos casos en que se cumplan las dos condiciones siguientes:

- a. Cuando los depósitos o retiros acumulados en el mes -calculados independientemente- en una misma cuenta sean mayores a cinco (5) mil dólares estadounidenses o su equivalente para cuentas en moneda extranjera y cincuenta (50) mil bolivianos para cuentas en moneda nacional o su equivalente para cuentas en UFV;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- b. Cuando el depósito o retiro se realice en una localidad distinta a aquella donde se abrió la cuenta corriente o caja de ahorro.

Para estos fines, el cálculo de depósitos acumulados debe realizarse en forma separada del cálculo de retiros acumulados, de modo que la comisión se aplique sólo a los importes de las transacciones de depósito o retiro que de manera independiente superen los montos señalados.

Las entidades supervisadas pueden efectuar el cobro de comisiones por transacciones a partir del momento en que el tarifario con sus correspondientes justificativos haya sido puesto en conocimiento oficial de [ASFI](#), así como todas las modificaciones que se efectúen de manera posterior, bajo el mismo procedimiento.

Con base en la información enviada por las entidades supervisadas, [ASFI](#) puede requerir una explicación más detallada de las comisiones que se aplican a los clientes, y en aquellos casos que determine un cobro excesivo o sin la debida justificación, podrá disponer la modificación o suspensión de la misma.

Artículo 9° - (Tarifario) Los importes contenidos en el tarifario de las entidades supervisadas deben estar expresados en bolivianos independientemente de la moneda en la que se efectúe la operación.

Artículo 10° - (Comisiones por líneas de crédito) Las entidades supervisadas que efectúen el cobro de comisiones por líneas de crédito, deben estipular expresamente en su contrato de apertura, la obligación que asume el cliente al momento de su formalización, de efectuar el pago de dichas comisiones, en sujeción a lo dispuesto por los [Artículos 1309° y 1310° del Código de Comercio](#).

Las entidades supervisadas no pueden afectar el importe desembolsado de la (s) operación (es) que se realice (n) bajo línea de crédito, mediante el cobro de comisiones por apertura y mantenimiento de dichas líneas, conforme a lo dispuesto en el [Artículo 1312° del Código de Comercio](#).

Artículo 11° - (Modificación de las tasas de interés) Las entidades supervisadas, en el marco de lo establecido en el [Artículo 62 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros](#) no pueden modificar unilateralmente las tasas de interés pactadas en los contratos de operaciones de intermediación financiera, cuando ésta afecte negativamente a los clientes.

Artículo 12° - (Tasa de interés nominal mínima de negociación para Depósitos de Clientes Institucionales) Las entidades supervisadas, en función a sus procedimientos y como referencia para la negociación de condiciones, deben establecer tasas de interés nominales mínimas para Depósitos de Clientes Institucionales.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN**

Artículo 1° - (Publicación de tasas nominales) Las entidades supervisadas deben exponer, obligatoriamente al público, las tasas de interés anuales nominales vigentes activas y pasivas, mediante pizarras ubicadas en lugares visibles en cada una de sus oficinas, en donde se efectúen operaciones activas y pasivas. Estos avisos, deben contener como mínimo la siguiente información:

- a. Tasas pasivas**
 - 1. Tasa anual nominal
 - 2. Modalidad de depósito
 - i. Cuenta Corriente
 - ii. Cuenta de Caja de Ahorro
 - iii. Depósito a Plazo Fijo
 - 3. Plazo
 - 4. Moneda
 - 5. Importe mínimo del depósito
 - 6. Restricciones a los depósitos
- b. Tasas activas**
 - 1. Tasa anual nominal
 - 2. Modalidad de operación de préstamo
 - i. Tipo de crédito: Empresarial, PYME, Microcrédito, Vivienda, Vivienda de Interés Social y Consumo.
 - ii. Por destino del crédito: productivo y no productivo.
 - 3. Plazo
 - 4. Moneda
 - 5. Comisiones y/u otros cargos

La tasa de interés nominal mínima para los Depósitos de Clientes Institucionales debe exponerse de manera diferenciada.

Artículo 2° - (Publicación de la Tasa de interés de Referencia “TRe”) Las entidades supervisadas deben exponer, obligatoriamente al público, en las pizarras donde informan sus tasas nominales y en sus respectivos Sitios Web -este último cuando corresponda-, la Tasa de Interés de Referencia (TRe) vigente por moneda.

Artículo 3° - (Publicación de información de tarjetas de crédito) Las entidades supervisadas que como parte de los créditos de consumo, ofrezcan tarjetas de crédito, deben publicar en lugares visibles en cada una de sus oficinas centrales, sucursales, agencias y en sus respectivos sitios web

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

-este último cuando corresponda-, los tipos de tarjeta de crédito que disponen, exponiendo de acuerdo a la moneda en la que se ofrece el crédito, el detalle de la tasa anual nominal y comisiones.

Artículo 4° - (Información periódica al público) Las entidades supervisadas, a través de sus publicaciones, deben proporcionar continuamente a sus clientes información actualizada de las condiciones de los servicios financieros que ofrecen, incluyendo como mínimo las tasas nominales, las modalidades de tasas ofrecidas, la periodicidad y el método de ajuste de las tasas variables, los cargos financieros adicionales y los ejemplos tipo que ilustren el cálculo de la [TEAC](#).

Para las operaciones pasivas, los clientes, además, deben recibir información sobre la periodicidad de las capitalizaciones y deben ser informados con un tiempo de antelación razonable en caso de existir cambios en las comisiones u otros cargos a cobrar. Observándose que para el caso de cajas de ahorro y cuentas corrientes, las mismas están exentas del cobro de comisiones por mantenimiento de cuenta, según lo señalado en el [Artículo 7° de la Sección 1 precedente](#).

Las entidades supervisadas deben facilitar a los clientes, por escrito, al momento de cotizar un crédito, información que exprese con claridad todas las condiciones de la operación tales como cargos financieros, cuota a pagar, costo de todos los servicios adicionales, costo del seguro de desgravamen, comisiones a aplicar y cuantos antecedentes sean necesarios para que el cliente pueda comprobar el costo efectivo de la operación. Las entidades supervisadas deben respetar todas las condiciones ofertadas por escrito y quedan prohibidas de incluir cláusulas en la formalización de los contratos de crédito que establezcan el cobro por otros conceptos que no hayan sido considerados en la cotización de la operación.

Adicionalmente, las entidades supervisadas quedan obligadas a informar a sus clientes la [TEAC](#) o la [TEP](#) por sus operaciones activas o pasivas, respectivamente, las mismas que deben calcularse siguiendo lo establecido en el [Artículo 1°, Sección 3 del presente Reglamento](#). Dichas tasas deben estar disponibles al cliente dentro de las 24 horas de realizada la transacción. De igual manera, las entidades supervisadas quedan obligadas a entregar en cada liquidación el desglose del capital, los intereses cobrados por tipo y comisiones aplicadas.

Artículo 5° - (Información sobre tasas de interés en los contratos de crédito) Las tasas de interés activas, así como las comisiones y recargos por otros servicios serán libremente pactadas entre las entidades supervisadas y los usuarios. Los contratos de créditos deben incluir, además de las cláusulas de rigor, otras que incluyan la siguiente información:

- a. El monto contratado, especificando los cobros que la entidad supervisada realizará en el momento de efectuarse el desembolso;
- b. El detalle de todos los cargos financieros que se aplicarán, sean éstos de carácter periódico o no, al inicio o al final de la operación;
- c. La modalidad de la tasa de interés nominal pactada (fija o variable), su uso de acuerdo a lo determinado en el [Artículo 5°, Sección 1 del presente Reglamento](#), así como su valor al momento del desembolso;
- d. Las variaciones y la forma de aplicar la Tasa de Referencia (TRé) para el reajuste en el caso de tasas variables, así como la oportunidad de la notificación sobre el cambio de las mismas. La periodicidad de ajuste de la tasa variable que se establezca en el contrato debe estar en función a lo establecido en el [Artículo 5° de la Sección 1 del presente Reglamento](#);

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- e. La aplicación simétrica de los reajustes en las tasas de interés, ante incrementos o decrementos de la tasa de referencia, con la misma periodicidad;
- f. La tasa periódica y la correspondiente **TEAC**, con al menos dos decimales aclarando que la **TEAC** que figura en el contrato podrá modificarse durante la vigencia del préstamo, sólo como resultado de modificaciones de la TRe, de atraso en el pago de amortizaciones o el cambio, cuando corresponda, en el costo del seguro de desgravamen establecido por la Compañía de Seguros;
- g. El método utilizado para calcular los saldos de la operación financiera;
- h. El método utilizado para el cálculo de los cargos financieros;
- i. Los montos del servicio del crédito, aclarando que los mismos podrán modificarse durante la vigencia del préstamo, sólo como resultado de las modificaciones en la **TEAC** de acuerdo al [inciso f\) de este Artículo](#);
- j. El plan de pagos del crédito;
- k. El total acumulado de los pagos (total cancelado después de cumplir todas las cuotas del servicio del crédito), aclarando que el mismo podrá modificarse durante la vigencia del préstamo sólo como resultado de las modificaciones en la **TEAC** de acuerdo al [inciso f\) de este Artículo](#);
- l. Los intereses penales que se aplicarán en caso de mora. Al interés pactado en el contrato se recargará únicamente el interés penal según las disposiciones establecidas en el [Decreto Supremo N° 28166](#) de 17 de mayo de 2005 y su modificatoria mediante [Decreto Supremo N° 530](#) de 2 de junio de 2010.

En el caso que la tasa de interés sea fija, la entidad supervisada debe indicar la periodicidad con la que se actualizaría la tasa de interés penal en función a la TRe;

- m. El derecho de los prestatarios a hacer amortizaciones extraordinarias o cancelar totalmente el saldo insoluto de la obligación en cualquier tiempo anterior al vencimiento del plazo convenido, sin recargo, comisión o penalidad alguna;
- n. El costo del seguro de desgravamen cuando corresponda. Cualquier cambio establecido por la Compañía de Seguros en este costo debe ser informado oportunamente al prestatario;
- o. Los derechos del prestatario a recibir información a tiempo de realizar el servicio del crédito o en cualquier momento que lo solicite sobre: desglose de capital y cargos financieros (intereses, comisiones y otros) que apliquen a la operación en cuestión; actualización del cronograma completo del servicio del crédito; y forma de cálculo de los cargos financieros;
- p. Las obligaciones del prestatario respecto del cumplimiento puntual de sus obligaciones con la entidad supervisada; de lo contrario ser pasible a los cobros establecidos en el [literal l\) del presente artículo](#);
- q. Los costos por la emisión de los documentos legales necesarios para la inscripción y liberación del bien otorgado en garantía, serán asumidos por la entidad supervisada. Los gastos notariales y de inscripción o levantamiento de las garantías en los registros

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

públicos, serán asumidos por la entidad supervisada o el deudor, conforme a lo que se establezca en el contrato.

Adicionalmente, la entidad supervisada debe entregar al prestatario el plan de pagos y proporcionar una explicación sobre el alcance del cronograma proyectado del servicio del crédito, los efectos de la variación de la tasa de interés (en caso de pactarse el crédito a tasa variable), sobre el monto acumulado de los pagos del servicio, sobre la forma de cálculo de los cargos financieros y la **TEAC** correspondiente.

Para contratos de tarjetas de crédito, no se deben tomar en cuenta los incisos f), j), i) y k)

Artículo 6° - (Información sobre tasas de interés y otros cargos financieros en los contratos de líneas de crédito) Los contratos de líneas de crédito de montos determinados o determinables, bajo la modalidad simple o en cuenta corriente deben incluir, dentro de cada operación que se realice bajo la línea de crédito, además de las cláusulas de rigor y lo dispuesto en el **Artículo 5° de la presente Sección**, otras donde esté explícito claramente lo siguiente:

- a. La existencia de períodos libres de cargo financiero;
- b. La existencia o no, de diferentes tasas de interés por tipos de transacción (sobregiros, adelantos en efectivo u otros que la entidad considere pertinente y estén enmarcados en las disposiciones legales vigentes).

Adicionalmente, la entidad supervisada a tiempo de suscribir el contrato de operación dentro de la línea de crédito debe proporcionar al acreditado una explicación: sobre el cronograma del servicio del crédito, los efectos del incremento de la tasa de interés (en caso de pactarse dicha operación a tasa variable), la forma de cálculo de los cargos financieros y la **TEAC** correspondiente.

Artículo 7° - (Reportes periódicos a clientes con líneas de crédito) Las entidades supervisadas deben entregar reportes periódicos, a los clientes que utilicen líneas de crédito, en fechas previamente acordadas contractualmente, incluyendo como mínimo la siguiente información:

- a. Saldo anterior;
- b. Identificación de las transacciones de crédito y débito;
- c. Tasa de interés periódica utilizada para computar los cargos financieros;
- d. Método de cálculo de la **TEAC** correspondiente a las transacciones efectuadas y la correspondiente **TEAC**;
- e. Intervalo en el cual se aplican los cargos financieros;
- f. Saldos sobre los cuales se aplicarán los cargos financieros;
- g. Otros cobros;
- h. Fecha de corte para el cálculo de cargos financieros;
- i. Fechas del período libre de cargo financiero;
- j. Dirección y teléfono para reclamos.

Artículo 8° - (Reportes periódicos a clientes con tarjetas de crédito) Las entidades supervisadas deben proporcionar a los titulares de tarjetas de crédito, en su extracto mensual, la siguiente información:

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- a. Información descrita en los incisos del [Artículo 7° de la presente Sección](#), excepto lo determinado en el [inciso d](#));
- b. Tasa Nominal y la Tasa Efectiva Activa (TEA), diferenciando tasas de interés por tipo de transacción (compra, adelantos en efectivo u otros que la entidad considere pertinente y estén enmarcados en las disposiciones legales vigentes).

Asimismo, se debe informar a los clientes sobre las causas que generaron variaciones en la tasa acordada, si se produjeran.

Artículo 9° - (Préstamos pagaderos en un número fijo de cuotas) Cuando una operación de préstamo se pacte en el contrato a un determinado número de cuotas consecutivas de monto fijo o variable -en función de la modalidad de la tasa pactada- la tasa periódica que se debe utilizar para el cálculo de intereses de cada cuota debe ser la tasa anual nominal dividida entre el número de cuotas de cada año.

Artículo 10° - (Tasa de interés como medio de publicidad) Cuando una entidad supervisada utilice la tasa de interés para promocionar sus servicios mediante anuncios publicitarios en medios de comunicación masiva escrita, oral o visual, éstos deben referirse a las tasas de interés anuales nominales vigentes activas y pasivas, indicando adicionalmente todas las comisiones y cargos que son inherentes al servicio ofrecido. En el caso de tarjetas de crédito deben usar la TEA.

Las aclaraciones, notas explicativas, referencias o advertencias incluidas en la publicidad, deben tener un tamaño, formato, posición y relevancia dentro del anuncio que las haga claramente legibles, comprensibles y evite que pasen inadvertidas, cualquiera sea el medio que se utilice.

Artículo 11° - (Conservación de documentos) Las entidades supervisadas deben conservar documentos que evidencien el cumplimiento del presente Reglamento por el período de diez (10) años, en consideración a la operación o servicio prestado, así como después de la cancelación de la última cuota del servicio del crédito o de la línea de crédito, o de la devolución total del depósito.

Para el servicio de transferencia electrónica de fondos al o del exterior, la entidad de intermediación financiera, además de resguardar el detalle señalado en el Artículo 14° de la presente Sección, debe conservar toda la documentación física y/o digital que respalde el mismo.

Artículo 12° - (Publicación semanal de tasas de interés) El BCB publica semanalmente las tasas de interés promedio ponderadas nominales y efectivas, de cada entidad de intermediación financiera y del sistema de intermediación financiera bancaria y no bancaria.

Artículo 13° - (Comisión por prepago o pago anticipado) Las entidades supervisadas no pueden penalizar el pago anticipado de operaciones de crédito mediante el cobro de comisiones por prepago o pago anticipado.

Artículo 14° - (Información sobre las comisiones cobradas por el servicio de transferencia electrónica de fondos al o del exterior) Las entidades de intermediación financiera, deben proporcionar a los consumidores financieros, un detalle desglosado, por porcentaje e importe, sobre la comisión cobrada por el servicio de transferencia electrónica de fondos al o del exterior, así como las comisiones de terceros que participan en dicha transferencia. La citada información tiene que contemplar todas las comisiones que incluye el monto total cobrado por el mencionado servicio.

Las entidades de intermediación financiera deben asegurar que en los cobros efectuados a los consumidores financieros por el servicio de transferencia electrónica de fondos al o del exterior, no

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

se incurran en las prohibiciones previstas en los incisos a. y b. del Artículo 6°, Sección 1 del presente Reglamento.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: PROCEDIMIENTOS DE CÁLCULO DE TASAS DE INTERÉS**

Artículo 1° - (Fórmulas de cálculo de tasas efectivas) Para el cálculo de las tasas de interés efectivas, activas y pasivas, se utilizarán las siguientes fórmulas:

a. Fórmula de cálculo de la Tasa de interés Efectiva Activa (TEA)

$$TEA = \left[\frac{\left[1 + \langle i + c \rangle \frac{PPI}{360} \right]^{\frac{360}{PPI}}}{1 - or} \right] - 1$$

Donde:

TEA: tasa efectiva activa
i: tasa nominal anual
c: comisiones expresado en tanto por uno
PPI: periodicidad del pago de intereses
or: otros recargos expresado en tanto por uno

b. Fórmula de cálculo de la Tasa de interés Efectiva Activa al Cliente (TEAC)

$$\frac{D_1}{(1 + e_1 * r) * (1 + r)^{q_1}} + \dots + \frac{D_m}{(1 + e_m * r) * (1 + r)^{q_m}} = \left[\frac{P_1}{(1 + f_1 * r) * (1 + r)^{t_1}} \right] + \dots + \left[\frac{P_n}{(1 + f_n * r) * (1 + r)^{t_n}} \right]$$

Donde:

r: TEAC
D_k: Montos de los desembolsos parciales del crédito (**m** desembolsos)
q_k: Número de períodos completos desde la fecha de la transacción del crédito hasta el desembolso **k**
e_k: Fracción de período en el intervalo de tiempo desde la transacción del crédito hasta el desembolso **k**
m: Número de desembolsos
P_j: Monto del pago **j**, incluye amortización, intereses y otros cargos financieros
t_j: Número de períodos completos desde la transacción del crédito hasta el pago **j**
f_j: Fracción de período en el intervalo de tiempo desde la transacción del crédito hasta el pago **j**
n: Número de pagos

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**c. Fórmula de cálculo de la Tasa de interés Efectiva Pasiva (TEP)**

$$TEP = \left[1 + i \frac{PPI}{360} \right]^{\frac{360}{PPI}} - 1$$

Donde:

TEP: tasa efectiva pasiva

i: tasa nominal anual

PPI: periodicidad del pago de intereses

Artículo 2° - (Cálculo de las tasas promedio ponderado efectivas anuales).- Cada entidad supervisada debe calcular diariamente los promedios ponderados de sus tasas nominales y efectivas (**TEA, TEAC y TEP**), correspondientes a sus operaciones de depósito y crédito, agrupados por los siguientes conceptos:

a. Tipo de tasa:

TPP	Tasa promedio pasiva (para tasas nominal pasiva [PAS])
TPA	Tasa promedio activa (para tasas nominal pasiva [ACT])
PEP	Tasa promedio efectiva pasiva (para tasa efectiva pasiva [TEP])
PEA	Tasa promedio efectiva activa (para tasa efectiva activa [TEA])
PEC	Tasa promedio efectiva al cliente (para tasa efectiva al cliente [TEC])

- b.** Concepto (microcrédito, consumo, depósitos a plazo fijo, caja de ahorro, etc.)
- c.** Transacción (aperturas y reprogramaciones en conjunto)
- d.** Moneda (MN, ME, MNMV, MNUFV)
- e.** Plazo, se deben agrupar las operaciones en los rangos determinados (0 a 30, 31 a 60, 61 a 90, 91 a 180, 181 a 360, 361 a 720, 721 a 1080, mayores a 1080 días)
- f.** La fórmula para el cálculo de los promedios ponderados es la siguiente:

$$\text{Promedio Ponderado } j = \sum \frac{\text{Tasa operación } ij * \text{Monto operación } ij}{\text{Monto total de la agrupación } j}$$

i: Operación individual reportada

j: Identificador del agrupador de conceptos

Artículo 3° - (Cálculo del promedio ponderado de las tasas efectivas anuales del sistema).- El **BCB** es el organismo encargado de consolidar y calcular el promedio ponderado de las tasas nominales y efectivas semanales y mensuales correspondientes al sistema de intermediación financiera, diferenciado por tipo de entidad, operación y plazo. Esta información servirá de base para las certificaciones sobre tasas de interés, requeridas por juez competente ante la **Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)**.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 4° - (Cálculo del Interés Penal) El cálculo del interés penal de cada cuota impaga debe realizarse sobre el monto de capital de dicha cuota, a partir de la fecha de vencimiento de acuerdo al plan de pagos pactado y durante el tiempo que dure la mora. Las Entidades Supervisadas deben aplicar este procedimiento de cálculo aun cuando la operación de crédito se encuentre en ejecución.

Para el cálculo del monto de interés penal a cobrar, se aplicará la siguiente fórmula:

$$MIP = \sum_{j=1}^n \left[C_j \left(ip \frac{Dm_j}{360} \right) \right]$$

<i>MIP:</i>	<i>Monto de interés penal</i>
<i>C_j:</i>	<i>Monto de Capital de la Cuota Impaga en el período j</i>
<i>Dm_j:</i>	<i>Número de días mora de la cuota impaga j</i>
<i>ip:</i>	<i>Tasa de interés penal</i>

Artículo 5° - (Factor de cálculo de intereses) Todas las tasas de interés que utilicen las entidades supervisadas deben ser expresadas como porcentajes anuales, considerando el factor de 360 días.

Artículo 6° - (Prohibición del anatocismo) El anatocismo está prohibido salvo la existencia de las circunstancias previstas en el [Artículo 800° del Código de Comercio](#).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: OTRAS DISPOSICIONES**

Artículo 1° - (Reporte de información) La información de tasas de interés, operaciones interbancarias y tipos de cambio, debe ser reportada por las entidades supervisadas, a través del “Sistema de Captura de Operaciones: Tasas de Interés y Tipos de Cambio del BCB (SCO-BCB)”, conforme lo establecido en el [Reglamento para el Envío de Información, contenido en el Capítulo III, Título II, Libro 5° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros \(RNSF\)](#) y cumpliendo las instrucciones emitidas al efecto por el [Banco Central de Bolivia \(BCB\)](#).

Para este propósito, las oficinas centrales de las entidades supervisadas deben requerir la información de todas sus sucursales y agencias.

El incumplimiento o retraso en la presentación de la información requerida en este Reglamento, según los plazos establecidos en el Reglamento para el Envío de Información, dará lugar a la aplicación del [Reglamento de Aplicación de Multas por Retraso en el Envío de Información, contenido en el Capítulo IV, Título II, Libro 5° de la RNSF](#).

Artículo 2° - (Carácter de la información de las entidades) La información sobre tasas de interés, operaciones interbancarias y tipos de cambio presentada por las entidades supervisadas a la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero \(ASFI\)](#) y al [BCB](#), en estricta sujeción de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, tiene el carácter de declaración jurada y su veracidad y exactitud son responsabilidad de la Gerencia General, habiendo sido verificada previamente en origen.

La información reportada a nivel de operaciones individuales, está sujeta al derecho a la reserva y confidencialidad establecida en la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

Artículo 3° - (Rectificación de información) Cuando el [Banco Central de Bolivia](#) o la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero](#) en sus procesos habituales de control de la información relacionada a tasas de interés detecten errores en los reportes, instruirán directamente a las entidades supervisadas la corrección de los datos.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 5: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

Artículo 1° - (Vigencia de contratos) Los contratos firmados con anterioridad al 25 de junio de 2007 y que incluyan condiciones del Reglamento emitido bajo la [Resolución SB N° 67/2005](#) de 3 de junio de 2005 mantendrán su vigencia, salvo acuerdo de partes.

En lo que se refiere a la recepción de depósitos del público en cuentas de ahorro y cuentas corrientes, los contratos de depósitos a ser suscritos desde el día 9 de diciembre de 2008 deberán contemplar las condiciones y requisitos que este Reglamento contiene. Para los contratos de depósitos en cuenta corriente y cajas de ahorro, firmados con anterioridad a esa fecha, las entidades supervisadas deben hacer conocer expresamente a sus clientes, el tratamiento de las comisiones, conforme al presente Reglamento.

Para la aplicación del [Artículo 8° de la Sección 1 del presente Reglamento](#), las entidades supervisadas pueden suscribir adendas a los contratos pactados con anterioridad al 8 de septiembre de 2009.

Los contratos suscritos a partir del 15 de diciembre de 2009, deben contemplar las modificaciones establecidas en la [Resolución ASFI N° 464/2009](#).

Artículo 2° - (Aplicación del cálculo del Interés Penal) El procedimiento para el cálculo del interés penal establecido en el [Artículo 4° de la Sección 3 del presente Reglamento](#), se aplicará conforme a las disposiciones del [Decreto Supremo N° 530](#) a partir de su promulgación.

Para el cálculo de los intereses penales de la mora generada hasta el 1° de junio de 2010 regirán las disposiciones del [Decreto Supremo N° 28166](#).

Artículo 3° - (Plazo de adecuación) Las entidades supervisadas deben adecuar sus políticas y procedimientos a las modificaciones aprobadas con Resolución ASFI/394/2021 de 14 de mayo de 2021, hasta el 30 de junio de 2021.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CONTROL DE VERSIONES**

L05T01C03		Secciones				
Circular	Fecha	1	2	3	4	5
ASFI/683/2021	14/05/2021	*	*			*
ASFI/612/2019	28/06/2019	*				
ASFI/582/2018	12/10/2018	*	*			
ASFI/550/2018	11/06/2018	*				
ASFI/426/2016	13/10/2016				*	
ASFI/246/2014	26/06/2014	*				
ASFI/181/2013	07/06/2013	*				
ASFI/046/2010	18/06/2010	*	*	*		*
ASFI/021/2009	07/12/2009	*	*			*
ASFI/016/2009	08/09/2009	*	*	*	*	
SB/615/2009	20/03/2009	*				
SB/598/2008	08/12/2008	*	*			
SB/562/2008	17/01/2008				*	
SB/544/2007	16/10/2007	*				
SB/536/2007	13/06/2005	*	*	*	*	
SB/499/2005	03/06/2005	*	*	*	*	
SB/366/2001	26/12/2001	*	*			
SB/350/2001	05/06/2001	*	*	*	*	
SB/327/2000	09/08/2000	*	*	*	*	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO IV: REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO****SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1° - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer los lineamientos básicos que las Entidades de Intermediación Financiera y Empresas de Servicios Financieros Complementarios deben cumplir al momento de planificar, elaborar y difundir su publicidad, promoción de productos y servicios, además de material informativo inherente a sus actividades.

Artículo 2° - (Ámbito de aplicación) Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento las Entidades de Intermediación Financiera y Empresas de Servicios Financieros Complementarios, que cuenten con licencia de funcionamiento, en adelante entidad supervisada.

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

- a. **Aviso de remate:** Anuncio de señalamiento del acto de remate, efectuado mediante un órgano de prensa, radiodifusora o medio televisivo nacional o local, en el que se detallen los nombres del ejecutante, ejecutado, martillero o notario, los bienes a rematarse, la base de éstos, el día, hora y lugar del remate;
- b. **Competencia desleal:** Conducta comercial deshonesta, contraria a la buena fe mercantil y al normal desenvolvimiento de actividades económicas, cuya finalidad es obtener un beneficio propio o de un tercero en detrimento del competidor;
- c. **Educación financiera:** Proceso que consiste en transmitir conocimientos y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los consumidores financieros, con el objetivo de que realicen un uso adecuado y responsable de los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras;
- d. **Fuente tipográfica:** Conjunto de moldes o letras a ser utilizadas en la impresión de publicaciones;
- e. **Isologotipo:** Se conforma por la unión de un símbolo gráfico y un texto, que identifican a un producto, entidad o empresa;
- f. **Material informativo:** Es todo material impreso o audiovisual que comprende cartillas, folletos, dípticos, trípticos, volantes, afiches, cuñas radiales y spots televisivos;
- g. **Medio de comunicación:** Es una vía mediante la cual se transmite un mensaje, a través de medios impresos (diarios, revistas, correo postal), medios electrónicos (radio, televisión, correo electrónico, sitio web, redes sociales) y medios de exhibición (letreros, carteles, banners), que se dirigen a grandes audiencias no segmentadas (medios masivos) o bien hacia audiencias seleccionadas (medios selectivos);

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- h. Patrocinio publicitario:** Prestación económica o material que efectúa una entidad supervisada a favor de un proyecto cultural, benéfico, deportivo o de otra índole, a cambio de obtener algún tipo de rendimiento publicitario;
- i. Promoción:** Instrumento de la mercadotecnia mediante el cual, la entidad supervisada pretende transmitir las cualidades de sus productos y servicios, con el propósito de persuadir al público en general al consumo de los mismos;
- j. Promoción empresarial:** Es aquella actividad destinada a obtener un incremento en las ventas de bienes y servicios, captar clientes, mantener o incentivar a los ya existentes, a cambio de premios en dinero, bienes o servicios, otorgados mediante sorteos, azar o cualquier otro medio de acceso al premio, siempre que el mismo no implique un pago por derecho de participación.

Constituye también promoción empresarial aquella actividad donde las ventas incluyen premios de disponibilidad limitada.

El periodo de duración de la promoción empresarial será menor o igual a tres (3) años;

- k. Publicidad:** Se entiende por publicidad a toda forma de difusión a través de la cual, se ofrezcan, servicios o productos financieros o se divulgue información sobre ellos, cualquiera sea el medio de comunicación, masivo o personal, que se utilice: prensa, radio, televisión, filmaciones, carteles interiores o exteriores, vallas, folletos, panfletos, cartillas, separatas, dípticos, trípticos, volantes, correos, cupones, entrevistas, redes electrónicas, patrocinio publicitario, internet u otros medios.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 2: LINEAMIENTOS Y CARACTERÍSTICAS DE LA PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO

Artículo 1° - (Objetivos de la publicidad, de la promoción y del material informativo) La publicidad, promoción y material informativo de la entidad supervisada deben cumplir en todo momento con los siguientes objetivos:

- a. Desarrollar y consolidar un mercado financiero de productos y servicios, sano, seguro, transparente y competitivo;
- b. Mantener y acrecentar la confianza del público, a través de información veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable, que contribuya al análisis y capacidad de elección del consumidor financiero;
- c. Favorecer la difusión integral de los productos y servicios que presta la entidad supervisada en todas sus formas.

Artículo 2° - (Características de la publicidad, promoción y material informativo) La publicidad, la promoción de productos y servicios, así como el material informativo de la entidad supervisada debe cumplir con las siguientes características:

- a. **Veracidad:** La imagen institucional o las características jurídicas, económicas o financieras de los servicios o productos que se publiciten, promocionen o se incorporen en el material informativo deben tener un contenido veraz y estar de acuerdo con la realidad financiera, jurídica y técnica de la entidad supervisada;
- b. **Exactitud:** Los datos utilizados deben identificar el periodo al cual corresponden, así como la fuente oficial de donde han sido tomadas o el responsable de su elaboración. Cuando se recurra a indicadores de desempeño financiero, para evidenciar una situación determinada, su uso no debe dar lugar a equivocaciones;
- c. **Integridad:** Debe contener información completa, exacta y verificable;
- d. **Claridad:** Deben presentarse con precisión, de manera que puedan ser percibidas y/o comprendidas fácilmente, evitando inducir al público a confusión o errores de interpretación;
- e. **Oportunidad:** Deben ser difundidas en el tiempo, lugar y/o circunstancias convenientes para la toma de decisiones de los clientes y/o usuarios financieros.

Artículo 3° - (Requisitos mínimos) La publicidad, la promoción de productos y servicios, así como el material informativo de la entidad supervisada que sean difundidos a través de cualquier medio de comunicación deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Estar redactados en castellano. En aquellas localidades en las que el idioma principal sea distinto al castellano también debe difundirse en el idioma nativo u originario del lugar;
- b. Utilizar la denominación o razón social de la entidad supervisada y/o su sigla o logotipo, tal como consta en sus documentos de constitución vigentes. En el caso de que la entidad supervisada cuente con una marca comercial registrada en la instancia legal competente, podrá utilizar dicha marca;
- c. Indicar expresamente el tipo de entidad exponiendo su denominación genérica;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- d. Las cifras estadísticas que difundan las entidades supervisadas, mediante cualquier medio informativo, deben citar expresamente la fuente respectiva;
- e. Las cifras o datos que se comuniquen deben corresponder a información reciente y actualizada, deben ser relacionados con periodos comparables, haciendo mención del periodo y la fuente de la que fueron tomadas;
- f. Cuando se mencionen las características de un servicio o producto se debe señalar su nombre y sus características particulares;
- g. En toda publicidad, promoción de productos y servicios y material informativo de la entidad supervisada, debe constar de forma legible y audible, según corresponda, la siguiente frase:
“Esta entidad es supervisada por ASFI”
 En caso de ser expresada oralmente, dicha frase debe transmitirse en un lapso mínimo de cuatro (4) segundos.
- h. Las aclaraciones, notas explicativas, referencias o advertencias incluidas en la publicidad deben tener un tamaño, formato, posición y relevancia dentro del anuncio que las haga claramente legibles, comprensibles y evite que pasen inadvertidas, cualquiera sea el medio que se utilice;
- i. Cuando engloben cualquier tipo de promoción de servicios o productos a realizar por otra entidad supervisada distinta de ella, se debe mencionar expresamente la denominación de la entidad que asume la responsabilidad por cada servicio o producto;
- j. Las condiciones promocionales de productos y servicios deben ser mantenidas por la entidad supervisada durante el periodo ofrecido, informando oportunamente y con claridad el plazo de su vigencia, culminación o discontinuidad;
- k. Si el producto o servicio que se promociona, implica la contratación de otro producto o servicio relacionado, dicha información debe ser de conocimiento del cliente o usuario financiero;
- l. Incorporar elementos de contacto, tales como números telefónicos, direcciones en internet entre otros, que permitan al consumidor financiero acceder oportunamente a mayor información referidas a las operaciones o servicios que se ofrecen o anuncien, así como el horario de disponibilidad de los mismos;
- m. El sitio web de la entidad supervisada debe:
 - 1. Difundir en un espacio de fácil acceso la información de productos o servicios y si corresponde, aquella relacionada a la tasa de interés efectiva (TEA), la tasa de interés efectiva activa al cliente (TEAC), la tasa de interés de referencia (TRE), las tasas de interés pasivas, las comisiones y los gastos;
 - 2. Publicar en un espacio de fácil acceso la ubicación y los horarios de atención de sus Puntos de Atención Financiera (PAF), cuando corresponda;
 - 3. Si incluye simuladores de productos crediticios, éstos deben calcular la tabla de amortización acorde con las características de la operación y ejemplos tipo que ilustren la forma de cálculo de la tasa de interés efectiva activa al cliente (TEAC);
 - 4. Incluir el material informativo sobre Educación Financiera, conforme los parámetros establecidos en el [parágrafo I, Artículo 79 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros](#) y el

Circular	ASFI/029/09 (12/09)	Inicial	Libro 5°
	ASFI/037/10 (02/10)	Modificación 1	Título I
	ASFI/098/11 (12/11)	Modificación 2	Capítulo IV
	ASFI/265/14 (09/14)	Modificación 3	Sección 2
	ASFI/294/15 (04/15)	Modificación 4	Página 2/3
	ASFI/376/16 (03/16)	Modificación 5	
	ASFI/458/17 (04/17)	Modificación 6	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

[Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros](#), contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF);

5. Publicar en un espacio de fácil acceso el procedimiento a seguir para la presentación de reclamos en primera instancia ante el Punto de Reclamo (PR) de la entidad supervisada, en los centros de consulta de [ASFI](#) en los nueve (9) Departamentos, vía internet a través del sitio web de la entidad y mediante la aplicación “ASFI MÓVIL”;
6. Difundir de manera continua los avisos de remate correspondientes a los procesos de cobranza judicial.

La entidad supervisada puede emplear bajo su absoluta responsabilidad, todos los recursos creativos de publicidad, en la medida en que éstos no provoquen confusión y que no constituyan actos de incumplimiento a lo señalado en el presente Reglamento.

Artículo 4° - (Difusión de material informativo sobre Educación Financiera) La entidad supervisada que en sus PAF y puntos promocionales (PP), cuente con monitores u otros dispositivos electrónicos, debe incluir material audio visual de Educación Financiera que coadyuve al logro de los objetivos establecidos en el [Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros](#).

Artículo 5° - (Rectificación o suspensión de publicidad, promoción de productos y servicios y/o material informativo) ASFI efectuará continuamente el monitoreo y verificará en cualquier momento el cumplimiento del presente Reglamento y podrá ordenar la rectificación o suspensión de cualquier publicidad, promoción de productos y servicios y/o material informativo emitido por las entidades supervisadas, cuando no se ajusten a las disposiciones legales y normativas aplicables.

Cuando [ASFI](#) instruya la rectificación o suspensión de algún mensaje publicitario, promoción de productos y servicios y/o material informativo, comunicará por escrito a la entidad supervisada dicha determinación, la cual en un plazo no mayor a cuarenta y ocho (48) horas debe rectificar o suspender el mensaje publicitario, la promoción y/o el material informativo, según corresponda, de acuerdo a las instrucciones impartidas.

Artículo 6° - (Requerimiento de información) La entidad supervisada debe proporcionar a [ASFI](#) cuando ésta así lo determine, un ejemplar de los mensajes publicitarios, de la promoción de productos y servicios y del material informativo que hubiese sido difundido, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción del requerimiento, especificando el formato en el que se está remitiendo, el cual debe estar acorde al medio en que fue puesto en circulación.

En cualquier momento, [ASFI](#) podrá verificar la autenticidad y veracidad del contenido de la publicidad, promoción y material informativo que emita la entidad supervisada.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: PUBLICACIÓN DE AVISOS DE REMATE Y PROMOCIONES EMPRESARIALES**

Artículo 1° - (Publicación de Avisos de Remate) En el marco de lo dispuesto en el Artículo 83 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, las entidades de intermediación financiera para la difusión por prensa escrita de los avisos de remate de bienes comprometidos por cobranza judicial, deben cumplir con las especificaciones técnicas y requisitos detallados en el [Anexo1](#) del presente Reglamento.

La entidad de intermediación financiera, debe difundir el aviso de señalamiento de remate, mediante prensa escrita, radio o televisión nacional o local. Dicho aviso debe ser registrado en el Módulo de Avisos de Remate del Sistema de Registro del Mercado Integrado, contenido en el sitio web de [ASFI \(www.asfi.gob.bo\)](http://www.asfi.gob.bo) en un plazo de veinticuatro (24) horas a partir de su publicación.

Artículo 2° - (Autorización de promociones empresariales) La entidad supervisada para realizar cualquier tipo de sorteo, juegos de azar u otras modalidades similares, que tengan por objeto la concesión de premios, destinados a la promoción empresarial, solicitará en primera instancia autorización de ASFI.

Adjunto a la solicitud, debe remitir una síntesis de la promoción empresarial, con enfoque en los derechos de los consumidores financieros.

En caso de existir contrataciones, se adjuntarán copias de los contratos con los proveedores y/o las empresas encargadas de realizar la publicidad de la promoción empresarial.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, evaluará los documentos presentados en el marco de sus atribuciones y dentro del plazo de cinco (5) días hábiles administrativos, emitirá Resolución expresa de Autorización con lo que la entidad supervisada podrá iniciar su trámite ante la [Autoridad de Fiscalización del Juego \(AJ\)](#).

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

Artículo 3° - (Autorización de actividades permanentes) La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, conforme las atribuciones establecidas en el [inciso aa\)](#), [parágrafo I del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros](#), autorizará las actividades de carácter permanente o mayores a tres (3) años, por las cuales las entidades supervisadas, benefician a sus clientes o usuarios con la acumulación de millas, puntos, entrega de premios, descuentos, siempre que el consumidor financiero no pierda la acumulación lograda y no se modifiquen las condiciones iniciales.

Para tal propósito, las entidades supervisadas solicitarán la autorización a [ASFI](#), remitiendo al efecto lo siguiente:

- a. Carta de solicitud, suscrita por la o el representante legal de la entidad supervisada;
- b. Síntesis de la actividad que efectuarán, incluyendo el material a emplear y el detalle de los medios de comunicación seleccionados por la entidad;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- c. En caso de existir contrataciones, las copias de los contratos con los respectivos proveedores o empresas encargadas de realizar la publicidad de dichas actividades.

ASFI, evaluará los documentos presentados y en caso de existir observaciones, éstas serán comunicadas a la entidad supervisada, para que sean subsanadas en el plazo que determine ASFI, sino existieran observaciones, en un plazo de cinco (5) días hábiles administrativos, emitirá Resolución expresa de Autorización.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: OTRAS DISPOSICIONES**

Artículo 1° - (Responsabilidad) El Gerente General o la instancia equivalente de la entidad supervisada es responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Reglamento.

Artículo 2° - (Prohibiciones) En la publicidad, la promoción de productos y servicios y la distribución de material informativo, la entidad supervisada no podrá:

- a. Ofrecer operaciones y servicios financieros que no se encuentren establecidos en la Ley N° 393 de Servicios Financieros;
- b. Publicitar o promocionar como propios, productos o servicios ofrecidos por otras entidades supervisadas, sin citar la fuente de origen correspondiente;
- c. Utilizar afirmaciones que permitan deducir como definitivas, situaciones que en realidad responden a eventos coyunturales, transitorios o variables en el mercado financiero;
- d. Difundir a través de medios de comunicación información de carácter personal que no sean los nombres y apellidos de las personas ganadoras de sorteos, sin contar con su autorización previa y por escrito;
- e. En el caso de sucursales de bancos extranjeros autorizadas por ASFI, utilizar como contenido publicitario la cuantía del capital y reservas de su oficina central;
- f. Ofrecer la entrega de premios derivados de cualquier tipo de sorteo, juegos de azar u otras modalidades similares de acceso al premio, que tenga por objetivo captar o mantener clientes, sin la debida autorización de [ASFI](#) y/o de la [Autoridad de Fiscalización del Juego \(AJ\)](#);
- g. Difundir a través de sus monitores u otros dispositivos electrónicos, publicidad u otro tipo de material que no esté relacionado con el sistema financiero;
- h. Proporcionar productos y servicios financieros en condiciones distintas a las ofertadas en la publicidad, promoción y material informativo.

Artículo 3° - (Régimen de Sanciones) El incumplimiento o inobservancia a la presente norma dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.