

CIRCULAR/ ASFI / 208 / 2013
La Paz, 05 DIC. 2013

Señores

Presente

**REF: MODIFICACIONES A LOS REGLAMENTOS DE
"PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS
FINANCIEROS" Y "PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN A
LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA
FINANCIERO (ASFI)"**

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE Y USUARIO** y al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN A LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO (ASFI)**.

I. Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, considera los siguientes cambios:

1. Se modifica la denominación de "Reglamento de Atención de Clientes y Usuarios" a "Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros", concordante con el objeto de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y las atribuciones asignadas a esta Autoridad de Supervisión, referidas a la defensa y protección de los derechos de los consumidores financieros.

La adecuación de su objeto para incorporar los mecanismos de protección de los derechos de los consumidores financieros y la precisión del ámbito de aplicación.

2. Se modifican las denominaciones de la Sección 2 del Reglamento, de "Derechos del Cliente y Usuario" a "Derechos de los Consumidores Financieros" y de la Sección 3 de "Políticas y Procedimientos con relación a la Atención al Cliente y Usuario" a "Obligaciones de las Entidades Financieras".

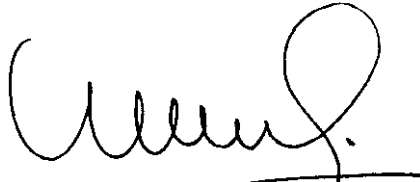
3. Se implementa el "Código de Conducta", el cual debe aplicado de forma obligatoria por parte de las entidades financieras, en cumplimiento a lo dispuesto por los Artículos 70 y 71 de la Ley de Servicios Financieros.
4. Se realizan precisiones en la Sección 4 "Punto de Reclamo", referidas a:
 - a) La actualización de la información de los funcionarios encargados del Punto de Reclamo, en el Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras SIIEF.
 - b) La obligación de la entidad financiera de que la documentación que se constituya en instrumento probatorio en un proceso administrativo o judicial u otro, permanezca en sus archivos.
 - c) Que la respuesta a los reclamos sea emitida de forma expresa.
 - d) La prohibición a las entidades financieras de efectuar cobros por la atención de reclamos.
 - e) La incorporación de la facultad de la Defensoría del Consumidor Financiero para derivar a las entidades financieras los reclamos que sean presentados directamente en ASFI.
5. Se modifica la denominación de la Sección 5 "Funcionamiento de la Central de Reclamos ASFI" por "Defensoría del Consumidor Financiero", en cumplimiento a lo dispuesto por el Artículo 73 de la Ley de Servicios Financieros, en el cual se reglamenta el funcionamiento, atribuciones, funciones y procedimientos para la atención de reclamos en segunda instancia.
6. Se implementa el módulo "Central de Información de Reclamos y Sanciones", el cual permitirá el redireccionamiento de los reclamos en primera instancia presentados por los consumidores financieros directamente a ASFI, la posibilidad de efectuar requerimientos de información y la citación a audiencias de conciliación.
7. Se incorpora la Sección 6 relacionada a "Educación Financiera", de acuerdo a las disposiciones contenidas en el Artículo 79 de la Ley de Servicios Financieros.
8. Debido a la incorporación de la Sección citada en el numeral anterior, se renumera la Sección 6 como Sección 7 "Otras Disposiciones".
9. Se incorpora la Sección 8 "Disposiciones Transitorias", la cual incluye los artículos de infracciones y régimen de sanciones, a los cuales las entidades se encuentran sujetos, así como las disposiciones transitorias

que otorgan plazo a las entidades financieras para la implementación del código de conducta y la incorporación en sus páginas web para que los consumidores financieros presenten sus reclamos en primera instancia.

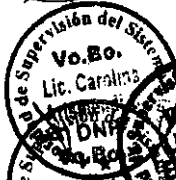
10. Se incorpora el Anexo 4 "Código de Conducta", el cual debe ser implementado por las Entidades Financieras de forma obligatoria.

II. Reglamento para el Envío de Información a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), el cual incorpora la obligatoriedad de las entidades financieras de remitir de forma anual el Plan de Educación Financiera.

Atentamente.



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



ALPJA: Plaza Isabel de Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 (Oficina Central) - Calle Batallón Colorados N° 42 - Telf: (591-2) 2911790 - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edif. Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 El Alto - Telf: (591-2) 2821484 - Potosí: Plaza Alonso de Ibañez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 - Telf: (591-2) 6230858 Oruro: Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - Santa Cruz: Av. Irala N° 585 - Of. 201, Casilla N° 1359 Telf: (591-3) 3336288 Fax: (591-3) 3336289 - Cobija: Calle 16 de Julio N° 149 (frente al Kinder América) - Telf: (591-3) 8424841 - Trinidad: Calle La Paz esquina Pedro de la Rocha N°55, Piso 1 - Telf/Fax (591-3)4629659 - Cochabamba: Av. Salamanca esquina Lanza, Edif. CIC, Piso 4 - Telf: (591-4)4583800 Fax: (591-4) 4584506 - Sucre: Calle Dalence N° 184 (entre Bolívar y Nicolás Ortiz) - Telf: (591-4) 6439777 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 Tarija: Calle Ingavi N° 282 esquina Méndez - Telf: (591-4) 6113709 • Línea gratuita: 800 103 103 • sitio web: www.asfi.gob.bo

RESOLUCION ASFI N° 804 /2013

La Paz, 05 DIC. 2013

VISTOS:

Los Artículos 331 y 332 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, el Informe Legal ASFI/DNP/R-183666/2013 de 2 de diciembre de 2013, referido al proyecto de modificación del **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

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

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

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

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

Página 1 de 4

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 75 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, consagra los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores en nuestro país.

Que, el Artículo 1 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece como objeto entre otros, la protección del consumidor financiero y el Artículo 17 como objetivo de la regulación y supervisión financiera el: *"proteger al consumidor financiero e investigar denuncias en el ámbito de su competencia"*.

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso b) del Artículo 23 de la citada ley, es atribución de esta Autoridad de Supervisión, garantizar y defender los derechos e intereses del consumidor financiero.

Que, el Artículo 73 de la LSF, establece que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, incluirá en su estructura una unidad especializada de Defensoría del Consumidor Financiero, bajo dependencia funcional directa de la Directora o Director Ejecutivo, cuya misión consistirá en la defensa y protección de los intereses de los consumidores financieros frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras.

Que, los Artículos 70, 71 y 72 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, disponen que las entidades financieras deben implementar el Código de Conducta elaborado por esta Autoridad de Supervisión, de forma obligatoria, haciéndolas pasibles a la imposición de sanciones en caso de incumplimiento.

Que, el Artículo 74 de la LSF, enuncia los derechos financieros de los consumidores, estableciendo que ASFI fijará las reglas para su ejercicio pleno.

CONSIDERANDO:

Que, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) por mandato del parágrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, concordante con el Artículo 16 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, se constituye en el Órgano de Supervisión y Regulación de las entidades financieras, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo.

Que, el Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional el 21 de agosto de 2013, promulgó la Ley N° 393 de Servicios Financieros, disposición legal que en las secciones I y II del Capítulo VI, establece las directrices que se deben seguir para la defensa y protección de los consumidores de servicios financieros.

Que, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero en el marco de las disposiciones contenidas en la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, efectuó modificaciones al “Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario”, contenido en el Libro 4° Título I, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros ajustando su denominación y contenido al nuevo objeto de la citada ley, referido a la protección y defensa de los consumidores financieros.

Que, la nueva denominación, será “Reglamento de Protección de los Consumidores Financieros”, en cuyo contenido se incorpora como una sección “Obligaciones de las entidades financieras”, referida a la conducta de dichas entidades en la atención de los consumidores financieros.

Que, asimismo, se adiciona la sección de la “Defensoría del Consumidor Financiero”, en la que se norman las competencias, atribuciones y funciones de esta instancia que será implementada como una Dirección de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, que remplazará a la actual Dirección de Derechos del Consumidor Financiero, en el marco de lo determinado en la Resolución Administrativa ASFI/360/2013 de 27 de noviembre de 2013 y cuya misión será la defensa y protección de los intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras, mediante la atención de los reclamos en segunda instancia; cuyos procedimientos también se encuentran regulados en esta sección.

Que, con la finalidad de optimizar el tiempo para la atención de los reclamos por parte de la Defensoría del Consumidor Financiero, la Jefatura de Sistemas Informáticos de esta Autoridad de Supervisión, mediante Informe ASFI/JSI/R-181619/2013 de 28 de noviembre de 2013, remitido adjunto a la Comunicación ASFI/JSI/R-181754/2013 de la misma fecha, concluyó que se ha finalizado el desarrollo y pruebas de aceptación de la “Central de Información de Reclamos y Sanciones - Entidad Financiera (CIRS – EF)”, a través del cual se redireccionará a las entidades financieras los reclamos que sean presentados directamente en ASFI, se efectuarán requerimientos de información y se citará a audiencias de conciliación.

Que, adicionalmente, se incorpora en la reglamentación el uso del código de conducta elaborado por esta Autoridad de Supervisión para que las entidades implementen su uso de forma obligatoria.

Que, se modifica la Sección 7 del “Reglamento para el Envío de Información a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI”, originadas en la incorporación de la obligación de las entidades financieras de remitir los planes de educación financiera de forma anual.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico Legal ASFI/DNP/R-183666/2013 de 2 de diciembre de 2013, la Dirección de Normas y Principios establece que no existen impedimentos técnicos ni legales para aprobar las modificaciones efectuadas al "Reglamento de Protección del Consumidor de Derechos Financieros", en el marco de lo dispuesto en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, para su incorporación en el Libro 4°, Título I, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y la aplicación por parte de las Entidades Financieras del módulo "Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera" (CIRS – EF).

POR TANTO:

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

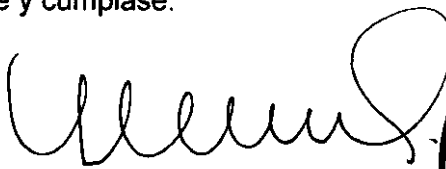
RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar y poner en vigencia a partir de la fecha el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, incorporado en el Libro 4°, Título I, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

SEGUNDO.- Aprobar la aplicación del módulo "Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera" (CIRS – EF), para uso obligatorio de las Entidades Financieras.

TERCERO.- Aprobar las modificaciones de la Sección 7 del "Reglamento para el Envío de Información a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI", incorporado en el Libro 5°, Título II, Capítulo III de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, originadas en la incorporación de la obligación de las entidades financieras de remitir los planes de educación financiera de forma anual; de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



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



Página 4 de 4

La Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 (Oficina Central) - Calle Ramón Colorados 22, Edif. Honnen - Telf: (591-2) 2911790 - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edif. Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 Alto: Av. Héroes del Km. 7 N° 11, Villa Bolívar "A" - Telf: (591-2) 2821484 • Potosí: Plaza Alonso de Ibañez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 - Telf: (591-2) 6230858 • Sucre: Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • Santa Cruz: Av. Iraia N° 585 - Of. 201, Casilla N° 1359 Telf: (591-3) 3336288 Fax: (591-3) 3336289 • Cobija: Calle 16 de Julio N° 149 (frente al Kinder América) - Telf: (591-3) 8424841 • Trinidad: Calle La Paz esquina Pedro de la Rocha N° 55, Piso 1 - Telf/Fax (591-3) 4629659 • Cochabamba: Av. Salamanca esquina Lanza, Edif. CIC, Piso 4 - Telf: (591-4) 4584506 • Sucre: Calle Dalence N° 184 (entre Bolívar y Nicolás Ortiz) - Telf: (591-4) 6439777 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 Tarija: Calle Ingavi N° 282 esquina Méndez - Telf: (591-4) 6113709 • Línea gratuita: 800 103 103 • sitio web: www.asfi.gob.bo

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO I: REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS****SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1º - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer los mecanismos de protección de los derechos de los consumidores financieros, la operativa de presentación de reclamos, así como las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.

Artículo 2º - (Ámbito de aplicación) Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento son de cumplimiento obligatorio para las entidades financieras que se encuentran bajo el ámbito de regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

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

- a) **Atención de reclamos:** Proceso de recepción, evaluación y resolución, por parte de la entidad financiera o la Defensoría del Consumidor Financiero sobre los reclamos presentados por los consumidores financieros;
- b) **Consumidores financieros:** clientes y/o usuarios financieros;
 - 1. **Cliente financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de entidades financieras, mediante la suscripción de contratos;
 - 2. **Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras, sin que medie la suscripción de contratos;
- c) **Derechos de los consumidores financieros:** Facultades reconocidas a los consumidores financieros por la Ley de Servicios Financieros, disposiciones legales y el presente Reglamento, en sus relaciones con las entidades financieras;
- d) **Dictamen:** Opinión técnica legal emitida por la Defensoría del Consumidor Financiero sobre los reclamos presentados por los consumidores financieros;
- e) **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 éstos optimicen la administración de sus recursos y realicen un uso adecuado y responsable de los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras;
- f) **Central de Información de Reclamos y Sanciones - Entidad Financiera (CIRS-EF):** Módulo de la Central de Información de Reclamos y Sanciones, mediante el cual se pone en conocimiento de las entidades financieras para su atención en primera instancia, los reclamos presentados por los consumidores financieros en ASFI, se efectúan requerimientos de información y se cita a audiencias de conciliación a las partes para la resolución de reclamos.
- g) **Operaciones financieras:** Son las operaciones activas, pasivas o contingentes realizadas por las entidades financieras autorizadas, en el marco de las actividades previstas en la Ley de Servicios Financieros;
- h) **Producto financiero:** Tipo, clase o categoría en que se distingue un determinado servicio financiero;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- i) **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita, efectuada por los consumidores financieros sobre su disconformidad por uno o varios servicios financieros que le fueron o son prestados por las entidades financieras o ante la vulneración de sus derechos;
- j) **Reclamante:** Consumidor financiero que presenta su reclamo en las entidades financieras o la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI;
- k) **Servicios financieros:** Servicios diversos que prestan las entidades financieras autorizadas, con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores financieros.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS**

Artículo Único - (Derechos de los consumidores financieros) Además de los establecidos en el Artículo 74 de la LSF, los consumidores financieros tienen derecho a:

- a) Recibir educación financiera;
- b) Ser informado sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos;
- c) Ser informado sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros;
- d) Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que le posibiliten la toma de decisiones;
- e) Acceder a los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras en los términos establecidos en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida;
- f) Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS**

Artículo 1º - (Obligaciones) De forma enunciativa y no limitativa, las entidades financieras tienen las siguientes obligaciones:

- a) Facilitar a los consumidores financieros educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada;
- b) Desarrollar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que prestan;
- c) Suministrar información y/o publicidad veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable, que permita a los consumidores realizar la comparación de los servicios ofrecidos;
- d) Proporcionar los servicios financieros en las condiciones publicitadas, informadas o pactadas con los consumidores financieros y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos;
- e) Abstenerse de hacer cobros no permitidos, no informados previamente o no pactados expresamente con los consumidores financieros;
- f) Brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta edad parvularia;
- g) Resguardar debidamente la información de los consumidores financieros, de acuerdo a la normativa vigente;
- h) Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran, los cuales además, deben recibir capacitación especializada para ofrecer un trato adecuado a las personas con discapacidad;
- i) Identificar las necesidades de los consumidores financieros con discapacidad, tomando en cuenta sus limitaciones de actuación, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad;
- j) Proveer los recursos humanos, físicos y/o tecnológicos para que en los Puntos de Atención Financieros se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros;
- k) Difundir el contenido del presente reglamento tanto a sus funcionarios, como a los consumidores financieros;
- l) Responder oportunamente y en los plazos previstos a las consultas y/o reclamos formulados por los consumidores financieros;
- m) Suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero;
- n) Atender los requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero;

Circular SB/342/01 (01/01)
SB/447/03 (11/03)
SB/474/04 (10/04)
SB/601/08 (12/08)
ASFI/034/10 (02/10)

Inicial
Modificación 1
Modificación 2
Modificación 3
Modificación 4

ASFI/079/11 (07/11) Modificación 5
ASFI/098/11 (12/11) Modificación 6
ASFI/208/13 (12/13) Modificación 7

Libro 4º
Título I
Capítulo I
Sección 3
Página 1/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 2º - (Políticas y Procedimientos) Las entidades financieras deben desarrollar e implementar políticas y procedimientos que promuevan buenas prácticas de atención a los consumidores financieros.

- a) **Establecimiento de políticas:** La entidad financiera debe establecer políticas, formalmente aprobadas por el Directorio u órgano equivalente, de atención a los consumidores financieros, que incluyan aspectos específicos a la atención de personas con discapacidad, consideren los derechos de los consumidores financieros y las obligaciones de las entidades financieras;
- b) **Implementación de procedimientos:** Es responsabilidad de la Gerencia General de las entidades financieras implementar procedimientos, para la adecuada atención de los consumidores financieros, en función a las políticas definidas por el Directorio u órgano equivalente.

Las políticas y procedimientos deben guardar concordancia con la estructura organizacional de las entidades financieras, de manera tal que permitan una adecuada atención de los consumidores financieros, acorde a los mercados objetivos que atienden.

Artículo 3º - (Código de Conducta) Las entidades financieras deben implementar el Código de Conducta, orientado a la protección de los derechos de los consumidores financieros, conforme a los lineamientos contenidos en el Anexo 4 del presente Reglamento.

Artículo 4º - (Presentación de reclamos a través de las páginas web) Las entidades de intermediación financiera y las empresas de servicios complementarios financieros que de acuerdo a su perfil de negocios lo requieran, deben incluir en sus páginas web la opción para que los consumidores financieros presenten sus reclamos en primera instancia de acuerdo al siguiente contenido mínimo:

- a) Nombre o Razón Social del reclamante;
- b) Tipo de reclamante (persona natural, persona jurídica o apoderado de una persona natural);
- c) Cédula de Identidad o NIT;
- d) Nombre del representante legal o apoderado;
- e) Número de Testimonio Poder;
- f) Dirección (calle y zona);
- g) Teléfonos (teléfono de domicilio, celular y otro adicional);
- h) Correo electrónico del reclamante;
- i) Fecha del hecho que motiva el reclamo;
- j) Descripción del reclamo y/o solicitud del reclamante;
- k) Monto comprometido;
- l) Origen del reclamo (Departamento/ ciudad);
- m) Número de Reclamo (número asignado al reclamo en la entidad).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

El formulario adicionalmente deberá establecer como leyenda en la parte final lo siguiente: "En el plazo de cinco (5) días hábiles administrativos a partir del día de mañana, usted puede apersonarse por la Entidad Financiera a recoger su carta de respuesta".

Circular	SB/342/01 (01/01)	Inicial	ASFI/079/11 (07/11)	Modificación 5	Libro 4°
	SB/447/03 (11/03)	Modificación 1	ASFI/098/11 (12/11)	Modificación 6	Título I
	SB/474/04 (10/04)	Modificación 2	ASFI/208/13 (12/13)	Modificación 7	Capítulo I
	SB/601/08 (12/08)	Modificación 3			Sección 3
	ASFI/034/10 (02/10)	Modificación 4			Página 3/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: PUNTO DE RECLAMO (PR)**

Artículo 1° - (Estructura organizativa del PR) Las entidades financieras deben establecer el PR dentro de su estructura orgánica, siendo su obligación brindar este servicio en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público.

Artículo 2° - (Obligaciones de las entidades financieras) Para efectos de la presente Sección se consideran obligaciones de las entidades financieras las siguientes:

- a) Establecer políticas, manuales y procedimientos del PR que deben ser aprobados por el Directorio u órgano equivalente;
- b) Facilitar el acceso al PR, 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", contenida en el Anexo 3 del presente Reglamento;
- c) 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.
- d) Las entidades financieras, ante cambios en los funcionarios asignados a la atención del PR, deben actualizar dicha información en el Sistema de Información Institucional de Entidades Financieras (SIIEF);
- e) Incluir dentro del Plan Anual de Auditoría Interna, la verificación del funcionamiento del Punto de Reclamo;
- f) Mantener un registro de los reclamos presentados por los consumidores financieros y sus respectivas soluciones, con el propósito de cumplir con los requerimientos de información de ASFI, establecidos en el presente Reglamento;
- g) Informar a los consumidores financieros, que en caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida por las entidades financieras, podrán acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
- h) Mantener en archivo, por un periodo no menor a diez (10) años, toda la documentación relativa a cada reclamo; en los casos en que dicha documentación se constituya en instrumento probatorio en un proceso administrativo, judicial u otro, que se encuentre pendiente de resolución, la misma deberá permanecer en archivos de la entidad;
- i) Remitir a ASFI la información requerida en el Anexo 1 mediante el Módulo Informático "Punto de Reclamo" en forma mensual y en el Anexo 2 en forma anual, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para el Envío de Información, contenido en el Libro 5°, Título II, Capítulo III, de la RNSF.

Artículo 3° - (Características y Plazo para la respuesta a reclamos) La respuesta a cada reclamo debe ser emitida y estar a disposición de los consumidores financieros en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos, a partir de la fecha de la recepción del mismo.

Circular	SB/342/01 (01/01)	Inicial	ASFI/079/11 (07/11)	Modificación 5	Libro 4°
	SB/447/03 (11/03)	Modificación 1	ASFI/086/11 (08/11)	Modificación 6	Título I
	SB/474/04 (10/04)	Modificación 2	ASFI/087/11 (08/11)	Modificación 7	Capítulo I
	SB/601/08 (12/08)	Modificación 3	ASFI/169/13 (04/13)	Modificación 8	Sección 4
	ASFI/034/10 (02/10)	Modificación 4	ASFI/208/13 (12/13)	Modificación 9	Página 1/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

En caso de requerir un plazo mayor, la entidad financiera debe comunicar a los consumidores financieros, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos establecidos, la fecha en la que emitirá y pondrá a su disposición la respuesta, justificando los motivos por los cuales la atención de su reclamo requerirá un tiempo de análisis mayor; dicha fecha no debe exceder los diez (10) días hábiles administrativos computados desde la recepción del reclamo.

En caso de que la entidad financiera requiera un plazo superior a los diez (10) días hábiles administrativos para atender el reclamo, debe comunicar, por escrito a ASFI y al consumidor financiero dicho extremo, justificando el motivo por el cual debe tomar un tiempo superior para emitir la respuesta al consumidor financiero.

En todos los casos, la entidad financiera debe dejar evidencia de haber comunicado al consumidor financiero la fecha en la que la respuesta fue emitida y puesta a su disposición.

La respuesta emitida debe ser:

- a) **Expresa:** Mediante comunicación escrita;
- b) **Oportuna:** Se refiere al cumplimiento con el plazo fijado para su emisión, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento;
- c) **Integra:** Debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a los aspectos planteados en el reclamo;
- d) **Comprensible:** Contener información clara que facilite el entendimiento de la misma por parte del consumidor financiero.

Artículo 4º - (Prohibición) Las entidades financieras quedan prohibidas de realizar cualquier cobro en el proceso de atención de reclamos (recepción, evaluación y respuesta), incluso si éstos fueran improcedentes.

Las entidades financieras no podrán trasladar a los consumidores financieros, los costos operativos que se generen en la atención de reclamos

Artículo 5º - (Procedimiento para la recepción y atención de reclamos) Las entidades financieras deben seguir al menos el siguiente procedimiento para la recepción y atención de reclamos:

- a) Recibir todo reclamo formulado por los consumidores financieros;
- b) Registrar el reclamo, asignándole un número único y correlativo;
- c) Comunicar a los consumidores financieros su número único de reclamo, dejando constancia de ello;
- d) Solicitar a los consumidores financieros, cuando corresponda, adjuntar la documentación pertinente;
- e) Realizar el análisis de toda la documentación presentada por los consumidores financieros que respalda el reclamo;
- f) Emitir y registrar la respuesta al reclamo en el plazo establecido en el presente Reglamento;
- g) Proporcionar la respuesta a los consumidores financieros, utilizando el mismo medio por el que fue presentado el reclamo, cuando corresponda;

Circular	SB/342/01 (01/01)	Inicial	ASFI/079/11 (07/11)	Modificación 5	Libro 4º
	SB/447/03 (11/03)	Modificación 1	ASFI/086/11 (08/11)	Modificación 6	Título I
	SB/474/04 (10/04)	Modificación 2	ASFI/087/11 (08/11)	Modificación 7	Capítulo I
	SB/601/08 (12/08)	Modificación 3	ASFI/169/13 (04/13)	Modificación 8	Sección 4
	ASFI/034/10 (02/10)	Modificación 4	ASFI/208/13 (12/13)	Modificación 9	Página 2/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- h) Las respuestas cursadas por las entidades financieras a los consumidores financieros, deben incluir la leyenda: *"Si el consumidor financiero está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que se encuentra disponible en todas sus oficinas"*.

Artículo 6º - (Reenvío del reclamo) Cuando el consumidor financiero presente su reclamo de primera instancia ante la Defensoría del Consumidor Financiero, ésta derivará el mismo a la entidad financiera para su atención a través de la Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS-EF).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 5: DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Artículo 1º - (Misión) La Defensoría del Consumidor Financiero (DCF), constituida como una dirección especializada de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, con dependencia funcional y directa de su Máxima Autoridad Ejecutiva, tiene como misión la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras, conforme a lo establecido en la RNSF.

Artículo 2º - (Excepciones en la competencia de la DCF) Estarán exceptuados del conocimiento y trámite de la Defensoría del Consumidor Financiero los siguientes temas:

- a) Los concernientes al vínculo laboral entre entidades financieras y sus empleados;
- b) Los que se encuentren en trámite judicial, arbitral o que hayan sido resueltos en estas vías;
- c) Los que involucren documentación cuya validez se encuentre pendiente de pronunciamiento por autoridad competente;
- d) Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando exista acta de conciliación, dictamen o declaración de desistimiento;
- e) Los que no estén relacionados con la prestación de servicios financieros por parte de las entidades financieras;
- f) Las relaciones societarias entre las entidades financieras y sus accionistas o socios;
- g) Reclamos efectuados contra entidades y/o instituciones que no se encuentren bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Artículo 3º - (Atribuciones y funciones) Son atribuciones y funciones de la DCF las siguientes:

- a) Atender en segunda instancia en forma objetiva y oportuna los reclamos presentados por los consumidores financieros por la prestación inadecuada de uno o varios servicios o la vulneración de sus derechos, por parte de las entidades financieras;
- b) Registrar el reclamo y poner en conocimiento de la entidad financiera mediante la Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidades Financieras (CIRS - EF), cuando el mismo haya sido presentado directamente ante ASFI;
- c) Promover la conciliación entre los consumidores financieros y las entidades financieras durante el trámite de reclamo;
- d) Brindar información sobre las funciones y atribuciones de la DCF;
- e) Realizar el análisis y estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros.
- f) Definir los contenidos mínimos que los programas anuales de educación financiera de las entidades financieras deben considerar;
- g) Gestionar programas de Educación Financiera, que respalden el cumplimiento de la misión de la Defensoría del Consumidor Financiero.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- h) Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados a los reclamos presentados;
- i) Atender las consultas de los consumidores financieros;
- j) Emitir dictámenes conforme a lo dispuesto en el inciso r) del Artículo 23 de la Ley de Servicios Financieros.

Artículo 4º - (Admisión del trámite) La DCF, para admitir el reclamo en segunda instancia de los consumidores financieros, debe verificar que:

- a) El reclamo no se encuentre dentro de los casos de excepción previstos en el Artículo 2 de la presente sección;
- b) Se presente por medio escrito, conteniendo mínimamente los datos del reclamante relativos al nombre, número y tipo de documento de identidad, domicilio, teléfono de contacto y esté debidamente firmado por el reclamante;

En caso de actuar mediante apoderado debe presentarse el poder expreso que acredite la representación;

Tratándose de personas jurídicas, que se adjunten los documentos que acrediten la representación legal;
- c) Se encuentre adjunto, la respuesta al reclamo presentado en primera instancia ante la entidad financiera;
- d) Incluya el detalle de los hechos que motivaron el reclamo y la entidad financiera contra la cual se formula la petición de amparo;
- e) El reclamante haya llenado el formulario de contacto, eligiendo la forma en la que será notificado durante el trámite correspondiente.

Artículo 5º - (Requerimiento de información) Una vez admitido el reclamo, la DCF requerirá informe documentado a la entidad financiera a través del módulo Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS – EF), el cual deberá ser remitido dentro del plazo establecido para el efecto, pudiendo ampliarse el mismo a solicitud justificada de la entidad financiera.

La DCF podrá solicitar a la entidad financiera, la complementación de la información, fijando plazo para su entrega.

Artículo 6º - (Inspección) Antes de emitir pronunciamiento y cuando lo considere necesario, la DCF podrá realizar inspecciones para evaluar la documentación, reportes u otros relativos al reclamo.

Artículo 7º - (Conciliación) La DCF, durante la tramitación del reclamo, podrá realizar las gestiones necesarias para promover la conciliación en audiencia entre la entidad financiera y el reclamante, emitiendo las citaciones a través del módulo Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS – EF).

El representante de la entidad financiera, debe acreditar mediante poder especial y suficiente, la facultad para asistir a audiencias de conciliación, tomar decisiones y suscribir el acta de conciliación en representación de la entidad financiera.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

De arribar a una conciliación, las partes suscribirán el acta de conciliación que será de cumplimiento obligatorio, con lo que la Defensoría declarará la conclusión y archivo del reclamo.

Artículo 8° - (Dictamen) Presentado el informe documentado por la entidad financiera o en su caso concluido el proceso de inspección, la DCF en el plazo de quince (15) días hábiles, emitirá el dictamen motivado, claro y fundamentado, sobre la base de informe técnico legal.

Artículo 9° - (Cumplimiento del dictamen) La Directora o el Director Ejecutivo de ASFI, instruirá a las entidades financieras el cumplimiento de las recomendaciones contenidas en el dictamen.

Artículo 10° - (Rectificación) La DCF, de oficio o a instancia de parte, en cualquier momento podrá rectificar el contenido de su dictamen cuando el mismo contenga errores materiales, de hecho o aritméticos que no alteren sustancialmente el dictamen.

Artículo 11° - (Desistimiento) Los reclamantes en cualquier momento y en forma escrita podrán desistir de su pretensión. La DFC, con la constancia escrita declarará la conclusión del reclamo y el archivo de las actuaciones.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 6: EDUCACIÓN FINANCIERA

Artículo 1° - (Programas de educación financiera) Las entidades financieras deben diseñar, organizar, difundir y ejecutar programas de educación financiera, los cuales deben ser impartidos de manera directa por las mismas o mediante contratación de unidades académicas especializadas.

Artículo 2° - (Objeto) Las entidades financieras ejecutarán el contenido de sus programas de educación financiera, con el objetivo de que los consumidores financieros conozcan sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero, la base legal pertinente, el alcance y efectos de los productos y servicios ofertados, que les permitan tomar decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable.

Para tal efecto, las entidades financieras deben presentar anualmente, considerando lo dispuesto en el Reglamento para el Envío de Información a ASFI, contenido en el Libro 5°, Título II, Capítulo III de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), su Programa de Educación Financiera, el cual debe estar aprobado por el Directorio u Órgano equivalente, el mismo que será sujeto a evaluación por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

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

Artículo 1º - (Responsabilidad) El Gerente General o instancia equivalente de la Entidad Supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna y externa del presente Reglamento.

Artículo 2º - (Infracciones) Se considerarán como infracciones específicas las siguientes:

- a) La vulneración de los derechos de los consumidores financieros establecidos en la LSF y el Presente Reglamento;
- b) No desarrollar los programas de educación financiera para los consumidores financieros;
- c) No suministrar información y/o publicidad veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable;
- d) Efectuar cobros que no hayan sido informados previamente y pactados expresamente con los consumidores financieros;
- e) Brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y personas con bebés y niños hasta edad parvularia;
- f) No se provea los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros;
- g) Que no se responda oportunamente y en los plazos previstos a las consultas y/o reclamos formulados por los consumidores financieros;
- h) No suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero;
- i) Incumplir con las instrucciones que, con base en los dictámenes emitidos por la Defensoría del Consumidor Financiero, emita la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero;
- j) No atender los requerimientos de información efectuados por la DCF;
- k) No asistir a las audiencias de conciliación;
- l) Incumplir o no implementar el uso del Código de Conducta.

Artículo 3º - (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 8: DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 1º - (Trámites en curso) Los reclamos en trámite iniciados por la Dirección de Derechos del Consumidor de ASFI, hasta antes de la vigencia del presente Reglamento, serán concluidos por la Defensoría del Consumidor Financiero, conforme a normativa vigente al momento de su presentación.

Artículo 2º - (Plazo de adecuación) Las entidades de intermediación financiera y las empresas de servicios complementarios financieros que de acuerdo al artículo 4 de la Sección 3 del Presente Reglamento deban incorporar en sus páginas web la recepción de reclamos tendrán plazo para su implementación hasta el 31 de diciembre de 2013.

Artículo 3º - (Implementación del código de conducta) Las entidades financieras deben implementar el uso del Código de Conducta hasta el 31 de marzo de 2014.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I****ANEXO 1: FORMATOS DE REPORTE INFORMACIÓN MENSUAL****A) FORMATO REPORTE DE RECLAMOS****Nombre del archivo para reporte de reclamos.**

El nombre del archivo ASCII debe responder al siguiente formato:

SSAAAAMDDT.BBB

Donde:

SS	=	Sistema al que pertenece el archivo. "SR" para el PR
AAAA	=	Año correspondiente al periodo de reporte
MM	=	Mes correspondiente al periodo de reporte
DD	=	Día correspondiente al periodo de reporte
T	=	Código de tabla dentro del sistema, "N" para reclamos
BBB	=	Sigla de la entidad, de acuerdo al reporte RPT007

Ejemplo: Si consideramos al Banco Mercantil Santa Cruz, para el reporte de reclamos correspondiente al periodo 31/08/2008, el contenido del formato del nombre sería:

SS	=	SR
AAAA	=	2008
MM	=	08
DD	=	31
T	=	N
BBB	=	Según reporte RPT007

Por lo tanto, el nombre del archivo sería: **SR20080831N.BME**

El separador de campos de los archivos ASCII es el carácter **PIPE**.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Archivo ASCII para reporte de reclamos.

Nº	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TIPO	LONGITUD	DEC
1	CTipoEntidad	Código Tipo de entidad que permite identificar si la entidad es: Banco, Cooperativa, Mutual, etc. Según reporte RPT003	CHAR	2	
2	CCorrelativoEntidad	Número correlativo asignado a cada entidad supervisada de acuerdo al reporte RPT007 .	CHAR	3	
3	CReclamo	Código que la entidad supervisada asigna al reclamo (Numérico o alfanumérico)	VARCHAR	50	
4	TGestion	Año en el que se registró el reclamo	CHAR	4	
5	TFechaReclamo	Fecha de registro del reclamo, bajo el siguiente formato: aaaa/mm/dd	CHAR	10	
6	CTipoIdentificacion	Código del tipo de identificación del reclamante (CIOBL) de acuerdo al reporte RPT049	CHAR	2	
7	CIDReclamante	Código de identificación del reclamante. Corresponde al número que figura en un C.I. RUN, NIT, etc.	VARCHAR	80	
8	TNombre	Nombre o Razón Social del reclamante	VARCHAR	80	
9	TApellido	Apellido del reclamante	VARCHAR	80	
10	CTipoOficina	Código del tipo de oficina donde se generó el reclamo. De acuerdo al reporte "Tipo de Oficina"	NUMÉRICO (ENTERO)		
11	CLocalidadOficina	Código de la localidad donde se encuentra la oficina generadora del reclamo. De acuerdo al reporte de "Localidades"	CHAR	4	
12	CTipologia	Código de la categoría a la que pertenece el reclamo. De acuerdo al reporte "Tipología Reclamos"	NUMÉRICO (ENTERO)		
13	CSubTipologia	Código de la subcategoría a la que pertenece el reclamo. De acuerdo al reporte "Tipología Reclamos"	NUMÉRICO (ENTERO)		
14	TGlosa	Glosa del reclamo	TEXTO		
15	NMontoComprometido	Monto comprometido en el reclamo expresado en Bolivianos al tipo de cambio del periodo de reporte	NUMÉRICO	15	2
16	CMoneda	Código moneda en la que está expresado el monto comprometido de acuerdo al reporte "Tipos de Moneda"	CHAR	1	2
17	CMonedaExtranjera	Código moneda extranjera de acuerdo al reporte "Monedas Extranjeras"	CHAR	1	
18	NPlazoEstimadoSolucion	Plazo estimado de solución en días	NUMÉRICO		
19	TPersonaDeContacto	Nombre de la Persona de Contacto en la EIF	VARCHAR	90	
20	DFechaReporte	Fecha del periodo de reporte bajo el siguiente formato: aaaa-mm-dd	CHAR	10	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**B) FORMATO REPORTE SOLUCIÓN DE RECLAMOS****Nombre del archivo para reporte de solución de reclamos.**

El nombre del archivo ASCII debe responder al siguiente formato:

SSAAAAMMDDT.BBB

Donde:

SS	=	Sistema al que pertenece el archivo. "SR" para el PR
AAAA	=	Año correspondiente al periodo de reporte
MM	=	Mes correspondiente al periodo de reporte
DD	=	Día correspondiente al periodo de reporte
T	=	Código de tabla dentro del sistema, "S" para solución de reclamos
BBB	=	Sigla de la entidad, de acuerdo al reporte RPT007

Ejemplo: Si consideramos al Banco Mercantil Santa Cruz, para el reporte de reclamos correspondiente al periodo 31/08/2008, el contenido del formato del nombre sería:

SS	=	SR
AAAA	=	2008
MM	=	08
DD	=	31
T	=	S
BBB	=	Según reporte RPT007

Por lo tanto, el nombre del archivo sería: **SR20080831S.BME**

El separador de campos de los archivos ASCII es el carácter **PIPE**.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**Archivo ASCII para reporte de solución de reclamos.**

Nº	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TIPO	LONGITUD	DEC
1	CTipoEntidad	Código Tipo de entidad que permite identificar si la entidad es: Banco, Cooperativa, Mutual, etc. Según reporte RPT003	CHAR	2	
2	CCorrelativoEntidad	Número correlativo asignado a cada entidad supervisada de acuerdo al reporte RPT007 .	CHAR	3	
3	CReclamo	Código que la entidad supervisada asigna al reclamo (Numérico o alfanumérico)	VARCHAR	25	
4	TGestion	Año en el que se registró el reclamo	CHAR	4	
5	TFechaSolucion	Fecha de solución de acuerdo al siguiente formato: aaaa/mm/dd	CHAR	10	
6	TCiteRespuesta	Cite de la respuesta al reclamante	VARCHAR	100	
7	TGlosaRespuesta	Glosa de la respuesta entregada al reclamante	TEXT		
8	TResultado	Código de solución del reclamo. De acuerdo al reporte " Códigos de solución de reclamos "	CHAR	1	
9	DFechaReporte	Fecha del periodo de reporte bajo el siguiente formato: aaaa-mm-dd	CHAR	10	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I

ANEXO 2: *CONTENIDO INFORME ANUAL DE GESTIÓN DEL PUNTO DE RECLAMO (PR)*

El contenido mínimo del informe anual de gestión, que debe presentar la entidad supervisada, sobre el funcionamiento del Punto de Reclamo (PR), es el siguiente:

- a) Resumen estadístico de los reclamos atendidos en la gestión, de acuerdo a la tipificación de reclamos establecido en el Módulo Informático Punto de Reclamo y con las observaciones cualitativas que la entidad supervisada considere necesarias destacar;
- b) Descripción general de los criterios contenidos en las decisiones adoptadas para la solución y prevención de los reclamos relevantes y/o frecuentes;
- c) Acciones adoptadas para la optimización del servicio, políticas institucionales, políticas de información y educación financiera, capacitación de personal, recursos técnicos, entre otros.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I

**ANEXO 3: GUÍA DE APLICACIÓN TÉCNICA PARA IDENTIFICACIÓN DEL
"PUNTO DE RECLAMO" DE LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

a) DESCRIPCIÓN DEL LOGOTIPO

El logotipo “**Punto de Reclamo**” está conformado por tres elementos principales:

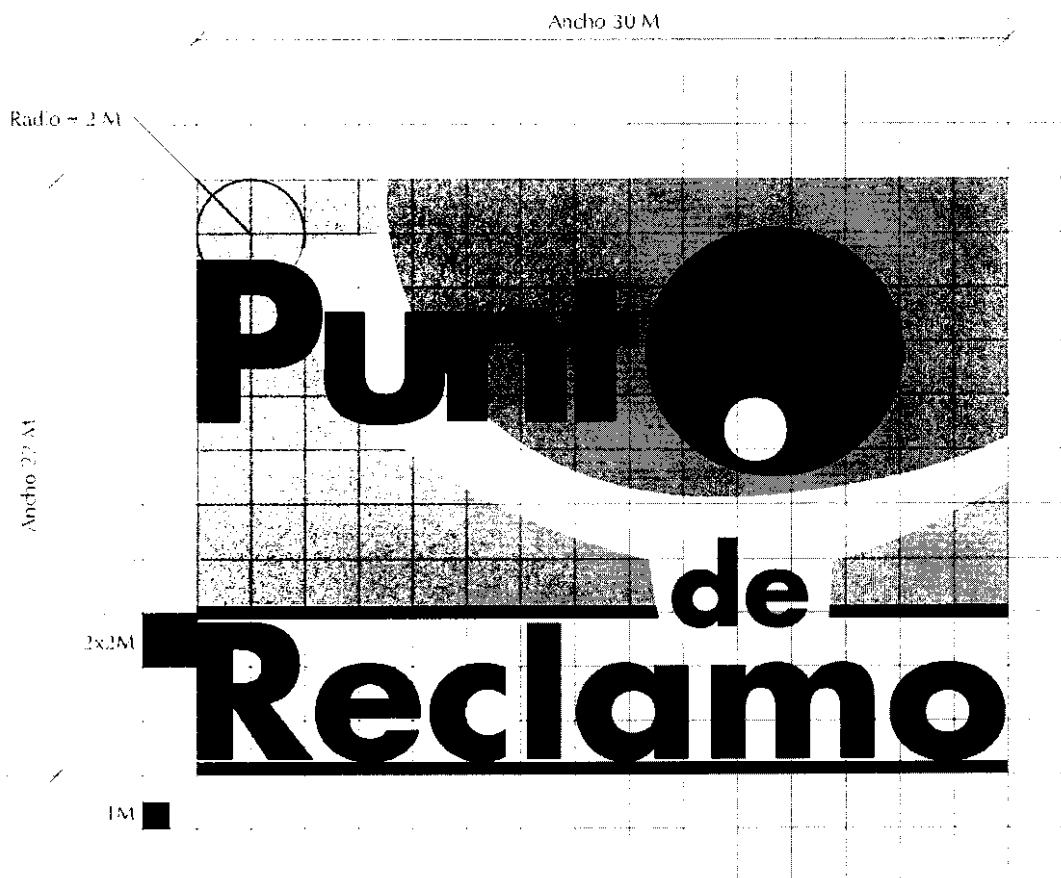
- 1) La figura estilizada de una persona en señal de protesta que representa al consumidor financiero que exige el cumplimiento de sus derechos;
- 2) Las palabras “**Punto de Reclamo**” unidas a la figura estilizada de la persona;
- 3) Fondo y líneas horizontales de colores institucionales que sostienen a los otros elementos proporcionándoles solidez sin alterar la armonía entre todos ellos.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**b) CONSTRUCCIÓN DEL LOGOTIPO**

La malla estructural permite visualizar la construcción del logotipo “Punto de Reclamo”. El módulo “M” se constituye en la unidad de medida usada para garantizar la proporción de todos los elementos.

En este caso, debe ser considerada la proporción de 30 M para el ancho y 22 M para el alto del logotipo.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**c) TAMAÑO DEL LOGOTIPO**

Por posicionamiento de marca, el logotipo “**Punto de Reclamo**”, debe ser visible y de fácil identificación del consumidor financiero. En este sentido el tamaño mínimo de reproducción es de: **Ancho 350 mm. x Alto 257 mm.**, esta medida deberá adecuarse a todas las recomendaciones que hace este manual.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**d) TIPOGRAFÍA Y COLOR**

Para garantizar la homogeneidad de la imagen en todas sus manifestaciones gráficas es importante tomar en cuenta la siguiente normativa de tipografía y color:

- i) La tipografía utilizada pertenece a la familia **Futura** en su variación **BOLD**;
- ii) Los colores del logotipo “**Punto de Reclamo**”, se obtienen de las combinaciones en Modo de color CMYK que se detallan en el gráfico;
- iii) El logotipo “**Punto de Reclamo**”, debe ser impreso sobre un soporte de color blanco (no transparente).



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**e) CONSTRUCCIÓN DE LETREROS**

La siguiente gráfica permite visualizar la ubicación del logotipo “**Punto de Reclamo**” en los letreros que se utilizarán para el interior de las oficinas, sucursales y agencias en las que presten atención al público.

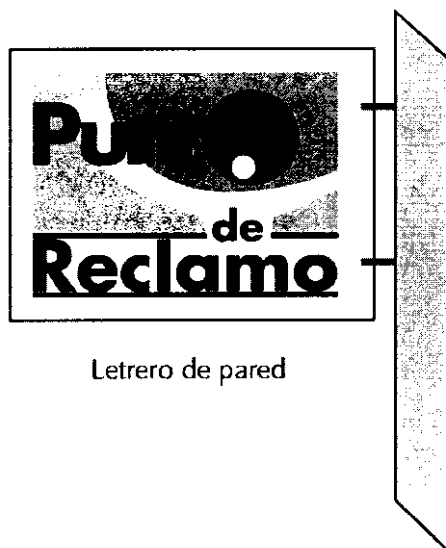
La dimensión de los letreros debe adecuarse a la recomendación de tamaño mínimo de este manual, manteniendo proporción y nivel de visibilidad para colgantes, letreros de pared, de escritorio o letreros de pedestal.



Colgante



letrero de pie



Letrero de pared



Letrero de pedestal

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I

ANEXO 4: CÓDIGO DE CONDUCTA

CAPÍTULO I

OBJETO Y ALCANCE DEL CÓDIGO

Artículo 1º- (Objeto) El presente código tiene por objeto establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar las entidades financieras, sus Directores, Ejecutivos y demás funcionarios, en su relacionamiento con los consumidores financieros, en el marco del respeto a los derechos de estos últimos.

Artículo 2º- (Ámbito de aplicación) El Código es de aplicación obligatoria para todas las entidades financieras.

CAPÍTULO II

PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES

Artículo 3º - (Principios) Para efectos de aplicación de este Código, se consideran principios básicos generales los que se detallan a continuación:

- a) **Buena Fe:** Las entidades financieras deben proveer los servicios financieros, basados en términos de confianza, transparencia y seguridad jurídica;
- b) **Relacionamiento:** Las relaciones de las entidades financieras con los consumidores financieros deben desarrollarse en un marco de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía;
- c) **Equidad:** Los funcionarios dependientes de las Entidades Financieras deben actuar, respecto a las personas que demandan o solicitan sus servicios, sin ningún tipo de preferencias y sin discriminación de género, raza, edad, religión, etnia, posición social o identidad cultural;
- d) **Continuidad:** Los servicios financieros deben prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo en aquellos casos previstos por normativa específica;
- e) **Responsabilidad:** Implica predisposición y diligencia de los funcionarios de las entidades financieras en el cumplimiento de sus funciones y atribuciones; así como la permanente obligación de rendir cuentas por sus actos y asumir las consecuencias de los mismos;

CAPÍTULO III

TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Artículo 4º- (Información) El tratamiento de la información, está sujeto a los siguientes aspectos:

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- a) **Calidad:** Proporcionar a los consumidores financieros información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible y accesible sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que se ofrecen;
- b) **Entrega de Información:** Brindar a los consumidores financieros toda la información sobre los servicios financieros que contraten y los cobros que de ellos deriven, a través de los medios que se encuentren disponibles;
- c) **Oportunidad:** Mantener oportunamente informados a los consumidores financieros sobre sus productos y servicios financieros, especialmente sobre los cambios en las características, funcionamiento, condiciones y cobros asociados;
- d) **Resguardar:** Custodiar la información de los consumidores financieros con la debida confidencialidad y privacidad, en cumplimiento de la legislación vigente;
- e) **Difusión:** Dar a conocer el contenido del presente Código a los consumidores financieros y sus funcionarios para que estos últimos puedan ponerlo en práctica, sin perjuicio de la aplicación de los códigos de ética propios que tengan las entidades financieras;
- f) **Información Pública:** Informar a la opinión pública sobre sus estados financieros y calificación de riesgo.

CAPÍTULO IV

CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE

Artículo 5º- (Calidad y calidez) La atención de los consumidores financieros debe clara y cordial, prestando la debida orientación, asesoramiento e información frente a las consultas de los consumidores financieros que aseguren la satisfacción de sus necesidades.

Artículo 6º - (Servicio) Las entidades financieras deberán contar con personal capacitado con vocación de servicio para lograr la satisfacción y valoración de los consumidores financieros.

Artículo 7º - (Centro de atención de llamadas) Las entidades de intermediación financiera y aquellas empresas de servicios financieros complementarios que de acuerdo a su perfil de negocios lo requieran, deberán contar con un centro de atención de llamadas que proporcione un servicio permanente y continuo para atender consultas, reclamos y opiniones en forma oportuna, segura y diligente a cualquier requerimiento de los consumidores financieros.

Artículo 8º - (Medición de la Satisfacción) Las entidades financieras deben contar con mecanismos que le permitan medir y controlar regularmente la calidad de servicio y atención a los consumidores financieros y su grado de satisfacción, a fin de implementar las correcciones o modificaciones que fueran necesarias para mantener los estándares de calidad.

CAPÍTULO V

CAPACITACIONES, CALIDAD EN EL TRATO Y CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD FINANCIERA

Artículo 9º - (Capacitación) Las entidades financieras deben capacitar a sus funcionarios para que en la atención a los consumidores financieros primen las siguientes cualidades y valores:

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- a) **Compromiso:** En la atención a los consumidores financieros, dotándoles de información seria, razonable y objetiva para orientarlos en la toma de decisiones o presentación de reclamos;
- b) **Eficiencia:** A través de la óptima utilización de los recursos disponibles que permita ofrecer a los consumidores financieros atención de calidad, soluciones prontas y respuestas oportunas frente a cualquier requerimiento o reclamo que éstos realicen;
- c) **Honestidad:** Mediante la actuación ética y transparente;
- d) **Respeto:** Para que en el relacionamiento con los consumidores financieros medie la comprensión y tolerancia;
- e) **Responsabilidad:** En la adecuación de su trabajo al cumplimiento de leyes, normas reglamentarias, políticas y normativa interna;
- f) **Colaboración:** Con las autoridades competentes en el envío de información y atención de cualquier otro requerimiento;
- g) **Reserva:** En el resguardo y confidencialidad de la información referida a los consumidores financieros.

Artículo 10° (Calidad en el trato) Las entidades deben proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran y ofrezcan un trato adecuado a las personas con discapacidad.

Artículo 11° (Condiciones de trabajo) Las entidades financieras deben dotar a sus funcionarios de los insumos necesarios para que la atención a los consumidores financieros cumpla con las condiciones de calidad requeridos en el presente código evitando en todo momento que la falta de insumos ocasione dilaciones o retardos injustificados.

CAPÍTULO VI

ATENCION DE RECLAMOS

Artículo 12°- (Atención de reclamos) Las entidades financieras para la atención de los reclamos de los consumidores financieros deben:

- a) Establecer políticas, manuales y procedimientos para su atención oportuna;
- b) Recibir y atender los reclamos de los consumidores financieros con diligencia y predisposición, procurando brindar la mayor información que sea posible;
- c) Designar personal capacitado para prestar adecuadamente este servicio y dotarlo de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos;
- d) Mantener un registro de los reclamos presentados por los consumidores financieros y sus respectivas soluciones;
- e) Informar a los consumidores financieros, sobre su derecho de acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

CAPÍTULO VII

CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES

Artículo 13°- (Conducta con otras instituciones) Las Entidades Financieras deben mantener un buen relacionamiento con otras instituciones, estableciendo canales de comunicación con el objeto de atender las necesidades y requerimientos de los consumidores financieros, para lo cual deben:

- a) Proporcionar a otras entidades financieras el apoyo y la información que requieran con imparcialidad, eficiencia y oportunidad;
- b) Respetar las formas, instancias y conductos autorizados para el manejo de las relaciones institucionales con otras entidades financieras así como con otros Organos del Estado Plurinacional de Bolivia;
- c) Abstenerse de utilizar la información que proporcionen otras instituciones con fines distintos para los que fueron remitidos;
- d) Evitar la utilización de medios o sistemas tendientes a desacreditar los productos o servicios ofertados por sus competidores financieros orientados a la captura de consumidores financieros;
- e) Evitar influir en funcionarios de otras entidades financieras para el desvío de consumidores financieros en beneficio propio;
- f) Evitar la adopción de signos distintivos que se confundan con los productos, actividades o propaganda de otras entidades financieras;
- g) Abstenerse de incurrir en malas prácticas dirigidas a reclutar personal de otras entidades financieras (Derechos laborales / cartera);
- h) Evitar cualquier otro procedimiento en su relacionamiento con otras instituciones que deriven en perjuicio de los consumidores financieros.

CAPÍTULO VIII

AMBIENTE LABORAL

Artículo 14°- (Ambiente laboral) Considerando que el ambiente laboral es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño de los trabajadores, las entidades financieras deben contar con políticas que garanticen un adecuado ambiente laboral.

CAPÍTULO IX

TRANSPARENCIA

Artículo 15°- (Transparencia) Las entidades financieras deben asegurar que el contenido de su publicidad, refleje claramente los servicios financieros que efectivamente ofrecen al consumidor financiero, preservando en todo momento su transparencia.

Asimismo, debe garantizar la organización y conservación de los documentos y archivos, con el objeto de facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información, resguardándola para evitar e impedir su sustracción, destrucción o la utilización indebida de la misma.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 7: INFORMACIÓN ANUAL

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

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

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

SB/345/01 (04/01) Modificación 1

SB/351/01 (06/01) Modificación 2

SB/361/01 (11/01) Modificación 3

SB/400/02 (08/02) Modificación 4

SB/407/02 (09/02) Modificación 5

SB/451/03 (12/03) Modificación 6

SB/455/04 (01/04) Modificación 7

SB/510/05 (12/05) Modificación 8

SB/517/06 (01/06) Modificación 9

SB/552/07 (12/07) Modificación 10

SB/568/08 (03/08) Modificación 11

SB/601/08 (12/08) Modificación 12

SB/614/09 (03/09) Modificación 13

ASFI/006/09 (06/09) Modificación 14

ASFI/050/10 (08/10) Modificación 15

ASFI/082/11 (07/11) Modificación 16

ASFI/086/11 (08/11) Modificación 17

ASFI/091/11 (09/11) Modificación 18

ASFI/153/12 (11/12) Modificación 19

ASFI/157/12 (12/12) Modificación 20

ASFI/160/12 (12/12) Modificación 21

ASFI/171/13 (04/13) Modificación 22

ASFI/184/13 (07/13) Modificación 23

ASFI/208/13 (12/13) Modificación 24

Libro 5º

Título II

Capítulo III

Sección 7

Página 1/5

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

(*) Literal d, artículo 4, sección 3, capítulo I, Título IX, Libro 3° RNBEF

(**) Esta información debe ser enviada por las Casas de Cambio Jurídicas constituidas como S.A.

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

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

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

SB/345/01 (04/01) Modificación 1

SB/351/01 (06/01) Modificación 2

SB/361/01 (11/01) Modificación 3

SB/400/02 (08/02) Modificación 4

SB/407/02 (09/02) Modificación 5

SB/451/03 (12/03) Modificación 6

SB/455/04 (01/04) Modificación 7

SB/510/05 (12/05) Modificación 8

SB/517/06 (01/06) Modificación 9

SB/552/07 (12/07) Modificación 10

SB/568/08 (03/08) Modificación 11

SB/601/08 (12/08) Modificación 12

SB/614/09 (03/09) Modificación 13

ASF/006/09 (06/09) Modificación 14

ASF/050/10 (08/10) Modificación 15

ASF/082/11 (07/11) Modificación 16

ASF/086/11 (08/11) Modificación 17

ASF/091/11 (09/11) Modificación 18

ASF/153/12 (11/12) Modificación 19

ASF/157/12 (12/12) Modificación 20

ASF/160/12 (12/12) Modificación 21

ASF/171/13 (04/13) Modificación 22

ASF/184/13 (07/13) Modificación 23

ASF/208/13 (12/13) Modificación 24

Libro 5°

Título II

Capítulo III

Sección 7

Página 2/5

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

- a) Análisis estratégico de la entidad que incorpore al menos los siguientes aspectos:
- i. Incursión en nuevos segmentos de mercado o abandono de algunos segmentos;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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