



Superintendencia de Bancos
y Entidades Financieras
Bolivia

CIRCULAR SB/ 474 /2004

La Paz, 29 DE OCTUBRE DE 2004

DOCUMENTO: 1030

ASUNTO: DENUNCIAS / RECLAMOS / IRREGULARIDADES

TRAMITE: 113860 - CN/SB/474/04 MODIFICACIONES RECOPILO

Señores

Presente

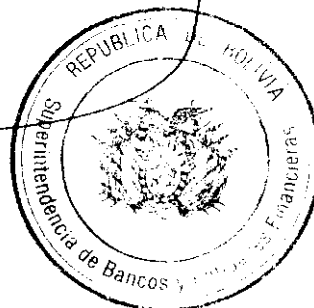
REF: MODIFICACIÓN RECOPILO DE NORMAS PARA
BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente Circular las siguientes modificaciones de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, correspondiente al Reglamento para el funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC), sustituyendo del Título I, el Capítulo VIII.

Atentamente,

Fernando Calvo Unzueta
Superintendente de Bancos
y Entidades Financieras



YDR/LRH



Superintendencia de Bancos
y Entidades Financieras
Bolivia

RESOLUCION SB N° 105 /2004

La Paz, **29 OCT. 2004**

VISTOS:

Las modificaciones propuestas al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS (SARC)**, los informes técnicos y legal Nos. AJG/D-63391 IER/D-66260 e IER/D-66265 de 7, 20 y 21 de octubre de 2004, emitidos por la Asesoría Principal de Asuntos Jurídicos y la Intendencia de Estudios y Regulación y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

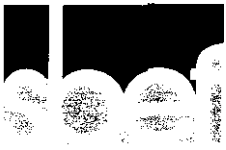
CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución SB N° 104/2003 de 14 de noviembre de 2003, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para el funcionamiento del Servicio de Atención de Reclamos y Consultas (SARC), cuyo objeto es reglamentar el funcionamiento del servicio de atención de reclamos y consultas de los clientes y usuarios del sistema financiero, el mismo que se encuentra contenido en el Título I, Capítulo VIII de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Que, la experiencia del funcionamiento del SARC ha puesto en evidencia la necesidad de optimizar el servicio y orientar este servicio a los reclamos y eliminar las consultas, por la funcionalidad que implica contar con un servicio exclusivo para la atención de los reclamos.

Que, a este efecto, la modificación propuesta consiste en eliminar la consideración de consultas bajo el Sistema SARC, lo que implica la modificación del nombre del Servicio sin afectar su sigla, así como la supresión del texto del reglamento del término "consultas".

Que, efectuada la evaluación legal del proyecto de modificación presentado, mediante informe SB/IER/D-66265 de 21 de octubre de 2004, concluye manifestando que no existen observaciones al mismo porque no contradice disposiciones legales en vigencia y que por el contrario, constituye un instrumento actualizado para las entidades de intermediación financiera y empresas de servicios auxiliares financieros.



**Superintendencia de Bancos
y Entidades Financieras
Bolivia**

POR TANTO:

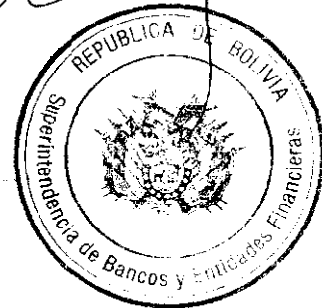
El Superintendente de Bancos y Entidades Financieras, con las atribuciones conferidas por la Ley N° 1488 de 14 abril de 1993 y demás disposiciones conexas.

RESUELVE:

Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES - SARC, de las entidades de intermediación financiera y empresas de servicios auxiliares financieros, de acuerdo al texto contenido en Anexo que forma parte de la presente Resolución y que será incorporado en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Fernando Calvo Unzueta
Superintendente de Bancos
y Entidades Financieras



YDR/SQB

CAPÍTULO VIII: REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES¹

SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES

Artículo 1° - Objeto.- La presente disposición tiene por objeto reglamentar el funcionamiento del servicio para la atención a reclamos de clientes presentados a las entidades de intermediación financiera y empresas de servicios auxiliares financieros ante los ejecutivos o empleados responsables en dichas reparticiones.

Artículo 2° - Definiciones.- para la correcta comprensión de los términos contenidos en el presente reglamento, a continuación se exponen las abreviaturas y definiciones utilizadas.

1. **SBEF o Superintendencia:** Se refiere a la [Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia](#) como órgano de fiscalización del sistema de intermediación financiera.
2. **Entidad:** Se refiere a toda entidad de intermediación financiera, bancaria y no bancaria o empresa de servicios auxiliares financieros, que se encuentran bajo el ámbito de supervisión de la [Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras](#).
3. **Cliente o Usuario:** Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios de las entidades de intermediación financiera o empresas de servicios auxiliares financieros.
4. **SARC o Servicio de Atención a Reclamos de Clientes:** Es el servicio de asistencia que toda entidad de intermediación financiera o empresa de servicios auxiliares financieros debe prestar a sus clientes o usuarios en respuesta a sus reclamos.
5. **SARC-SBEF o Servicio de Atención a Reclamos de Clientes en la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras:** Es el sistema de control que ejerce la [Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras](#) respecto de los reclamos de los clientes y usuarios que no han sido atendidos en forma oportuna, íntegra y comprensible por las entidades de intermediación financiera o empresas de servicios auxiliares y corresponde la consideración del órgano de fiscalización. Asimismo, este sistema está orientado a brindar información al público y a las propias entidades, respecto de disposiciones regulatorias vigentes.
6. **Reclamo:** Es toda solicitud que presenten los clientes o usuarios a las entidades de intermediación financiera o empresas de servicios auxiliares financieros, como consecuencia de un conflicto para el reconocimiento de sus derechos o cumplimiento de sus obligaciones.
7. **Respuesta oportuna:** Es la obligación de las entidades de intermediación financiera y las empresas de servicios auxiliares financieros y la [SBEF](#) de cumplir los plazos fijados al momento

¹ Modificación 2

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

de la recepción de los reclamos, para la consideración de los mismos, evitando generar perjuicios a los clientes o usuarios por demoras injustificadas.

8. **Respuesta íntegra:** La respuesta al reclamo debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta e imparcial, respecto a todos los aspectos y requerimientos planteados en el reclamo y, debe proporcionar la información verificable que respalde la posición asumida por la entidad.
9. **Respuesta comprensible:** Las comunicaciones, verbales o escritas, que la entidad realice en respuesta a los clientes o usuarios, deberán ser con términos y conceptos que faciliten y aseguren una correcta interpretación por parte de los mismos.

Artículo 3° - Finalidad del servicio.- Este servicio tiene como finalidad que la atención a los reclamos que presenten los clientes o usuarios del sistema financiero, sea realizada en forma oportuna, íntegra y comprensible para los mismos.

Con esta finalidad se ha establecido un procedimiento formal de control en el que se registrarán todos los reclamos. Estos registros serán considerados como una fuente de información sobre la forma cómo se han respetado los derechos y cumplido las obligaciones que tienen las entidades con los clientes o usuarios que ocupan sus servicios. Del mismo modo, permitirá a las entidades controlar el nivel del riesgo operativo a la que están expuestas.

En cada entidad de intermediación financiera o empresa de servicios auxiliares financieros, este servicio debe cumplir con la función de resolver todos los reclamos efectuados por los clientes , sean los mismos planteados en forma verbal o escrita.

Artículo 4° - Alcance.- Las disposiciones contenidas en este reglamento son aplicables a todas las entidades de intermediación financiera y empresas de servicios auxiliares financieros que operen en el territorio nacional con la autorización de la [SBEF](#).

Las entidades deben anunciar y brindar este servicio en todas las oficinas en las que atienden a sus clientes o usuarios, para lo que deben poner a su disposición los medios necesarios para la presentación el reclamo y el personal encargado de la recepción y canalización de los mismos, de acuerdo a los procedimientos establecidos en el presente Reglamento y las políticas de cada entidad.

La participación de la [SBEF](#) en la atención de reclamos se limitará a atender aquellos casos que por su complejidad o por haber agotado todos los medios técnicos y jurídico-administrativos dentro de las entidades, no pudieron ser resueltos. Esta participación culminará cuando la respuesta al reclamo haya cumplido con los criterios de oportunidad, integridad y comprensibilidad.

El SARC-SBEF no es un servicio de defensa al consumidor ni a las entidades, rol incompatible con el mandato de la [SBEF](#) de supervisión y control del sistema financiero, lo que le impide asumir defensa por alguna de las partes en conflicto. Las decisiones que pudiera emitir la [SBEF](#) sobre la consideración de un reclamo, que no haya sido resuelto por alguna entidad, no

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

constituyen precedente para el caso de presentarse reclamos con características similares, debiendo considerarse cada uno de ellos de manera particular.

Todo proceso judicial entre entidades o entre éstas y sus clientes o usuarios, debe ser resuelto en esa instancia.

El funcionamiento del SARC, al ser un instrumento de control, le permitirá a la [SBEF](#) tomar acciones preventivas y correctivas, así como promover la equidad y transparencia en la relación entre entidades, clientes o usuarios.

SECCIÓN 2: IMPLANTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SARC EN LAS ENTIDADES

Artículo 1° - SARC en las entidades.- Las entidades tienen la responsabilidad de atender y resolver los reclamos de sus clientes o usuarios en forma eficiente.

Para este efecto debe contar con un Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC), establecido formalmente y bajo todos los criterios de calidad que correspondan ser cumplidos, al igual que para cualquier otro servicio que ofrezca el mercado.

Para el desarrollo de este servicio, las entidades deberán cumplir como mínimo las siguientes condiciones y funciones:

1. Las entidades deben asignar esta responsabilidad y delegar la autoridad suficiente en personal expresamente preparado para cumplir la finalidad descrita en el [Artículo 3°, Sección 1](#) de este reglamento, con funciones específicas y a cargo de un superior jerárquico que corresponda a los niveles de mando medio de la entidad quién deberá contar con indicadores de seguimiento y control de la correcta atención brindada.
2. El personal asignado a este servicio deberá ser capacitado para tener conocimiento de la normativa emitida por la [SBEF](#). El mismo deberá portar credenciales con fotografía en el que se destaque claramente su relación con el SARC.
3. Atender todos los reclamos, verbales y escritos, que los clientes o usuarios presenten a la entidad.
4. Utilizar el Sistema SARC para el registro, monitoreo y seguimiento de todos los reclamos presentados a la entidad, de acuerdo con el manual de funcionamiento, contenido en el [Anexo 1](#) y los procedimientos establecidos en el presente Reglamento. El Sistema SARC está publicado en la página Supernet <http://www.supernet.bo/> – opción Central de Información - SARC.
5. Explicar a los clientes o usuarios sobre los procedimientos que deben cumplir para la presentación de sus reclamos de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento.
6. Hacer seguimiento y coordinar, el tratamiento de los reclamos en las distintas reparticiones que correspondan en la entidad, en los plazos establecidos en el presente Reglamento. Las acciones realizadas para la consideración y tratamiento del reclamo deberán estar registradas en el Sistema del SARC.
7. Elaborar periódicamente reportes e informes de los casos presentados, de acuerdo con los requerimientos de los órganos de dirección de la entidad y de la [SBEF](#).
8. Elaborar el archivo de los reclamos presentados, de las respuestas ofrecidas y de la documentación adjunta al caso, manteniéndola a disposición de la [SBEF](#) cuando así lo requiera.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

9. Atender las consultas que la [SBEF](#) efectué mediante su Servicio de Atención a Reclamos de Clientes, sobre el trabajo y actividades de este servicio de cada entidad.
10. Las entidades deberán habilitar espacios en sus instalaciones, en áreas de mayor concentración de clientes o usuarios, donde la [SBEF](#) pueda exponer información relacionada con el SARC y con disposiciones regulatorias vigentes.

Artículo 2° - Procedimiento general para la atención de reclamos.- Las entidades deberán observar el siguiente procedimiento:

1. Deberán exponer en un sitio visible, para los clientes o usuarios, la señalización mediante letreros u otros medios que permitan saber dónde se encuentra el SARC, en todos los lugares donde la entidad presta sus servicios. La leyenda de identificación deberá indicar claramente “Servicio de Atención a Reclamos de Clientes – SARC”, y se deberá incluir el logotipo que identifique este servicio, respetando su diseño y colores de acuerdo al “Manual de Uso” que se adjunta en [Anexo 2](#) del presente Reglamento.
2. Deberá difundir conjuntamente a los servicios y productos que oferte a sus clientes, usuarios y público en general, la existencia del SARC su objeto, finalidad y relación con la [SBEF](#).
3. Tienen la obligación de recibir y registrar en el SARC, todos los reclamos formulados por los clientes o usuarios. Para ello, de acuerdo al tipo de reclamo, el cliente o usuario adjuntará, si corresponde, la documentación pertinente. Una vez registrado el reclamo en el Sistema SARC, éste asignará un número único que será el comprobante de la presentación del reclamo. Una copia impresa del comprobante de registro deberá ser entregada al cliente o usuario.
4. La entidad deberá responder al reclamo en un plazo que no exceda de cinco días hábiles a partir de la fecha de recepción del mismo. En aquellos casos en los que se requiera un mayor plazo se deberá explicar al cliente o usuario y registrar el motivo en el Sistema SARC. El plazo comunicado y aceptado por el cliente o usuario debe ser registrado en el Sistema SARC y no podrá ser modificado.
5. La documentación presentada por el cliente o usuario además de las copias de respuesta y todo antecedente relacionado con el reclamo deberá permanecer en la entidad y formarán parte del archivo sujeto a supervisión ex-post por parte de la [SBEF](#).

Artículo 3° - Políticas.- Las entidades deberán incluir como parte de sus políticas de atención al cliente la prioridad de atender los reclamos en forma oportuna, íntegra y comprensible de acuerdo con los términos y conceptos definidos en el [Artículo 2°, Sección 1](#) del presente Reglamento.

Artículo 4° - Responsabilidades.- Es responsabilidad del gerente general de cada entidad hacer cumplir el presente Reglamento y rescatar la información que genere del SARC en procura de verificar sus niveles de riesgo operativo, por lo que, deberán tomar las previsiones que correspondan.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

El funcionario encargado del SARC es responsable por la buena atención y el correcto funcionamiento del servicio.

Artículo 5° - Sistemas automatizados de control.- Las entidades se hallan obligadas a implantar los sistemas de control automatizado que la [SBEF](#) desarrolle o lo requiera, así como la actualización oportuna de los mismos.

SECCIÓN 3: SARC EN LA SBEF

Artículo 1° - Atención de reclamos en la SBEF.- La SBEF atenderá los reclamos y consultas de los clientes o usuarios, únicamente en aquellos casos que no fueron resueltos y se hayan agotado todos los medios para su solución y atención en las entidades, dentro del alcance previsto en los Artículos 2°, numeral 5 y 4° de la Sección 1 del presente Reglamento. Todos los pasos y acciones realizadas para la consideración de los reclamos deben estar registradas en el Sistema SARC por las entidades.

Cuando proceda la recepción del reclamo por la SBEF, se mantendrá el número asignado por las entidades. Para ello, deberán exponer por escrito los motivos por los cuales no están de acuerdo con la respuesta emitida por la entidad y deberán adjuntar el comprobante de presentación del reclamo en la entidad y la respectiva respuesta recibida.

La SBEF realizará todas las acciones que considere pertinentes para controlar y supervisar que los reclamos de los clientes o usuarios del sistema financiero, sean atendidos por las entidades en forma oportuna, integra y comprensible para el cliente o usuario, en el marco de los procedimientos establecidos en el presente Reglamento.

SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SARC

Artículo 1° - Seguimiento en las entidades.- La Unidad de Auditoría Interna de la entidad deberá incluir como parte de sus labores la evaluación y verificación del correcto funcionamiento del SARC y su relación con el riesgo operativo de la entidad.

Artículo 2° - Evaluación de la gestión del SARC.- La existencia y el adecuado funcionamiento de SARC serán consideradas por la **SBEF** en la evaluación del riesgo operativo de la entidad.

Artículo 3° - Incumplimiento.- El incumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, dará lugar a la aplicación de lo previsto en el **Título XIII** de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras referente a multas y sanciones en lo conducente:

- 1. Incumplimiento de plazos.** El incumplimiento de las entidades en la entrega de respuestas, según los plazos comunicados a los clientes o usuarios, mismos que se hallan registrados en el sistema SARC y que no tengan la justificación respectiva, será sancionado como retraso en el envío de información.
- 2. Respuesta inadecuada o insuficiente.** La **SBEF**, antes de recibir un reclamo, verificará si la respuesta proporcionada por la entidad no cumple con los criterios de oportunidad, integridad y comprensibilidad, en caso de ser así, instruirá a la entidad completar la misma y en caso de reiterarse esta situación la entidad será sancionada de acuerdo con la gravedad del caso y sus consecuencias para el cliente o usuario.
- 3. Solicitud de informe de la SBEF.** Cuando las solicitudes de la **SBEF** a las entidades para atender reclamos, no sean proporcionadas por la entidad en el plazo establecido, será sancionada como incumplimiento a disposiciones de éste Órgano Fiscalizador.

RECOMPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

SECCIÓN 5: OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 1° - Implementación de las modificaciones SARC.- La implementación del SARC según las nuevas disposiciones del presente Reglamento, deberán efectuarse a partir de su vigencia y estar sujetas ante cualquier requerimiento de este Organismo Fiscalizador.

Artículo 2° - Consulta del público.- Se refiere a toda solicitud que presenten clientes o usuarios a las entidades de intermediación financiera y a las empresas de servicios auxiliares financieros, para aclarar sus dudas referidas a los procedimientos y/o políticas que utilizan para brindar sus servicios. Asimismo, podrán ser solicitudes de información relacionadas con disposiciones regulatorias vigentes para el ámbito financiero.

Artículo 3° - Atención consultas del público.- Para el caso de consultas realizadas por los clientes o usuarios, éstas deberán ser absueltas según los procedimientos propios de cada entidad, proporcionando información relevante y veraz del tema consultado.

Artículo 4° - Consultas técnicas.- Se refiere a toda solicitud presentada por entidades de intermediación financiera y de servicios financieros auxiliares a la SBEF, según lo dispuesto para tal efecto en el [Título II, Capítulo XI](#) de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, cuya finalidad sea la de obtener información y aclaración sobre dudas operativas que se refieran a la interpretación de la normativa contenida en la [Recopilación de Normas](#) y/o aplicación de los procedimientos del [Manual de Cuentas](#), [Manuales del SIF](#) (Sistema de Información Financiera) y [CIRC](#) (Central de Información de Riesgo Crediticio).

Guía de Uso del Logotipo SARC

La Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) ha desarrollado un logotipo oficial para la identidad del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC).



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Construcción del logotipo

La malla estructural permite visualizar la construcción del logotipo SARC. 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 24 M para el ancho y 29 M para el alto del logotipo.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Tipografía y color

Para garantizar la homogenidad de la imagen en todas sus manifestaciones gráficas, es esencial seguir la siguiente normativa.

- El alfabeto padrón del logotipo SARC pertenece a la familia Futura Book.
- Los colores del logotipo SARC según la “guía de color pantone” son: Pantone 117 cvu para el ocre • Pantone 308 cvu para el azul • Pantone 485 cvu para el rojo



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Letreros (opcional)

La siguiente gráfica permite visualizar la ubicación del logotipo SARC en los letreros que se utilizaran para el interior de oficinas.

Opción 1

Versión horizontal



Versión vertical

**Opción 2**