

CIRCULAR ASFI/ 029 /2009

La Paz, 31 DE DICIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO : R-72771
ASUNTO : A07 GENERAL
TRAMITE : 480063 - CN / RES.ASFI APRUEBA REGLAMEN

Señores

Presente.-

**REF: REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y
MATERIAL INFORMATIVO**

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia el **REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO**.

El Reglamento consta de cinco secciones que consideran los siguientes aspectos:

Sección 1: Disposiciones Generales: Establece el objeto, el ámbito de aplicación, las definiciones de los términos que se utilizan en el Reglamento, los objetivos y las características de la publicidad, promoción y material informativo.

Sección 2. Lineamientos Básicos: Señala los doce requisitos mínimos que deben cumplir la publicidad, promoción y el material informativo a ser difundidos en cualquier medio de comunicación, por parte de las entidades supervisadas.

Sección 3. Control y Supervisión: Establece la atribución que tiene la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) para instruir la rectificación o suspensión de la publicidad, promoción y material informativo, y la obligación que tienen las entidades supervisadas de proporcionar información cuando ASFI lo solicite.

E.2

La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447
Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo. Ed. "Torres Gundlach" Piso 4, Torre Este • Telf.: 2331212 Fax: 2330001 • Casilla N° 6118

El Alto: Av. Héroes Km. 7 N° 11 Villa Bolívar "A" • Telf: 2821484

Cochabamba: Av. Ramón Rivero N° 270 • Edif. Oruro Mezzanine • Telf: (591-4) 4524000 • Fax: (591-4) 4524000

Santa Cruz: Av. Irala N° 585 • Of. 201 • Telf: (591-3) 3336288 • Fax: (591-3) 3336289 • Casilla N° 1359

Sucre: Calle Real Audiencia esq. Bolívar N° 97 • Telf: (591-4) 6439777 • Fax: (591-4) 6439776

Línea gratuita: 800 103 103 • www.asfi.gov.bo • asfi@asfi.gov.bo

RESOLUCION ASFI N° 555/2009
La Paz, 31 DIC 2009

VISTOS:

Los informes técnico y legal ASFI/DNP/R-67667/2009 de 15 de diciembre de 2009 y ASFI/DNP/R-72425/2009 de 30 de diciembre de 2009, emitidos por la Dirección de Normas y Principios, referidos a la aprobación del **REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO**, y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 137° del Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, establece que la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras se denominará Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y asumirá además las funciones y atribuciones de control y supervisión de las actividades económicas de valores y seguros.

Que, la Ley N° 3076 de 20 de junio de 2005, en su numeral IV Artículo 1° señala que la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero tiene competencia privativa e indelegable para emitir regulaciones prudenciales.

Que, el Artículo 153° de la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras especifica que el órgano regulador tiene como objetivo mantener el sistema financiero nacional sano y eficiente, y velar por su solvencia.

Que, el numeral 7 del Artículo 154° de la Ley de Bancos y Entidades Financieras, permite a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, elaborar y aprobar los reglamentos de las normas de control y supervisión sobre las actividades de intermediación financiera.

Que, la información que brinden las entidades de intermediación financiera y empresas de servicios auxiliares sobre productos y servicios de cualquier naturaleza, deberá reflejar con exactitud sus características, beneficios, derechos y obligaciones que suponen para el público.

Que, la publicidad, promoción y material informativo emitido por las entidades de intermediación financiera y entidades de servicios auxiliares, no deben inducir a confusión o equívocos del cliente o usuario.

.Que, el informe técnico ASFI/DNP/R-67667/2009 de 15 de diciembre de 2009, determina que el Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo, se encuentra basado en respetar la iniciativa de cada entidad financiera a través de la



planificación, elaboración y circularización de su publicidad, así como propiciar los siguientes aspectos: La necesaria transparencia de las operaciones ofertadas al público, una leal competencia entre las entidades conformantes del sistema financiero, la protección a los clientes y usuarios

Que, el citado informe técnico emitido por la Dirección de Normas y Principios, recomienda la incorporación del Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Que, mediante informe legal ASFI/DNP/R-72425/2009 de 30 de diciembre de 2009, se establece que no existe impedimento legal para aprobar la incorporación del Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado y demás normativa conexas y relacionadas.

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar el **REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO**, incorporado en el Título IX, Capítulo XXI de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, de acuerdo al texto contenido en el Anexo que forma parte de la presente Resolución.

SEGUNDO.- Establecer que las incorporaciones y modificaciones aprobadas por la presente Resolución entrarán en vigencia a partir de su publicación.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



Msc. Lic. Ernesto Rivero V.
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero

PVG/HRM



REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO

SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º - Objeto.- El presente Reglamento tiene por objeto establecer los lineamientos básicos que, las entidades de intermediación financiera y las empresas de servicios auxiliares financieros supervisadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), deben cumplir al momento de planificar, elaborar y circularizar su publicidad, promoción y material informativo.

Artículo 2º - Ámbito de aplicación.- Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento los Bancos, Fondos Financieros Privados, Mutuales de Ahorro y Préstamo, Cooperativas de Ahorro y Crédito (abiertas y societarias), Instituciones Financieras de Desarrollo y Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, en adelante entidad supervisada.

Artículo 3º - Definiciones.- Para efectos del presente Reglamento se utilizan las siguientes definiciones:

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

Competencia desleal: Se refiere a todas aquellas actividades o prácticas de dudosa honestidad o contrarias a los usos honestos en materia de industria y de comercio (sin necesariamente cometer un delito de fraude) que puede realizar una entidad supervisada para aumentar su cuota de mercado, eliminar competencia, etc.

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

Material informativo: Comprende cartillas, folletos, dípticos, trípticos, volantes, afiches, cuñas radiales, spots televisivos y todo material impreso o audiovisual.

Medio de comunicación: Es una vía de comunicación mediante la cual se trasmite un mensaje, a través de medios impresos (diarios, revistas, correo directo, etc.), medios electrónicos (radio, televisión, etc.) y medios de exhibición (letreros, carteles, etc.), que se dirigen a grandes audiencias no segmentadas (medios masivos, etc.) o bien hacia audiencias seleccionadas (medios selectivos, etc.).

Patrocinio publicitario: Actividad a través de la cual se efectúa la ayuda económica para la creación, ejecución o difusión de la labor cultural, benéfica, deportiva o cualquier otra del patrocinado a cambio de que se dé a conocer su publicidad.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Promoción: Es el elemento de la mercadotecnia de una organización que sirve para informar al mercado y persuadirlo respecto a sus productos y servicios. En esta definición, la promoción incluye publicidad, venta personal, promoción de ventas, publicidad no pagada, relaciones públicas, sorteos, concursos y cualquier otro apoyo en ventas.

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

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

Artículo 4°- Objetivos de la publicidad, de la promoción y del material informativo.- La publicidad, promoción y material informativo de la entidad supervisada deben cumplir en todo momento con los siguientes objetivos:

1. Desarrollar y consolidar un mercado sano, seguro, transparente y competitivo.
2. Mantener y acrecentar la confianza del público, a través de información veraz, exacta, precisa, integra, clara y oportuna.
3. Favorecer la difusión integral de los servicios que presta la entidad supervisada en todas sus formas.
4. Proporcionar información veraz, exacta, precisa, integra, clara y oportuna que contribuya al análisis y capacidad de elección del cliente o usuario.

Artículo 5°- Características de la publicidad, promoción y material informativo.- La publicidad, promoción y material informativo realizados de la entidad supervisada deben cumplir con las siguientes características:

1. Veracidad: La imagen institucional o las características jurídicas, económicas o financieras de los servicios o productos que se publiciten, promocionen o se incorporen en el material informativo deben ser ciertas, estar de acuerdo con la realidad financiera, jurídica y técnica de la entidad supervisada.
2. Exactitud: Las cifras utilizadas deben ser exactas; identificar claramente el periodo al cual corresponden, así como la fuente oficial de donde han sido tomadas o el responsable de su elaboración. Cuando se recurra a indicadores de desempeño financiero, para evidenciar una situación determinada, su uso no debe dar lugar a equivocasiones.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

3. Precisión: Deben contener información precisa de manera tal que se evite inducir al público a confusión o errores de interpretación.
4. Integridad: Debe contener información completa, exacta y verificable.
5. Claridad: Deben presentarse con precisión o exactitud, de manera que puedan ser captadas y/o comprendidas fácilmente.
6. Oportunidad: Deben ser difundidas en el tiempo, lugar o circunstancia convenientes para la toma de decisiones de los clientes o usuarios.

SECCIÓN 2: LINEAMIENTOS BÁSICOS.-

Artículo 1º- Requisitos mínimos.- La publicidad, promoción y material informativo de la entidad supervisada que sea difundido en cualquier medio de comunicación deben cumplir con los siguientes requisitos:

1. Estar redactada en castellano. En aquellas localidades en las que el idioma principal sea distinto al castellano también debe redactarse en el idioma nativo u originario del lugar.
2. Utilizar la denominación o razón social de la entidad supervisada y/o su sigla o logotipo, tal como aparece en sus documentos de constitución vigentes.
3. Indicar expresamente el tipo de entidad exponiendo su denominación genérica: banco, fondo financiero privado, mutual de ahorro y préstamo, cooperativa de ahorro y crédito (abierta o societaria), empresa de servicios auxiliares financieros o institución financiera de desarrollo.
4. Las cifras o datos que se incluyan deben corresponder a información reciente y actualizada, deben ser relacionados con periodos comparables, haciendo mención del periodo, la fuente de la que fueron tomadas las cifras publicadas y si es el caso, la denominación o razón social de la entidad o persona jurídica con la que se compara.
5. Cuando se mencionen las características de un servicio o producto se debe señalar su nombre y su descripción general.
6. En toda publicidad, promoción y material informativo de la entidad supervisada, debe constar la siguiente expresión:

"Esta entidad se encuentra bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)."

7. Las aclaraciones, notas explicativas, referencias o advertencias incluidas en la publicidad deben tener un tamaño, formato, posición y relevancia dentro del anuncio que las haga claramente legibles, comprensibles y evite que pasen inadvertidas, cualquiera sea el medio que se utilice.
8. Cuando engloben cualquier tipo de oferta de servicios o productos a realizar por otra entidad supervisada distinta de ella, se debe mencionar expresamente la denominación de la entidad que presta cada servicio.
9. Las ofertas y/o condiciones promocionales deben ser mantenidas por la entidad supervisada durante el periodo ofrecido, y ser informado el plazo de su vigencia culminación o discontinuación oportunamente.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

10. Si el producto o servicio que se publicita, implica la contratación de otro producto o servicio relacionado, dicha información debe ser de conocimiento del cliente o usuario.
11. Incorporar elementos de contacto, tales como números telefónicos, direcciones en internet entre otros, que permitan al cliente o usuario acceder oportunamente a mayor información respecto a las operaciones o servicios que se ofrecen o anuncien, así como el horario de disponibilidad de los mismos.
12. La página web y/o sitio web de la entidad supervisada debe:
 - Difundir en un espacio de fácil acceso, junto a la información de productos o servicios, información relacionada a la tasa de interés efectiva (TEA), tasa de interés efectiva activa al cliente (TEAC), tasa de interés de referencia (TRE), tasas de interés pasivas, comisiones y gastos.
 - Difundir en un espacio de fácil acceso los horarios de atención de su oficina central, sucursales, agencias y cajeros automáticos (cuando corresponda).
 - Si incluye simuladores de productos crediticios, estos deben calcular la tabla de amortización acorde con las características de la operación y ejemplos tipo que ilustren la forma de cálculo de la tasa de interés efectiva activa al cliente (TEAC).
 - Incluir el material informativo sobre educación financiera emitido por la entidad supervisada y recomendada por ASFI.
 - Difundir en un espacio de fácil acceso el procedimiento a seguir para la presentación de un reclamo en el Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC) de la entidad supervisada y en la Central de reclamos de ASFI.

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

Artículo 2º- Prohibiciones.- En la publicidad, promoción y material informativo no puede incurrirse en:

1. Ofrecer operaciones activas o pasivas que no estén autorizados por ASFI.
2. Publicitar o promocionar como suyas, políticas, productos o servicios que han sido normados o reglamentados, sin citar la fuente de origen correspondiente.
3. Utilizar afirmaciones que permitan deducir como definitivas situaciones que en realidad responden a fenómenos coyunturales, transitorios o variables en el mercado financiero.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

4. Utilizar adjetivos que por la propia naturaleza de su contenido carezcan de respaldo, no reflejen una situación exacta o no puedan ser verificados y/o cuantificados.
5. Incluir elementos de competencia desleal que sean contrarias a la buena fe comercial.
6. Solicitar al cliente o usuario, por correo electrónico, datos personales, números de cuentas o de identificación, así como códigos de usuario o contraseñas para el ingreso a servicios electrónicos.
7. Difundir a través de medios de comunicación los nombres y domicilios de las personas ganadoras de los sorteos realizados sin contar con su autorización previa y por escrito. De no contar con la señalada autorización, sólo se pueden difundir los números de las cuentas respectivas.
8. Utilizar la cuantía del capital y reservas de su oficina central para efectuar publicidad en el caso de las sucursales de bancos extranjeros.

SECCIÓN 3: CONTROL Y SUPERVISIÓN

Artículo 1° - Rectificación o suspensión de la publicidad, promoción y material informativo.- ASFI efectuará continuamente el monitoreo y verificará en cualquier momento el cumplimiento del presente Reglamento y podrá ordenar su rectificación o suspensión cuando no se ajusten a lo previsto en el marco legal y regulatorio aplicable.

Cuando ASFI instruya la rectificación o suspensión de algún mensaje publicitario, promoción o material informativo, comunicará por escrito a la entidad supervisada dicha determinación, la cual en un plazo no mayor a 48 horas deberá rectificar, retirar o suspender el mensaje publicitario, de acuerdo a las instrucciones que imparta ASFI.

Artículo 2° - Requerimiento de información.- La entidad supervisada debe proporcionar a ASFI cuando ésta lo solicite, un ejemplar de los mensajes publicitarios y del material informativo que hubiese sido difundido, en un plazo no mayor a tres días hábiles contados a partir de la fecha de realizado el requerimiento, informando el formato en el que se está remitiendo, el cual debe estar acorde al medio en que fue puesto en circulación.

SECCIÓN 4: OTRAS DISPOSICIONES

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

Artículo 2° - Sanciones.- La entidad supervisada que incumpla las disposiciones establecidas en el presente Reglamento estará sujeta a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas contenido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF).

SECCIÓN 5: DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 1º - Plazo de adecuación.- Las disposiciones del presente Reglamento, entrarán en vigencia a partir del 1º de marzo de 2010.