

CIRCULAR ASFI/ 277 /2014

La Paz, 01 DIC. 2014

Señores

Presente

**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL
CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente, la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, las cuales consideran los siguientes aspectos:

Sección 5: Defensoría del Consumidor Financiero

- a) Se aclara en el inciso a) del Artículo 4° la referencia al Artículo 2° cambiando el mismo por el de Artículo 3°.
- b) Con el propósito de compatibilizar la normativa específica con lo dispuesto en la Ley General N° 453 de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores de 4 de diciembre de 2013, se incorpora el Artículo 6°, determinando la inversión de la carga de la prueba, por lo que corresponde a las Entidades Financieras desvirtuar los fundamentos del reclamo interpuesto por el consumidor financiero.
- c) En virtud a la incorporación antes mencionada, se modifica el correlativo a partir del Artículo 7° de la Sección 5 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.

Atentamente.



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



Adj.: Lo Citado
IEV/AGL/FCAC/TFA

(Oficina Central) La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507, telf. (591) 2 174444 - 2 431919, fax. (591) 2 430028, Casilla N° 177. **Barceloneta**: Bolsoneros N° 42, Edif. Honnen, telf. (591) 2 911790 - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Suazo, edif. Gundlach, Torre Este, Piso 3, telf. (591) 2 311818, casilla N° 1117. **El Alto**: Av. Héroes del Km. 7, N° 11, Villa Bolívar "A", telf. (591) 2 821484 / **Potosí**: Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, telf. (591) 6 230858 / **Oruro**: Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, of. 307 (591) 5 117706 - 5 112468 / **Santa Cruz**: Av. Irala N° 585, of. 201, Casilla N° 1359, telf. (591) 3 336288, fax. (591) 3 336289 / **Cobija**: Calle 16 de Julio N° 149 (frente al Kinder América), telf. (591) 8 424841 / **Trinidad**: Calle La Paz esq. Pedro de la Rocha N° 55, Piso 1, telf. (591) 4 629659 / **Cochabamba**: Av. Salamanca esq. Lanza, Edif. CIC, Piso 4, telf. (591) 4 583800, fax. (591) 4 584506 / **Sucre**: Calle Balence N° 184 (entre Bolívar y Nicolás Ortiz), telf. (591) 6 439777 - 6 439775 - 6 439774, fax. (591) 6 439776 / **Tarija**: Calle Ingavi N° 282 esq. Méndez, telf. (591) 6 113709 / **Línea Gratuita**: 800 103 103 - **Sitio web**: www.asfi.gob.bo

RESOLUCION ASFI N° 920 /2014
La Paz, 01 DIC. 2014

VISTOS:

La Ley N° 393 de Servicios Financieros, la Ley General N° 453 de los Derechos de las Usuarías y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, el Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-181169/2014 de 24 de noviembre de 2014, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS** 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 párrafo 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 (ASFI).

Que, el párrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, establece que es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la finalidad de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras y preservar la estabilidad del sistema financiero, en el marco de la política financiera prevista en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.

Que, el Artículo 16 de la LSF, 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 citada Ley y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo.

Página 1 de 3

Que, mediante Resolución Suprema No. 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.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 53 de la Ley General N° 453 de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores de 4 de diciembre de 2013, dispone que además de los principios establecidos en normativas específicas, el procedimiento de reclamación administrativa se guiará por los principios de honestidad, legalidad, verdad material, celeridad, intermediación, oralidad, gratuidad, eficacia, informalismo e inversión de la carga de la prueba.

Que, con Resolución SB N° 007/2001 de 29 de enero de 2001, emitida por la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actualmente Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), se aprobó y puso en vigencia el Reglamento para el Servicio de Atención de Reclamos y Consultas (SARC), ahora Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que mediante Resolución ASFI N° 652/2014 de 16 de septiembre 2014, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, determinando que independientemente a la conciliación entre partes o de presentarse desistimiento por parte del consumidor financiero, ASFI iniciará proceso sancionatorio contra la Entidad Financiera, por presuntos incumplimientos a disposiciones legales o reglamentarias.

CONSIDERANDO:

Que, en el marco de las disposiciones legales antes mencionadas y con el propósito de compatibilizar la normativa específica con lo dispuesto en la Ley General N° 453 de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero determinó la pertinencia de efectuar modificaciones en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, incorporando un Artículo en la Sección 5 del citado Reglamento, relativo a la inversión de la carga de la prueba, por lo que corresponde a las Entidades Financieras desvirtuar los fundamentos del reclamo interpuesto por el consumidor financiero.

Que, es pertinente modificar la referencia normativa del inciso a) Artículo 4, Sección 5 el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, para que ésta guarde relación con la norma que se pretende describir.

Que, mediante Informe Técnico-Legal ASFI/DNP/R-181169/2014 de 24 de noviembre de 2014, se recomienda aprobar las modificaciones incorporadas al Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

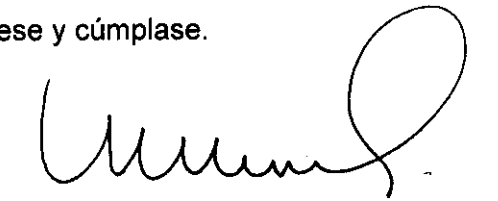
POR TANTO:

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 y demás normativa conexas y relacionadas.

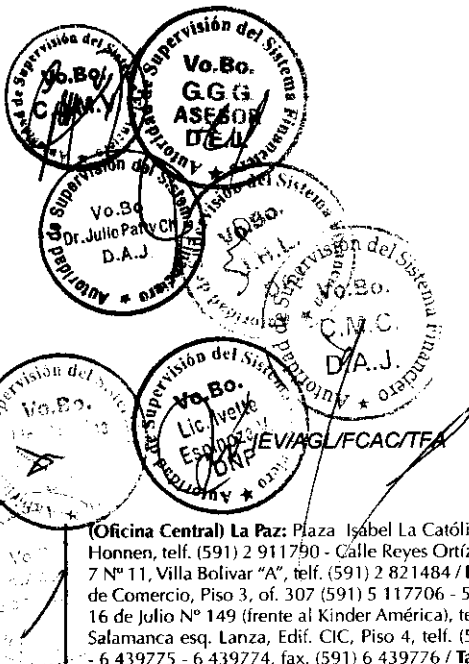
RESUELVE:

ÚNICO.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones a la Sección 5 del **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, 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



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 - (Funciones) Son 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 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.
- 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 3º - (Limitaciones en la atención de reclamos) La Defensoría del Consumidor Financiero no atenderá los siguientes reclamos:

- 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;
- e) Los que hayan sido resueltos a través de la conciliación, cuenten con dictamen o declaración de desistimiento;

- f) Los que no estén relacionados con la prestación de servicios financieros por parte de las entidades financieras;
- g) Las relaciones societarias entre las entidades financieras y sus accionistas o socios;
- h) 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 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 3º 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 - (Inversión de la carga de la prueba) Corresponde a la entidad financiera, desvirtuar los fundamentos del reclamo interpuesto, sin perjuicio de que el consumidor financiero aporte las pruebas que crea conveniente.

Artículo 7º - (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 8º - (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.

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 9° - (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 10° - (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 11° - (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 12° - (Desistimiento) Los reclamantes en cualquier momento y en forma escrita podrán desistir de su pretensión. La DCF, con la constancia escrita declarará la conclusión del reclamo y el archivo de las actuaciones.

Artículo 13° - (Procesos sancionatorios) De forma independiente al dictamen emitido por la DCF, conciliación o desistimiento del consumidor financiero, cuando ASFI advierta incumplimiento de las entidades supervisadas a disposiciones legales reglamentarias o normativa interna, se iniciará el proceso administrativo sancionatorio”.