



CIRCULAR ASFI/ 823 /2024
La Paz, 23 JUL. 2024

Señores

Presente

**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS Y AL
REGLAMENTO DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y
TARIFAS**

Señores:

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) da a conocer que se publicó en la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera (GERF), la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS** y al **REGLAMENTO DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y TARIFAS**, de acuerdo a lo siguiente:

1. Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros

Sección 3: Obligaciones de las Entidades Financieras

En el Artículo 1º (Obligaciones), se incluye el Inciso bb., determinando una obligación relacionada con la continuidad de los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras, requeridos por los consumidores financieros, ya sea en moneda nacional o en moneda extranjera.

Sección 7: Otras Disposiciones

En el Artículo 2º (Infracciones), se incorpora el Inciso o., disponiendo como una infracción específica, el incumplimiento a la obligación antes señalada.



Pág. 1 de 2

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · Telf: (591-2) 2912636 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2310657 · Casilla N° 6118 · **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2820300 · **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 · **Santa Cruz:** Centro Defensorial, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287- 3336286 - 3336285 - 3336289 · **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Tcnl. Enrique Fernandez Cornejo, frente a la plaza principal, zona central · Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 · **Trinidad:** Centro Defensorial, Calle Pedro de la Rocha N° 59 casi esquina La Paz, zona central · Telf (591-3) 4629659 · **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 · **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 · **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709.



2. Reglamento de Tasas de Interés, Comisiones y Tarifas

Sección 1: Aspectos Generales

En los Artículos 14º (Comisiones por transacciones con el exterior) y 15º (Comisiones por giros al exterior), se ajustan los lineamientos aplicables a dichos servicios, efectuados en dólares estadounidenses o en otra moneda extranjera.

Anexo 1: Servicios Financieros Gratuitos y Tarifas Máximas para Servicios Financieros

Se realizan cambios en las tarifas y condiciones establecidas para las transacciones con el exterior y giros al exterior.

Las modificaciones anteriormente descritas se incorporan en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS** y en el **REGLAMENTO DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y TARIFAS**, insertos en el Capítulo I, Título I, Libro 4º y en el Capítulo III, Título I, Libro 5º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, contenida en la GERC, respectivamente.

Atentamente.

Lic. Ivette Espinoza Vásquez
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



AGL/VRC/CDC/Fabiola Arismendi R.

Pág. 2 de 2



Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · Telf: (591-2) 2912636 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2310657 · Casilla N° 6118 · **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2820300 · **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Bo. 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 · **Santa Cruz:** Centro Defensorial, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - 3336289 · **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Tcnl. Enrique Fernández Cornejo, frente a la plaza principal, zona central · Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 · **Trinidad:** Centro Defensorial, Calle Pedro de la Rocha N° 59 casi esquina La Paz, zona central · Telf (591-4) 4629659 · **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 · **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Castelar, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709.



RESOLUCIÓN ASFI/ 722 /2024
La Paz, 23 JUL. 2024

VISTOS:

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, el Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022, las Resoluciones SB N° 027/99, SB N° 007/2001, ASFI/427/2022, ASFI/1213/2022 y ASFI/373/2024, de 8 de marzo de 1999, 29 de enero de 2001, 11 de abril y 31 de octubre de 2022 y 24 de abril de 2024, respectivamente y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 331 de la Constitución Política del Estado (CPE), 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 con la ley".

Que, el Parágrafo I, Artículo 332 de la CPE, determina que: "I. 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 Parágrafo I, Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), dispone que: "I. Las actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas por entidades financieras autorizadas conforme a la presente Ley".

Que, el Parágrafo I, Artículo 8 de la LSF, prevé que: "I. Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI 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, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado".

Que, el Artículo 16 de la LSF, estipula que: "La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo".

Q/ AGL/VRC/CDC/MMV

Pág. 1 de 6

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Telf: (591-2) 2912636 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2310657 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Dach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2820300 - **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Centro Defensorial, Av. Irala esq; Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - 3336289 - **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Tcnl. Enrique Fernández Cornejo, frente a la plaza principal, zona central - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - **Trinidad:** Centro Defensorial, Calle Pedro de la Rocha N° 59 casi esquina La Paz, zona central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Pasonas - Telf: (591-4) 6113709.



Que, mediante Resolución Suprema N° 28842 de 21 de julio de 2023, el señor Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia designó a la Lic. Ivette Espinoza Vasquez, como Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

CONSIDERANDO:

Que, el Parágrafo I, Artículo 4 de la LSF, prevé que: "*I. Los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población*".

Que, los Incisos d) y e), Parágrafo II, Artículo 4 de la LSF, determinan que el Estado Plurinacional de Bolivia y las entidades financieras, deben velar porque los servicios financieros que se presten, cumplan mínimamente, entre otros, con los objetivos de: "*d) Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos*" y "*e) Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros*", respectivamente.

Que, los Incisos b) y e), Artículo 17 de la LSF, prevén como parte de los objetivos de la regulación y supervisión financiera, respecto de los servicios financieros, los de: "*b) Promover el acceso universal a los servicios financieros*" y "*e) Proteger al consumidor financiero*", respectivamente.

Que, el Parágrafo I, Artículo 23 de la LSF, establece que:

- a) Son atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, las siguientes: (...)*
- b) Garantizar y defender los derechos e intereses del consumidor financiero. (...)*
 - f) Normar y vigilar la correcta aplicación de las tarifas, comisiones y demás cobros de servicios prestados por las entidades financieras reguladas a sus consumidores financieros. (...)*
 - t) Emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para aplicación de las entidades financieras. (...)".*

Que, el Artículo 60 de la LSF, estipula que: "La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI establecerá las comisiones y los niveles máximos de comisiones, tarifas y otros cargos que las entidades financieras podrán cobrar a los consumidores financieros por las operaciones y servicios prestados; pudiendo inclusive incluir la gratuidad de algunas operaciones y servicios con fines sociales".

Que, el Inciso b), Parágrafo I, Artículo 74 de la LSF, determina que los consumidores financieros gozan, entre otros, del derecho: "*b) A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos*".

QV AGL/VPC/CDC/MMV

Pág. 2 de 6

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Telf: (591-2) 2912636 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Cundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2310657 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2820300 - **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Centro Defensorial, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287- 3336286 - 3336285 - 3336289 - **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Tcnl. Enrique Fernández Cornejo, frente a la plaza principal, zona central - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - **Trinidad:** Centro Defensorial, Calle Pedro de la Rocha N° 59 casi esquina La Paz, zona central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709.



Que, el Parágrafo I, Artículo 4 del Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022, prevé que: *"I. Se crea la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera de la ASFI, para la publicación de normas emitidas por esta Autoridad que regula a las entidades bajo su supervisión, incluyendo la normativa contable aplicable a las entidades financieras y sociedades controladoras de grupos financieros".*

Que, mediante Resolución SB N° 027/99 de 8 de marzo de 1999, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF), actual ASFI, aprobó y puso en vigencia la Recopilación de Normas para Bancos, Entidades Financieras y Empresas de Servicios Auxiliares, ahora denominada Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), que al presente contiene, entre otros, al **REGLAMENTO DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y TARIFAS**, inserto en el Capítulo III, Título I, Libro 5º del citado compilado.

Que, con Resolución ASFI/373/2024 de 24 de abril de 2024, ASFI aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al **REGLAMENTO DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y TARIFAS**.

Que, mediante Resolución SB N° 007/2001 de 29 de enero de 2001, la entonces SBEF, actual ASFI, aprobó el Reglamento para el Funcionamiento del Servicio de Atención de Reclamos y Consultas en el Sistema Financiero, ahora denominado **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, al presente contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4º de la RNSF.

Que, con Resolución ASFI/427/2022 de 11 de abril de 2022, se aprobaron las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo anterior.

Que, mediante Resolución ASFI/1213/2022 de 31 de octubre de 2022, se implementó la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera, creada por el Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022.

CONSIDERANDO:

Que, en sujeción a lo establecido en el Artículo 60 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, así como en los Incisos f) y t), Parágrafo I, Artículo 23 del mismo cuerpo legal, esta Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero está facultada a instaurar el régimen de comisiones, a normar y vigilar la correcta aplicación de las tarifas, comisiones y demás cobros de servicios prestados por las Entidades Financieras (EF), así como a emitir normativa prudencial de carácter general y al haberse advertido, en el marco de dichas atribuciones, que las transacciones con el exterior, realizadas por montos iguales o menores a USD1.000 o su equivalente en

AGL/VFC/CDC/MMV

Pág. 3 de 6

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · Telf: (591-2) 2912636 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2310657 · Casilla N° 6118 · **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2820300 · **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 · **Santa Cruz:** Centro Defensorial, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287- 3336286 - 3336285 - 3336289 · **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Tcnl. Enrique Fernandez Cornejo, frente a la plaza principal, zona central · Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 · **Trinidad:** Centro Defensorial, Calle Pedro de la Rocha N° 59 casi esquina La Paz, zona central · Telf (591-3) 4629659 · **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 · **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709.



Otra Moneda Extranjera (OME), registraron un crecimiento inusual, el cual refleja que la gratuitad de este servicio financiero no estaría cumpliendo con la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población, conforme lo instituido en el Parágrafo I, Artículo 4 de la LSF, siendo por el contrario, utilizada con fines especulativos, corresponde que, en procura de asegurar la continuidad de la prestación de este servicio financiero, tal como lo estipula en Inciso d), Parágrafo II, Artículo 4 de la citada Ley, se ajusten en el Anexo 1 "Servicios Financieros Gratuitos y Tarifas Máximas para Servicios Financieros" del **REGLAMENTO DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y TARIFAS**, las disposiciones aplicables a las mencionadas transacciones con el exterior.

Que, en virtud a las facultades y atribuciones antes señaladas, así como a la prevista en el Inciso b), Parágrafo I, Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, por la cual, ASFI debe garantizar y defender los derechos e intereses del consumidor financiero, considerando además que, por lo estipulado en los Incisos b) y e), Artículo 17 de la referida Ley, la regulación y supervisión financiera tienen la finalidad de promover el acceso universal a los servicios financieros y proteger al mencionado consumidor financiero y teniendo presente a su vez, los costos asociados a los servicios de transacciones con el exterior y giros al exterior, efectuados tanto en dólares estadounidenses como en otra moneda extranjera, por importes superiores a USD1.000 o su equivalente en OME, requieren estar contemplados en las tarifas máximas fijadas y ser optimizados por la EF, en observancia a lo determinado en el Inciso e), Parágrafo II, Artículo 4 de la LSF, es pertinente modificar en el **REGLAMENTO DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y TARIFAS**, dichas tarifas y efectuar precisiones en los criterios aplicables a las mismas.

Que, teniendo presente el marco jurídico antes indicado, en especial, el citado Inciso d), Parágrafo II, Artículo 4 de la LSF, así como lo dispuesto en el Inciso b), Parágrafo I, Artículo 74 de la referida Ley, que reconoce entre los derechos de los consumidores financieros el recibir servicios financieros en condiciones de oportunidad adecuadas a sus intereses económicos y con el propósito de que las EF aseguren la continuidad de sus servicios financieros ofrecidos, requeridos por los consumidores financieros, ya sea en moneda nacional o en moneda extranjera, corresponde modificar el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**.

AGL/VRC/CDC/MMV

Pág. 4 de 6

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Telf: (591-2) 2912636 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2310657 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2820300 - **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Centro Defensorial, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - 3336289 - **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Tcnl. Enrique Fernandez Cornejo, frente a la plaza principal, zona central - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - **Trinidad:** Centro Defensorial, Calle Pedro de la Rocha N° 59 casi esquina La Paz, zona central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 613709.



Que, en el marco de los fundamentos señalados, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, se modifica la normativa, conforme lo siguiente:

1. En el **REGLAMENTO DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y TARIFAS**, en su Sección 1, se ajustan los Artículos 14º y 15º, además de realizar cambios a su Anexo 1.
2. En el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, se modifica el Artículo 1º, Sección 3, así como el Artículo 2º, Sección 7.

CONSIDERANDO:

Que, según lo expuesto en la presente Resolución, se concluye que las modificaciones al **REGLAMENTO DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y TARIFAS**, así como al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, tienen el propósito de realizar ajustes en las disposiciones relativas al régimen de comisiones aplicable a las transacciones con el exterior y a los giros al exterior, así como de establecer una obligación, con su respectiva infracción, relacionadas con la continuidad de los servicios financieros ofrecidos por las EF.

Que, en el marco de lo establecido en el Parágrafo I, Artículo 4 del Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022, corresponde que las modificaciones al **REGLAMENTO DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y TARIFAS**, así como al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, sean publicadas en la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera.

POR TANTO:

La Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y demás normativa conexa y relacionada.

2
AOL/VBC/CDC/MMV

Pág. 5 de 6

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · Telf: (591-2) 2912636 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2310657 · Casilla N° 6118 · **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2820300 · **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 · **Santa Cruz:** Centro Defensorial, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287- 3336286 - 3336285 - 3336289 · **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Tcnl. Enrique Fernandez Cornejo, frente a la plaza principal, zona central · Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 · **Trinidad:** Centro Defensorial, Calle Pedro de la Rocha N° 59 casi esquina La Paz, zona central · Telf (591-3) 4629659 · **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 · **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709.



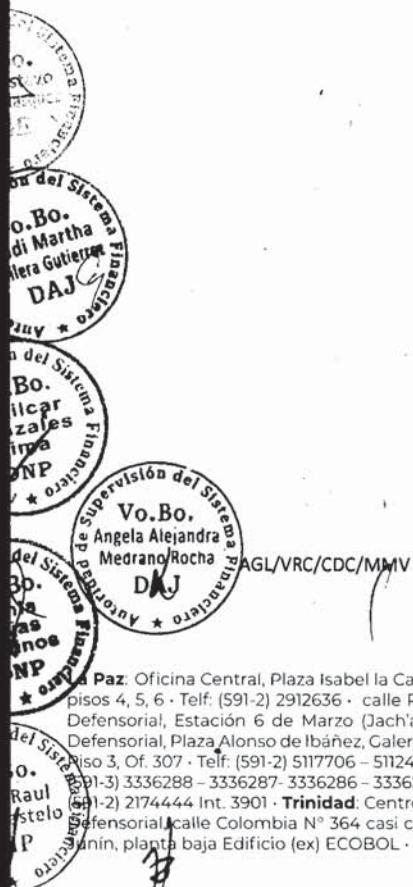
RESUELVE:

- PRIMERO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, correspondiendo su publicación en la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera.
- SEGUNDO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y TARIFAS**, contenido en el Capítulo III, Título I, Libro 5º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, correspondiendo su publicación en la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera.

Regístrate, publíquese y cúmplase.



Lic. Ivette Espinoza Vásquez
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Telf: (591-2) 2912636 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2310657 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2820300 - **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Centro Defensorial, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - 3336289 - **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Tcnl. Enrique Fernandez Cornejo, frente a la plaza principal, zona central - Telf: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709.

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 veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable, sobre los productos y servicios que ofrecen, así como los cargos y comisiones asociados;
- 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 de forma comprensible y oportuna 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, considerando mínimamente las siguientes características en la presentación de dicha información:
 1. **Integra:** Correspondiendo a la verdad de los hechos, siendo completa, exacta, verificable y en sujeción al requerimiento efectuado;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 2. Oportuna:** Su remisión debe sujetarse al plazo otorgado por la Defensoría del Consumidor Financiero;
- o.** Brindar información oportuna y transparente a sus clientes sobre la prescripción en favor del Estado de los depósitos en cuentas corrientes y cajas de ahorro, clausuras por inactividad conforme a normativa vigente;
 - p.** Brindar orientación e información sobre los servicios y operaciones que el consumidor financiero pretende realizar en cajas y plataforma de atención o a través de banca electrónica o banca móvil, así como los cargos y comisiones asociados;
 - q.** Facilitar al consumidor financiero de manera gratuita el acceso a información relativa a sus movimientos financieros;
 - r.** Permitir que el consumidor financiero elija al notario de fe pública que intervenga en las transacciones y operaciones financieras;
 - s.** Informar por escrito al solicitante de un crédito, los motivos por los cuales se le está denegando el mismo;
 - t.** Extender de forma gratuita, los siguientes documentos:
 - 1.** La constancia de pago de la operación crediticia, cuya entrega será de forma inmediata;
 - 2.** La certificación de cancelación de la operación crediticia, en el plazo máximo de tres (3) días hábiles administrativos, computables a partir del día de dicha cancelación;
 - u.** Desarrollar Jornadas de Educación Financiera según lo establezca ASFI;
 - v.** Proporcionar información detallada, explicativa y comprensible sobre el método aplicado para el cálculo de las cuotas de sus créditos;
 - w.** Proporcionar información sobre los porcentajes de cobertura en el caso de los seguros de desgravamen;
 - x.** Brindar al consumidor financiero una explicación clara y por escrito sobre las implicancias que tiene la renuncia al proceso ejecutivo para efectos del proceso coactivo, en lo que refiere a operaciones crediticias, debiendo tener una constancia de recepción de dicha explicación;
 - y.** Efectuar, en el marco de lo establecido en la Ley N° 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016, el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos donde se consignen datos de identidad, que mantenga la entidad financiera, considerando que, conforme lo dispuesto por la citada Ley, cualquier derecho u obligación contractual, personal, patrimonial, familiar, sucesorio o garantía patrimonial adquirido antes del cambio de identidad de la persona, se mantiene vigente y válido entre las partes;
 - z.** Extender de forma gratuita, a solicitud del deudor y dentro del plazo de tres (3) días hábiles, la liquidación veraz y precisa del saldo insoluto del crédito, así como cualquier otro importe pendiente de pago, incluidos intereses corrientes, penales, comisiones y cargos autorizados en los Puntos de Atención Financiera habilitados para recibir pagos de créditos;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- aa.** Otorgar gratuitamente los extractos y plan de pagos de préstamos solicitados por los consumidores financieros, en cualquier punto de atención financiero autorizado para tal efecto;
- bb.** Asegurar la continuidad de los servicios financieros ofrecidos, que sean requeridos por los consumidores financieros, ya sea en moneda nacional o en moneda extranjera.

El Banco Público, el Banco de Desarrollo Productivo, los Bancos Múltiples y los Bancos Pyme, además de las obligaciones anteriores, deben mantener disponible una línea telefónica gratuita a nivel nacional, mínimamente durante el horario de atención al público, que permita a los consumidores financieros realizar consultas y resolver dudas sobre los productos y servicios que les son brindados.

El número, la gratuidad, así como el tipo de consultas y dudas que atiende la mencionada línea telefónica, además del horario de disponibilidad de la misma, deben ser difundidos por los citados Bancos, en lugares visibles de sus sitios web, a través de sus aplicaciones de banca móvil, redes sociales y otros medios de comunicación que consideren pertinentes.

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 - (Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores) En el marco de la Ley General N° 369 de Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013 y su Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, las entidades financieras deben implementar su Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, acorde a los parámetros establecidos en el Anexo 5 del presente Reglamento.

Artículo 5º - (Presentación de reclamos a través de los sitios web) Las entidades financieras, de acuerdo a su perfil de negocios, deben incluir un botón flotante referido al “Punto de Reclamo” en la página principal de sus sitios web, bajo el formato establecido en los incisos c) y f) del Anexo 3 del presente Reglamento, que direccione al formulario de reclamo de la entidad financiera, para

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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);
- n. Medio por el cual se requiere que se comunique el número de reclamo, cuando éste no sea generado automáticamente, considerando para este efecto el envío de mensaje de texto a teléfono celular o la remisión de correo electrónico, entre otros;
- o. Medio por el cual se requiere que sea entregada la carta de respuesta al reclamo, en el caso de no optar por el apersonamiento a la Entidad Financiera.

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 recibirá la carta de respuesta a su reclamo a través del medio que haya requerido o puede apersonarse por la Entidad Financiera a recoger su respuesta*".

RECOPILACIÓN 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 contar con programas de educación financiera para los consumidores financieros debidamente aprobados por el Directorio u órgano equivalente de la entidad supervisada y/o no ejecutar dichos programas;
- 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. No 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 en los plazos y con las características establecidas por la misma;
- k. No asistir a las audiencias de conciliación;
- l. Incumplir o no implementar el uso del Código de Conducta;
- m. Condicionar la prestación de servicios financieros a la atención del reclamo o al desistimiento del mismo ya sea que éste se encuentre en primera o segunda instancia;
- n. No implementar el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores;
- o. No asegurar la continuidad de los servicios financieros ofrecidos, que sean requeridos por los consumidores financieros, ya sea en moneda nacional o en moneda extranjera.

Artículo 3º - (Régimen de sanciones) El incumplimiento o inobservancia al presente reglamento dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

CAPÍTULO III: REGLAMENTO DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y TARIFAS**SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1º - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer mecanismos que promuevan una mayor transparencia en el mercado financiero, a través del suministro de información al público y a las autoridades, sobre las tasas de interés, comisiones y tarifas ofertadas y pactadas por las entidades financieras en sus distintas operaciones y servicios, determinar las tarifas máximas por prestación de servicios financieros que dichas entidades pueden cobrar a los consumidores financieros, así como la gratuitad de algunos de éstos con fines sociales, además de disponer prohibiciones sobre determinados cobros.

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

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

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

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

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

- b. **Comisión:** Es el importe total cobrado por una entidad supervisada al consumidor financiero, por un servicio efectivamente prestado y previamente acordado, en función de una tarifa definida;
- c. **Comisión por el servicio de transferencia electrónica de fondos al o del exterior:** Es el cobro que la entidad de intermediación financiera realiza al consumidor financiero por el servicio de transferencia electrónica de fondos al o del exterior, sin incluir las comisiones de terceros que participan en dicha transferencia;
- d. **Comisión por línea de crédito:** Es el costo total para el cliente, de abrir y mantener una línea de crédito;
- e. **Comisión por mantenimiento de cuenta:** Es el cobro que la entidad supervisada realiza al cliente por mantener una cuenta corriente o caja de ahorro;
- f. **Comisión por transacción:** Es el cobro que la entidad supervisada realiza al cliente por depósitos o retiros efectuados en su cuenta corriente o caja de ahorro;
- g. **Depósitos de Clientes Institucionales:** Se refiere a los depósitos recibidos de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo, Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión, Agencias de Bolsa, Compañías de Seguros, Entidades de Depósito de Valores o Empresas de Servicios Financieros Complementarios;
- h. **Operaciones primarias:** Son las operaciones nuevas de créditos o apertura de depósitos que generan el pago o cobro de intereses;
- i. **Página Web o Sitio Web:** Forma de presentar la información, cuando se está utilizando los sistemas de Internet o Intranet;
- j. **Servicio adicional al cliente:** Es el servicio contratado por la entidad supervisada, con terceros por cuenta y para beneficio directo del cliente, complementario al servicio del crédito. No forman parte del servicio adicional al cliente, los gastos por formularios de desembolso, amortización, planes de pago, u otros equivalentes;
- k. **Sistema de Certificación de Fondos (SICEFO):** Sistema informático que tiene por objeto canalizar de manera electrónica los requerimientos de certificaciones de fondos, emitidos por el Servicio de Impuestos Nacionales (SIN), para su atención por parte de las entidades supervisadas, en el marco de lo dispuesto en el Inciso e), Artículo 16 del Decreto Supremo N° 25465 de 23 de julio de 1999, incorporado por el Artículo 3 del Decreto Supremo N° 5145 de 10 de abril de 2024. A cuyo efecto, ASFI transmitirá en el SICEFO, dichos requerimientos, así como los archivos digitales en formato ASCII, con el detalle de los datos referidos a los citados requerimientos;
- l. **Tarifa:** Es el precio expresado en un importe fijo o porcentaje que debe pagar el consumidor financiero a la entidad supervisada, por el servicio financiero recibido;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- m. **Tasa de interés nominal o de pizarra, activa o pasiva:** Es la tasa de interés ofertada al público para operaciones de crédito o de depósito, según corresponda, que no considera capitalizaciones o recargos adicionales;
- n. **Tasa de interés fija:** Es la tasa de interés contractualmente pactada entre la entidad supervisada y el cliente, la que no puede ser reajustada unilateralmente en ningún momento durante el plazo que se ha pactado como fija en el contrato, cuando la modificación a ser realizada afecte negativamente al cliente;
- o. **Tasa de interés variable:** Es la tasa de interés contractualmente pactada entre la entidad supervisada y el cliente, la que debe ser ajustada periódicamente de acuerdo al plan de pagos pactado, en función a las variaciones de la tasa de interés de referencia (TRe) o de una tasa internacional publicada por el Banco Central de Bolivia (BCB). Para el financiamiento destinado al sector productivo y vivienda de interés social, la tasa de interés variable no puede superar las tasas establecidas bajo el Régimen de Control de Tasas de Interés, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 59 parágrafo II de la Ley N° 393 de Servicios Financieros;
- p. **Tasa de interés de Referencia (TRe):** Es la tasa de interés calculada por el Banco Central de Bolivia;
- q. **Tasa internacional:** Para el caso que una entidad supervisada deseara utilizar una tasa internacional como tasa de referencia, ésta debe ser la tasa de interés de un instrumento o mercado financiero extranjero correspondiente al día anterior a la fecha de transacción. Esta tasa necesariamente debe contar con cotizaciones diarias y estar disponible en las publicaciones del BCB, así como estar especificada en el contrato de la operación. Se considera vigente la última tasa registrada por el BCB para cada plazo;
- r. **Tasa periódica:** Es la tasa anual dividida entre el número de períodos inferiores o iguales a 360 días, que la entidad supervisada defina para la operación financiera;
- s. **Tasa de interés Efectiva Activa (TEA):** Es el costo total del crédito para el prestatario, expresado en porcentaje anualizado, que incluye todos los cargos financieros que la entidad supervisada cobre al prestatario;
- t. **Tasa de interés Efectiva Activa al Cliente (TEAC):** Es la tasa de interés anual que iguala el valor presente de los flujos de los desembolsos con el valor presente de los flujos de servicio del crédito. El cálculo del valor presente debe considerar la existencia de períodos de tiempo inferiores a un año cuando así se requiera. En tal caso, la TEAC debe ser el resultado de multiplicar la tasa periódica por el número de períodos del año;
- u. **Tasa de interés Efectiva Pasiva (TEP):** Es la remuneración total que percibe un depositante, expresada en porcentaje anualizado, incluyendo capitalizaciones y otras remuneraciones;
- v. **Tasa de interés penal:** Es la tasa de interés que se debe cancelar por la penalización ante el incumplimiento en el pago del monto de capital adeudado, según el plan de pagos pactado, cuyo cálculo se realiza de acuerdo a lo establecido en el Artículo 4º, Sección 3 del presente Reglamento.

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

$$i_t = T_t + S$$

Donde:

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

T_t: Tasa de referencia (TRe) o tasa internacional vigente al inicio del periodo "t"

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

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

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

- a. Cuando los depósitos o retiros acumulados en el mes -calculados independientemente- en una misma cuenta sean mayores a cinco (5) mil dólares estadounidenses o su equivalente para cuentas en moneda extranjera y cincuenta (50) mil bolivianos para cuentas en moneda nacional o su equivalente para cuentas en UFV;
- b. Cuando el depósito o retiro se realice en una localidad distinta a aquella donde se aperturó la cuenta corriente o caja de ahorro.

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

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

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

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

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

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



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

Artículo 13º - (Régimen de comisiones) En el marco de lo dispuesto en el Artículo 60 de la Ley Nº 393 de Servicios Financieros, para el cobro de comisiones a los consumidores financieros por los servicios financieros prestados, las entidades supervisadas deben considerar las tarifas establecidas en el Anexo 1 del presente Reglamento, no pudiendo exceder los importes y porcentajes máximos fijados en el mismo.

Artículo 14º - (Comisiones por transacciones con el exterior) Las entidades supervisadas, para el cobro de comisiones por el servicio de transacciones con el exterior, deben regirse por lo previsto en el Anexo 1 del presente Reglamento, aplicando la gratuitad del citado servicio, por cliente, para las transacciones que se realicen durante un mismo mes, por montos iguales o menores a USD1.000 o su equivalente en otra moneda extranjera.

Cuando las transacciones realizadas por el cliente en dólares estadounidenses superen los USD1.000, el cobro de la comisión por el servicio, que contempla todos los costos asociados al mismo, se debe ajustar en una banda de 5% hasta 10%.

Cuando las transacciones realizadas por el cliente en otra moneda extranjera superen el equivalente a USD1.000, el cobro de la comisión por el servicio, que contempla todos los costos asociados al mismo, no puede superar el 20%.

Artículo 15º - (Comisiones por giros al exterior) Las entidades supervisadas, para el cobro de comisiones por el servicio de giros al exterior, tienen que sujetarse a lo determinado en el Anexo 1 del presente Reglamento, aplicando únicamente el costo atribuible al corresponsal internacional para las operaciones que sean iguales o menores a USD1.000 o su equivalente en otra moneda extranjera.

Cuando los giros al exterior realizados en dólares estadounidenses superen los USD1.000, el cobro de la comisión por el servicio, que contempla todos los costos asociados al mismo, se debe ajustar en una banda de 5% hasta 10%.

Cuando los giros al exterior realizados en otra moneda extranjera superen el equivalente a USD1.000, el cobro de la comisión por el servicio, que contempla todos los costos asociados al mismo, no puede superar el 20%.

Artículo 16º - (Transferencias de recursos de exportadores) En el marco de lo dispuesto en el Inciso e), Artículo 16 del Decreto Supremo Nº 25465 de 23 de julio de 1999, incorporado por el Artículo 3 del Decreto Supremo Nº 5145 de 10 de abril de 2024, la Entidad de Intermediación Financiera (EIF) únicamente debe cobrar al exportador, el costo del corresponsal internacional por las transferencias de recursos al exterior, equivalentes hasta el diez por ciento (10%) del ingreso efectivo de divisas al país, correspondiente al total del valor de la exportación, depositadas en su cuenta en moneda extranjera en la misma EIF.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Es responsabilidad de la EIF, la implementación de mecanismos que le permitan verificar y controlar que, en la cuenta en moneda extranjera del exportador, se depositó el total del valor de la exportación, así como que, el cobro en las mencionadas transferencias sea sólo por el costo del corresponsal internacional, hasta el citado porcentaje.

Artículo 17º - (Requerimientos de certificaciones de fondos) Los requerimientos de certificaciones de fondos, emitidos por el SIN, en el marco de lo dispuesto en el Inciso e), Artículo 16 del Decreto Supremo N° 25465 de 23 de julio de 1999, incorporado por el Artículo 3 del Decreto Supremo N° 5145 de 10 de abril de 2024, serán transmitidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), a las entidades supervisadas, mediante el SICEFO, de lunes a viernes, hasta dos (2) veces por día:

1. La primera, entre horas once treinta (11:30) y doce treinta (12:30);
2. La segunda, entre horas dieciséis treinta (16:30) y diecisiete treinta (17:30).

Los requerimientos de certificaciones de fondos, emitidos por el SIN, transmitidos a través del SICEFO, deben ser cumplidos por la EIF, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles administrativos, desde que se realizó la transmisión del requerimiento.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO 5º, TÍTULO I, CAPÍTULO III
ANEXO I: SERVICIOS FINANCIEROS GRATUITOS Y
TARIFAS MÁXIMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

A. SERVICIOS FINANCIEROS GRATUITOS

Servicio Financiero	Tarifa (Bs)
Emisión de tarjeta de débito inicial (para cada cuenta).	0
Renovación de tarjeta de débito por vencimiento.	0
Reposición de tarjeta de débito (causas atribuibles a la entidad).	0
Devolución de tarjeta retenida en cajero automático propio.	0
Bloqueo de tarjeta de débito.	0
Emisión de extracto de cuenta correspondiente a la gestión actual (primera emisión y posteriores).	0
Emisión de extracto de cuenta correspondiente a gestiones anteriores, desde el 2014 (primera emisión y posteriores).	0
Provisión de Token digital.	0

B. SERVICIOS FINANCIEROS CON TARIFAS MÁXIMAS

Servicio Financiero	Tarifa Máxima	
	Variable (en %)	Fija (en Bs)
Órdenes Electrónicas de Transferencia de fondos en moneda nacional o su equivalente en moneda extranjera¹:		
Realizadas a través de la Cámara Electrónica de Compensación (ACH) o el Módulo de Liquidación Diferida del Sistema de Liquidación Integrada de Pagos (MLD - LIP):		
De Bs1 a Bs50.000.		0
De Bs50.001 a Bs100.000.		5
Mayor a Bs100.000.		10
Realizadas en plataforma o en cajas de la Entidad de Intermediación Financiera (EIF):		
De Bs1 a Bs10.000.		0
De Bs10.001 a Bs50.000.		5
De Bs50.001 a Bs100.000.		10
Mayor a Bs100.000.		15
Realizadas por medio del Módulo de Liquidación Híbrida del Sistema de Liquidación Integrada de Pagos (MLH - LIP)		
Otras Órdenes Electrónicas de Transferencia de fondos ¹ :		
Transferencias a cuentas de la misma entidad.		0
Consultas de saldos.		0
Pagos de servicios on-line.		0
Pago de impuestos.		0
Pago de salarios:		
Efectuado mediante banca por internet.		0
Efectuado a través de abono automático ² :		
De 2 a 10 cuentahabientes.		2,5
De 11 a 100 cuentahabientes.		5
A más de 100 cuentahabientes.		Libre ³
Emisión y envíos de estados de cuenta de tarjetas de crédito:		
Por medio de correo electrónico.		0
Con entrega física al cliente, en un Punto de Atención Financiera u otras instalaciones de la EIF.		0
Con entrega física al cliente, en el domicilio u otro lugar dispuesto por éste, efectuada a través de una empresa de courier.		Únicamente el costo de courier

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO 5º, TÍTULO I, CAPÍTULO III
ANEXO I: SERVICIOS FINANCIEROS GRATUITOS Y
TARIFAS MÁXIMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Servicio Financiero	Tarifa Máxima	
	Variable (en %)	Fija (en Bs)
Mantenimiento de cuenta de tarjetas de crédito Visa internacional:		
Con límite de tarjeta de crédito hasta Bs15.000.		25
Con límite de tarjeta de crédito entre Bs15.001 hasta Bs30.000.		35
Con límite de tarjeta de crédito entre Bs30.001 hasta Bs60.000.		50
Con límite de tarjeta de crédito mayor a Bs60.000.		Libre ³
Retiro de fondos en cajeros automáticos de otra EIF nacional		10
Reposición de tarjeta de débito.		50
Transacciones con el exterior (transferencias, compras por internet, pagos por POS físicos, retiros en cajeros automáticos) ⁴ :		
Hasta USD1.000 o su equivalente en otra moneda extranjera (OME).		0 ⁵
Mayor a USD1.000 o su equivalente en OME, sin venta de moneda extranjera (USD u OME en efectivo: para importaciones; así como para pagos por conceptos de salud y/o educación).	3%	
Mayor a USD1.000, con o sin venta de moneda extranjera.	De 5% hasta 10% ⁷	
Mayor al equivalente a USD1.000 en OME.	Hasta 20% ⁷	
Transferencias de recursos al exterior realizadas por un exportador, hasta el diez por ciento (10%) del ingreso efectivo de divisas al país, correspondiente al total del valor de la exportación, depositadas en su cuenta en moneda extranjera, conforme lo previsto en el Inciso e). Artículo 16 del Decreto Supremo N° 25465 de 23 de julio de 1999, incorporado por el Artículo 3 del Decreto Supremo N° 5145 de 10 de abril de 2024 ⁴ .		Únicamente el costo del corresponsal internacional
Giros al exterior ⁶ :		
Hasta USD1.000 o su equivalente en OME.		Únicamente el costo del corresponsal internacional
Mayor a USD1.000.	De 5% hasta 10% ⁷	
Mayor al equivalente a USD1.000 en OME.	Hasta 20% ⁷	

¹ Tarifas máximas fijadas por el Banco Central de Bolivia, mediante Resolución de Directorio N° 049/2018 de 10 de abril de 2018.² En el caso del Banco Pùblico, estas tarifas máximas no son aplicables al pago de salarios realizado en favor de la Administración Pública.³ Tarifas a ser definidas por las EIF, previa remisión a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, de la correspondiente justificación técnica, la estructura de costos, así como los conceptos e importes considerados para tal efecto.⁴ Efectuadas por EIF.⁵ Tarifa aplicable sólo si el importe total de las transacciones con el exterior (transferencias, compras por internet, pagos por POS físicos, retiros en cajeros automáticos), realizadas por el cliente financiero durante un mismo mes, no es mayor a USD1.000 o su equivalente en OME.⁶ Efectuados por Empresas de Giro y Remesas de Dinero, así como por EIF.⁷ Tarifa que contempla todos los costos asociados al servicio.