

**CIRCULAR ASFI/ 087 /2011**

La Paz, 01 SET. 2011

**Señores**

**Presente.**

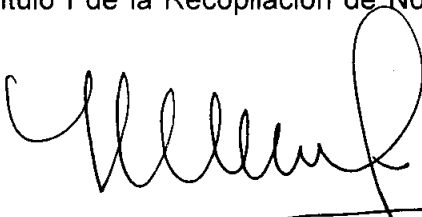
**REF: MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO PARA LA  
ATENCIÓN DEL CLIENTE Y USUARIO**

Para su aplicación y cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE Y USUARIO**, las cuales consideran los siguientes aspectos:

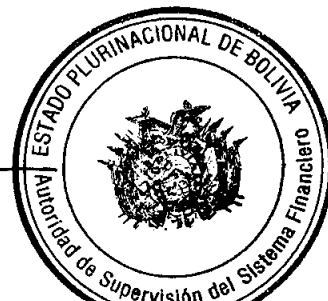
1. Se modifica el numeral 2) del Artículo 2°, Sección 4, indicando que la identificación del "Punto de Reclamo", se realizará conforme a las especificaciones establecidas en la "Guía de Aplicación Técnica para Identificación del Punto de Reclamo de la Entidades Supervisada".
2. Se incorpora el Anexo 3, que contiene la "Guía de Aplicación Técnica para Identificación del Punto de Reclamo de las Entidades Supervisadas".
3. Finalmente, se aclara que el plazo de adecuación que tiene la entidad supervisada para adecuar su estructura orgánica, identificación del servicio, políticas, manuales, procedimientos y otros documentos aprobados por el directorio, a la nueva denominación de "Punto de Reclamo", se mantiene hasta el 10 de octubre de 2011, conforme lo establecido mediante Resolución ASFI N°597 de 12 de agosto de 2011.

Las modificaciones al Reglamento Para la Atención del Cliente y Usuario, serán incorporadas en el Título XI, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Atentamente,



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



La Paz: Calle La Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 (Oficina Central) - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo, Ed. "Jesús Gundlach" - Piso 4, Torre Este - Telf: 2331818 - Casilla N° 6118 - Cochabamba: Calle Santibañez N° 355, entre calle Tumusla y Hamiraya - Telf: (591-4) 4583800 - Fax: (591-4) 4584506 - 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 - El Alto: Av. Héroes Km. 7 N° 11 Villa Bolívar "A" - Telf: 2821484 - Tarija: Calle Ingavi N° 842 esq. Méndez - Telf: (591-4) 6113709 - Cobija: Calle 16 de Julio N° 149 frente al Kinder América - Telf: (591-3) 8424841 - Trinidad: Calle Pedro de la Rocha esq. La Paz s/n acera noroeste (segundo piso) - Telf/Fax (591-3) 4629659

Línea gratuita: 800 103 103 - www.asfi.gob.bo - asfi@asfi.gob.bo

**RESOLUCION ASFI N° 641 /2011**  
La Paz, 01 SET. 2011

**VISTOS:**

El Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-89143/2011 de 29 de agosto de 2011, referido a la modificación al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE Y USUARIO**, demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 331 de la Constitución Política del Estado Plurinacional 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 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.

Que, el Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009, en su artículo 34 señala que las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de valores, establecidas en la normativa vigente, serán asumidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en todo lo que no contravenga a la Constitución Política del Estado.

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

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 153 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras N° 1488 de 14 de abril de 1993 (Texto Ordenado), especifica que la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, tiene

Página 1 de 3



como objetivo principal mantener el sistema de intermediación financiera sano, eficiente y solvente.

Que, el numeral 7 del artículo 154 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras N° 1488 (Texto Ordenado), faculta 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 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.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el párrafo primero del artículo 75 de la Constitución Política del Estado Plurinacional, establece que las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan del derecho al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro.

Que, mediante Resolución ASFI No. 104/2010 de 4 de febrero de 2010, se aprueba y pone en vigencia el Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, contenido en el Título XI, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Que, con Resolución ASFI No. 597/2011 de 12 de agosto de 2011, se aprobó y se puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, referente a la incorporación de la denominación "*Punto de Reclamo - (PR)*" en reemplazo de "*Servicio de Atención a Reclamos a Clientes (SARC)*".

Que, con el propósito de contar con un formato uniforme para la identificación del "*Punto de Reclamo-(PR)*" en las entidades supervisadas, esta Autoridad de Regulación a considerado la necesidad de establecer parámetros que faciliten al cliente y usuario acceder en forma más clara y ágil a dicho servicio, por lo que es indispensable instituir la "*Guía de Aplicación Técnica para Identificación del Punto de Reclamo de las Entidades Supervisadas*", incorporándola en el Anexo 3 del Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario contenido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, mediante Informe Técnico-Legal ASFI/DNP/R-89143/2011 de 29 de agosto de 2011, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento

Página 2 de 3



**La Paz:** P.O. Box 608, Calle Comercio N° 250, Teléf: (591-2) 217.4444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 (Oficina Central) - Calle Reyes Ortiz esq. Federico  
Torres Cardozo, Píso 4, Torre Este. Teléf: 2331818 - Casilla N° 6118 - **Cochabamba:** Calle Santibañez N° 355, entre calle Tumuslay y Hamiraya  
Píso 4, Torre Este. Teléf: (591-3) 4584500 - Fax: (591-3) 4584505 - **Santa Cruz:** Av. Itala N° 585 - Of. 201 - Teléf: (591-3) 3336288 - Fax: (591-3) 3336289 - Casilla N° 1359 - **Sucre:** Calle  
Reyes Ortiz N° 105 - Píso 4, Torre Este. Teléf: (591-3) 61349777 - Fax: (591-3) 6439776 - **El Alto:** Av. Héroes Km. 7 N° 11 Villa Bolívar "A" - Teléf: 2821484 - **Tarija:** Calle  
Inglaterra N° 105 - Píso 4, Torre Este. Teléf: (591-4) 6113709 - **Cobija:** Calle 16 de Julio N° 149 Frente al Hierro Americano - Teléf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Calle Pedro de la  
Rocha esq. La Paz - Píso 4 noroeste (segundo piso) - Teléf: (591-3) 4629659

Línea gratuita: 800 103 103 - www.asfi.gob.bo - asfi@asfi.gob.bo

## RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

### SECCIÓN 4: FUNCIONAMIENTO DEL PUNTO DE RECLAMO (PR)

**Artículo 1º - Estructura organizativa del PR.-** Los Bancos, Fondos Financieros Privados, Mutuales de Ahorro y Préstamo, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos de Segundo Piso, Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias e Instituciones Financieras de Desarrollo con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI deben establecer formalmente el PR dentro de su estructura orgánica, considerando que es obligación de estas entidades supervisadas brindar este servicio en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público.

**Artículo 2º - Obligaciones de la entidad supervisada.-** Para efectos del presente Reglamento se consideran obligaciones de la entidad supervisada las siguientes:

1. Establecer políticas, manuales y procedimientos del PR que deben ser aprobados por el Directorio u órgano equivalente.
2. Facilitar el acceso al PR, por parte del cliente o usuario, identificando este servicio de forma clara y con el siguiente texto “Punto de Reclamo - PR”, conforme a las especificaciones establecidas en la “Guía de Aplicación Técnica para Identificación del Punto de Reclamo de las Entidades Financieras”, Anexo 3 del presente Reglamento.
3. Designar un encargado del PR en cada una de las oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público, dotándolo de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos, así como de una credencial que permita identificar su nombre y cargo en el que se desempeña. El personal del PR debe estar capacitado para prestar adecuadamente este servicio de acuerdo con los aspectos señalados en el presente Reglamento.

La entidad supervisada debe actualizar permanentemente el nombre de los encargados del PR, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento para el Sistema de Información Institucional Financiera contenido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF).

4. Incluir dentro del Plan Anual de Auditoría Interna, la verificación del funcionamiento del Punto de Reclamo.
5. Mantener un registro de cada uno de los reclamos presentados por el cliente o usuario y sus respectivas soluciones, con el objeto de cumplir con los requerimientos de información de ASFI, establecidos en el presente Reglamento.
6. Informar al cliente o usuario que, en caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada, podrá acudir a la Central de Reclamos de ASFI.
7. Mantener en archivo, por un periodo no menor a diez (10) años, toda la documentación relativa a cada reclamo.
8. Remitir a ASFI la información requerida en el Anexo 1 mediante el Módulo de Reporte de Reclamos en forma mensual y, en el Anexo 2 en forma anual, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para el Envío de Información a la ASFI contenido en el Capítulo II, Título II de la RNBEF.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**Artículo 3° - Características y Plazo para la respuesta a reclamos.-** La respuesta a cada reclamo debe ser emitida en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, a partir de la fecha de la recepción del mismo. En caso de requerir un plazo mayor, la entidad supervisada debe comunicar, dentro de los cinco (5) días establecidos, al cliente o usuario la fecha en la que emitirá la respuesta, justificando los motivos del retraso.

La respuesta emitida debe ser:

**Oportuna:** Se refiere al cumplimiento con el plazo fijado para emitir la respuesta de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

**Integra:** Se refiere a que la respuesta debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a todos los aspectos planteados en el reclamo.

**Comprensible:** Se refiere a que la respuesta debe contener toda la información que facilite el entendimiento de la misma por parte del cliente o usuario.

**Artículo 4° - Prohibición.-** La entidad supervisada queda prohibida de realizar cobros por la recepción y atención de reclamos, incluso si éstos fueran improcedentes.

**Artículo 5° - Procedimiento para la recepción y atención de reclamos.-** La entidad supervisada debe seguir al menos el siguiente procedimiento para la recepción y atención de reclamos:

1. Recibir todo reclamo formulado por el cliente o usuario.
2. Registrar el reclamo asignándole un número único y correlativo.
3. Comunicar al cliente o usuario su número único de reclamo dejando constancia de ello.
4. Solicitar al cliente o usuario, cuando corresponda, adjuntar la documentación pertinente.
5. Realizar el análisis de toda la documentación presentada por el cliente o usuario que respalda el reclamo.
6. Emitir y registrar la respuesta al reclamo en el plazo establecido en el presente Reglamento.
7. Proporcionar la respuesta al cliente o usuario usando el mismo medio por el que fue presentado el reclamo, salvo solicitud por parte del cliente o usuario de mayor formalización.
8. La respuesta cursada, por la entidad supervisada al cliente o usuario, debe incluir la leyenda: *"Si el cliente o usuario está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede acudir a la Central de Reclamos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que se encuentra disponible en todas sus oficinas"*.

*Me j i*

# Guía de aplicación técnica para identificación del “Punto de Reclamo” de las entidades supervisadas



Med  
OK

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**Descripción del logotipo**

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

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





RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**Construcción del logotipo**

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

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



*Mex*  
*2011*

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**Tamaño del logotipo**

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



Mex  
a

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**Tipografía y Color**

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

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



Mea  
ca

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

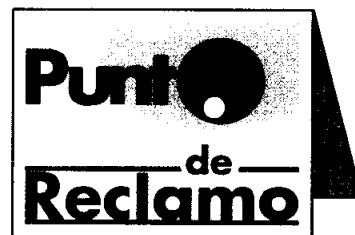
**Construcción de letreros**

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

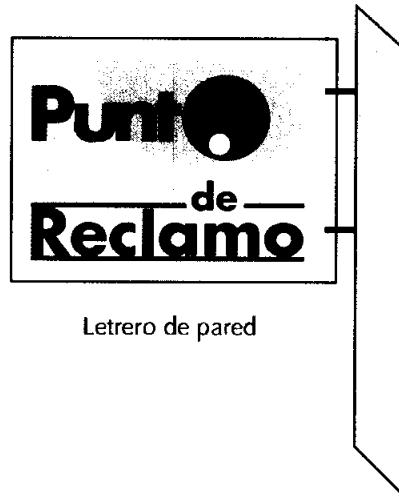
La dimensión de los letreros debe adecuarse a la recomendación de tamaño mínimo de este manual, manteniendo proporción y nivel de visibilidad para colgantes, letreros de pared, de escritorio o letreros de pedestal.



Colgante



letrero de pie



Letrero de pared



Letrero de pedestal