

CIRCULAR ASFI/ 394 /2016  
La Paz, 14 JUN. 2016

Señores

Presente

**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE CONTRATOS, AL ANEXO 1 DEL REGLAMENTO DE CONTROL INTERNO Y AUDITORES INTERNOS Y AL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Señores:

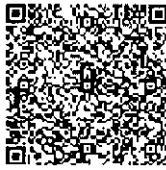
Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO DE CONTRATOS**, al **ANEXO 1 DEL REGLAMENTO DE CONTROL INTERNO Y AUDITORES INTERNOS** y al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, bajo el siguiente contenido:

#### 1. Reglamento de Contratos

##### 1.1 Sección 2: Directrices para la Elaboración de Contratos

**Artículo 3° "Requisitos de Fondo" en el inciso g) "Prohibición de Cláusulas Abusivas"**, se determina que se considera una cláusula abusiva: la renuncia, exclusión y/o limitación de los derechos del cliente financiero, la renuncia o restricción de formular reclamos, así como el facultar a la Entidad Financiera a utilizar y compartir la información personal y/o crediticia del cliente financiero con otras empresas, entidades y/o proveedores.

Adicionalmente, en el marco de lo establecido en el párrafo III del Artículo 22 de la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, se establece que las cláusulas abusivas insertas en los contratos, se tendrán por no puestas y no producirán efecto legal alguno.



**Artículo 4° “Débitos automáticos”,** se incluye este artículo reglamentando que en el caso de contratos de operaciones crediticias, las entidades financieras, están facultadas para realizar débitos automáticos de la(s) cuenta(s) individualizadas y autorizadas de manera expresa por sus clientes, en dichos contratos. En consecuencia, se reenumeran los artículos siguientes.

### 1.2. Sección 3: Procedimiento de Registro

**Artículo 4° “Registro”,** se modifica este artículo estableciendo que ASFI tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles administrativos para registrar los contratos no recurrentes o especiales, en función a lo establecido en la Cláusula Adicional Quinta del Decreto Supremo N° 2055 de 9 de julio de 2014.

### 1.3. Sección 4: Terminación Anticipada de Contratos

**Artículo 2° “Terminación de contratos por la entidad financiera”,** se modifica, considerando que para el caso de cuentas corrientes, las entidades financieras deben pagar los cheques girados mientras exista provisión de fondos y no haya transcurrido el plazo para su presentación, de acuerdo a lo establecido en el Código de Comercio.

### 1.4. Sección 5: Otras Disposiciones

**Artículo 2° “Auditoria Interna”,** se incorpora este artículo, en el cual se dispone que la Unidad de Auditoria Interna debe contemplar en su Plan Anual de Trabajo la realización de revisiones y controles acerca del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Contratos. En consecuencia, se reenumeran los artículos siguientes.

## 2. Anexo 1 del Reglamento de Control Interno y Auditores Internos

Se incorpora la tarea referida a las revisiones y controles que la Unidad de Auditoria Interna debe incluir en su Plan Anual de Trabajo acerca del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Contratos.

## 3. Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros

### 3.1 Sección 3: Obligaciones de las Entidades Financieras

**Artículo 1° “Obligaciones”,** se incluye la obligación que tienen las entidades financieras de 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.


FCAC/AGL/FSM/MIV/APR

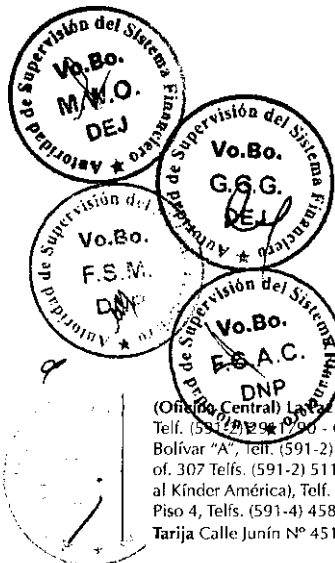
Pág. 2 de 3



Las mencionadas modificaciones se incorporan en el Reglamento de Contratos, contenido en el Capítulo VII, Título V, Libro 2°, así como en el Anexo 1 del Reglamento de Control Interno y Auditores Internos, contenido en el Capítulo II, Título IX, Libro 3° y en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4°, insertos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Atentamente.

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



Lo Citado

CAC/AGL/FSM/MMV/APR



RESOLUCIÓN ASFI/  
La Paz, 14 JUN. 2016

404 /2016

**VISTOS:**

El Código de Comercio, la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, la Ley N° 453 General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y las Consumidoras y los Consumidores de 4 de diciembre de 2013, el Decreto Supremo N° 2055 de 9 de julio de 2014, la Resolución SB N° 072/2003 de 23 de julio de 2003, la Resolución ASFI N° 104/2010 de 4 de febrero de 2010, la Resolución ASFI N° 804/2013 de 5 de diciembre de 2013, la Resolución ASFI N° 811/2013 de 13 de diciembre de 2013, la Resolución ASFI N° 599/2014 de 29 de agosto de 2014, la Resolución ASFI/054/2016 de 28 de enero de 2016, la Resolución ASFI/129/2016 de 9 de febrero de 2016, el Informe ASFI/DNP/R-91739/2016 de 31 de mayo de 2016, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO DE CONTRATOS**, al **ANEXO 1 DEL REGLAMENTO DE CONTROL INTERNO Y AUDITORES INTERNOS**, así como 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, 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 párrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado 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 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, determina que 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 Ley.

Que, el párrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, dispone que: *"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*

ECAC/AGL/FSM/MMV/ABR

Pág. 1 de 7



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 Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, señala 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”.*

Que, mediante Resolución Suprema N° 14431 de 19 de febrero de 2015, el señor Presidente del Estado Plurinacional, designó a la Lic. Ivette Espinoza Vásquez, como Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

#### CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 1355 del Código de Comercio, determina que:

*“Las partes pueden poner término al contrato en cualquier tiempo. En todo caso, el cuentacorrentista está obligado a devolver al Banco los formularios de cheques no utilizados y, además, a tiempo de retirar el saldo a su favor, dejará en cuenta los importes necesarios para cubrir los cheques girados pendientes de pago.*

*En caso que el Banco opte por terminar unilateralmente el contrato, debe, sin embargo, pagar los cheques girados mientras exista provisión de fondos y no haya transcurrido el plazo para su presentación. El Banco, en este caso, tendrá la obligación de dar aviso con la debida oportunidad al cuentacorrentista”.*

Que, los incisos b) y t), del parágrafo I del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, prevén entre las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, garantizar y defender los derechos e intereses del consumidor financiero, así como la emisión de normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para aplicación de las entidades financieras.

Que, los incisos a) y b), parágrafo I del Artículo 79 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establecen entre las obligaciones y responsabilidad de las entidades financieras el educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, los beneficios y riesgos que representan su contratación, así como el informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrecen.

Que, el Artículo 84 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que:

*“I. Las entidades financieras, están obligadas a registrar en el registro de contratos*

ECAC/AGL/FSM/MMV/AFR

Pág. 2 de 7



de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, los formatos y modelos de todos los contratos tipo de las operaciones autorizadas, previo a su aplicación, de acuerdo a reglamentación a ser emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

II. Los contratos modelo de operaciones comunes y recurrentes, deberán ser revisados y aprobados por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

III. En caso de operaciones no recurrentes o especiales, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI se limitará a revisar y registrar los contratos; si la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI determina la recurrencia de estos contratos, podrá determinar que aplique lo dispuesto en el Parágrafo II.

IV. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI deberá revisar que los contratos no contengan cláusulas abusivas, publicarlos en su sitio electrónico y regular la operativa de registro de los mismos.

V. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI deberá pronunciarse en un plazo máximo establecido por Decreto Supremo, pasado el plazo procederá el silencio administrativo positivo.

VI. Las entidades financieras no podrán operar con contratos que no se encuentren en el registro de contratos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

VII. En caso de que una entidad financiera incumpla la determinación del presente Artículo, será sujeta a un proceso sancionatorio, a la reparación del daño si así correspondiere conforme al Artículo 45 de la presente Ley. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI instruirá la inmediata rectificación del contrato".

Que, el Artículo 85 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, prevé que:

"I. En la celebración de contratos por las operaciones propias de su objeto, las entidades financieras están prohibidas de convenir cláusulas que puedan afectar indebidamente los intereses del cliente o dar lugar a excesos o abusos de posición dominante.

II. Las cláusulas de los contratos deberán estipularse observando los derechos del consumidor financiero contenidos en el Título I, Capítulo VI, Sección II de la presente Ley".

Que, el parágrafo II del Artículo 438 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, determina que las unidades de auditoría interna deberán desarrollar una actividad de control del cumplimiento del marco legal y regulatorio en la entidad.

FCAC/AGL/FSM/MM/VIARR

Pág. 3 de 7



Que, el Artículo 22 de la Ley N° 453 General de los Derechos de los Usuarios y de las Consumidoras y Consumidores de 4 de diciembre de 2013, establece que:

*"I. Son cláusulas abusivas aquellas que dejan a las usuarias y los usuarios, a las consumidoras y los consumidores en estado de total desventaja y desigualdad frente a los proveedores de productos o servicios.*

*II. Son cláusulas abusivas las que:*

- a. Excluyan o limiten los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, así como las que impliquen renuncia o restricción a formular reclamos o denuncias.*
- b. Establezcan a favor del proveedor, la facultad unilateral de modificar los términos del contrato de consumo o servicio, previamente suscrito.*
- c. Exoneren de responsabilidad al proveedor.*
- d. Establezcan el silencio de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, como aceptación de prestaciones adicionales no requeridas, pagos u otras obligaciones no estipuladas expresamente.*
- e. Señalen que la información personal o crediticia de las consumidoras y los consumidores, será compartida con otros proveedores, salvo lo dispuesto en normativa específica.*
- f. Otras que se establezcan en la normativa específica.*

*III. Las cláusulas abusivas insertas en los contratos, se tendrán por no puestas y no producirán efecto legal alguno".*

Que, la Disposición Adicional Quinta del Decreto Supremo N° 2055 de 9 de julio de 2014, prevé que: *"En cumplimiento de lo dispuesto en el Parágrafo V del artículo 84 de la Ley N° 393, se establece que el silencio administrativo procederá a los cinco (5) días de remitidos los modelos de contratos por las entidades financieras en los formatos y plazos establecidos mediante Reglamento de la ASFI".*

Que, con Resolución ASFI N° 811/2013 de 13 de diciembre de 2013, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el **REGLAMENTO DE CONTRATOS**, contenido en el Capítulo VII, Título V, Libro 2° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), disponiendo los aspectos generales, las directrices para la elaboración de contratos, procedimiento de registro, terminación anticipada, otras disposiciones y disposiciones transitorias, en el marco de lo dispuesto en la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF).

Que, con Resolución ASFI N° 599/2014 de 29 de agosto de 2014, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al citado Reglamento, entre las cuales, se incorporó el Anexo 1 que

ECAC/AGL/FSM/MMV/APR

Pág. 4 de 7



contiene el listado de Contratos Matriz de Cuentas de Caja de Ahorro y Cuentas Corrientes.

Que, mediante Resolución SB N° 072/2003 de 23 de julio de 2003, la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el **REGLAMENTO DE CONTROL INTERNO Y AUDITORES INTERNOS**, ahora contenido en el Capítulo II, Título IX, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, con Resolución ASFI/129/2016 de 29 de febrero de 2016, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las modificaciones al mencionado Reglamento, entre las cuales se actualizó las referencias normativas en el Anexo 1 "Actividades Programadas de la Unidad de Auditoría Interna".

Que, con Resolución ASFI N° 104/2010 de 4 de febrero de 2010, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó el "Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario", contenido en el Capítulo I, Título XI de la entonces Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Que, mediante Resolución ASFI N° 804/2013 de 5 de diciembre de 2013, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las modificaciones al mencionado Reglamento, entre las cuales se incluyó el cambio de la denominación a **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, contenido actualmente en el Capítulo I, Título I del Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, a través de Resolución ASFI/054/2016 de 28 de enero de 2016, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al precitado Reglamento, relacionadas entre otras, a la obligatoriedad de las Entidades Financieras de contar con el Reglamento Interno de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores, a facilitar el acceso de forma gratuita a la información sobre los movimientos financieros, a determinar la extensión gratuita de la constancia de pago y la permisión al consumidor de elegir al Notario de Fe Pública.

#### CONSIDERANDO:

Que, con el objeto de evitar la inclusión de cláusulas abusivas, en el marco de lo dispuesto en el Artículo 85 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, es pertinente establecer en el **REGLAMENTO DE CONTRATOS**, dentro de las directrices para la elaboración de contratos, que las entidades financieras están facultadas para especificar en los contratos de operaciones crediticias el número de cuenta de la cual realizarán los débitos automáticos para el pago de obligaciones de sus clientes.

Que, en sujeción a lo dispuesto en el Artículo 22 de la Ley N° 453 General de los Derechos de los Usuarios y de las Consumidoras y Consumidores de 4 de diciembre





de 2013, corresponde señalar que las cláusulas abusivas insertas en los contratos, se tendrán por no puestas y no producirán efecto legal alguno.

Que, en el marco de lo determinado en la Cláusula Adicional Quinta del Decreto Supremo N° 2055 de 9 de julio de 2014, relativa a que el silencio administrativo procederá a los cinco (5) días de remitidos los modelos de contratos por las entidades financieras en los formatos y plazos establecidos mediante Reglamento de ASFI, se debe adecuar la citada norma, señalando el plazo que tendrá la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero para registrar los contratos de operaciones no recurrentes o especiales.

Que, en atención a lo dispuesto en el Artículo 1355 del Código de Comercio, se incluye en el mencionado Reglamento, la aclaración respecto a la terminación del contrato de cuentas corrientes de manera unilateral por parte de las entidades financieras, que deberán pagar los cheques girados mientras exista provisión de fondos y no haya transcurrido el plazo para su presentación.

Que, corresponde establecer en la citada norma, que el Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna debe contemplar la realización de revisiones y controles acerca del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el **REGLAMENTO DE CONTRATOS**, en el marco de lo dispuesto en el parágrafo II del Artículo 438 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

Que, es pertinente incorporar en el Anexo 1 "Actividades Programadas de la Unidad de Auditoría Interna" del **REGLAMENTO DE CONTROL INTERNO Y AUDITORES INTERNOS**, dentro de las actividades programadas de la Unidad de Auditoría Interna, la realización de revisiones y controles acerca del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Contratos.

Que, se debe incluir en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, que de acuerdo a lo previsto en los incisos a) y b), parágrafo I del Artículo 79 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, referidos a la educación financiera, es obligación de las Entidades Financieras, brindar al consumidor financiero información clara sobre las implicancias que conlleva el proceso coactivo en lo referido a las operaciones crediticias.

#### CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-91739/2016 de 31 de mayo de 2016, se determinó la pertinencia de efectuar las modificaciones al **REGLAMENTO DE CONTRATOS**, así como al Anexo 1 del **REGLAMENTO DE CONTROL INTERNO Y AUDITORES INTERNOS** y la modificación al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, contenidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, recomendando aprobar las mismas.

ECACI/AGL/FSM/MM/VI/APP

Pág. 6 de 7



**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 y demás normativa conexas y relacionada.

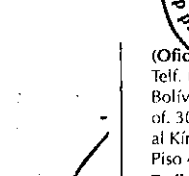
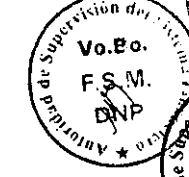
**RESUELVE:**

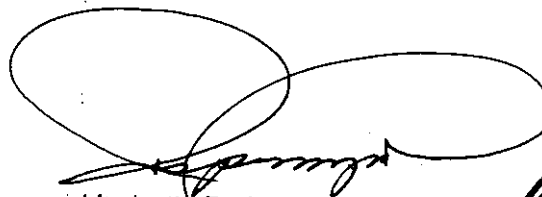
**PRIMERO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO DE CONTRATOS**, contenido en el Capítulo VII, Título V, Libro 2° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

**SEGUNDO.-** Aprobar y poner en vigencia la modificación al Anexo 1 del **REGLAMENTO DE CONTROL INTERNO Y AUDITORES INTERNOS**, contenido en el Capítulo II, Título IX, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

**TERCERO.-** Aprobar y poner en vigencia la modificación 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, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



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



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO VII: REGLAMENTO DE CONTRATOS****SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1º - (Objeto)** El presente Reglamento tiene por objeto, normar el establecimiento de directrices mínimas para la elaboración de contratos, el procedimiento para su registro en el Sistema de Registro de Contratos de ASFI así como su terminación.

**Artículo 2º - (Ámbito de Aplicación)** Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento son de cumplimiento obligatorio para las entidades financieras, que en el desarrollo de sus operaciones con los clientes financieros requieran efectuar la suscripción de contratos.

**Artículo 3º - (Definiciones)** Para efectos del presente Reglamento se establecen las siguientes definiciones:

- a. **Cláusulas Abusivas:** Son cláusulas abusivas todas aquellas disposiciones contenidas en el contrato, que causan perjuicio al cliente financiero, privando o limitando el ejercicio de sus derechos;
- b. **Cliente Financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras, mediante la suscripción de contratos;
- c. **Contrato:** Documento suscrito entre la entidad financiera y el cliente financiero, a través del cual se obligan al cumplimiento de las estipulaciones propias de las operaciones financieras comunes o recurrentes como no recurrentes o especiales;
- d. **Contrato Matriz:** Estructura básica de contrato para operaciones comunes y recurrentes establecida por ASFI, que contiene cláusulas estándar sobre la base de las cuales, las entidades financieras deben elaborar sus contratos modelo;
- e. **Contrato Modelo:** Contratos elaborados por las entidades financieras con base en el contrato matriz establecido por ASFI para operaciones comunes o recurrentes, que deben ser aprobados y registrados en el Registro de Contratos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero;
- f. **Operación Común y Recurrente:** Operación autorizada que se realiza de manera habitual superior a cuatro (4) veces en un (1) solo mes o más de veintiún (21) veces en un (1) año, en función al giro de la entidad financiera;
- g. **Operación No Recurrente o Especial:** Operación autorizada que no tiene las características de habitualidad señaladas en la definición anterior;
- h. **Registro de Contratos:** Procedimiento a través del cual ASFI, previa revisión y/o aprobación de los contratos de las entidades financieras, los registra y publica para su posterior implementación;
- i. **Sistema de registro de contratos:** Sistema administrado por ASFI, en el que se registran los contratos, para la instrumentación de las operaciones financieras comunes o recurrentes como no recurrentes o especiales que realizan las entidades financieras;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE CONTRATOS**

**Artículo 1º - (Elaboración de Contratos)** Las entidades financieras deben elaborar sus contratos modelo con base en los contratos matriz establecidos en el Anexo 1 del presente Reglamento para cada operación financiera común o recurrente autorizada y deben considerar para la elaboración de contratos de operaciones no recurrentes o especiales las directrices establecidas en el presente Reglamento.

**Artículo 2º - (Requisitos de forma)** Los contratos elaborados por las entidades financieras, deben instrumentarse en idioma castellano y cumplir los siguientes aspectos:

- a. **Utilización de caracteres:** Las entidades financieras están obligadas a utilizar en sus contratos caracteres que sean legibles, cuyo tamaño no debe ser inferior a tres (3) milímetros.
- b. **Redacción:** Las entidades financieras deben redactar las cláusulas contractuales, en un lenguaje sencillo y claro que permita una adecuada comprensión por parte de los clientes financieros en relación a sus derechos y obligaciones.

**Artículo 3º - (Requisitos de fondo)** Para la elaboración de los contratos, la entidad financiera debe tomar en cuenta lo siguiente:

- a. **Contratos individuales:** Las operaciones efectuadas por las entidades financieras deben estar contenidas en contratos individuales por producto, pudiendo incorporar los servicios relacionados;
- b. **Comisiones y cargos):** Las entidades financieras no pueden efectuar el cobro de cargos o comisiones que no impliquen una contraprestación efectiva de servicios para el cliente financiero. Tampoco podrán cobrar cargos o comisiones por servicios no aceptados o no solicitados expresamente por el cliente o usuario o que en su caso representen el cobro de más de una comisión por un mismo acto, hecho o evento.
- c. **Primas de seguro:** El cobro por concepto de primas relacionado con el seguro que deba pagar el cliente financiero por los seguros asociados a las operaciones financieras, no podrá ser mayor a aquel que la entidad financiera efectivamente ha contratado con la compañía aseguradora;
- d. **Modificación unilateral:** Las entidades financieras no pueden modificar unilateralmente los términos y condiciones pactadas en los contratos de operaciones de intermediación financiera y de servicios complementarios, salvo que dicha modificación beneficie al cliente financiero;
- e. **Castigo de créditos:** Los contratos de operaciones deben señalar de manera clara el tratamiento de las deudas castigadas, su registro en la Central de Información Crediticia (CIC), la permanencia en el mismo y sus consecuencias;
- f. **Información sobre tasas de interés:** Los contratos deben contener la información establecida en el Reglamento de Tasas de Interés de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- g. Prohibición de Cláusulas Abusivas:** Serán consideradas como cláusulas abusivas, de manera enunciativa y no limitativa, las referidas a:
- i. Exonerar o limitar la responsabilidad de la entidad financiera por contingencias de cualquier naturaleza de las operaciones financieras.
  - ii. La renuncia, exclusión y/o limitación de los derechos del cliente financiero, así como la renuncia o restricción de formular reclamos;
  - iii. Contener cualquier precepto que imponga la carga de la prueba en perjuicio del cliente financiero;
  - iv. La renuncia del cliente financiero al derecho a ser resarcido o reembolsado de cualquier erogación que sea indebidamente cobrada;
  - v. Facultar a la entidad financiera a suministrar otros productos o servicios no incluidos en el contrato, sin la previa y expresa aceptación del cliente financiero y/o imponiéndole un plazo para comunicar que no los acepta;
  - vi. Facultar a la entidad financiera a realizar débitos automáticos de las operaciones que se encuentren en estado de ejecución;
  - vii. Establecer la posibilidad de que se proceda a la retención de fondos sin previa orden o instrucción emitida por autoridad competente;
  - viii. La incorporación de cláusulas que dispongan la aceleración del contrato sin justificativo técnico ni legal.
  - ix. Facultar a la entidad financiera a utilizar y compartir la información personal y/o crediticia del cliente financiero con otras empresas, entidades y/o proveedores.

En el marco de lo establecido en el párrafo III del Artículo 22 de la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, las cláusulas abusivas insertas en los contratos, se tendrán por no puestas y no producirán efecto legal alguno.

**Artículo 4° - (Débitos automáticos)** En caso de tratarse de contratos de operaciones crediticias, las entidades financieras, están facultadas para realizar débitos automáticos únicamente de la(s) cuenta(s) individualizadas y autorizadas de manera expresa por sus clientes, en dichos contratos.

**Artículo 5° - (Conocimiento y comprensión)** Las entidades financieras deben facilitar a sus clientes financieros el conocimiento y la comprensión de los contratos en su idioma originario o en su caso, tratándose de personas con capacidades especiales, a través de los medios adecuados que conlleven a ese mismo fin.

**Artículo 6° - (Disposición de Información)** Las entidades financieras deben mantener a disposición de los clientes financieros, todos los contratos modelo para permitir su lectura previa, conjuntamente a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: PROCEDIMIENTO DE REGISTRO**

**Artículo 1° - (Obligación de presentación)** Las entidades financieras previo a la implementación de sus operaciones financieras comunes o recurrentes y no recurrentes o especiales, deben presentar a ASFI en medio impreso y magnético copia de los contratos modelos elaborados con base al contrato matriz, en los plazos establecidos en el cronograma que ASFI determine mediante Carta Circular, aprobados por el Directorio u Órgano Equivalente, adjuntando el Acta respectiva.

**Artículo 2° - (Revisión)** La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero revisará los contratos modelos de las operaciones comunes o recurrentes y no recurrentes o especiales y en caso de existir observaciones, éstas serán comunicadas por escrito a la entidad fijando plazo para su regularización.

**Artículo 3° - (Aprobación)** ASFI en el plazo de cinco (5) días hábiles administrativos posteriores a la remisión de los contratos modelo de operaciones comunes o recurrentes o de subsanadas las observaciones efectuadas a los mismos, emitirá Resolución de aprobación.

**Artículo 4° - (Registro)** Efectuada la aprobación de los contratos modelos de operaciones comunes o recurrentes, ASFI procederá al registro y publicación en el Sistema de Registro de Contratos.

Para el caso de contratos de operaciones no recurrentes o especiales, enviados por las entidades financieras y en caso de no existir observaciones o de subsanadas las mismas, ASFI en el plazo de cinco (5) días hábiles administrativos registrará y publicará dichos contratos en el Sistema de Registro de Contratos.

Registrados y publicados los contratos, ya sean de operaciones comunes o recurrentes o no recurrentes o especiales, en el Sistema de Registro de Contratos, la entidad financiera debe aplicar los mismos.

**Artículo 5° - (Rechazo)** La solicitud de registro de los contratos modelos, será rechazada mediante Resolución Administrativa en los siguientes casos:

- a. Cuando éstos no se adecuen a las directrices establecidas en el presente Reglamento.
- b. Cuando de manera reiterada la entidad financiera no subsane las observaciones efectuadas a los mismos, dentro el plazo establecido por ASFI.

**Artículo 6° - (Ajuste a los contratos)** ASFI, en el marco de sus atribuciones podrá instruir, en cualquier momento, por cambio en el contrato matriz, que los contratos modelos aprobados y registrados sean ajustados por las entidades financieras dentro del plazo fijado, siguiendo para este fin el procedimiento establecido en la presente Sección.

**Artículo 7° - (Eficacia de los contratos)** La revisión, aprobación y registro de los contratos modelos de operaciones autorizadas, no implica responsabilidad alguna para ASFI, respecto al contenido, efectos o eficacia de los contratos suscritos entre la entidad financiera y el cliente financiero.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 8° - (Baja de los Contratos)** Las entidades financieras que decidan dejar de operar con un contrato modelo aprobado por ASFI, deben solicitar la baja de su registro con quince (15) días hábiles de anticipación, adjuntando copia del Acta de Directorio en la que conste su determinación.

ASFI, en el plazo de quince (15) días hábiles emitirá Resolución dando de baja el contrato para determinada operación común o recurrente.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: TERMINACIÓN ANTICIPADA DE CONTRATOS**

**Artículo 1º - (Terminación de contrato por el cliente)** Las entidades financieras están obligadas a respetar las decisiones de sus clientes financieros de dar por terminados los contratos que hubieren celebrado con ellas, debiendo realizar las acciones conducentes para facilitar la conclusión de las relaciones contractuales, previo cumplimiento de las obligaciones pendientes que hubiere de parte de los clientes financieros. Las entidades financieras no podrán aplicar cargos ni comisiones por causa de terminación de contrato.

**Artículo 2º - (Terminación de contratos por la entidad financiera)** Las entidades financieras, podrán dar por terminados sus contratos de operaciones financieras por razones justificadas, en el marco de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, así como en las políticas internas de la entidad financiera, relativas a la prevención en materia de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, debiendo comunicar al cliente la terminación del contrato con un máximo de quince (15) días de anticipación.

Para el caso de cuentas corrientes las entidades financieras, deberán pagar los cheques girados mientras exista provisión de fondos y no haya transcurrido el plazo para su presentación.

En el caso de operaciones activas, la terminación por las razones antes señaladas no involucra el cobro anticipado de las acreencias, ya que se refiere sólo a la cesación de desembolsos que estuvieran pendientes.

**Artículo 3º - (Procedimiento de terminación)** En el caso de operaciones pasivas, se dará por terminado el contrato a partir de la fecha en que el cliente financiero lo solicite expresamente, debiendo la entidad poner a su disposición el saldo disponible, salvo que existan restricciones normativas o de orden legal dispuesta por autoridad competente.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**SECCIÓN 5: OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 1º - (Responsabilidad)** El Gerente General de las entidades financieras, es responsable del cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

**Artículo 2º - (Auditoria Interna)** El Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Auditoria Interna debe contemplar la realización de revisiones y controles acerca del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

**Artículo 3º - (Infracciones)** Se considerarán como infracciones específicas al presente Reglamento, las siguientes:

- a. La realización de operaciones financieras con formatos y/o modelos de contrato que no hayan sido aprobados y registrados por ASFI;
- b. La instrumentación de operaciones financieras con contratos de operaciones no recurrentes que no hubieran sido revisados y registrados por ASFI;
- c. La incorporación de cláusulas en los contratos registrados por ASFI sin que las mismas hayan sido debidamente aprobadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero;
- d. El cobro de sumas adicionales a la prima pactada para los seguros colectivos contratados;
- e. El cobro de cargos y comisiones que no representen un servicio adicional para el cliente financiero o que en su caso, no hubieran sido aceptados expresamente por éste.
- f. La incorporación dentro sus actos y contratos de operativas o disposiciones que representen o deriven en prácticas discriminatorias, abusivas o restrictivas.
- g. La incorporación de condiciones en sus operativas internas que limiten o restrinjan directa o indirectamente la libre terminación de contratos por parte de los clientes financieros.

**Artículo 4º - (Régimen de sanciones)** El incumplimiento o inobservancia del presente reglamento, dará lugar al inicio del procedimiento administrativo sancionatorio.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**SECCIÓN 6: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Artículo 1º - (Plazo de Remisión)** Las entidades financieras deben remitir los modelos de contratos de operaciones recurrentes, con base en los contratos matriz incorporados en el Anexo 1 del presente Reglamento y según el cronograma que ASFI establezca mediante Carta Circular.

**Artículo 2º - (Vigencia de los contratos)** Los contratos suscritos antes de la vigencia del presente reglamento y durante el proceso de adecuación para su registro, podrán mantener sus términos y condiciones.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**LIBRO 3º, TÍTULO IX, CAPÍTULO II****ANEXO 1: ACTIVIDADES PROGRAMADAS DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

El Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna debe incorporar la revisión de los siguientes aspectos, en función a las operaciones y servicios que presta la entidad supervisada, considerando en la realización del trabajo, mínimamente las instrucciones contenidas en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros:

Descripción		Libro Título Capítulo	Sección	Artículo
a.	Prestación de Servicios de Remesas;	L01T02C07	6	6
b.	Revisión de los bienes adjudicados y su tratamiento;	L02T01C05	3	2
c.	Revisión de cuentas corrientes, a plazo y de ahorro de los empleados;	L02T02C04	3	2
d.	Límites Legales y relaciones Técnicas;	L02T02C08	6	6
e.	Registro de Bancos Extranjeros de primera línea;	L02T05C01	2	7
f.	Caución de Directores u Órganos equivalentes, síndicos, ejecutivos y funcionarios;	L02T05C03	3	1
g.	Cajeros Automáticos y sistemas relacionados;	L02T06C01	8	2
h.	Revisión del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Reglamento para Entidades de Intermediación Financiera que actúan como Puntos de Venta de Seguros de Comercialización Masiva;	L02T07C01	3	2
i.	Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales y gremiales;	L02T07C02	3	2
j.	Funcionamiento del Fondo de Garantía;	L02T07C04	5	2
k.	Cumplimiento de las Directrices Básicas para la Gestión Integral de Riesgos;	L03T01C01	6	1
l.	Riesgo crediticio y calificación de cartera de créditos;	L03T02C01 L03T02C04		
m.	Riesgo de liquidez;	L03T03C01	6	1
n.	Cumplimiento de los Tipos de Cambio Máximo de Venta y Mínimo de Compra;	L03T04C02	3	3
o.	Riesgo por tipo de cambio y posición cambiaria;	L03T04C02	3	3
p.	Riesgo Operativo;	L03T05C02	7	1
q.	Suficiencia Patrimonial y Ponderación de Activos;	L03T06C01	4	4
r.	Gestión de Seguridad de la Información;	L03T07C02	12	1
s.	Análisis de Vulnerabilidades;	L03T07C02	12	1
t.	Pruebas realizadas a los Planes de contingencias tecnológicas y de continuidad del negocio;	L03T07C02	12	1
u.	Seguridad Física;	L03T07C03	6	1
v.	Consolidación de estados financieros del conglomerado (en tanto no se otorgue la Licencia de Funcionamiento de las Sociedad Controladora de Grupos Financieros);	L03T08C01		13
w.	Análisis Financiero de los estados financieros;	L03T09C02	6	7

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Descripción		Libro Título Capítulo	Sección	Artículo
x.	Cartera de Inversiones;	L03T09C02	6	7
y.	Cumplimiento de las disposiciones emanadas por la Junta General de Accionistas, Asamblea de Socios o Asociados, según corresponda, el Directorio, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia o el Comité de Auditoría;	L03T09C02	6	7
z.	Cumplimiento y avances del Plan Estratégico;	L03T09C02	6	7
aa.	Seguimiento de la regularización e implementación de instrucciones, observaciones y recomendaciones de ASFI y Auditores Externos;	L03T09C02	6	7
bb.	Consolidación de estados financieros de la Sociedad Controladora de Grupos Financieros (a partir de la otorgación de la Licencia de Funcionamiento);	L03T09C02	7	4
cc.	Puntos de reclamo;	L04T01C01	4	2
dd.	Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento del Material Monetario;	L04T01C03	3	5
ee.	Cobertura de Depósitos con Activos de Primera Calidad;	L05T02C03	4	5
ff.	Lavado de dinero o legitimación de ganancias ilícitas (Artículo 9° del Decreto Supremo N° 910 de 15 de junio de 2011);	-	-	-
gg.	Sistemas de Información y Comunicación de al menos:			
1	Encaje Legal;	L02T02C08	6	6
2	Central de Información Crediticia (CIC);	L03T02C02	2	5
3	Cuentas Corrientes clausuradas;	L02T02C03	4	4
4	Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado;	L03T09C02	6	7
5	Sistema de Información Financiera (SIF);	L03T09C02	6	7
6	Sistema de Captura de Información Periódica (SCIP);	L03T09C02	6	7
hh.	Revisiones y controles acerca del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Contratos.	L02T05C07	5	2

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 oportunamente y 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;

Circular	SB/342/01 (01/01)	Inicial	ASF/079/11 (07/11)	Modificación 5	Libro 4º
	SB/447/03 (11/03)	Modificación 1	ASF/098/11 (12/11)	Modificación 6	Título I
	SB/474/04 (10/04)	Modificación 2	ASF/208/13 (12/13)	Modificación 7	Capítulo I
	SB/601/08 (12/08)	Modificación 3	ASF/371/16 (01/16)	Modificación 8	Sección 3
	ASF/034/10 (02/10)	Modificación 4	ASF/394/16 (06/16)	Modificación 9	Página 1/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- o. Brindar información 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, 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 la constancia de pago de la operación crediticia, así como la certificación de cancelación de la obligación;
- u. Desarrollar Jornadas de Educación Financiera según lo establezca ASFI;
- v. Proporcionar información 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.

**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.

Circular	SB/342/01 (01/01)	Inicial	ASF/079/11 (07/11)	Modificación 5	Libro 4º
	SB/447/03 (11/03)	Modificación 1	ASF/098/11 (12/11)	Modificación 6	Título I
	SB/474/04 (10/04)	Modificación 2	ASF/208/13 (12/13)	Modificación 7	Capítulo I
	SB/601/08 (12/08)	Modificación 3	ASF/371/16 (01/16)	Modificación 8	Sección 3
	ASF/034/10 (02/10)	Modificación 4	ASF/394/16 (06/16)	Modificación 9	Página 2/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**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 las páginas web)** Las entidades de intermediación financiera y las empresas de servicios complementarios financieros que de acuerdo a su perfil de negocios lo requieran, deben incluir en sus páginas web la opción para 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).

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 puede apersonarse por la Entidad Financiera a recoger su carta de respuesta".

<i>Circular</i>	<i>SB/342/01 (01/01)</i>	<i>Inicial</i>	<i>ASFI/079/11 (07/11)</i>	<i>Modificación 5</i>	<i>Libro 4º</i>
	<i>SB/447/03 (11/03)</i>	<i>Modificación 1</i>	<i>ASFI/098/11 (12/11)</i>	<i>Modificación 6</i>	<i>Título I</i>
	<i>SB/474/04 (10/04)</i>	<i>Modificación 2</i>	<i>ASFI/208/13 (12/13)</i>	<i>Modificación 7</i>	<i>Capítulo I</i>
	<i>SB/601/08 (12/08)</i>	<i>Modificación 3</i>	<i>ASFI/371/16 (01/16)</i>	<i>Modificación 8</i>	<i>Sección 3</i>
	<i>ASFI/034/10 (02/10)</i>	<i>Modificación 4</i>	<i>ASFI/394/16 (06/16)</i>	<i>Modificación 9</i>	<i>Página 3/3</i>