



CIRCULAR ASFI/ 530 /2018
La Paz, 09 MAR. 2018

Señores

Presente

REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, AL REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN Y AL REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**, al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN** y al **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, bajo el siguiente contenido:

1. Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros

Sección 6: Educación Financiera

En el Artículo 2° "Objeto", se precisa la salvedad de envío anual de los Programas de Educación Financiera para las Casas de Cambio.

En el Artículo 3° "Diseño y organizaciones", se modifica la estructura del Programa de Educación Financiera.

En el Artículo 4° "Estructura y Contenidos", se modifica su denominación por "Contenido" y se incorpora el contenido de los Subprogramas de Educación y de Difusión de Información.

En el Artículo 5° "Porcentajes Mínimos", se realizan precisiones en relación a la determinación de la cantidad del público objetivo para la ejecución del Programa de Educación Financiera, además de eliminar la obligatoriedad de cumplimiento de este requisito para las Empresas de Servicios Financieros Complementarios.

FCAC/AGL/FSM/AAS

Pág. 1 de 3



En el Artículo 8° "Control y Seguimiento", se modifica la periodicidad de envío de los reportes de ejecución de los Programas de Educación Financiera y se incluye la atribución de ASFI de otorgar valoración al cumplimiento de los mencionados programas.

En el Artículo 9° "Disposición de Información", se precisa en cuanto a la utilización de canales alternativos oficiales de la entidad para informar a los consumidores financieros de las actividades de los Programas de Educación Financiera.

Se incorpora el Artículo 10° "Portal de Educación Financiera", en el que se establece para todas las entidades financieras que cuenten con sitio web, la incorporación de un portal de Educación Financiera.

Sección 8: Disposiciones Transitorias

En el Artículo 2° en relación a "Plazo de Adecuación", se incorpora el plazo de adecuación para la incorporación del Portal de Educación Financiera en el sitio web de las entidades financieras que cuenten con este canal.

Anexo 6

Se modifica la estructura de los cuadros para el reporte de información relativa al Subprograma de Educación Financiera y al Subprograma de Difusión de Información.

Anexo 7

Se modifica la estructura de los cuadros para el reporte de información relativa a la Ejecución del Subprograma de Educación Financiera y a la Ejecución del Subprograma de Difusión de Información.

2. Reglamento para el Envío de Información

Se modifica en el Anexo 1: Matriz de Información Periódica, eximiendo a las Casas de Cambio del envío anual del Programa de Educación Financiera.

3. Reglamento de Aplicación de Multas por Retraso en el Envío de Información

Se modifica el Anexo 1: Información Sujeta a Multa, eliminando como sujeto pasible a sanción por el envío del Programa de Educación Financiera, a las Casas de Cambio.

Las modificaciones anteriormente descritas, se incorporan en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, en el Reglamento para el Envío

FCAC/AGL/FSM/AAS

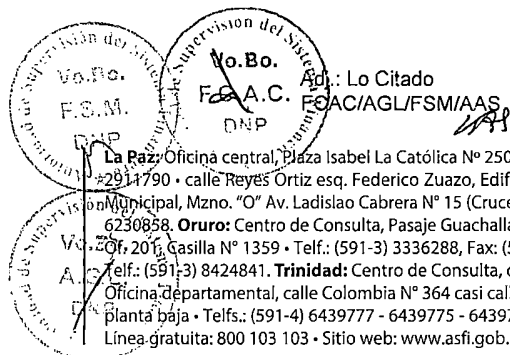
Pág. 2 de 3



de Información y en el Reglamento de Aplicación de Multas por Retraso en el Envío de Información, contenidos en el Capítulo I, Título I, Libro 4° y en los Capítulos III y IV, Título II, Libro 5°, respectivamente, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Atentamente.

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





RESOLUCIÓN ASFI/ **350** /2018
La Paz, **09 MAR. 2018**

VISTOS:

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, las Resoluciones SB N° 029/2001, ASFI/168/2007, ASFI N° 104/2010, ASFI/1163/2017 y ASFI/015/2018 de 15 de marzo de 2001, 26 de diciembre de 2007, 4 de febrero de 2010, 4 de octubre de 2017 y 8 de enero de 2018, respectivamente, el Informe ASFI/DNP/R-43670/2018 de 2 de marzo de 2018, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN** y al **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN** 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, 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, 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 entidades financieras y preservar la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado"*.

FCAC/AGL/FSM/JPC

Pág. 1 de 8

La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telfs.: (591-2) 2174444 - 2431919, Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 (Oficina Central) - Av. Arce Edificio Multicine N° 2631 Piso 2, Telf.: (591-2) 2911790 - calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo, Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf.: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118. **El Alto:** Urbanización Villa Bolívar Municipal, Mzno. "O" Av. Ladislao Cabrera N° 15 (Cruce Villa Adela) - Telf.: (591-2) 2821464. **Potosí:** Plaza Alonso de Ibañez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 • Telf.: (591-2) 6230858. **Oruro:** Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telfs.: (591-2) 5117706 - 5112468. **Santa Cruz:** Av. Irala N° 585 • Of. 201, Casilla N° 1359, Telf.: (591-3) 3336288, Fax: (591-3) 3336289. **Cobija:** Zona Barrio Mapajo Av. Chelio Luna Pizarro entre Av. Ismael Montes y calle Madre de Dios - Telf.: (591-3) 8424841. **Trinidad:** Zona Central, calle Manuel Limpias N° 88 Esq. Av. Cochabamba - Telf./Fax: (591-3) 4629659. **Cochabamba:** Av. Salamanca Esq. Lanza, Edif. CIC, Piso 4. • Telf.: (591-4) 4584505, Fax: (591-4) 4584506. **Sucre:** Zona Central, calle San Alberto N° 66 Esq. calle España • Telfs.: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774, Fax: (591-4) 6439776. **Tarija:** calle Junín N° 0451, entre 15 de Abril y Virgilio Lema, Telf.: (591-4) 6113709. Línea gratuita: 800 103 103 • Sitio web: www.asfi.gob.bo • Correo electrónico: asfi@asfi.gob.bo



Que, el Artículo 16 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone 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° 20902 de 25 de enero de 2017, el señor Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia designó a la Dra. Lenny Tatiana Valdivia Bautista como Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

CONSIDERANDO:

Que, el párrafo II del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros establece que: *"El Estado Plurinacional de Bolivia y las entidades financieras comprendidas en esta Ley, deben velar porque los servicios financieros que presten, cumplan mínimamente con los siguientes objetivos:*

(...)

f) Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros".

Que, el Artículo 17 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros estipula entre los objetivos de la regulación y supervisión financiera, respecto a los servicios financieros, los siguientes:

"(...)

g) Promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero, como un mecanismo que permita a los consumidores financieros de las entidades supervisadas acceder a mejor información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y demás condiciones de contratación de servicios financieros que conlleve, a su vez, a una mejor toma de decisiones sobre una base más informada".

Que, el párrafo I del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone entre las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, las siguientes:

"(...)

b) Garantizar y defender los derechos e intereses del consumidor financiero.

(...)

d) Vigilar el cumplimiento de las normas que regulan la actividad de intermediación

FCAC/AGL/FSM/JPC

Pág. 2 de 8



financiera y los servicios financieros complementarios.

(...)

- j) *Imponer sanciones administrativas a las entidades financieras bajo su control o en proceso de adecuación, normalización o trámite de constitución, cuando éstas infrinjan las disposiciones legales y reglamentarias.*

(...)

- t) *Emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para aplicación de las entidades financieras.*

(...)"

Que, el Artículo 79 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, con relación a los lineamientos sobre educación financiera estipula que:

"I. Es obligación y responsabilidad de las entidades financieras diseñar, organizar y ejecutar programas formalizados de educación financiera para los consumidores financieros, en procura de lograr los siguientes objetivos:

- a) *Educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, y los beneficios y riesgos que representan su contratación.*
 - b) *Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrecen.*
 - c) *Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.*
 - d) *Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el carácter de la normativa.*
- II. Estos programas serán anuales y podrán ser impartidos de manera directa por las entidades financieras o mediante la contratación de unidades académicas especializadas, garantizando su recurrencia en el tiempo".*

Que, el Artículo 80 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece con relación a la publicidad de servicios que:

"I. Las entidades financieras al publicitar sus operaciones, productos y servicios financieros, deberán hacerlo con información clara, comprensible, exacta y veraz, evitando cualquier circunstancia que pudiera inducir a confusión o error a consumidores financieros.

II. Las entidades financieras deberán transparentar su información, y divulgar cuando menos a través de su sitio web, el precio nominal y el precio efectivo de

FCAC/AGL/FSM/JPC

Pág. 3 de 8



todas las operaciones, productos y servicios que ofrecen de manera clara y comprensible para el consumidor financiero.

III. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI emitirá normas regulatorias de carácter general con relación a la publicidad que vayan a emitir las entidades financieras".

Que, el Artículo 106 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, en cuanto al requerimiento de información por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, estipula lo siguiente:

- "I. Los requerimientos de información por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI acerca de las operaciones y transacciones de las entidades financieras en zonas rurales, se adecuarán a las posibilidades reales de los sistemas de comunicación y transmisión de datos.*
- II. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI regulará la operativa contable y los reportes de información y plazos para su presentación, adecuados a las características de las zonas rurales".*

Que, el Artículo 364 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, respecto a las operaciones y servicios de las Casas de Cambio, establece que:

- "I. Las Casas de Cambio constituidas como empresas con personalidad jurídica, están facultadas para realizar las siguientes operaciones y servicios:*
 - a) Compra y venta de monedas.*
 - b) Cambio de cheques de viajero.*
 - c) Operaciones de canje de cheques del exterior.*
 - d) Envío y recepción de giros a nivel nacional.*
 - e) Pago de remesas provenientes del exterior en calidad de agente de pago.*
 - f) Otros servicios de pago previamente autorizados por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI en el marco de la normativa emitida para el efecto.*
- II. La Casa de Cambio constituida como empresa unipersonal sólo podrá realizar actividades de compra y venta de monedas".*

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, actualmente denominado **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.

FOAC/AGU/FSM/JPC

Pág. 4 de 8



Que, mediante Resolución ASFI/1163/2017 de 4 de octubre de 2017, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo anterior.

Que, con Resolución SB N° 029/2001 de 15 de marzo de 2001, la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento de Multas por Retraso en el Envío de Información, ahora denominado **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, contenido en el Capítulo IV, Título II, Libro 5° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, mediante Resolución SB N° 168/2007 de 26 de diciembre de 2007, la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para el Envío de Información a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, ahora denominado **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, contenido en el Capítulo III, Título II, Libro 5° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, con Resolución ASFI/015/2018 de 8 de enero de 2018, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN** y al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**.

Que, el Artículo 1°, Sección 6 del **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, estipula que: *"Las entidades financieras deben diseñar, organizar, difundir y ejecutar programas de educación financiera, los cuales deben ser impartidos de manera directa por las mismas o mediante contratación de unidades académicas especializadas"*.

Que, el Artículo 2°, Sección 6 del Reglamento citado precedentemente, establece que: *"Las entidades financieras ejecutarán el contenido de sus programas de educación financiera, con el objetivo de que los consumidores financieros conozcan sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero, la base legal pertinente, el alcance y efectos de los productos y servicios ofertados, que les permitan tomar decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable."*

FCAC/AGL/FSM/JPC

Pág. 5 de 8



Para tal efecto, las entidades financieras deben presentar anualmente, considerando lo dispuesto en el Reglamento para el Envío de Información a ASFI, contenido en el Libro 5°, Título II, Capítulo III de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), su Programa de Educación Financiera, adjuntando el acta de la reunión de Directorio u Órgano equivalente, en la cual fue aprobada”.

CONSIDERANDO:

Que, en el marco de las disposiciones contenidas en el Artículo 364 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que detalla las operaciones que están autorizadas a realizar las Casas de Cambio, constituidas como empresas con personalidad jurídica y unipersonales, donde las operaciones de compra y venta de monedas y otros servicios de pago que realizan las mismas, no requiere de una relación contractual con los usuarios de sus servicios y tomando en cuenta su naturaleza, así como el tipo de actividades que realizan estas empresas, corresponde precisar en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, que las referidas Casas de Cambio quedan excluidas de la remisión del Programa de Educación Financiera, modificando además el Anexo 1 del **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, así como del alcance del Anexo 1 del **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, en cuanto al envío del citado Programa, no obstante que la elaboración y resguardo en la entidad del mismo es imperativo, en cumplimiento de lo establecido por el parágrafo I del Artículo 79 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, para efectos de control y supervisión de la Autoridad de Supervisión.

Que, con base en los lineamientos contenidos en el Artículo 79 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que dispone que es obligación y responsabilidad de las entidades financieras diseñar, organizar y ejecutar programas formalizados de educación financiera para los consumidores financieros y toda vez que el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, con relación a la estructura y contenido del programa de educación financiera, actualmente consigna objetivos generales a ser considerados en su elaboración, tales como los principales servicios financieros, los derechos y obligaciones de los consumidores financieros, los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia entre otros criterios normativos, sin requerir la descripción de los proyectos, metas, metodología educativa a ser aplicada, temática y cronograma del programa, entre otros aspectos, es pertinente modificar el mencionado Reglamento, incorporando directrices que debe contener el citado programa, a efectos de su ejecución uniforme, verificable y acorde a los parámetros establecidos.

FCAC/AGL/FSM/JPC

Pág. 6 de 8

La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telfs.: (591-2) 2174444 - 2431919, Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 (Oficina Central) - Av. Arce Edificio Multicine N° 2631 Piso 2, Telf.: (591-2) 2911790 - calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo, Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf.: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118. **El Alto:** Urbanización Villa Bolívar Municipal, Mzno. "O" Av. Ladislao Cabrera N° 15 (Cruce Villa Adela) - Telf.: (591-2) 2821464. **Potosí:** Plaza Alonso de Ibañez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 • Telf.: (591-2) 6230858. **Oruro:** Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telfs.: (591-2) 5117706 - 5112468. **Santa Cruz:** Av. Irala N° 585 • Of. 201, Casilla N° 1359, Telf.: (591-3) 3336288, Fax: (591-3) 3336289. **Cobija:** Zona Barrio Mapajo Av. Chelio Luna Pizarro entre Av. Ismael Montes y calle Madre de Dios - Telf.: (591-3) 8424841. **Trinidad:** Zona Central, calle Manuel Limpias N° 88 Esq. Av. Cochabamba - Telf./Fax: (591-3) 4629659. **Cochabamba:** Av. Salamanca Esq. Lanza, Edif. CIC, Piso 4 • Telf.: (591-4) 4584505, Fax: (591-4) 4584506. **Sucre:** Zona Central, calle San Alberto N° 66 Esq. calle España • Telfs.: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774, Fax: (591-4) 6439776. **Tarija:** calle Junín N° 0451, entre 15 de Abril y Virgilio Lema, Telf.: (591-4) 6113709. Línea gratuita: 800 103 103 • Sitio web: www.asfi.gob.bo • Correo electrónico: asfi@asfi.gob.bo



Que, tomando en cuenta que el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, señala que las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), para la ejecución de su programa de educación financiera, deben establecer como público objetivo, el equivalente al 20% del número de prestatarios de la gestión anterior, sin especificar una fecha de corte y toda vez que las Empresas de Servicios Financieros Complementarios (ESFC) por la característica de sus servicios no mantienen una base de datos que permita cuantificar el porcentaje señalado de usuarios financieros, es pertinente precisar en la citada normativa, que la información requerida a las EIF corresponde al total de número de prestatarios reportado al cierre de la gestión anterior y respecto a las ESFC corresponde eliminar el citado porcentaje por los criterios antes señalados.

Que, a efectos de homogenizar la periodicidad del envío semestral de los reportes de ejecución de los programas de educación financiera con la presentación anual de los programas de educación financiera que las entidades financieras efectúan a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, es pertinente modificar en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, uniformando la directriz para la presentación anual del citado reporte.

Que, en el marco de lo establecido por el inciso b), parágrafo II del Artículo 79 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que dispone que es obligación y responsabilidad de las entidades financieras informar a los consumidores financieros sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrecen y con el propósito de permitir a los consumidores financieros informarse y beneficiarse adecuadamente de las actividades previstas por dichas entidades en su programa de educación financiera, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, lineamientos para que las entidades financieras publiquen o difundan el cronograma de actividades a través de medios o canales oficiales de la entidad.

Que, complementariamente a los criterios expuestos en el párrafo anterior y con el propósito de que las entidades financieras que cuentan con un sitio web incorporen un portal de educación financiera para los consumidores financieros, corresponde establecer en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, un plazo para su implementación.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-43670/2018 de 2 de marzo de 2018, se estableció la pertinencia de aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, al

Pág. 7 de 8

FCAC/AGI/FSM/JPC

La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telfs.: (591-2) 2174444 - 2431919, Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 (Oficina Central) - Av. Arce Edificio Multicine N° 2631 Piso 2, Telf.: (591-2) 2911790 - calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo, Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf.: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118. **El Alto:** Urbanización Villa Bolívar Municipal, Mzno. "O" Av. Ladislao Cabrera N° 15 (Cruce Villa Adela) - Telf.: (591-2) 2821464. **Potosí:** Plaza Alonso de Ibañez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 • Telf.: (591-2) 6230858. **Oruro:** Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telfs.: (591-2) 5117706 - 5112468. **Santa Cruz:** Av. Irala N° 585 • Of. 201, Casilla N° 1359, Telf.: (591-3) 3336288, Fax: (591-3) 3336289. **Cobija:** Zona Barrio Mapajo Av: Chelio Luna Pizarro entre Av. Ismael Montes y calle Madre de Dios - Telf.: (591-3) 8424841. **Trinidad:** Zona Central, calle Manuel Limpias N° 88 Esq. Av. Cochabamba - Telf./Fax: (591-3) 4629659. **Cochabamba:** Av. Salamanca Esq. Lanza, Edif. CIC, Piso 4 • Telf.: (591-4) 4584505, Fax: (591-4) 4584506. **Sucre:** Zona Central, calle San Alberto N° 66 Esq. calle España • Telfs.: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774, Fax: (591-4) 6439776. **Tarija:** calle Junín N° 0451, entre 15 de Abril y Virgilio Lema, Telf.: (591-4) 6113709. Línea gratuita: 800 103 103 • Sitio web: www.asfi.gob.bo • Correo electrónico: asfi@asfi.gob.bo



La Paz Plaza Isabel La Católica Nº 2507 • Telfs.: (591-2) 2174444 - 2431919, Fax: (591-2) 2430028 • Casilla Nº 447 (Oficina Central) - Av. Arce Edificio Multicine Nº 2631 Piso 2, Telf.: (591-2) 2911790 - calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo, Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf.: (591-2) 2311818 • Casilla Nº 6118. **El Alto:** Urbanización Villa Bolívar Municipal, Mzno. "O" Av. Ladislao Cabrera Nº 15 (Cruce Viala Adela) - Telf.: (591-2) 2821464. **Potosí:** Plaza Alonso de Ibañez Nº 20, Galería El Siglo, Piso 1 • Telf.: (591-2) 6230858. **Oruro:** Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telfs.: (591-2) 5117706 - 5112468. **Santa Cruz:** Av. Irala Nº 585 • Of. 201, Casilla Nº 1359, Telf.: (591-3) 3332688, Fax: (591-3) 3336289. **Cobija:** Zona Barrio Mapajo Av. Chelio Luna Pizarro entre Av. Ismael Montes y calle Madre de Dios - Telf.: (591-3) 8424841. **Trinidad:** Zona Central, calle Manuel Umipias Nº 88 Esq. Av. Cochabamba - Telf./Fax: (591-3) 4629659. **Cochabamba:** Av. Salamanca Esq. Lanza, Edif. CIC, Piso 4 • Telf.: (591-4) 4584505, Fax: (591-4) 4584506. **Sucre:** Zona Central, calle San Alberto Nº 66 Esq. calle España • Telfs.: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774, Fax: (591-4) 6439776. **Tarja:** calle Junín Nº 0451, entre 15 de Abril y Virgilio Uema, Telf.: (591-4) 6113709. Línea gratuita: 800 103 103 • Sitio web: www.asfi.gob.bo • Correo electrónico: asfi@asfi.gob.bo

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 6: EDUCACIÓN FINANCIERA**

Artículo 1° - (Programas de educación financiera) Las entidades financieras deben diseñar, organizar, difundir y ejecutar programas de educación financiera, los cuales deben ser impartidos de manera directa por las mismas o mediante contratación de unidades académicas especializadas.

Artículo 2° - (Objeto) Las entidades financieras ejecutarán el contenido de sus programas de educación financiera, con el objetivo de que los consumidores financieros conozcan sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero, la base legal pertinente, el alcance y efectos de los productos y servicios ofertados, que les permitan tomar decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable.

Para tal efecto, las entidades financieras, salvo las casas de cambio, deben presentar anualmente, considerando lo dispuesto en el Reglamento para el Envío de Información a ASFI, contenido en el Libro 5°, Título II, Capítulo III de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), su Programa de Educación Financiera, adjuntando el acta de la reunión de Directorio u Órgano equivalente, en la cual fue aprobada.

Las casas de cambio deben mantener una copia del programa a disposición de ASFI y presentarla cuando ésta así lo requiera.

Artículo 3° - (Diseño y organización) El diseño y la organización del Programa de Educación Financiera, presentado por cada entidad financiera debe contener la siguiente estructura breve y concisa:

Programa de Educación Financiera

1. Introducción
2. Antecedentes
 - 2.1. Metas alcanzadas (Breve descripción)
 - 2.2. Aprendizajes obtenidos
3. Objetivos estratégicos
4. Subprograma de Educación
 - 4.1. Proyecto 1
 - 4.1.1. Descripción
 - 4.1.2. Objetivo General
 - 4.1.3. Beneficiarios
 - 4.1.3.1. Cualitativa (Segmentación)
 - 4.1.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios)
 - 4.1.4. Actividades a ser desarrolladas
 - 4.1.5. Metodología Educativa
 - 4.1.6. Temática
 - 4.1.7. Cronograma
 - 4.2. Proyecto 2
 - 4.2.1. Descripción
 - 4.2.2. Objetivo General
 - 4.2.3. Beneficiarios
 - 4.2.3.1. Cualitativa (Segmentación)
 - 4.2.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios)

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 4.2.4.Actividades a ser desarrolladas
- 4.2.5. Metodología Educativa
- 4.2.6.Temática
- 4.2.7.Cronograma

5. Subprograma de Difusión de Información

- 5.1. Proyecto 1
 - 5.1.1.Descripción
 - 5.1.2.Objetivo General
 - 5.1.3.Beneficiarios (segmentación)
 - 5.1.4.Actividades a ser desarrolladas
 - 5.1.5. Medios o canales para la difusión
 - 5.1.6.Temática
 - 5.1.7.Cronograma
- 5.2. Proyecto 2
 - 5.2.1.Descripción
 - 5.2.2.Objetivo General
 - 5.2.3.Beneficiarios (segmentación)
 - 5.2.4.Actividades a ser desarrolladas
 - 5.2.5. Medios o canales para la difusión
 - 5.2.6.Temática
 - 5.2.7.Cronograma

Para la revisión y evaluación del Programa de Educación Financiera, los puntos descritos previamente deben ser reflejados en los cuadros correspondientes al Anexo 6 del presente Reglamento.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero revisará los Programas de Educación Financiera y en caso de existir observaciones, éstas serán comunicadas por escrito a la entidad financiera.

Artículo 4º - (Contenidos) El Subprograma de Educación y el Subprograma de Difusión de Información a ser desarrollados, deben contener de manera obligatoria pero no limitativa, la siguiente temática:

a. Subprograma de Educación:

1. Las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos;
2. Las características principales de los servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos;
3. Los derechos de los consumidores financieros;
4. Los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

b. Subprograma de Difusión de Información:

1. Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios;
2. El sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el alcance de la normativa.

IAS

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Además, estos subprogramas deben incorporar temática que responda a las necesidades identificadas en función a los reclamos recurrentes atendidos por la entidad financiera y los resultados reflejados en la Encuesta Nacional de Servicios Financieros, efectuada por mandato de la Ley N°393 de Servicios Financieros a través de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero en cada gestión.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en el marco de sus atribuciones puede instruir la modificación, corrección y complementación hasta que cumpla con el contenido mínimo exigido en el presente Reglamento.

Artículo 5° - (Porcentajes Mínimos) En el Subprograma de Educación, las entidades de intermediación financiera deben establecer mínimamente el equivalente al 20% (Veinte por ciento) del total del número de prestatarios reportado al cierre de la gestión anterior, para la ejecución de su Programa de Educación Financiera como público objetivo, porcentaje que puede ser revisado anualmente, por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Artículo 6° - (No objeción) ASFI en el plazo de veinte (20) días hábiles administrativos posteriores a la recepción de los Programas de Educación Financiera emitirá carta de no objeción en caso de no existir observaciones.

Artículo 7° - (Complementación) ASFI en el marco de sus atribuciones podrá instruir en cualquier momento, la complementación o modificación del Programa de Educación Financiera, por motivos normativos, coyunturales y/o sociales.

Artículo 8° - (Control y Seguimiento) Las entidades financieras deben reportar a ASFI, hasta el 15 de enero de cada gestión, la ejecución de sus Programas de Educación Financiera. La información presentada debe estar de acuerdo a formato establecido en el Anexo 7 del presente Reglamento.

ASFI efectuará la revisión de los Programas de Educación Financiera ejecutados y otorgará una valoración de acuerdo a la ejecución y cumplimiento de las actividades.

Artículo 9° - (Disposición de Información) Las entidades financieras deben publicar y/o difundir el cronograma de las actividades establecidas en su Programa de Educación Financiera, a través de medios o canales oficiales de la entidad, permitiendo que los consumidores financieros puedan informarse y beneficiarse de las actividades programadas.

Artículo 10° - (Portal de Educación Financiera) Las entidades financieras que cuenten con sitio web, deben incorporar en el mismo un Portal de Educación Financiera que mínimamente contenga la temática descrita en el inciso b) del Artículo 4° de la presente Sección.

IAS 9

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 8: DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 1º - (Trámites en curso) Los reclamos en trámite iniciados por la Dirección de Derechos del Consumidor de ASFI, hasta antes de la vigencia del presente Reglamento, serán concluidos por la Defensoría del Consumidor Financiero, conforme a normativa vigente al momento de su presentación.

Artículo 2º - (Plazo de adecuación) Las entidades de intermediación financiera y las empresas de servicios financieros complementarios que de acuerdo al artículo 4 de la Sección 3 del Presente Reglamento deban incorporar en sus sitios web la recepción de reclamos tendrán plazo para su implementación hasta el 31 de diciembre de 2013.

Las entidades de Intermediación financiera y las empresas de servicios financieros complementarios que cuenten con sitio web, deben incorporar un portal de Educación Financiera que mínimamente contemple el contenido establecido en el inciso b) del Artículo 4º de la Sección 6 del presente Reglamento, hasta el 29 de junio de 2018.

Artículo 3º - (Implementación del código de conducta) Las entidades financieras deben implementar el uso del Código de Conducta hasta el 31 de marzo de 2014.

Artículo 4º - (Plazo de presentación Programas de Educación Financiera) En el marco de las modificaciones incorporadas en la Sección 6 del presente Reglamento, las entidades financieras pueden presentar sus Programas de Educación Financiera correspondientes a la gestión 2016, hasta el 29 de febrero de 2016.

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1											
2											
3											

Handwritten signature and initials.

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º. TÍTULO I. CAPÍTULO I
 ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
 (SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS O CANALES DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN						
			SEGMENTACIÓN				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUAL)	SITIO WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS	OTROS	
1													
2													
3													



Recopilación de Normas para Servicios Financieros
LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 7: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(CUADRO DE EJECUCIÓN DEL SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS PROGRAMADOS		BENEFICIARIOS EJECUTADOS		METODOLOGÍA PROGRAMADA	METODOLOGÍA APLICADA	TEMÁTICA PROGRAMADA	TEMÁTICA EJECUTADA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMADO	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN EJECUTADO
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)	CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)						
1												
2												
3												

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I

ANEXO 7: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
 (CUADRO DE EJECUCIÓN DEL SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)

Nº	PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS PROGRAMADOS (SEGMENTACIÓN)	BENEFICIARIOS EJECUTADOS (SEGMENTACIÓN)	MEDIOS O CANALES DE DIFUSIÓN ESTABLECIDOS	MEDIOS O CANALES DE DIFUSIÓN UTILIZADOS	TEMÁTICA PROGRAMADA	TEMÁTICA EJECUTADA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMADO	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN EJECUTADO
1										
2										
3										



Prioridad del envío	Código	Detalle de la información	Sistema, Módulo o Aplicación	Nombre del grupo de archivos electrónicos	Archivo que contiene la información	Normativa relacionada en la RNSF o MCEF	Sección	Artículo	Bancos Públicos	Bancos PYME	Entidades Financieras de Vivienda	Instituciones Financieras de Ahorro y Crédito	Bancos de Desarrollo Productivo	Alojamientos Comerciales de Turismo	Cámaras de Compensación y Liquidación	Bude de Información	Empresas de Servicios de Pago Móvil	Empresas de Transporte de Materia Monetaria y Valores	Empresas Administradoras de Taxis y Electroductos	Casa de Cambio	Nona exarborato
			Tipo de Envío																		
DIARIA	D001	Balance diario - Ponderación de activos	E	SCIP	Diario Eneaje	IFAAAAAMMDDP CodEnvio	L01T06C01	3	7°	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)
	D002	Balance diario - Enaje legal	E			IFAAAAAMMDMDS CodEnvio	L01T02C08	5	1°	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)	
	D003	Depósitos por departamentos	E			IFAAAAAMMDDS CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
	D004	Anexo R (Obligaciones con EIF)	E			IFAAAAAMMDDP CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
	D005	Reporte de posición en moneda extranjera	E			IFAAAAAMMDDX CodEnvio	L01T04C01	4	4°	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
	D006	Reporte de tasas de interés	E	SCO-BCB	Diario Tasas de Interes Activos	TAmmsid.zip	L01T01C03	4	1°	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
	D007	Reporte de tasas interbancarias	E		Diario Operaciones	Tlammid.zip			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
	D008	Reporte de tipos de cambio	E		Diario Tipo de Cambio	Tlammid.zip			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
	D009	Información diaria adicional	E	SCIP	Transacciones de compra y venta de moneda extranjera	IACAAAAMMDDA CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
	D010	Transacciones de compra y venta de moneda extranjera	E	SCIP	Transacciones de compra y venta de moneda extranjera	ICVAAAAMMDDA CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
SEMANAL	D011	Reporte de transacciones al y del exterior	E	SCIP	Transacciones Al y Del Exterior	ITRAAAMDDA CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(2)	
	S001	Análisis de límites de liquidez	E	SCIP	Semanal Reportes Liquidez	IFAAAAAMMDDN CodEnvio	L01T03C01		2	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)	
	S002	Flujo de caja proyectado	E	SCIP	Semanal Reportes Liquidez	IFAAAAAMMDDO CodEnvio	L01T03C01		3	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)	
	S003	Ratios de sensibilidad al riesgo de tipo de cambio	E	SCIP	Semanal Reportes Liquidez	IFSAAAAAMDDDS CodEnvio	L01T04C01	4	4°	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
	S004	Definición de límites de liquidez	E	SCIP	Semanal Reportes Liquidez	IFAAAAAMMDDU CodEnvio	L01T04C01	4	4°	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)	
	S005	Definición de los ratios de sensibilidad por riesgo de tipo de cambio	E	SCIP	Semanal Reportes Liquidez	IFSAAAAAMDDSA CodEnvio	L01T04C01	4	4°	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
	MB01	Ponderación de activos	E	SCIP	Mensual Balance	IFAAAAAMMDDP CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)	
	MB02	Estados financieros	E			IFAAAAAMMDDC CodEnvio	MCEF			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
	MB03	Estados financieros departamentalizados	E			IFAAAAAMMDDB CodEnvio	MCEF			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
	MB04	Entratificación de depósitos del público consolidado por saldos	E			IFAAAAAMMDDG CodEnvio	L01T02C03		18.A	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)	
MENSUAL	MB05	Entratificación de depósitos del público departamentalizado por saldos	E			IFAAAAAMMDDJ CodEnvio	L01T02C03		18.B	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)	
	MB06	Entratificación de depósitos del público consolidado por número de cuentas	E			IFAAAAAMMDDH CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)	
	MB07	Entratificación de depósitos del público departamentalizado por número de cuentas	E			IFAAAAAMMDDJ CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)	
	MB08	Programación monetaria	E			IFAAAAAMMDDE CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)	
	MB09	Enaje legal	E			IFAAAAAMMDDA CodEnvio	L01T02C08			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)	
	MB10	Reporte complementario de calificación de cartera	E			IFAAAAAMMDDF CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)	
	MB11	Depósitos por departamentos	E			IFAAAAAMMDDS CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)	
	MB12	Depósitos por departamento y localidad	E			IFAAAAAMMDJL CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)	
	MB13	Anexo R (Obligaciones con EIF)	E			IFAAAAAMMDDR CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)	
	MB14	Cúcle de plazos	E			IFAAAAAMMDDM CodEnvio	L01T03C01		4	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
	MB15	Reporte de posición en moneda extranjera	E			IFAAAAAMMDDX CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)	
	MB16	Reporte de obligaciones subordinadas instrumentadas mediante bonos	E			IFAAAAAMMDQ CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (3), (7)	
	MB17	Reporte de obligaciones subordinadas instrumentadas mediante contrato de préstamo	E			IFAAAAAMMDK CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
	MB18	Obligaciones por plazo de vencimiento	E			IFAAAAAMMDV CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
	MB19	Ajuste para ensaie de balance por departamento y consolidado	E			IFAAAAAMMDAA CodEnvio	L01T02C03	4	7°	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
	MB20	Otras formas de financiamiento contable	E			IFAAAAAMMDAA CodEnvio	L01T02C03	4	7°	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
	MC01	Operaciones	E	SCIP	Mensual Control de Información Crediticia	CRAAAAAMMDK CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(4)	
	MC02	Obligatos	E			CRAAAAAMMDP CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(4)	
	MC03	Cuenta contable	E			CRAAAAAMDDO CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(4)	
	MC04	Calificación	E			CRAAAAAMDDM CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(4)	
MC05	Garantía	E			CRAAAAAMDDI CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			
MC06	Línea de crédito	E			CRAAAAAMDDN CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			
MC07	Plan de pagos	E			CRAAAAAMDDQ CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			
MC08	Administración fiduciarios	E			CRAAAAAMDDDS CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			
MC09	Saldo de cartera y contingente por el tipo de garantía	E			CRAAAAAMDDG CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			
MC10	Estratificación de cartera y contingente por monto y número de prestatarios	E			CRAAAAAMDDI CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			
MC11	Departamento Cointable	E			CRAAAAAMDDDE CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			
MC12	Rendimientos a Clientes con Plazo y Oportuno Cumplimiento de Plazo	E			CRAAAAAMDDDB CodEnvio			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			

Anexo 1: Matriz de Información Periódica

Periodicidad del envío	Código	Detalle de la información	Sistema, Módulo o Aplicación	Nombre del grupo de archivos electrónicos	Archivo que contiene la información remitida	Normativa relacionada en la BNSF o MCEF	Sección	Ausente que contiene el formato de envío	Bancos Múltiple	Entidades Financieras de Vivienda	Instituciones Financieras de Ahorro y Crédito	Bancos de Desarrollo Financiero	Almacenes Generales de Depósito	Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores	Empresas de Servicios de Pago Móvil	Empresas Administradoras de Títulos Electrónicos	Casas de Cambio	Nota aclaratoria
MENSUAL	MC13	Reporte de cuotas de créditos con retraso en el pago	E	SCIP	Mensual Central de Información Crediticia	CCAAAAAMDDDA CodEnvío	L03T02C03											
	MC14	Operaciones generadas en el período	E			CRAAAAAAMDDDR CodEnvío	4	5°										
	MC15	Operaciones refinanciadas	E			CRAAAAAAMDDDU CodEnvío	4	5°										
	MC16	Operaciones transferidas	E			CRAAAAAAMDDDT CodEnvío	4	6°										
	MC17	Grupos económicos	E			GEAAAAAMDDDA CodEnvío												(1)
	MC18	Miembros del grupo económico	E			GEAAAAAMDDDB CodEnvío												(1)
	MC19	Créditos destinados al sector productivo financiados con préstamos de una entidad a otra	E			GEAAAAAMDDDV CodEnvío	4	7°										
	MC20	Créditos destinados al sector productivo otorgados en el marco de alianzas estratégicas	E			GEAAAAAMDDDV CodEnvío	4	7°										
	MC21	Tasas pasivas vigentes	E	SCO-BCB	Mensual Tasas Pasivas	TParmdd.zip	L03T01C03	4	1°									(1), (7)
	MC22	Reporte de reclamos	E	PR	Mensual PR Reclamos	SRAaaaaamddr EEE	L04T01C01	4	2°									(1)
	M021	Reporte de solución de reclamos	E	PR	Mensual PR Soluciones	SRAaaaaamddr EEE	L04T01C01	4	2°									(1)
	M022	Estados financieros	E	SCIP	BSPC - Balance Mensual	IPAAAAAMDDDC CodEnvío	MCEF											
	M023	Estados financieros del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada	E	SCIP	BSPC - Balance Mensual - Estados Financieros	IPAAAAAMDDDC CodEnvío	MCEF											(4)
	M024	Reporte de cobertura de depósitos con activos de primera calidad	I				L01T04C04	2	3°	1								(1), (7)
	M025	Parte mensual de certificados de depósito y bonos de prenda	I-C				L03T02C03			19 A								
	M026	Parte mensual consolidado de certificados de depósito y bonos de prenda	I-C				L03T02C03			19 B								
	M027	Reporte mensual de mercadería almacenada por ubicación geográfica de los almacenes	I-C				L03T02C03			20								
	M045	Declaración jurada sobre créditos destinados al sector productivo y a vivienda de interés social	I				L03T02C03											(8)
TRIMESTRAL	T001	Registro del capital privado extranjero	BCB				L03T02C03											
	T002	Acta de evaluación y calificación de cartera	I				L03T02C04	4	1°									(1)
	T003	Reportes de información relacionada a fideicomisos	I-C				L03T02C03			21 A a 21 E								
	TC01	Evento Riesgo Operativo	E	SCIP	Trimestral Central de Información de Riesgo Operativo	ROAAAAAMDDDA CodEnvío	L03T05C02	6	2°									
	TC02	Cuentas Contables	E			ROAAAAAMDDDB CodEnvío												
	TC03	Tipo Evento	E			ROAAAAAMDDDC CodEnvío												
	TC04	PAF	E			ROAAAAAMDDDD CodEnvío												
	TC05	Caniles	E			ROAAAAAMDDDE CodEnvío												
	TC06	Proceso	E			ROAAAAAMDDDF CodEnvío												
	TC07	Operación	E			ROAAAAAMDDDG CodEnvío												
SEMESTRAL	TC08	Lugar	E			ROAAAAAMDDDH CodEnvío												
	TC09	Líneas de Negocio	E			ROAAAAAMDDDI CodEnvío												
	SM01	Estados financieros	I-C				MCEF											(5)
	SM02	Formas C, D y E	I-C				MCEF											
	SM03	Anexos semestrales	I-C				L03T02C01		4									
	SM04	Declaraciones juradas	I				L03T02C03		4									
	SM05	Del Conglomerado financiero	I															
	SM06	Reporte de tiempos máximos de atención de créditos	I-C				L03T02C03		13									(1)
	SM07	Estados de cuenta de fideicomisos que administra	I-C				MCEF											
	SM08	Estados financieros publicados en prensa	I				MCEF											(6)
ANUAL	SM09	Reporte de efectivo debilitado y no dispensado por cajeros automáticos	E	SCIP	Semestral Efectivo Debitado No Dispensado	IFAAAAAMDDDD CodEnvío	L02T06C01	6	6°	16								(1), (7)
	SM10	Informe de disponibilidad de cajeros automáticos	E															
	SM11	Información semestral de riesgo de lavado de dinero y/o financiamiento al terrorismo	I-C			DCAAAAAMDDDA CodEnvío	L02T06C01	7	7°	22								(1), (7)
	A001	Memoria anual y copia legalizada del acta de su aprobación	I															
	A002	Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada	I															

Anexo 1: Matriz de Información Periódica

[illegible]

Nota Aclaratoria:

- | | |
|-----|---|
| (1) | Los Bancos de Desarrollo Productivo reportarán esta información a partir de la fecha en que inicien actividades de primer piso. |
| (2) | Las Entrepesas de Giro y Remesas de Dinero deben enviar esta información, cuando presten el servicio de cambio de moneda. |
| (3) | El Reporte de Obligaciones por Plazo de Vencimiento tendrá como denominación "Información SPVS". |
| (4) | Los archivos que continúan la información crediticia o financiera del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos v/o de vivienda de interés social deben ser remitidos por la entidad supervisada que los administra (Bancos Públicos, Multiple o Pyme), consignando el "Código de Envío" correspondiente al (los) Fondo(s) de Garantía, según la tabla RPT007 - Entidades Financieras del Manual de Envío de Información Electrónica a la CIC. |
| (5) | Las Casas de Cambio deben remitir la información únicamente en medio impreso. |
| (6) | No aplica para las Casas de Cambio Unipersonales |
| (7) | Las Instituciones Financieras de Desarrollo reportarán esta información a partir de la fecha en que realicen captación de depósitos del público. |
| (8) | Para efectos de la comparación dispuesta en el numeral 3), Artículo 31 del Reglamento de Ensayo Legal para las Entidades de Intermediación Financiera emitido por el Banco Central de Bolivia, las EIF deben enviar al Ente Emisor una carta en carácter de declaración jurada, que contenga a ASFI, con información de sus créditos destinados al sector productivo o a vivienda de interés social a la fecha de corte de cada mes. |

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO 5º, TÍTULO II, CAPÍTULO IV

ANEXO 1: INFORMACIÓN SUJETA A MULTA

PERIODICIDAD	CÓDIGO	DETALLE DE LA INFORMACIÓN	NOMBRE DEL GRUPO DE ARCHIVOS ELECTRÓNICOS	TIPO DE ENVÍO	CATEGORÍA DE MULTA
DIARIA	D001	Balance diario - Ponderación de activos	Diario Encaje	E	1
	D002	Balance diario - Encaje legal			
	D003	Depósitos por departamentos			
	D004	Anexo R (Obligaciones con EIF)			
	D005	Reporte de posición en moneda extranjera			
	D006	Reporte de tasas de interés	Diario Tasas de Interes Activas	E	1 (a)
	D007	Reporte de tasas interbancarias	Diario Operaciones Interbancarias	E	1
	D008	Reporte de tipos de cambio	Diario Tipo de Cambio	E	1
	D009	Información diaria adicional	Diario Información Adicional	E	1
	D010	Transacciones de compra y venta de moneda extranjera	CC - Diario	E	4 (c)
	D011	Reporte de transferencias al y del exterior	Transferencias Al y Del Exterior	E	2
SEMANAL	S001	Análisis de límites de liquidez	Semanal Reportes Liquidez	E	1
	S002	Flujo de caja proyectado			
	S003	Ratios de sensibilidad al riesgo de tipo de cambio			
	S004	Definición de límites de liquidez			
	S005	Definición de los ratios de sensibilidad por riesgo de tipo de cambio			
MENSUAL	MB01	Ponderación de activos	Mensual Balance	E	1
	MB02	Estados financieros			
	MB03	Estados financieros departamentalizados			
	MB04	Estratificación de depósitos del público consolidado por saldos			
	MB05	Estratificación de depósitos del público departamentalizado por saldos			
	MB06	Estratificación de depósitos del público consolidado por número de cuentas			
	MB07	Estratificación de depósitos del público departamentalizado por número de cuentas			
	MB08	Programación monetaria			
	MB09	Encaje legal			
	MB10	Reporte complementario de calificación de cartera			
	MB11	Depósitos por departamentos			
	MB12	Depósitos por departamento y localidad			
	MB13	Anexo R (Obligaciones con EIF)			
	MB14	Calce de plazos			
	MB15	Reporte de posición en moneda extranjera			
	MB16	Reporte de obligaciones subordinadas instrumentadas mediante bonos			
	MB18	Obligaciones por plazo de vencimiento			
	MB17	Reporte de obligaciones subordinadas instrumentadas mediante contrato de préstamo			
	MB19	Ajuste para cuadro de balance por departamento y consolidado			
	MB20	Otras formas de financiamiento computable			
	MC01	Operaciones	Mensual Central de Información Crediticia	E	1
	MC02	Obligados			
	MC03	Cuenta contable			
	MC04	Calificación			
	MC05	Garantía			
	MC06	Línea de crédito			
	MC07	Plan de pagos			
	MC08	Administración fideicomisos			
	MC09	Saldo de cartera y contingente por el tipo de garantía			
	MC10	Estratificación de cartera y contingente por monto y número de prestatarios			
	MC11	Departamento Contable			
	MC12	Beneficios a Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago			
	MC13	Reporte de cuotas de créditos con retraso en el pago			
	MC14	Operaciones generadas en el período			
	MC15	Operaciones refinanciadas			
	MC16	Operaciones transferidas			
	MC17	Grupos económicos			
	MC18	Miembros del grupo económico			
	MC19	Créditos destinados al sector productivo financiados con préstamos de una entidad a otra			
	MC20	Créditos destinados al sector productivo otorgados en el marco de alianzas estratégicas			
	M019	Tasas pasivas vigentes	Mensual Tasas Pasivas	E	1 (a)
	M020	Reporte de reclamos	Mensual PR Reclamos	E	1
	M021	Reporte de solución de reclamos	Mensual PR Soluciones	E	1
	M022	Estados financieros	ESFC - Balance Mensual	E	3
	M023	Estados financieros del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada	Balance Mensual - Estados Financieros	E	1
	M024	Reporte de cobertura de depósitos con activos de primera calidad		I	2
	M025	Parte mensual de certificados de depósito y bonos de prenda		I-C	2
	M026	Parte mensual consolidado de certificados de depósito y bonos de prenda		I-C	2
	M027	Reporte mensual de mercadería almacenada por ubicación geográfica de los almacenes		I-C	2
	M045	Declaración jurada sobre créditos destinados al sector productivo y a vivienda de interés social		I	2

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO 5º, TÍTULO II, CAPÍTULO IV

ANEXO 1: INFORMACIÓN SUJETA A MULTA

PERIODICIDAD	CÓDIGO	DETALLE DE LA INFORMACIÓN	NOMBRE DEL GRUPO DE ARCHIVOS ELECTRÓNICOS	TIPO DE ENVÍO	CATEGORÍA DE MULTA
TRIMESTRAL	T002	Acta de evaluación y calificación de cartera		I	2
	T003	Reportes de información relacionada a fideicomisos		I-C	2
	TC01	Evento Riesgo Operativo	Trimestral Central de Información de Riesgo Operativo	E	1
	TC02	Cuentas Corrientes			
	TC03	Tipo Evento			
	TC04	PAF			
	TC05	Canales			
	TC06	Proceso			
	TC07	Operación			
	TC08	Lugar			
	TC09	Líneas de Negocio			
SEMESTRAL	SM01	Estados financieros		I-C	2 (b, c)
	SM02	Formas C, D y E		I-C	2
	SM03	Anexos semestrales		I-C	2 (c)
	SM04	Declaraciones juradas		I	2 (c)
	SM05	Del Conglomerado financiero		I	2
	SM06	Reporte de tiempos máximos de atención de créditos		I-C	2
	SM07	Estados de cuenta de fideicomisos que administra		I-C	2
	SM08	Estados financieros publicados en prensa		I	2 (b, c)
	SM09	Reporte de efectivo debitado y no dispensado por cajeros automáticos	Semestral Efectivo Debitado No Dispensado	E	2
	SM10	Informe de disponibilidad de cajeros automáticos	Disponibilidad Cajeros	E	2
	SM11	Información semestral de riesgo de lavado de dinero y/o financiamiento al terrorismo		I-C	2
ANUAL	A001	Memoria anual y copia legalizada del acta de su aprobación		I	2
	A002	Memoria anual con la explicación de la gestión y evolución patrimonial del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada		I	2
	A003	Estados financieros con dictamen e informes de auditoría externa		I	2 (c)
	A004	Estados financieros con dictamen de auditoría externa del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada		I	2
	A005	Información complementaria		I	2 (c)
	A006	Reporte anual del Síndico o Instancia equivalente		I	2 (c)
	A007	Designación del auditor externo contratado para la gestión en curso incluyendo copia de la siguiente documentación: propuesta técnica, contrato suscrito y acta de designación		I	2 (c)
	A008	Plan anual de trabajo de auditoría interna para la siguiente gestión y copia legalizada del acta de su aprobación		I	2 (b, c)
	A009	Informe del Auditor Interno respecto a la aplicación del Reglamento de control de la suficiencia patrimonial y ponderación de activos		I	2
	A010	Copia notariada de la parte pertinente del Acta de la sesión de Directorio u Órgano equivalente, donde se dio lectura al informe del Auditor Interno sobre el cumplimiento de la constitución de caución		I	2 (c)
	A011	Informe de gestión de riesgos del conglomerado		I	2
	A012	Informe anual de gestión del punto de reclamo		I	2 (b, c)
	A013	Informe del Auditor Interno respecto a la aplicación del Reglamento para el Registro de bancos extranjeros de primera línea		I	2
	A014	Informe sobre la gestión integral de riesgos acompañado de la copia notariada del acta de Directorio u Órgano equivalente		I	2 (c)
	A015	Informe de gobierno corporativo acompañado de la copia notariada del acta de Directorio u Órgano equivalente que refleja la aprobación del mismo		I	2 (c)
	A016	Programa de educación financiera		I	2 (c)
	A017	Informe que detalle la ubicación y características de los cajeros automáticos, habilitados para personas con discapacidad		I	2 (c)
	A018	Copia legalizada del Acta de la Junta General Ordinaria de Accionistas u Órgano equivalente sobre la distribución de utilidades o en su caso, el tratamiento de las pérdidas		I	2 (c)
	A019	Detalle de usuarios administradores de claves del módulo de administración y solicitud de claves vigente al 31 de diciembre de la gestión pasada		I	2
	A020	Informe de responsabilidad social empresarial		I	2
	A021	Calificación anual de desempeño de responsabilidad social empresarial		I	2
	A022	Informe de cumplimiento de lo establecido en el Reglamento para la gestión de seguridad de la información		I	2 (c)
	A023	Informe de verificación de la ejecución de las pruebas de análisis de vulnerabilidades		I	2 (c)
	A024	Cronograma de realización de pruebas, de los planes de contingencias tecnológicas y de continuidad del negocio		I	2 (c)
	A025	Informe con carácter de declaración jurada refrendado por el Auditor Interno, que especifica que el sistema de procesamiento de datos, cumple con los criterios establecidos en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información		I	2 (c)
	A026	Balance Social		I-C	2
	A027	Informe sobre los servicios financieros orientados a la función social		I	2

Referencias	Tipo de Envío
(a) Para Entidades Financieras de Vivienda, Cooperativas de Ahorro y Crédito e Instituciones Financieras de Desarrollo se aplicará la categoría 2.	E = Electrónico
(b) Para Casas de Cambio se aplicará la categoría 3.	I = Impreso
(c) Para Empresas de Giro y Remesas de Dinero se aplicará la categoría 3.	I-C = Impreso y Correo Electrónico
	BCB = Conforme a instrucciones del BCB