

**CIRCULAR ASFI/ 034 /2010**

La Paz, 4 DE FEBRERO DE 2010  
DOCUMENTO : R-11421  
ASUNTO : A07 GENERAL  
TRAMITE : 461362 - CN/RES. ASFI RESUELVE APROBA

**Señores**

**Presente**

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

---

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia el **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE Y USUARIO**.

El Reglamento que consta de seis secciones, norma:

1. Los derechos que tienen los clientes y usuarios.
2. Las políticas y procedimientos mínimos que deben observar las Entidades de Intermediación Financiera y las Empresas de Servicios Auxiliares Financieros para la atención de sus clientes y usuarios.
3. El funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC) de la entidad supervisada y de la Central de Reclamos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).


Asimismo, el actual Reglamento para el Funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC) que se encuentra en el Título XI, Capítulo II de la RNBEF ha sido incorporado en las Secciones 4 y 5 del Reglamento de referencia.

La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447  
Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo. Ed. "Torres Gundlach" Piso 4, Torre Este • Telf.: 2331212 Fax: 2330001 • Casilla N° 6118  
El Alto: Av. Héroes Km. 7 N° 11 Villa Bolívar "A" • Telf: 2821484  
Cochabamba: Av. Ramón Rivero N° 270 • Edif. Oruro Mezzanine • Telf: (591-4) 4524000 • Fax: (591-4) 4524006  
Santa Cruz: Av. Irala N° 585 • Of. 201 • Telf: (591-3) 3336288 • Fax: (591-3) 3336289 • Casilla N° 1359  
Sucre: Calle Real Audiencia esq. Bolívar N° 97 • Telf: (591-4) 6439777 • Fax: (591-4) 6439776  
Línea gratuita: 800 103 103 • [www.asfi.gov.bo](http://www.asfi.gov.bo) • [asfi@asfi.gov.bo](mailto:asfi@asfi.gov.bo)



El Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario será incorporado en el Título XI, Capítulo I, de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF).

Atentamente,



**Msc. Lic. Ernesto Rivero V.**  
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.  
Autoridad de Supervisión  
del Sistema Financiero

Adj. lo citado  
RAP/IEV/KRG



La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447  
Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo. Ed. "Torres Gundlach" Piso 4, Torre Este • Telf.: 2331212 Fax: 2330001 • Casilla N° 6118  
El Alto: Av. Héroes Km. 7 N° 11 Villa Bolívar "A" • Telf: 2821484  
Cochabamba: Av. Ramón Rivero N° 270 • Edif. Oruro Mezzanine • Telf: (591-4) 4524000 • Fax: (591-4) 4524006  
Santa Cruz: Av. Irala N° 585 • Of. 201 • Telf: (591-3) 3336288 • Fax: (591-3) 3336289 • Casilla N° 1359  
Sucre: Calle Real Audiencia esq. Bolívar N° 97 • Telf: (591-4) 6439777 • Fax: (591-4) 6439776  
Línea gratuita: 800 103 103 • [www.asfi.gov.bo](http://www.asfi.gov.bo) • [asfi@asfi.gov.bo](mailto:asfi@asfi.gov.bo)

**RESOLUCION ASFI N° 104 /2010**  
La Paz, 04 FEB 2010

---

**VISTOS:**

EL Informe Técnico ASFI/DNP/R-8965/2010 de 28 de enero de 2010 y el Informe Legal ASFI/DNP/R-9425/2010 de 29 de enero de 2010, emitidos por la Dirección de Normas y Principios, referidos a la aprobación del **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE Y USUARIO**, y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 137° del Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, establece que la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras se denominará Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y asumirá además las funciones y atribuciones de control y supervisión de las actividades económicas de valores y seguros.

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

Que, la Ley N° 3076 de 20 de junio de 2005, en su numeral IV Artículo 1° señala que la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero tiene competencia privativa e indelegable para emitir regulaciones prudenciales.

Que, el Artículo 153° de la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras especifica que el órgano regulador tiene como objetivo principal mantener el sistema financiero nacional sano y eficiente, y velar por su solvencia.

Que, el numeral 7 del Artículo 154° de la Ley de Bancos y Entidades Financieras, permite a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, elaborar y aprobar los reglamentos de las normas de control y supervisión sobre las actividades de intermediación financiera.



Que, la Resolución SB N° 007/2001 de 29 de enero de 2001 emitida por la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras actualmente ASFI, aprueba el Reglamento para el Funcionamiento del Servicio de Atención de Reclamos y Consultas en el Sistema Financiero.

Que, mediante Resolución SB N° 0262/2008 de 19 de diciembre de 2008, se aprueba y pone en vigencia las modificaciones al Reglamento para el Funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes.

Que, el numeral 2 del Artículo 75° de la Nueva Constitución Política del Estado, establece que las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan del derecho a la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.

Que, los clientes y usuarios constituyen el elemento vital de las Entidades de Intermediación Financiera ya que hacia ellos va dirigido el producto o servicio final, por lo que la información y trato ofrecido debe ser clara, oportuna y segura.

Que, mediante Informe Técnico ASFI/DNP/R-8965/2010 de 28 de enero de 2010, emitido por la Dirección de Normas y Principios, recomienda la incorporación del "Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario" en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, así como trasladar el contenido del actual Capítulo II del Título XI de la citada Recopilación "Reglamento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC) en las Secciones 4 y 5 del referido Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario.

Que, mediante Informe Legal ASFI/DNP/R-9425/2010 de 29 de enero de 2010, se establece que no existe impedimento legal para aprobar la incorporación del "Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario" en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, así como la modificación de ubicación del actual Capítulo II del Título XI de la referida Recopilación incorporado a las Secciones 4 y 5 del Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, mismas que no contravienen disposiciones legales vigentes.

#### **CONSIDERANDO**

Que mediante Resolución Suprema N° 00397 de 7 de mayo de 2009, el señor Presidente del Estado Plurinacional, designó al Lic. Ernesto Rivero Villarreal, como Director Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

#### **POR TANTO:**

El Director Ejecutivo 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 conexa y relacionada.



**RESUELVE:**


**PRIMERO.-** Aprobar el **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE Y USUARIO**, incorporado en el Título XI, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, de acuerdo al texto contenido en el Anexo que forma parte de la presente Resolución.

**SEGUNDO.-** Aprobar la incorporación del contenido del Capítulo II, Título XI **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES (SARC)**, en las Secciones 4 y 5 del **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE Y USUARIO**, de acuerdo al texto contenido en el Anexo que forma parte de la presente Resolución.

**TERCERO.-** Establecer que las incorporaciones y modificaciones aprobadas por la presente Resolución entrarán en vigencia a partir de su publicación.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



  
**Msc. Lic. Ernesto Rivero V.**  
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.  
Autoridad de Supervisión  
del Sistema Financiero

RAP/HRM



## **CAPÍTULO I: REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE Y USUARIO**

### **SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1° - Objeto.-** El presente Reglamento tiene por objeto normar los derechos que tienen los clientes y usuarios, las políticas y procedimientos mínimos que deben observar las Entidades de Intermediación Financiera y las Empresas de Servicios Auxiliares Financieros para la atención de sus clientes y usuarios y el funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC) de la entidad supervisada y de la Central de Reclamos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

**Artículo 2° - Ámbito de aplicación.-** Se encuentran sujetos al ámbito de aplicación del presente Reglamento las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) y Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, en adelante entidad supervisada.

**Artículo 3° - Definiciones.-** Para efectos del presente Reglamento se utilizarán las siguientes definiciones:

**Cliente:** Es toda persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios financieros de una entidad supervisada

**Usuario:** Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una entidad supervisada.

**Reclamo:** Es la petición de reparación presentada por el cliente o el usuario en forma verbal o escrita por causa de un desacuerdo, perjuicio, daño o agravio con respecto a un producto y/o servicio recibido de una entidad supervisada.

**Atención del reclamo:** Se refiere al análisis, evaluación y emisión de una respuesta, por parte de la entidad supervisada, sobre el reclamo realizado por el cliente o usuario.

**Central de Reclamos ASFI:** Es un servicio de ASFI, disponible en todas sus oficinas dedicado a atender aquellos reclamos en los que el cliente o usuario está en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada.

## SECCIÓN 2: DERECHOS DEL CLIENTE Y USUARIO

**Artículo Único.- Derechos del cliente y del usuario.-** Para efectos del presente Reglamento, los derechos del cliente y del usuario son agrupados de la siguiente manera:

1. Derecho a elegir
  2. Derecho a recibir servicios de calidad
  3. Derecho a reclamar
- 1. Derecho a elegir.-** El cliente y el usuario tienen derecho a seleccionar el producto y/o servicio que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades. Para el ejercicio de este derecho deberá cumplirse al menos las siguientes condiciones:
- 1.1 Adecuada información.-** El cliente y el usuario reciben de la entidad supervisada información oportuna, veraz, clara, adecuada, comprensible y completa de los productos y/o servicios que ofrece, relacionados con las necesidades y posibilidades del cliente y el usuario, que incluye entre otros, información financiera de operaciones activas y pasivas, tales como las contraprestaciones, gastos y condiciones del contrato cuando corresponda.
- Asimismo, el cliente y el usuario reciben de la entidad supervisada información referida a sus derechos y obligaciones en el relacionamiento con las entidades supervisadas.
- 1.2 Educación financiera.-** El cliente y el usuario reciben educación financiera básica que podrá ser provista por la entidad supervisada, por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y/o por diferentes organismos públicos o privados.
- 2. Derecho a recibir servicios de calidad.-** El cliente y el usuario tienen derecho a que el producto y/o servicio que seleccionen sea proporcionado por la entidad supervisada en las mejores condiciones, debiendo cumplirse al menos lo siguiente:
- 2.1 Trato respetuoso.-** Todos los clientes y usuarios, sin distinción de ninguna naturaleza, reciben por parte de los funcionarios de la entidad supervisada el mismo trato cordial y respetuoso.
- 2.2 Cumplimiento de los términos pactados.-** El cliente recibe el producto y/o servicio ofrecido por la entidad supervisada en los términos establecidos en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida. Para aquellos productos y/o servicios que no requieran de un contrato la entidad supervisada respeta las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida.
- 2.3 Atención oportuna, diligente y segura.-** Los productos y/o servicios que utiliza el cliente y usuario son brindados de manera oportuna, diligente y segura.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

3. **Derecho a reclamar.-** El cliente y el usuario tienen derecho a reclamar de manera gratuita a través del Servicio de Atención de Reclamos de Clientes (SARC) de la entidad supervisada o la Central de Reclamos de ASFI, cuando corresponda.



**SECCIÓN 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CON RELACIÓN A LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIO**

**Artículo 1º.- Políticas y Procedimientos:** La entidad supervisada está en la obligación de desarrollar e implementar políticas y procedimientos que promuevan buenas prácticas de atención al cliente y al usuario.

- 1. Establecimiento de políticas.-** La entidad supervisada debe establecer políticas, formalmente aprobadas por el Directorio u órgano equivalente, de atención al cliente y al usuario, considerando los derechos y las buenas prácticas establecidas en el presente Reglamento.
- 2. Implementación de procedimientos.-** Es responsabilidad de la Gerencia General implementar procedimientos, para la adecuada atención del cliente y el usuario en función a las políticas definidas por el Directorio.

Las políticas y procedimientos establecidos deben estar en concordancia a la estructura organizacional de la entidad supervisada, de manera tal que permita una adecuada atención del cliente y usuario, acorde al mercado objetivo que atiende, dando además cumplimiento a lo dispuesto en la Sección 4 del presente Reglamento.

**Artículo 2º.- Buenas Prácticas:** La entidad supervisada debe observar al menos las siguientes prácticas en su relacionamiento con sus clientes y sus usuarios:

1. Suministrar información y/o publicidad veraz, exacta, precisa, integra clara, oportuna y verificable, que permita al cliente y al usuario la adecuada comparación de las diferentes opciones de productos y servicios ofrecidos.
2. Proporcionar el producto y/o servicio en las condiciones publicitadas, informadas, ofrecidas o pactadas con el cliente y el usuario y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
3. Respetar el marco normativo vigente y abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que por su carácter puedan dar lugar a excesos dada su posición dominante contractual.
4. Elaborar los contratos y anexos en lenguaje comprensible, con caracteres legibles y ponerlos a disposición de los clientes con anterioridad a su firma. Copia de los contratos y anexos debidamente suscritos deben ser entregados al cliente dejando evidencia escrita de la recepción de la misma.
5. Abstenerse de hacer cobros que no hayan sido informados previamente y pactados expresamente entre la entidad supervisada y el cliente o el usuario.
6. Realizar sus actividades de manera diligente y segura, en relación con los productos y/o servicios que proveen de acuerdo con las disposiciones legales y la normativa vigente.
7. Explicar al cliente y al usuario, las características, beneficios y modo de utilizar sus productos y/o servicios.
8. Resguardar debidamente la información de sus clientes y sus usuarios de acuerdo a la normativa vigente.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

9. Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso a sus clientes y a sus usuarios y les faciliten toda la información que requieran.
10. Difundir el contenido del presente reglamento tanto interna como externamente y tomar las medidas para que sea aplicado en la entidad supervisada.

#### SECCIÓN 4: FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES (SARC)

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

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

1. Establecer políticas, manuales y procedimientos del SARC que deben ser aprobados por el Directorio u órgano equivalente.
2. Facilitar el acceso al SARC, por parte del cliente o usuario, identificando este servicio de forma clara y con el siguiente texto "Servicio de Atención a Reclamos de Clientes - SARC".
3. Designar un encargado del SARC en cada una de las oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público, dotándolo de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos, así como de una credencial que permita identificar su nombre y cargo en el que se desempeña. El personal del SARC debe estar capacitado para prestar adecuadamente este servicio.

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

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

**Artículo 3° - Características y Plazo para la respuesta a reclamos.-** La respuesta a cada reclamo debe ser emitida en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, a partir de la fecha de la

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

recepción del mismo. En caso de requerir un plazo mayor, la entidad supervisada debe comunicar, dentro de los cinco (5) días establecidos, al cliente o usuario la fecha en la que emitirá la respuesta, justificando los motivos del retraso.

La respuesta emitida debe ser:

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

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

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

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

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

1. Recibir todo reclamo formulado por el cliente o usuario.
2. Registrar el reclamo asignándole un número único y correlativo.
3. Comunicar al cliente o usuario su número único de reclamo dejando constancia de ello.
4. Solicitar al cliente o usuario, cuando corresponda, adjuntar la documentación pertinente.
5. Realizar el análisis de toda la documentación presentada por el cliente o usuario que respalda el reclamo.
6. Emitir y registrar la respuesta al reclamo en el plazo establecido en el presente Reglamento.
7. Proporcionar la respuesta al cliente usando el mismo medio por el que fue presentado el reclamo, salvo solicitud por parte del cliente o usuario de mayor formalización.

**SECCIÓN 5: FUNCIONAMIENTO DE LA CENTRAL DE RECLAMOS DE ASFI**

**Artículo 1° - Central de reclamos de ASFI.-** Aquellos clientes o usuarios que estén en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada, pueden acudir a la Central de Reclamos de ASFI, donde se reexaminará el reclamo y la respuesta de la entidad supervisada con el fin de emitir un dictamen en forma definitiva.

**Artículo 2° - Atención de reclamos.-** El cliente o usuario, que acuda a la Central de Reclamos de ASFI, debe registrar su reclamo informando el número único de reclamo asignado por la entidad supervisada, exponiendo por escrito los motivos por los cuales está en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada y adjuntando la respuesta recibida.

ASFI puede solicitar la información y realizar las inspecciones que considere necesarias para verificar la adecuada atención del reclamo en la entidad supervisada. Es responsabilidad de la entidad supervisada, remitir a ASFI toda la información requerida, además de toda aquella que considere necesaria para la correcta evaluación del reclamo, en el plazo previsto por ASFI.

**Artículo 3° - Disposiciones administrativas.-** Las decisiones que pudiera emitir ASFI sobre la evaluación de un reclamo, no constituyen precedentes para casos con características similares. Cada reclamo será analizado de manera particular según las características que presente el caso individual.

En caso que el cliente o la entidad supervisada, no estén de acuerdo con la respuesta de ASFI, tienen la potestad de impugnar el dictamen en el marco del Procedimiento Administrativo.

**Artículo 4° - Procesos judiciales.-** Todo proceso judicial entre la entidad supervisada y sus clientes o usuarios debe ser resuelto en las instancias correspondientes.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**SECCIÓN 6: OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 1° - Responsabilidad.-** El Gerente General o instancia equivalente de la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna y externa del presente Reglamento.

**Artículo 2° - Sanciones.-** El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas contenido en la RNBEF.

**Artículo 3° - Disposición transitoria.-** El Sistema SARC – Módulo Informático, provisto por ASFI, que está siendo utilizado actualmente para el registro, monitoreo y seguimiento de todos los reclamos presentados a la entidad, se mantendrá habilitado únicamente para la conclusión de los reclamos pendientes de solución.