

**CIRCULAR/ ASFI/210 / 2013**  
La Paz, 13 DIC. 2013

**Señores**

**Presente**

**REF: REGLAMENTO DE CONTRATOS**

---

**Señores:**

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia el **REGLAMENTO DE CONTRATOS**, el cual está compuesto por 6 secciones, cuyo contenido establece los siguientes aspectos:

1. Aspectos Generales, hace referencia al objeto, el ámbito de aplicación y las definiciones aplicables al Reglamento. Asimismo, señala el objetivo del Sistema de Registro de Contratos.
2. Directrices para la Elaboración de Contratos, determina los requisitos de forma y de fondo que deben considerar las entidades financieras para la elaboración de los contratos, así como la obligatoriedad de las entidades financieras de permitir conocer a sus clientes, de manera previa a su firma, los contratos tipo y las condiciones generales de contratación, conjuntamente con la información respecto a productos y servicios ofrecidos.
3. Procedimiento de Registro, detalla el proceso que deben seguir las entidades financieras para el registro de los contratos de operaciones recurrentes y no recurrentes, así como las causales de rechazo para el registro de contratos. Por otra parte, establece el proceso a seguir para realizar modificaciones en los contratos aprobados y la baja de los mismos.
4. Terminación Anticipada de Contratos, señala el procedimiento para la terminación anticipada de los contratos celebrados por las entidades financieras con sus clientes financieros.
5. Otras Disposiciones, determina las responsabilidades del gerente general, las acciones que serán consideradas como infracciones y el régimen sancionatorio en caso de incumplimiento o inobservancia al reglamento.

La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 (Oficina Central) - Calle Batallón Colorados N° 42, Edif. Honnen - Telf: (591-2) 2911790 - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edif. Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118  
El Alto: Av. Héroes del Km. 7 N° 11, Villa Bolívar "A" - Telf: (591-2) 2821484 • 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 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • Santa Cruz: Av. Irala N° 585 - Of. 201, Casilla N° 1359  
Telf: (591-3) 3336288 Fax: (591-3) 3336289 • Cobija: Calle 16 de Julio N° 149 (frente al Kinder América) - Telf: (591-3) 8424841 • Trinidad: Calle La Paz  
esquina Pedro de la Rocha N° 55, Piso 1 - Telf/Fax (591-3) 4629659 • Cochabamba: Av. Salamanca esquina Lanza, Edif. CIC, Piso 4 - Telf: (591-4) 4583800  
Fax: (591-4) 4584506 • Sucre: Calle Dalencq N° 184 (entre Bolívar y Nicolás Ortiz) - Telf: (591-4) 6439777 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776  
Tarija: Calle Ingavi N° 282 esquina Méndez - Telf: (591-4) 6113709 • Línea gratuita: 800 103 103 • sitio web: www.asfi.gob.bo



**RESOLUCION ASFI N° 811 /2013**  
La Paz, 13 DIC. 2013

**VISTOS:**

La Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, los Informes ASFI/JSI/R-176715/2013 de 19 de noviembre de 2013 y ASFI/DNP/R-182806/2013 de 2 diciembre de 2013, referidos al proyecto de **REGLAMENTO DE CONTRATOS** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 75 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, consagra los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores en nuestro país.

Que, el Artículo 331 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece que las actividades de intermediación financiera, la prestación de servicios financieros y cualquier otra actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión del ahorro, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a Ley.

Que, el párrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, 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.

Que, el Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional el 21 de agosto de 2013, promulgó la Ley N° 393 de Servicios Financieros, cuyo objeto es regular las actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros, así como la organización y funcionamiento de las entidades financieras y prestadoras de servicios financieros; la protección del consumidor financiero y la participación del Estado como rector del sistema financiero, velando por la universalidad de los servicios financieros y orientando su funcionamiento en apoyo de las políticas de desarrollo económico y social del país.

Que, el Artículo 16 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, dispone que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la mencionada Ley y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo.

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

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 803 del Código de Comercio dispone: *"En todo contrato se presume la buena fe y en consecuencia, obliga no solo a lo pactado expresamente en ellos, sino también en lo correspondiente a la naturaleza de los mismos según la ley, la costumbre o la equidad"*.

Que, los incisos b), d) y t) del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, determinan como atribución de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, el de garantizar y defender los derechos e intereses del consumidor financiero, vigilar el cumplimiento de las normas que regulan la actividad de intermediación financiera y los servicios financieros complementarios y emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para aplicación de las entidades financieras.

Que, el párrafo I del Artículo 84 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece la obligación para las entidades financieras de registrar en el Registro de Contratos 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).

Que, el párrafo VI del Artículo 84 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece que 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.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, en el marco de las atribuciones determinadas por el Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero elaboró el Reglamento de Contratos, normativa que establece en su contenido las directrices mínimas para la elaboración de los contratos tipo que las entidades financieras deben utilizar en sus operaciones recurrentes y no recurrentes; el procedimiento para el registro en el sistema de registro de contratos de ASFI; la revisión y aprobación de que el documento contractual no contenga cláusulas abusivas que priven o limiten al cliente financiero del ejercicio de sus derechos.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Informe ASFI/JSI/R-176715/2013 de 19 de noviembre de 2013 el Encargado de Administración de Desarrollo y Mantenimiento de ASFI a.i., informa a la Jefatura de Sistemas Informáticos que se ha concluido con el desarrollo del Sistema de Registro de Contratos, encontrándose disponible para su puesta en producción.

Que, mediante Informe Legal ASFI/DNP/R-182806/2013 de 2 de diciembre de 2013, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento legal para aprobar el Reglamento de Contratos para su incorporación en el Libro 2°, Título V, Capítulo VII de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

**POR TANTO:**

La Directora Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia y demás normativa conexas y relacionadas.

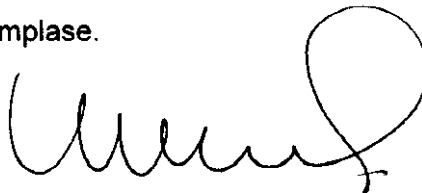
**RESUELVE:**

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

**SEGUNDO.-** Poner a disposición de los usuarios y entidades del sistema financiero el "Sistema de Registro de Contratos", al que podrán acceder a través de la página web de ASFI [www.asfi.gob.bo](http://www.asfi.gob.bo).

**TERCERO.-** Establecer el plazo de cuarenta y cinco días (45) calendario, a partir de la vigencia del Reglamento de Contratos, para que las entidades financieras remitan a ASFI los modelos de contrato de operaciones recurrentes y no recurrentes, según los criterios contenidos en el citado Reglamento, para fines de revisión, aprobación y registro, según corresponda.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



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



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**CAPÍTULO VII: REGLAMENTO DE CONTRATOS**

**SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1º - (Objeto)** El presente Reglamento tiene por objeto, normar el establecimiento de directrices mínimas para la elaboración de contratos tipo, 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:** Se consideran cláusulas abusivas todas aquellas disposiciones contenidas en el contrato, que causan perjuicio al cliente financiero privando o limitando el ejercicio de sus derechos.
- b) **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 objeto del mismo.
- c) **Contrato Tipo:** Documento de adhesión cuyo formato y modelo debe ser aprobado por ASFI, para la instrumentación de una misma operación financiera.
- d) **Cliente Financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras, mediante la suscripción de contratos.
- e) **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.
- f) **Operación No Recurrente o Especial:** Operación autorizada que no tiene las características de habitualidad señaladas en la definición anterior.
- g) **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.
- h) **Sistema de registro de contratos:** Sistema administrado por ASFI, en el que se registran los contratos tipo, para la instrumentación de las operaciones financieras que realizan las entidades financieras.

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

**Artículo 1º - (Requisitos de forma)** Los contratos elaborados por las entidades financieras, deben instrumentarse en idioma castellano y considerar 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 2º - (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;
- b) **(Comisiones y gastos)** 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 de Riesgo Crediticio (CIRC), 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;
- 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 institución por contingencias de cualquier naturaleza de las operaciones financieras.
  - ii. La renuncia y/o limitación de los derechos del cliente financiero;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- iii. Contener cualquier precepto que imponga la carga de la prueba en perjuicio del cliente financiero;
- iv. La renuncia del consumidor 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 cuentas que no estén individualizadas y autorizadas de manera expresa en el contrato;
- vii. Facultar a la entidad financiera a realizar débitos automáticos de las operaciones que se encuentren en estado de ejecución;
- viii. Establecer la posibilidad de que se proceda a la retención de fondos sin previa orden o instrucción emitida por autoridad competente;
- ix. La incorporación de cláusulas que dispongan la aceleración del contrato sin justificativo técnico ni legal.

**Artículo 3° - (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 mecanismos técnicos que conlleven a ese mismo fin.

**Artículo 4° - (Disposición de Información)** Las entidades financieras deben mantener a disposición de los clientes financieros, todos los contratos tipo y las condiciones generales de contratación que utilicen, 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 1º - (Obligación de presentación)** Las entidades financieras previo a la implementación de sus operaciones recurrentes o no recurrentes, deben presentar a ASFI copia de los contratos, aprobados por el Directorio u Órgano Equivalente.

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

En el caso de operaciones no recurrentes, una vez que la entidad financiera subsane las observaciones planteadas por ASFI, se procederá al registro de los contratos.

**Artículo 3º - (Aprobación)** Cuando se trate de operaciones recurrentes y de no existir observaciones por parte de ASFI, mediante Resolución se aprobará la implementación del contrato propuesto por la entidad financiera.

**Artículo 4º - (Registro)** Efectuada la revisión o aprobación de los contratos, según corresponda, ASFI procederá al registro y publicación en el Sistema de Registro de Contratos, una vez que las entidades financieras remitan el contrato en versión digital.

**Artículo 5º - (Rechazo)** La solicitud de registro de los contratos, será rechazada 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 6º - (Ajuste a los contratos)** ASFI, en el marco de sus atribuciones podrá instruir, en cualquier momento, que los contratos 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 7º - (Eficacia de los contratos)** La revisión, aprobación y registro de los contratos tipo 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.

**Artículo 8º - (Modificaciones de los contratos)** Las entidades financieras, cuando requieran efectuar modificaciones al texto de los contratos aprobados por ASFI, deben seguir el mismo procedimiento de remisión, revisión, aprobación y registro, descrito en la presente Sección.

**Artículo 9º - (Baja de los Contratos)** Las entidades financieras que decidan dejar de operar con un contrato 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.

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 terminado un contrato con un cliente financiero comunicando esta decisión con quince (15) días de anticipación de manera justificada y fundamentada, sin que esta determinación involucre la vulneración de sus derechos como cliente financiero o el incumplimiento de la normativa externa a la que se encuentran sujetos. Se exceptúan de esta comunicación, aquellas situaciones que tengan como justificación la adopción de medidas de prevención en materia de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, debiendo para ello la entidad financiera ceñirse a lo establecido en la normativa aplicable.

**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 el cumplimiento de la normativa regulatoria y la política de disponibilidad de fondos para retiros, vigente en cada entidad.

Para el caso de operaciones activas, el cliente financiero podrá terminar el contrato, debiendo para ese fin comunicar a la entidad con una anticipación de 10 días calendario su decisión, correspondiendo a la entidad financiera viabilizar su solicitud en el plazo máximo de cinco (5) días calendario, previo cumplimiento de las obligaciones pendientes por parte del cliente financiero.

Adicionalmente, la entidad financiera remitirá la liquidación del crédito para que los clientes financieros puedan efectuar la revisión del mismo y en su caso realizar las consultas o representaciones que correspondan. Con la conformidad del cliente financiero a la liquidación, la entidad financiera, entregará los documentos que se encontraban bajo su custodia y las minutas de desgravamen en los casos que correspondan.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**SECCIÓN 5: OTRAS DISPOSICIONES**

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

**Artículo 2° - (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 3° - (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 adecuación)** Las entidades financieras deben remitir a ASFI los modelos de contrato de operaciones recurrentes y no recurrentes, según los criterios contenidos en el presente reglamento, en el plazo de cuarenta y cinco días (45) días calendario de emitido el presente Reglamento para fines de revisión, aprobación y registro según corresponda.

**Artículo 2º - (Vigencia de los contratos)** Los contratos suscritos antes de la vigencia del presente reglamento podrán mantener sus términos y condiciones; sin embargo, las entidades deben adecuarlos en todos aquellos aspectos que resulten contradictorios a los derechos del cliente financiero y al presente Reglamento.

Los contratos que las entidades financieras suscriban con posterioridad a la entrada en vigencia del presente reglamento y durante el plazo de adecuación, serán válidos quedando obligadas a su adecuación una vez que ASFI apruebe y registre los mismos.