



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

ASFI desde 1928
**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

CIRCULAR ASFI/ **728** /2022
La Paz, 11 ABR. 2022

Señores

Presente

**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, considerando los siguientes aspectos:

Sección 3: Obligaciones de las Entidades Financieras

En el Artículo 1° (Obligaciones), se incorporan dos (2) párrafos con el siguiente texto:

"El Banco Público, el Banco de Desarrollo Productivo, los Bancos Múltiples y los Bancos Pyme, además de las obligaciones anteriores, deben mantener disponible una línea telefónica gratuita a nivel nacional, mínimamente durante el horario de atención al público, que permita a los consumidores financieros realizar consultas y resolver dudas sobre los productos y servicios que les son brindados.

El número, la gratuidad, así como el tipo de consultas y dudas que atiende la mencionada línea telefónica, además del horario de disponibilidad de la misma, deben ser difundidos por los citados Bancos, en lugares visibles de sus sitios web, a través de sus aplicaciones de banca móvil, redes sociales y otros medios de comunicación que consideren pertinentes".

2021
AÑO POR LA
RECUPERACIÓN
DEL DERECHO
A LA EDUCACIÓN

AGL/VRC/CDC/Fabiola Arismendi R.

Pág. 1-de 2

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - Fax: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 - Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

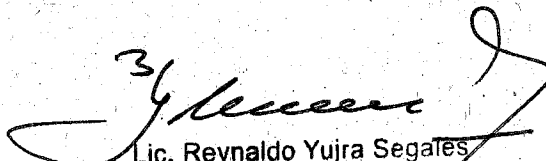
ASFI desde 1928
**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Sección 8: Disposiciones Transitorias

En el Artículo 2° (Plazos de adecuación), se incorpora un párrafo estableciendo el plazo de entrada en vigencia de las modificaciones antes señaladas.

Las modificaciones anteriormente descritas se insertan en el **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.

Atentamente.


Lic. Reynaldo Yujra Segales
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



Adj.: Lo Citado

AGL/VR/CDC/Fabiola Arismendi R.

Pág. 2 de 2

2021
AÑO POR LA
RECUPERACIÓN
DEL DERECHO
A LA EDUCACIÓN

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf: (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Calle La Paz y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

ASFI desde 1928
**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

RESOLUCIÓN ASFI/ 427 /2022
La Paz, 11 ABR. 2022

VISTOS:

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, las Resoluciones SB N° 007/2001 y ASFI/808/2021, de 29 de enero de 2001 y 30 de agosto de 2021, respectivamente, el Informe ASFI/DNP/R-50947/2022 de 15 de marzo de 2022, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y demás documentación que vino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 331 de la Constitución Política del Estado, prevé 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 Parágrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado, estipula 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 Parágrafo I del Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), dispone 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 la presente Ley"*.

Que, el Parágrafo I del Artículo 8 de la LSF, determina 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"*.

AGL/VE/CID/CN/EP/CSM

Pág. 1 de 7

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

ASFI desde 1928
**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Que, el Artículo 16 de la LSF, establece 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° 27285 de 30 de noviembre de 2020, el señor Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia designó al Lic. Juan Reynaldo Yujra Segales, como Director General Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

CONSIDERANDO:

Que, el Parágrafo I del Artículo 4 de la LSF, dispone que: *"Los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población"*.

Que, los incisos a), b) y c) del Párrafo II del artículo citado en el párrafo anterior, determinan que el Estado Plurinacional de Bolivia y las entidades financieras, deben velar porque los servicios financieros que presten, cumplan mínimamente, entre otros, con los siguientes objetivos:

- "a) Promover el desarrollo integral para el vivir bien.*
- b) Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.*
- c) Proporcionar servicios financieros con calidad y calidez"*.

Que, el Artículo 17 de la LSF, prevé entre los objetivos de la regulación y supervisión financiera, respecto de los servicios financieros, los siguientes:

"(...)

- b) Promover el acceso universal a los servicios financieros.*

"(...)

- 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.*

"(...)"

AGL/VRC/CDC/NBP/CSM

Pág. 2 de 7

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N°59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

ASFI desde 1928
**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Que, los incisos b) y t) del Parágrafo I del Artículo 23 de la LSF, establecen entre las atribuciones de ASFI, las de:

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

(...)

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

Que, los incisos c) y g) del Parágrafo I, Artículo 74 de la LSF, estipulan que los consumidores financieros, entre otros, tienen los siguientes derechos:

"c) A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen. "

(...)

g) A efectuar consultas, peticiones y solicitudes".

Que, el Parágrafo II del Artículo 74 de la LSF, dispone que: **"La normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI establecerá reglas para que las entidades financieras, aseguren a los consumidores financieros el ejercicio pleno de sus derechos".**

Que, el Parágrafo I del Artículo 80 de la LSF, prevé que: **"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".**

Que, el Parágrafo I del Artículo 108 de la LSF, estipula que: **"Las entidades financieras cumplirán los horarios de atención al público establecidos por la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, según las características de la actividad económica de las zonas donde operen. Cualquier excepción sólo procederá por causas de fuerza mayor, las que serán justificadas ante la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI".**

Que, los artículos 118 y 119 de la LSF, detallan las operaciones pasivas, activas, contingentes y de servicios que las entidades de intermediación financiera están facultadas a realizar.

Que, el Artículo 175 de la LSF, señala que: **"El Banco Público se rige por su propia Ley en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización (...)"**

AGL/VRC/CD/CMBP/OSM

Pág. 3 de 7

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N°59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

ASFI desde 1928
**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Que, el Artículo 180 de la LSF, establece sobre las operaciones permitidas al Banco de Desarrollo Productivo - Sociedad Anónima Mixta (BDP - S.A.M.).

Que, el Artículo 232 de la LSF, determina que: *"Los bancos múltiples están facultados para realizar con el público en general las operaciones pasivas, activas, contingentes y de servicios que se encuentran comprendidas en el Título II, Capítulo I de la presente Ley".*

Que, el Artículo 237 de la LSF, dispone que: *"Los bancos PYME están facultados para realizar con el público en general las operaciones pasivas, activas, contingentes y de servicios que se encuentran comprendidas en el Título II, Capítulo I de la presente Ley".*

Que, los parágrafos I y IV del Artículo 4 de la Ley N° 331 de Creación de la Entidad Bancaria Pública, prevén que:

"I. La Entidad Bancaria Pública tendrá como finalidad realizar las operaciones y servicios financieros de toda la Administración Pública en sus diferentes niveles de gobierno, (...). Asimismo, la Entidad Bancaria Pública tendrá la finalidad de realizar las operaciones y servicios financieros al público en general, favoreciendo al desarrollo de la actividad económica nacional, mediante el apoyo al sector productivo constituido principalmente por las micro y pequeñas empresas, artesanía, servicios, organizaciones comunitarias y cooperativas de producción, sin exclusión de otro tipo de empresas o unidades económicas en el marco de las políticas públicas establecidas por el Estado Plurinacional.

(...)

IV. Por operaciones y servicios financieros se entenderá al conjunto de operaciones activas, pasivas, contingentes, como de servicios financieros autorizados a realizar a la Entidad Bancaria Pública en la presente Ley y disposiciones legales y regulatorias que norman la actividad de la Entidad Bancaria Pública".

Que, con Resolución SB N° 007/2001 de 29 de enero de 2001, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó el Reglamento para el Funcionamiento del Servicio de Atención de Reclamos y Consultas en el Sistema Financiero, ahora denominado **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, al presente contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

2021
AÑO POR LA
RECUPERACIÓN
DEL DERECHO
A LA EDUCACIÓN

AGI/VFC/CD/VFP/CSM

Pág. 4 de 7

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

ASFI desde 1928
**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Que, mediante Resolución ASFI/808/2021 de 30 de agosto de 2021, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero aprobó las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo precedente.

CONSIDERANDO:

Que, por lo dispuesto en los incisos b) y t) del Parágrafo I, Artículo 23 de la LSF, que prevén entre las atribuciones de esta Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, el garantizar los derechos e intereses del consumidor financiero, así como el emitir normativa prudencial de carácter general, la cual, conforme lo previsto en el Parágrafo II del Artículo 74 del señalado cuerpo legal, debe establecer reglas para que las entidades financieras, aseguren al mismo el ejercicio pleno de sus derechos; tomando en cuenta además que, en virtud de lo determinado en los incisos b) y g) del Artículo 17 de la precitada Ley, la regulación y supervisión financiera, respecto de los servicios financieros, entre otros, tiene el objetivo de promover el acceso universal a los servicios financieros y promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero, como un mecanismo que le permita acceder a mejor información sobre las condiciones de contratación de servicios financieros que conlleve, a su vez, a una mejor toma de decisiones sobre una base más informada y teniendo presente la diversidad de operaciones y servicios que pueden realizar las entidades bancarias, en sujeción a lo estipulado en los artículos 118, 119, 175, 180, 232 y 237 de la referida Ley y lo determinado en la Ley N° 331 de Creación de la Entidad Bancaria Pública, corresponde modificar el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, permitiendo a dichos consumidores realizar consultas y resolver dudas sobre los productos y servicios que ofrecen las mencionadas entidades.

Que, con base en lo señalado en el párrafo anterior y en virtud de lo dispuesto en el Artículo 4 de la LSF, en lo referido a que los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población, correspondiendo al Estado Plurinacional de Bolivia y a las entidades financieras, velar porque los citados servicios, cumplan con determinados objetivos, como el de promover el desarrollo integral para el vivir bien y el facilitar el acceso universal a todos sus servicios, proporcionando los mismos con atención de calidad, tomando en cuenta además que el Parágrafo I del Artículo 108, del referido cuerpo legal, prevé que las entidades financieras cumplirán los horarios de atención al público establecidos por la regulación de ASFI y con el propósito de que los consumidores

2021
AÑO POR LA
RECUPERACIÓN
DEL DERECHO
A LA EDUCACIÓN

ASFI/808/2021

Pág. 5 de 7

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N°59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



financieros puedan acceder a un medio alternativo de atención a sus consultas sobre productos y servicios brindados por las entidades bancarias, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, directrices que contemplen las características y condiciones mínimas en cuanto a la línea telefónica gratuita a ser habilitada por estas entidades para el cumplimiento del mencionado propósito.

Que, asimismo, en virtud a que el Parágrafo I del Artículo 80 de la LSF, prevé que 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 los consumidores financieros y con el objeto de que éstos puedan ejercer su derecho a estar informados y tengan conocimiento del tipo de consultas que podrán realizar, conforme lo determinado en el Parágrafo I del Artículo 74 de la citada Ley, corresponde insertar en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, lineamientos para la difusión de las características y condiciones de la mencionada línea telefónica.

Que, con la finalidad de que las citadas entidades puedan implementar las modificaciones antes fundamentadas, corresponde incorporar un plazo de adecuación en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**.

Que, en el marco de los fundamentos señalados, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, se detallan las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, de acuerdo a lo siguiente:

En la Sección 3, se incorporan dos párrafos en el Artículo 1°.

En la Sección 8, se incorpora un párrafo en el Artículo 2°.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-50947/2022 de 15 de marzo de 2022, se concluye que las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, están orientadas principalmente a incorporar lineamientos relativos a la obligación de las Entidades Bancarias de mantener disponible una línea telefónica gratuita para la atención de los consumidores financieros, recomendando la elaboración de la Resolución Administrativa correspondiente.

2021
AÑO POR LA
RECUPERACIÓN
DEL DERECHO
A LA EDUCACIÓN

AGL/VRC/CDC/VBP/OSM

Pág. 6 de 7

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5/6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N°59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

ASFI desde 1928
**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

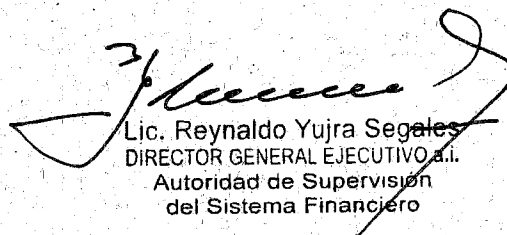
POR TANTO:

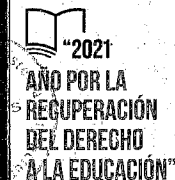
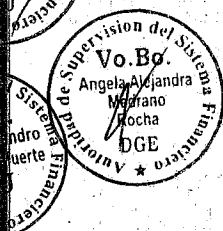
El Director General Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y demás normativa conexas y relacionada.

RESUELVE:

ÚNICO.- Aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, disponiendo su vigencia a partir del 1 de junio de 2022.

Regístrese, notifíquese y cúmplase.


Lic. Reynaldo Yujra Segales
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



AGL/VRC/CDC/VBP/CSM

Pág. 7 de 7

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N°59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre La Paz y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS**

Artículo 1º - (Obligaciones) De forma enunciativa y no limitativa, las entidades financieras tienen las siguientes obligaciones:

- a. Facilitar a los consumidores financieros educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada;
- b. Desarrollar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que prestan;
- c. Suministrar información veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable, sobre los productos y servicios que ofrecen, así como los cargos y comisiones asociados;
- d. Proporcionar los servicios financieros en las condiciones publicitadas, informadas o pactadas con los consumidores financieros y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos;
- e. Abstenerse de hacer cobros no permitidos, no informados previamente o no pactados expresamente con los consumidores financieros;
- f. Brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta edad parvularia;
- g. Resguardar debidamente la información de los consumidores financieros, de acuerdo a la normativa vigente;
- h. Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran, los cuales además, deben recibir capacitación especializada para ofrecer un trato adecuado a las personas con discapacidad;
- i. Identificar las necesidades de los consumidores financieros con discapacidad, tomando en cuenta sus limitaciones de actuación, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad;
- j. Proveer los recursos humanos, físicos y/o tecnológicos para que en los Puntos de Atención Financieros se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros;
- k. Difundir el contenido del presente reglamento tanto a sus funcionarios, como a los consumidores financieros;
- l. Responder de forma comprensible y oportuna en los plazos previstos a las consultas y/o reclamos formulados por los consumidores financieros;
- m. Suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero;
- n. Atender los requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero, considerando mínimamente las siguientes características en la presentación de dicha información:
 1. **Íntegra:** Corresponiendo a la verdad de los hechos, siendo completa, exacta, verificable y en sujeción al requerimiento efectuado;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 2. Oportuna:** Su remisión debe sujetarse al plazo otorgado por la Defensoría del Consumidor Financiero;
- o.** Brindar información oportuna y transparente a sus clientes sobre la prescripción en favor del Estado de los depósitos en cuentas corrientes y cajas de ahorro, clausuras por inactividad conforme a normativa vigente;
 - p.** Brindar orientación e información sobre los servicios y operaciones que el consumidor financiero pretende realizar en cajas y plataforma de atención o a través de banca electrónica o banca móvil, así como los cargos y comisiones asociados;
 - q.** Facilitar al consumidor financiero de manera gratuita el acceso a información relativa a sus movimientos financieros;
 - r.** Permitir que el consumidor financiero elija al notario de fe pública que intervenga en las transacciones y operaciones financieras;
 - s.** Informar por escrito al solicitante de un crédito, los motivos por los cuales se le está denegando el mismo;
 - t.** Extender de forma gratuita, los siguientes documentos:
 - 1.** La constancia de pago de la operación crediticia, cuya entrega será de forma inmediata;
 - 2.** La certificación de cancelación de la operación crediticia, en el plazo máximo de tres (3) días hábiles administrativos, computables a partir del día de dicha cancelación;
 - u.** Desarrollar Jornadas de Educación Financiera según lo establezca ASFI;
 - v.** Proporcionar información detallada, explicativa y comprensible sobre el método aplicado para el cálculo de las cuotas de sus créditos;
 - w.** Proporcionar información sobre los porcentajes de cobertura en el caso de los seguros de desgravamen;
 - x.** Brindar al consumidor financiero una explicación clara y por escrito sobre las implicancias que tiene la renuncia al proceso ejecutivo para efectos del proceso coactivo, en lo que refiere a operaciones crediticias, debiendo tener una constancia de recepción de dicha explicación;
 - y.** Efectuar, en el marco de lo establecido en la Ley N° 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016, el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos donde se consignen datos de identidad, que mantenga la entidad financiera, considerando que, conforme lo dispuesto por la citada Ley, cualquier derecho u obligación contractual, personal, patrimonial, familiar, sucesorio o garantía patrimonial adquirido antes del cambio de identidad de la persona, se mantiene vigente y válido entre las partes;
 - z.** Extender de forma gratuita, a solicitud del deudor y dentro del plazo de tres (3) días hábiles, la liquidación veraz y precisa del saldo insoluto del crédito, así como cualquier otro importe pendiente de pago, incluidos intereses corrientes, penales, comisiones y cargos autorizados en los Puntos de Atención Financiera habilitados para recibir pagos de créditos;

7/18

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- aa.** Otorgar gratuitamente los extractos y plan de pagos de préstamos solicitados por los consumidores financieros, en cualquier punto de atención financiero autorizado para tal efecto.

El Banco Público, el Banco de Desarrollo Productivo, los Bancos Múltiples y los Bancos Pyme, además de las obligaciones anteriores, deben mantener disponible una línea telefónica gratuita a nivel nacional, mínimamente durante el horario de atención al público, que permita a los consumidores financieros realizar consultas y resolver dudas sobre los productos y servicios que les son brindados.

El número, la gratuidad, así como el tipo de consultas y dudas que atiende la mencionada línea telefónica, además del horario de disponibilidad de la misma, deben ser difundidos por los citados Bancos, en lugares visibles de sus sitios web, a través de sus aplicaciones de banca móvil, redes sociales y otros medios de comunicación que consideren pertinentes.

Artículo 2º - (Políticas y Procedimientos) Las entidades financieras deben desarrollar e implementar políticas y procedimientos que promuevan buenas prácticas de atención a los consumidores financieros.

- a. Establecimiento de políticas:** La entidad financiera debe establecer políticas, formalmente aprobadas por el Directorio u órgano equivalente, de atención a los consumidores financieros, que incluyan aspectos específicos a la atención de personas con discapacidad, consideren los derechos de los consumidores financieros y las obligaciones de las entidades financieras;
- b. Implementación de procedimientos:** Es responsabilidad de la Gerencia General de las entidades financieras implementar procedimientos, para la adecuada atención de los consumidores financieros, en función a las políticas definidas por el Directorio u órgano equivalente.

Las políticas y procedimientos deben guardar concordancia con la estructura organizacional de las entidades financieras, de manera tal que permitan una adecuada atención de los consumidores financieros, acorde a los mercados objetivos que atienden.

Artículo 3º - (Código de Conducta) Las entidades financieras deben implementar el Código de Conducta, orientado a la protección de los derechos de los consumidores financieros, conforme a los lineamientos contenidos en el Anexo 4 del presente Reglamento.

Artículo 4º - (Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores) En el marco de la Ley General N° 369 de Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013 y su Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, las entidades financieras deben implementar su Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, acorde a los parámetros establecidos en el Anexo 5 del presente Reglamento.

Artículo 5º - (Presentación de reclamos a través de los sitios web) Las entidades financieras, de acuerdo a su perfil de negocios, deben incluir un botón flotante referido al "Punto de Reclamo" en la página principal de sus sitios web, bajo el formato establecido en los incisos c) y f) del Anexo 3 del presente Reglamento, que direcciona al formulario de reclamo de la entidad financiera, para que los consumidores financieros presenten sus reclamos en primera instancia de acuerdo al siguiente contenido mínimo:

7 18

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- a. Nombre o Razón Social del reclamante;
- b. Tipo de reclamante (persona natural, persona jurídica o apoderado de una persona natural);
- c. Cédula de Identidad o NIT;
- d. Nombre del representante legal o apoderado;
- e. Número de Testimonio Poder;
- f. Dirección (calle y zona);
- g. Teléfonos (teléfono de domicilio, celular y otro adicional);
- h. Correo electrónico del reclamante;
- i. Fecha del hecho que motiva el reclamo;
- j. Descripción del reclamo y/o solicitud del reclamante;
- k. Monto comprometido;
- l. Origen del reclamo (Departamento/ ciudad);
- m. Número de Reclamo (número asignado al reclamo en la entidad);
- n. Medio por el cual se requiere que se comunique el número de reclamo, cuando éste no sea generado automáticamente, considerando para este efecto el envío de mensaje de texto a teléfono celular o la remisión de correo electrónico, entre otros;
- o. Medio por el cual se requiere que sea entregada la carta de respuesta al reclamo, en el caso de no optar por el apersonamiento a la Entidad Financiera.

El formulario adicionalmente deberá establecer como leyenda en la parte final lo siguiente: *"En el plazo de cinco (5) días hábiles administrativos a partir del día de mañana, usted recibirá la carta de respuesta a su reclamo a través del medio que haya requerido o puede apersonarse por la Entidad Financiera a recoger su respuesta".*

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 8: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

Artículo 1° - (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 2° - (Plazos 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, según el texto aprobado con Resolución ASFI N° 804/2013 de 5 de diciembre de 2013, 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 4° de la Sección 6 del presente Reglamento, conforme al texto aprobado con Resolución ASFI N° 350/2018 de 9 de marzo de 2018, hasta el 29 de junio de 2018.

Las entidades financieras deben adecuar sus políticas y procedimientos relacionados con la Educación Financiera, en función a las modificaciones efectuadas con Resolución ASFI N° 388/2021 de 12 de mayo de 2021, hasta el 30 de julio de 2021.

Las modificaciones al presente Reglamento aprobadas con Resolución ASFI/808/2021 de 30 de agosto de 2021, entran en vigencia el 1 de septiembre de 2021; salvo las previstas en el Artículo 5°, Sección 3, artículos 2° y 5°, Sección 4 y en el Anexo 3, las cuales deben ser implementadas hasta el 3 de enero de 2022.

Las modificaciones al presente Reglamento aprobadas con Resolución ASFI/427/2022 de 11 de abril de 2022, entran en vigencia el 1 de junio de 2022.

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

Artículo 4° - (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.

7/4