

CIRCULAR ASFI/079 /2011

La Paz, 14 JUL. 2011

Señores

Presente.-

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

Señores:

Para su aplicación y cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE Y USUARIO**, el cual considera los siguientes aspectos:

1. En el numeral 1.1, Artículo Único de la Sección 2, en la condición relativa a Adecuada Información, se indica que la misma debe ser provista en medios accesibles de acuerdo a las limitantes de actuación que puedan presentar las personas.
2. El numeral 1.2, Artículo Único de la Sección 2, relativa a Educación Financiera se señala, que las instancias involucradas en dicho proceso deberán proporcionar y/o facilitar los medios o mecanismos respectivos que les permitan a las personas con discapacidad obtener y acceder a información adecuada.
3. Se incorpora en el Artículo Único, de la Sección 2, referido a los Derechos del Cliente y Usuario, el punto 2.4 relativo a la Identificación de Necesidades, que deben efectuar las entidades supervisadas, en cuanto a la atención que se brinda a las personas con capacidades especiales.
4. En el Artículo 1°, de la Sección 3, Políticas y Procedimientos, se modifica el numeral 1, explicitando que las políticas de atención al cliente y al usuario desarrolladas por las entidades de intermediación financiera deben incluir aspectos específicos a la atención de personas con discapacidad.
5. En el numeral 6, del Artículo 2°, Sección 3, se señala que se debe brindar una atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia.



La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 (Oficina Central) · Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo. Ed. "Torres Gundlach" · Piso 4, Torre Este · Telf: 2331818 · Casilla N° 6118 · **Cochabamba:** Calle Santibañez N° 355, entre calle Tumusla y Hamiraya · Telf: (591-4) 4583800 · Fax: (591-4) 4584506 · **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 · **El Alto:** Av. Héroes Km. 7 N° 11 Villa Bolívar "A" · Telf: 2821484 · **Tarija:** Calle Ingavi N° 842 esq. Méndez · Telf: (591-4) 6113709 · **Cobija:** Calle 16 de Julio N° 149 frente al Kinder América · Telf: (591-3) 8424841 · **Trinidad:** Calle Pedro de la Rocha esq. La Paz s/n acera noroeste (segundo piso) · Telf/Fax (591-3) 4629659

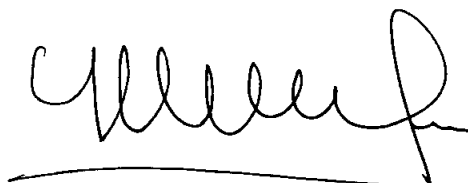
Línea gratuita: 800 103 103 · www.asfi.gob.bo · asfi@asfi.gob.bo

Asimismo, en el citado artículo se modifica el numeral 9, disponiendo que los funcionarios de las entidades de intermediación financiera deben recibir capacitación especializada para ofrecer un trato adecuado a las personas con discapacidad.

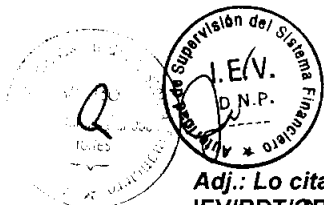
6. El numeral 3, del Artículo 2°, Sección 4 relativo al Funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC), se modifica, estableciendo, que el personal del SARC, debe estar capacitado para prestar adecuadamente este servicio de acuerdo con los aspectos señalados en el Reglamento de referencia.

Las modificaciones al Reglamento Para la Atención del Cliente y Usuario, serán incorporadas en el Título XI, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Atentamente,



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



**Adj.: Lo citado
IEV/RDT/GPL**

La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 (Oficina Central) · Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo. Ed. "Torres Gundlach" · Piso 4, Torre Este · Telf: 2331818 · Casilla N° 6118 · **Cochabamba:** Calle Santibañez N° 355, entre calle Tumusla y Hamiraya · Telf: (591-4) 4583800 · Fax: (591-4) 4584506 · **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 · **El Alto:** Av. Héroes Km. 7 N° 11 Villa Bolívar "A" · Telf: 2821484 · **Tarija:** Calle Ingavi N° 842 esq. Méndez · Telf: (591-4) 6113709 · **Cobija:** Calle 16 de Julio N° 149 frente al Kinder América · Telf: (591-3) 8424841 · **Trinidad:** Calle Pedro de la Rocha esq. La Paz s/n acera noroeste (segundo piso) · Telf/Fax (591-3) 4629659

Línea gratuita: 800 103 103 · www.asfi.gob.bo · asfi@asfi.gob.bo

RESOLUCION ASFI N° 548 /2011
La Paz, 14 JUL. 2011

VISTOS:

El Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-68016/2011 de 6 de julio de 2011, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE Y USUARIO** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

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

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.

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, establecidas en la normativa vigente, serán asumidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en todo lo que no contravenga a la Constitución Política del Estado.

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 153 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras N° 1488 de 14 de abril de 1993 (Texto Ordenado), especifica que la Superintendencia de Bancos y

Página 1 de 4



Entidades Financieras actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, tiene como objetivo principal mantener el sistema de intermediación financiera sano, eficiente y solvente.

Que, el numeral 7 del artículo 154 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras N° 1488 (Texto Ordenado), faculta 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 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.

CONSIDERANDO:

Que, el parágrafo segundo del artículo 14 de la Constitución Política del Estado, señala que el Estado prohíbe y sanciona toda forma de discriminación fundada en razón de sexo, color, edad, orientación sexual, identidad de género, origen, cultura, nacionalidad, ciudadanía, idioma, credo religioso, ideología, filiación política o filosófica, estado civil, condición económica o social, tipo de ocupación, grado de instrucción, discapacidad, embarazo, u otras que tengan por objetivo o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos de toda persona.

Que, el parágrafo primero del artículo 75 de la Constitución Política del Estado, establece que las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan del derecho al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro.

Que, mediante Resolución ASFI No. 104/2010 de 4 de febrero de 2010, se aprueba y pone en vigencia el Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, contenido en el Título XI, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Que, con la finalidad de que las personas discapacitadas que son clientes y usuarios de las entidades supervisadas reciban de las mismas, información oportuna, veraz, clara y adecuada, es necesario modificar el numeral 1.1 del artículo único, Sección 2 "Derechos del Cliente y Usuario" del Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, considerando que dicha información debe ser proporcionada en medios accesibles de acuerdo a las limitantes de actuación que puedan presentar los mencionados clientes y usuarios. Asimismo, y con relación a la educación financiera básica provista por las entidades financieras, esta Autoridad de Supervisión u otros

Página 2 de 4



organismos públicos o privados a clientes y usuarios, corresponde complementar el numeral 1.2 del citado artículo, estableciendo que éstas instancias deberán proporcionar y/o facilitar a las personas con discapacidad, los medios o mecanismos respectivos que les permitan obtener y acceder a información adecuada.

Que, identificada la necesidad de brindar un mejor trato y atención especializada de las entidades reguladas a personas con discapacidad, es indispensable incorporar el numeral 2.4 en el artículo único, Sección 2 del citado Reglamento, estableciendo que los clientes y/o usuarios con discapacidad reciban por parte de los funcionarios de las entidades supervisadas atención acorde a las limitantes de actuación que puedan presentar, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad.

Que, dada la necesidad de incorporar dentro de las políticas y procedimientos de atención al cliente y usuario de las entidades de intermediación financiera, aspectos específicos para la atención de personas con discapacidad, es imprescindible incluir este requerimiento en el numeral 1, artículo 1, Sección 3 del Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario.

Que, a objeto de compatibilizar criterios normativos con el Reglamento para la Atención en Cajas y con el fin de promover buenas prácticas de atención a clientes y usuarios del sistema financiero, corresponde modificar el numeral 6 del artículo 2, Sección 3 del Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, señalando que la entidad supervisada deberá brindar una atención eficaz y oportuna a adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia.

Que, en el entendido de que las personas con discapacidad, no sólo requieren de un trato respetuoso por parte de los funcionarios de las entidades supervisadas, sino que éstos últimos reciban capacitación especializada que permita brindar una atención adecuada a dichas personas, se modifica el numeral 9 del artículo 2, Sección 3 del citado Reglamento.

Que, es necesario complementar el numeral 3 del artículo 2, Sección 4 del Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, estableciendo que las modificaciones a dicho Reglamento deben ser consideradas por el personal encargado del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC) en la atención a personas discapacitadas.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico-Legal ASFI/DNP/R-68016/2011 de 6 de julio de 2011, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento técnico ni legal para aprobar las modificaciones al Reglamento para la Atención del Cliente y



Usuario, contenido en el Título XI, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

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 y demás normativa conexas y relacionadas.

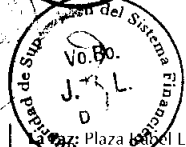
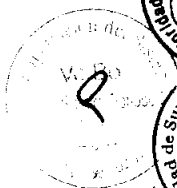
RESUELVE:

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

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



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



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, en medios accesibles de acuerdo a las limitantes de actuación que puedan presentar, 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, dichas instancias en el caso de las personas con discapacidad deberán proporcionar y/o facilitar los medios o mecanismos respectivos que les permitan obtener y acceder a información adecuada.

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



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

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 seguro.
- 2.4 Identificación de necesidades.-** Los clientes y/o usuarios con discapacidad reciben por parte de los funcionarios de las entidades supervisadas atención acorde a las limitantes de actuación que puedan presentar, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad.
- 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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**SECCIÓN 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CON RELACIÓN A LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIO**

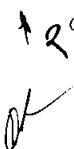
Artículo 1º.- Políticas y Procedimientos: La entidad supervisada está en la obligación de desarrollar e implementar políticas y procedimientos que promuevan buenas prácticas de atención al cliente y al usuario.

- 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, que incluyan aspectos específicos a la atención de personas con discapacidad y consideren 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:

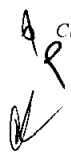
1. Suministrar información y/o publicidad veraz, exacta, precisa, integra clara, oportuna y verificable, que permita al cliente y al usuario la adecuada comparación de las diferentes opciones de productos y servicios ofrecidos.
2. Proporcionar el producto y/o servicio en las condiciones publicitadas, 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, brindando una atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia.

 Circular SB/342/01 (01/01) Inicial
SB/447/03 (11/03) Modificación 1
SB/474/04 (10/04) Modificación 2
SB/601/08 (12/08) Modificación 3
ASFI/034/10 (02/10) Modificación 3
ASFI/079/11 (07/11) Modificación 4

Título XI
Capítulo I
Sección 3
Página 1/2

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

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.
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. Asimismo, éstos deben recibir capacitación especializada para ofrecer un trato adecuado a las personas con discapacidad.
10. Difundir el contenido del presente reglamento tanto interna como externamente y tomar las medidas para que sea aplicado en la entidad supervisada.

 Circular SB/342/01 (01/01) Inicial
SB/447/03 (11/03) Modificación 1
SB/474/04 (10/04) Modificación 2
SB/601/08 (12/08) Modificación 3
ASF/034/10 (02/10) Modificación 3
ASF/079/11 (07/11) Modificación 4

Título XI
Capítulo I
Sección 3
Página 2/2

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

Artículo 1º - 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 2º - 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 de acuerdo con los aspectos señalados en el presente Reglamento.

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.