

**CIRCULAR SB/ 342 /2001**

La Paz, 29 de enero de 2001

Señores

P r e s e n t e

---

**REF: REGLAMENTO - SERVICIO DE ATENCION DE  
RECLAMOS Y CONSULTAS (SARC)**

---

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente copia fotostática de la Resolución SB N° 007/2001 de 29 de enero de 2001, que aprueba y pone en vigencia el Reglamento para el Funcionamiento del Servicio de Atención de Reclamos y Consultas en el Sistema Financiero (SARC).

Dicho reglamento será incorporado en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, en el Título I, Capítulo VIII.

Atentamente.

*Adj. Lo indicado  
PCZ/MRM*

---

 RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS
 

---

## TITULO I

### AUTORIZACIONES

#### TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>Capítulo I: Constitución y funcionamiento</b>	
Sección 1: Entidades bancarias	1/6
Sección 2: Cooperativas de ahorro y crédito abiertas	1/12
Sección 3: Fondos financieros privados	1/9
Sección 4: Almacenes generales de depósito	1/7
Sección 5: Agencia de bolsa filial	1/2
Sección 6: Sección de fideicomiso	1/2
<b>Capítulo II: Sucursales y agencias</b>	
Sección 1: Reglamento para la apertura, cierre y traslado de sucursales y agencias nacionales	1/6
Sección 2: Sucursales, agencias y oficinas de representación de bancos extranjeros	1/1
Sección 3: Sucursales, subsidiarias y oficinas en el exterior	1/2
<b>Capítulo III: Emisiones</b>	
Sección 1: Reglamento de emisión de bonos	1/2
<b>Capítulo IV: Reglamento sobre contratos de corresponsalía de servicios auxiliares financieros</b>	<b>1/3</b>
<b>Capítulo V: Reglamento para entidades financieras que actuarán como puntos de venta de seguros de comercialización masiva</b>	<b>1/2</b>
<b>Capítulo VI: Reglamento para inversiones de entidades financieras bancarias en sociedades de titularización</b>	<b>1/2</b>

**RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**

---

**Capítulo VII: Reglamento para la constitución y funcionamiento de burós de información crediticia**

Sección 1:	Aspectos generales	1/2
Sección 2:	Constitución y licencia de funcionamiento del BIC	1/4
Sección 3:	Funcionamiento del BIC	1/3
Sección 4:	Derechos de los titulares	1/1
Sección 5:	Otras disposiciones	1/2
Sección 6:	Artículos transitorios	1/1

**Capítulo VIII: Reglamento para el funcionamiento del servicio de atención de reclamos y consultas (SARC)**

Sección 1:	Aspectos generales	1/2
Sección 2:	Funcionamiento	1/1
Sección 3:	Otras disposiciones	1/1
Sección 4:	Disposición Transitoria	1/1

## **CAPÍTULO VIII: REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS (SARC)**

### **SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1° - Objeto.-** La presente disposición tiene por objeto reglamentar el funcionamiento del Servicio de Atención de Reclamos y Consultas a clientes y usuarios de las entidades financieras, que será proporcionado en todos los lugares en el que estas presten sus servicios.

**Artículo 2° - Finalidad del servicio.-** El servicio tendrá como finalidad el solucionar reclamos y atender consultas de los clientes y usuarios del sistema financiero, contando con procedimientos formales para tal efecto y constituyéndose en una fuente confiable de información sobre los derechos y obligaciones al utilizar servicios financieros.

El servicio tenderá a eliminar las contradicciones entre ofertantes y demandantes de servicios financieros, disminuyendo las diferencias de interpretación de los derechos y obligaciones entre ambas partes.

**Artículo 3° - Alcance.-** Las disposiciones contenidas en el presente Capítulo son aplicables a todas las instituciones de intermediación financiera que operen en el territorio nacional.

**Artículo 4° - Definiciones.-** Para efectos del presente reglamento se utilizarán las siguientes definiciones, siendo las mismas de carácter enunciativo y no limitativo:

- 1. Servicio de Atención de Reclamos y Consultas:** Es la asistencia que toda entidad financiera debe prestar a sus clientes y usuarios, delegando esta responsabilidad en personal designado expresamente para este propósito.
- 2. Servicio de Atención de Reclamos y Consultas de la SBEF:** Asistencia que presta la SBEF con el fin de atender los reclamos que ya fueron presentados a las entidades financieras y que requieren de la consideración del órgano de fiscalización y atender las consultas de los clientes y usuarios del sistema financiero.
- 3. Cliente o Usuario:** Toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios de las entidades financieras.
- 4. Reclamo:** Toda solicitud del cliente o usuario a la entidad financiera para el reconocimiento de lo que considere sus derechos, respecto a un producto o servicio.
- 5. Consulta:** Toda solicitud realizada por un cliente o usuario a la entidad financiera sobre dudas en la normativa y políticas bajo las cuales se prestan los servicios financieros.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

**Artículo 5° - Constitución del SARC.-** El Servicio de Atención de Reclamos y Consultas deberá estar a cargo de personal responsable con funciones específicas para el cumplimiento de los objetivos de este servicio y deberán considerar como mínimo la realización de las siguientes funciones:

- i. Atender todos los reclamos que los clientes y usuarios presenten mediante el **Formulario F-1**, de acuerdo a los procedimientos establecidos en el presente Reglamento y **su instructivo**.
- ii. Orientar a los clientes y usuarios sobre los procedimientos para la presentación de sus reclamos de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.
- iii. Atender todas las consultas de los clientes y usuarios relativas a disposiciones legales bajo las cuales la entidad financiera presta sus servicios. La atención de consultas deberá ser atendida en forma inmediata, proporcionando información relevante y veraz acerca del tema consultado.
- iv. Coordinar y dar seguimiento, mediante las áreas que correspondan en la entidad financiera, a la consideración del reclamo, en el plazo establecido en el presente Reglamento.
- v. Elaborar el reporte de los casos presentados y el informe trimestral requerido por la SBEF.
- vi. Elaborar el archivo de los reclamos presentados, de respuestas y documentación adjunta al caso y ponerlos a disposición de la SBEF cuando así lo requiera.
- vii. Disponer y proporcionar al cliente el **Formulario F-2**, cuando éste lo solicite para presentar su reclamo para consideración de la SBEF.
- viii. Elaborar los informes complementarios que solicite la SBEF para la consideración de los reclamos.
- ix. Atender las consultas que haga el servicio de Atención de Reclamos y Consultas del Sistema Financiero de la SBEF, sobre el trabajo y actividades de este servicio en la entidad financiera.

**SECCIÓN 2: FUNCIONAMIENTO**

**Artículo 1° - Procedimiento para la atención de reclamos.-** Las entidades financieras deberán observar el siguiente procedimiento:

1. La entidad financiera deberá exponer en lugar visible la señalización de la existencia del SARC, en todos los lugares donde presta sus servicios.
2. La entidad financiera tiene la obligación de proporcionar al cliente o usuario el **Formulario pre-numerado F-1**, que le permita expresar su reclamo, el mismo que será llenado en un (1) ejemplar, entregando al cliente el comprobante de presentación del reclamo. La entidad financiera deberá pronunciarse con relación al reclamo en un plazo que no exceda de cinco días hábiles a partir de la fecha de recepción del mismo, entregando su respuesta en el **Formulario F-3**.
3. Los Formularios **F-1** y **F-3** más la documentación adjunta, deberán permanecer en la entidad y formarán parte del archivo sujeto a supervisión ex-post por la SBEF.
4. Si el reclamo no fuera solucionado, el usuario podrá acudir al Servicio de Atención de Reclamos y Consultas de la SBEF, donde llenará el **Formulario F-2** y adjuntará el comprobante de la presentación del reclamo (**F-1**) y/o la respuesta al mismo por la entidad financiera (**F-3**).

**Artículo 2° - Reclamos ante la SBEF.-** La Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras atenderá los reclamos de los usuarios mediante el llenado del **Formulario F-2**, únicamente cuando estén acompañados del Comprobante de la Presentación del Reclamo del **Formulario F-1** y/o la copia del **Formulario F-3**, considerado previamente por la entidad financiera, en el que conste la consideración, rechazo o falta de solución.

**Artículo 3° - Reporte de información a la SBEF.-** Las entidades financieras deberán reportar trimestralmente a la SBEF las estadísticas mensuales de reclamos presentados por escrito y por correo electrónico vía e-mail [sarc@alfa.supernet.bo](mailto:sarc@alfa.supernet.bo), mediante el **Formulario F-4**, dentro de los diez (10) días calendario posteriores al cierre del mes respectivo.

La información enviada deberá ser firmada por el gerente general y responsable principal del SARC.



### SECCIÓN 3: OTRAS DISPOSICIONES

**Artículo 1° - Responsabilidades.-** El gerente general de la entidad financiera tendrá la responsabilidad del cumplimiento del presente Reglamento.

Dentro de las labores de Auditoría Interna se contemplará la verificación del adecuado funcionamiento del SARC.

**Artículo 2° - Evaluación de la gestión.-** La existencia y el adecuado funcionamiento de SARC. serán consideradas por la SBEF en la evaluación de la administración de la entidad financiera.

**Artículo 3° - Incumplimiento.-** La omisión en el cumplimiento del presente Reglamento, dará lugar a la aplicación de lo previsto en el [Título XIII de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras](#) referente a multas y sanciones en lo conducente.





**SECCIÓN 4: DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

**Artículo 1° - Plazo de constitución.-** El funcionamiento del SARC deberá ser comunicado a la SBEF hasta el 31 de marzo de 2001, mediante un informe con carácter de declaración jurada, para todos los efectos, de conformidad con el **Artículo 1322° del Código Civil y el Artículo 426° del Código de Procedimiento Civil**, sujetas en caso de inexactitud o inconsistencia a la aplicación de los **Artículos 7°, 16° y 29° del Reglamento de Sanciones Administrativas**, en lo conducente. Este informe deberá contener cuando menos lo siguiente: políticas, organización, infraestructura, procedimiento del funcionamiento y responsabilidades del Servicio de Atención de Reclamos y Consultas, identificando a los funcionarios responsables de la prestación de este servicio.

La remisión de información estadística trimestral de reclamos señalada en el **Artículo 3°, Sección 2 del presente Reglamento**, rige a partir del mes de marzo del año 2001, debiendo incluir información a partir de la fecha de constitución de dicha área.

**TÍTULO I, CAPÍTULO 8, SECCIÓN 2****ANEXO I: INSTRUCTIVO PARA EL USO DE  
FORMULARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN  
DE RECLAMOS Y CONSULTAS (SARC)****I. FORMULARIO F-1: PRESENTACIÓN DE RECLAMOS (EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS)**

1. La entidad financiera deberá contar con estos formularios en todos los lugares en los que prestan sus servicios, respetando el formato de los mismos e incluyendo en la parte superior el logotipo y nombre que los identifique.
2. Todos los formularios deberán ser numerados y este número se deberá mantener en todos los trámites y documentación necesaria para la respuesta del reclamo.
3. Toda persona que contrate o utilice un servicio ofrecido por alguna entidad financiera o su representante legal, podrá presentar su reclamo llenando el **Formulario F-1**, para ello deberá indicar sus datos personales. No se recibirán reclamos anónimos o que no cuenten con los datos completos de identificación.
4. En el **Casillero 2: “Descripción del Reclamo”** el cliente deberá proporcionar la información relevante para la consideración de su reclamo.

Asimismo, deberá detallar la documentación que se adjunta, especificando cada uno de los documentos y firmar.

5. A partir del **Casillero 4**, el formulario será llenado por el personal encargado de la recepción de los reclamos, quien deberá revisar que la información proporcionada por el cliente sea la necesaria para proceder a su consideración y que la documentación adjunta corresponde a la indicada en el formulario. Se realizará la clasificación del reclamo, se identificará el área que atenderá el caso y si es necesario se llenará el **Casillero 6 de Observaciones**.
6. En el **Comprobante de Presentación del Reclamo para el Cliente** se deberá indicar el número del reclamo, la fecha en la que se recibe el reclamo y la fecha estimada de respuesta, que no deberá ser mayor a los cinco días hábiles a partir de la recepción del reclamo.

Con todos los datos llenados en los **Casilleros 1, 2, 3, 4, 5 y 6**, el responsable de la recepción del formulario deberá firmar dando conformidad a toda la información recibida.

Al cliente se le entregará el comprobante que deberá presentar al momento de solicitar la respuesta al reclamo.

7. Los códigos para llenar el **Casillero 4: Clasificación del Reclamo** son los siguientes:

**CR** Central de Riesgos

# RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

CA	Caja de Ahorro
CC	Cuenta Corriente
CO	Contrato
TC	Tarjeta de Crédito
CAT	Cajero Automático
INT	Intereses
CI	Cobros Indebidos
INST	Institucionales
OTROS	Otros

## SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS

### Formulario F-1: Presentación de Reclamos

Espacio para la Identificación de la Entidad Financiera <i>Logotipo, teléfono, direcciones, etc.</i>			
Fecha ...../...../.....		Número de Reclamo .....	
<b>1. DATOS DEL CLIENTE</b>			
Apellido Paterno .....	Apellido materno .....	Nombre .....	
CI .....	Dirección .....	Teléfono .....	Ciudad .....
Nombre de la Empresa o Institución a la que representa .....			
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO</b>			
<b>3. DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA</b>			
Firma del Cliente .....			
<i>Espacio para ser llenado por la Entidad Financiera</i>			
<b>4. Clasificación del Reclamo</b>	<b>5. Área que Atenderá el Reclamo</b>	<b>6. Observaciones</b>	

## COMPROBANTE DE PRESENTACION DEL RECLAMO PARA EL CLIENTE

Espacio para Identificación de la Entidad Financiera <i>Logotipo, teléfono, direcciones, etc.</i>	
Número del Reclamo .....	
...../...../..... Fecha de Recepción	...../...../..... Fecha estimada de Respuesta**
Nombre del Receptor del Reclamo .....	Firma y Sello de Recepción .....
<p>El cliente podrá acudir a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) en una segunda instancia en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando la respuesta al reclamo no satisfaga al cliente y tenga los argumentos necesarios para que sea considerado por la SBEF.</li> <li>2. Cuando la Entidad Financiera no de respuesta al reclamo en el plazo señalado.</li> <li>3. Cuando la Entidad Financiera indique que el caso no corresponde ser atendido o rechace la recepción del reclamo.</li> </ol> <p>El reclamo ante la SBEF debe ser realizado llenando el Formulario N°2 y puede ser presentado en la siguientes direcciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficina Central ubicada en la Plaza Isabel la Católica N° 2507- La Paz</li> <li>- Oficina Regional Av. Irala N° 585 Of. 201 - Santa Cruz</li> <li>- Fax gratuito 0800-7233 o en la casilla N° 447- La Paz</li> </ul> <p>* Los Formularios F-2 pueden ser recabados en las Entidades Financieras y las Oficinas de la SBEF en La Paz y Santa Cruz.</p> <p>** El plazo no podrá sobrepasar los 5 (cinco) días a partir de la fecha de recepción.</p>	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

**II. FORMULARIO F-2: SEGUIMIENTO DE RECLAMOS**

1. Los reclamos serán recibidos por la SBEF mediante el llenado del **Formulario F-2** adjuntando una copia de los **Formularios F-1 y F-3**. Todos los reclamos que se relacionen con una entidad financiera y que no hayan sido considerados previamente por estas, no serán recibidos por la SBEF.
2. El cliente podrá presentar su reclamo ante la SBEF cuando considere que la respuesta proporcionada por la entidad no le satisfaga, cuando el reclamo ha sido rechazado y cuando no se dé respuesta al reclamo en el plazo establecido.

Para ello el cliente, al llenar el **Formulario F-2**, deberá indicar sus **Datos Personales**, realizará la **Descripción del Reclamo**, haciendo referencia a los motivos por los cuales presenta el reclamo ante la SBEF y se referirá al reclamo presentado a la entidad cuando requiera dar mayor información de la que proporcionan los **Formularios F-1 y F-3**.

3. Asimismo, deberá detallar la **Documentación que se adjunta** al Formulario F-2 y firmar dando conformidad a la información proporcionada.
4. A partir del **Casillero 4**, el formulario será llenado por el personal encargado de la recepción de los reclamos de la SBEF. En la parte superior del formulario se deberá asignar el **Número de Reclamo SBEF**, que deberá ser el **Numero de Reclamo del Formulario F-1**.
5. La **Clasificación del Reclamo (Casillero 4)** deberá coincidir con la **Clasificación del Formulario F-1**, asignar el área que atenderá el reclamo y si corresponde se llenará con mayor información el casillero de Observaciones.
6. Para entregar el Comprobante de Presentación de Reclamo al Cliente, se revisará que la información proporcionada sea la necesaria para la consideración del reclamo y que la documentación adjunta corresponde a la indicada, se deberá indicar el **Número de Reclamo SBEF**, la **Fecha de Recepción** del reclamo y su fecha estimada de respuesta.

Con todos los datos llenados en los **casilleros 1, 2, 3, 4, 5 y 6**, el responsable de la recepción del formulario deberá firmar dando conformidad a toda la información recibida. El cliente recibirá el comprobante y deberá presentarlo al momento de solicitar la respuesta a su reclamo.

*Logotipo, teléfono, direcciones, etc.*

Fecha ...../...../.....

Número de reclamo SBEF \_\_\_\_\_

Entidad Financiera

Número de Reclamo Formulario 1 \_\_\_\_\_

Apellido Paterno

Apellido materno

Nombre

Cl

Dirección

Teléfono

Ciudad

Nombre de la Empresa o Institución a la que representa

## 2. DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO

### 3. DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA

Firma del Cliente

**Espacio para ser llenado por la SBEF**

4. Clasificación del Reclamo	5. Área que Atenderá el Reclamo	6. Observaciones
------------------------------	---------------------------------	------------------

## 7.COMPROBANTE DE PRESENTACION DE RECLAMO PARA EL CLIENTE

### Identificación de la SBEF

*Logotipo, teléfono, direcciones, etc.*

Número de Reclamo SBEF \_\_\_\_\_

Fecha de Recepción \_\_\_\_\_

Fecha estimada de Respuesta\* \_\_\_\_\_

Nombre del Receptor del Reclamo

Firma y Sello de Recepción

\* El plazo no podrá sobrepasar los 5 (cinco) días a partir de la fecha de recepción.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

**III. FORMULARIOS F-3 Y F-3-1: RESPUESTA A RECLAMOS**

1. Mediante el **Formulario F-3**, se dará respuesta a los reclamos presentados, el mismo que será llenado en 2 (dos) ejemplares; uno para el cliente y el otro para la entidad financiera. Las entidades (**F-3**) y la SBEF (**F-3.1**) contarán con estos formularios incluyendo en la parte superior del mismo su logotipo y nombre que los identifique.
2. Para ello se deberá llenar la fecha en la que se recibe el reclamo para su consideración y el número del reclamo. En el caso de la SBEF se deberá llenar el número de reclamo SBEF y el número de reclamo **Formulario F-1**. Se identificará el reclamo llenando el nombre del cliente y la referencia del reclamo.
3. Se dará la respuesta al caso y se detallará la documentación que se adjunta, se indicará la fecha de respuesta al reclamo que corresponde a la fecha en la que el área encargada de considerar el caso concluyó su trabajo y la firma y sello del responsable.
4. Al momento de entregar la respuesta al cliente se determinará si el caso ha sido resuelto, si está pendiente o pasa a consideración de la SBEF.
5. Para proceder a la entrega de la respuesta se indicará la fecha y el cliente deberá firmar el original y la copia dando constancia de recepción.
6. Cuando la entidad financiera considere que no le corresponde atender el reclamo, deberá justificar su posición en el **Formulario F-3**.

A-1 \* 6/8



RECOMPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

**IV. FORMULARIO F-4: REPORTE TRIMESTRAL DE RECLAMOS ATENDIDOS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS**

La finalidad del llenado de este formulario es la de contar con información sobre el funcionamiento del Servicio de Atención de Reclamos y Consultas de todo el sistema financiero, para poder perfeccionar y uniformizar los procedimientos empleados en este servicio. El formulario debe ser llenado de la siguiente manera:

1. Este formulario será presentado trimestralmente a la SBEF debiendo indicarse los meses a los que corresponde el reporte en los espacios respectivos.
2. La “**Identificación de la Entidad Financiera**” corresponde al nombre de la entidad a la que corresponde el reporte, el mismo que debe ser presentado a la SBEF dentro los 10 (diez) días calendario posteriores al cierre del mes respectivo.
3. En las columnas siguientes se deberá llenar los totales que se indican. Los códigos utilizados deberán corresponder a los del **Casillero 4 del Formulario F-1**.
4. En la columna correspondiente al **Tiempo Promedio de Solución** de los casos, se deberá llenar en base a los días reales requeridos para responder el caso de acuerdo a la fecha que se indica en el **Formulario F-3 casillero 3** y **no** al que se indica en el **Formulario F-1 casillero 4**.
5. Las observaciones se referirán a la información adicional que el responsable del llenado del formulario considere relevante y pertinente para la interpretación de los datos proporcionados en el reporte y aquella información relativa al funcionamiento del Servicio de Atención de Reclamos y Consultas, procedimientos empleados, utilización de formularios, tiempos requeridos para la atención de reclamos, codificación de reclamos, etc.
6. El reporte debe ser firmado por el Encargado de llenado del Formulario y el Auditor Interno.
7. Los **Formularios F-1 y F-3**, la documentación adjunta presentada a la entidad para atender el caso y toda documentación sobre la cual se llenó los datos requeridos en el reporte, deberán ser archivados por las entidades. La SBEF podrá requerir esta documentación para su trabajo de supervisión.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

REPORTE DE ATENCION DE RECLAMOS  
Formulario N° 4  
REPORTE TRIMESTRAL DE RECLAMOS CORRESPONDIENTES  
A LOS MESES DE \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_ DE \_\_\_\_

Identificación de la Entidad Financiera Logotipo, teléfono, direcciones, etc				
CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS	RECLAMOS PESENTADOS	RECLAMOS RESUELTOS	RECLAMOS PENDIENTES	TIEMPO PROMEDIO DE SOLUCIÓN
Caso CR				
Caso CA				
Caso CC				
Caso CO				
Caso TC				
Caso CAT				
Caso INT				
Caso CI				
Caso INST				
Otros				
TOTALES	-	-	-	

OBSERVACIONES

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

----- (Firma) -----  
  
Encargado del llenado  
del formulario

----- (Firma) -----  
Auditor Interno

---

 RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS
 

---

**ANEXOS****TABLA DE CONTENIDO****TÍTULO I: AUTORIZACIONES****CAPÍTULO I: CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO****Sección 1: Entidades bancarias**

Anexo 1	Declaración patrimonial jurada	A – 1	*	1/8
Anexo 2	Nómina de accionistas fundadores (personas naturales)	A – 2	*	1/1
Anexo 3	Nómina de accionistas fundadores (personas jurídicas)	A – 3	*	1/1
Anexo 3.1	Nómina de accionistas de las personas jurídicas nacionales	A – 3.1	*	1/1
Anexo 4	Nómina de accionistas de las personas jurídicas extranjeras	A – 4	*	1/1
Anexo 5	Curriculum Vitae fundadores	A – 5	*	1/1

**Sección 2: Cooperativas de ahorro y crédito abiertas**

Anexo 1	Información mínima para obtener licencia de funcionamiento cooperativas de ahorro y crédito	A – 1	*	1/4
Anexo 2	Modelo de estatuto de Cooperativas de ahorro y crédito abiertas	A – 2	*	1/18

**Sección 3: Fondos financieros privados**

Anexo 2	Contenido del Curriculum Vitae de accionistas fundadores, cuya participación es igual o mayor al cinco por ciento del capital del FFP	A – 2	*	1/1
Anexo 3	Contenido del Curriculum Vitae de directores	A – 3	*	1/1
Anexo 4	Contenido del Curriculum Vitae de funcionarios de nivel gerencial	A – 4	*	1/1
Anexo 5	Composición accionaria de personas jurídicas que superen el 5% de participación	A – 5	*	1/1

**RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**

---

**ANEXOS**

**TABLA DE CONTENIDO**

**CAPÍTULO VIII: REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE  
ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS (SARC)**

**Sección 2: Funcionamiento**

Anexo 1	<a href="#">Instructivo para el uso de Formularios del Servicio de Atención de Reclamos y Consultas (SARC)</a>	A – 1	*	1/8
---------	--	-------	---	-----