



**CIRCULAR ASFI/ 681 /2021**  
La Paz, 12 MAYO 2021

**Señores**

**Presente**

**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN  
DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS Y AL  
REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**

**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** y al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, considerando los siguientes aspectos:

**1. REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**Sección 4: Punto de Reclamo**

En los incisos f., g. e i. del Artículo 2° (Obligaciones de las entidades financieras), se efectúan cambios de forma, relacionados con las denominaciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

**Sección 6: Educación Financiera**

En el Artículo 2° (Objeto), se reestructura el párrafo inicial, relativo al objeto de los programas de educación financiera y se traslada el contenido de los párrafos siguientes, concernientes a la presentación de los citados programas al Artículo 5° (Presentación del Programa de Educación Financiera).

AG/VRC/MMV/Fabiola Arismendi R

Pág. 1 de 3

**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, Urbanización Villa Bolívar Municipal, Mzno. "O" Av. Ladislao Cabrera N° 16 (Cruce Villa Adela) - 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 Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, 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



Se modifica la denominación del Artículo 3°, de "Diseño y organización" a "Componentes del Programa de Educación Financiera", se reemplaza la estructura del Programa de Educación Financiera por la descripción de la finalidad de los Subprogramas de Educación y de Difusión de Información y se inserta un párrafo relativo a la atribución de ASFI para instruir a las entidades financieras, a través de la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera, la difusión de información sobre temática específica, así como sobre la determinación del canal para su difusión. De igual forma, se suprimen los párrafos finales del mencionado artículo, incorporando la referencia al Anexo 6 en el Artículo 5°, Sección 6.

Se modifica la denominación del Artículo 4°, de "Contenidos" a "Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera" y se sustituye su texto con aspectos relacionados a la elaboración, fecha límite y medio de publicación de la mencionada Guía Anual.

Se inserta el Artículo 5° (Presentación del Programa de Educación Financiera), el cual determina las entidades financieras que se encuentran obligadas a remitir anualmente su Programa de Educación Financiera en el formato establecido para tal efecto, así como las entidades financieras que únicamente deben mantener una copia de dicho Programa a disposición de ASFI, para presentarla cuando así se requiera.

Por la inserción del mencionado Artículo 5°, se renumeran los artículos siguientes.

En el actual Artículo 6°, se modifica la denominación de "Porcentajes Mínimos" a "Medición del cumplimiento" y se reemplaza su contenido, incorporando lineamientos concernientes a la definición de metas anuales por parte de las entidades financieras, para cada una de las actividades de su Programa de Educación Financiera.

En el actual Artículo 9° (Control y Seguimiento), se amplía la fecha de remisión de la ejecución de los Programas de Educación Financiera, hasta el 31 de enero de cada gestión, precisando este tratamiento para las casas de cambio. Asimismo, se establece que las valoraciones otorgadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, producto de la revisión de los señalados Programas, serán publicadas, refiriendo los medios definidos para tal efecto.

En el actual Artículo 11° (Portal de Educación Financiera), se suprime la temática mínima a ser incorporada en el Portal de Educación Financiera de las

AGL/VBC/MMV/Fabiola Arismendi R.

Pág. 2 de 3

**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, Urbanización Villa Bolívar Municipal, Mzno. "O" Av. Ladislao Cabrera N° 16 (Cruce Villa Adela) - 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 Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, 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



entidades financieras que cuenten con sitio web, en concordancia con las modificaciones efectuadas al Artículo 4° de la Sección 6.

### Sección 8: Disposiciones Transitorias


En el Artículo 2°, se modifica la denominación de "Plazo de adecuación" a "Plazos de adecuación", además de incorporar lineamientos para que las entidades financieras, hasta un plazo determinado adecúen sus políticas y procedimientos relacionados con la Educación Financiera, en función a las modificaciones antes descritas. Asimismo, se hace mención a las Resoluciones con las cuales fueron aprobados los textos contemplados en los dos primeros párrafos del citado artículo.

## 2. REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN

En el Anexo 1.a "Matriz de Información Periódica", se modifica el tipo de envío del reporte anual A016 Programa de Educación Financiera, de "Impreso", a "Impreso y Correo Electrónico", incorporando la Nota Aclaratoria 15, que precisa el formato en el cual dicho reporte debe ser remitido.

Las modificaciones e incorporaciones anteriormente descritas se insertan en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS** y en el **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, contenidos en 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/VRC/MMV/Fabiola Arismendi R.

Pág. 3 de 3

**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, Urbanización Villa Bolívar Municipal, Mzno. "O" Av. Ladislao Cabrera N° 16 (Cruce Villa Adela) · Telf: (591-2) 2834449 · **Potosí:** Centro de consulta, Plaza de Ibañez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, 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° 205 · 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 Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Pérez y Av. 18 de Noviembre, 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



**RESOLUCIÓN ASFI/ 388 /2021**  
**La Paz, 12 MAYO 2021**

**VISTOS:**

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, las Resoluciones SB N° 007/2001, SB N° 168/2007, ASFI/779/2020 y ASFI/362/2021, de 29 de enero de 2001, 26 de diciembre de 2007, 30 de diciembre de 2020 y 4 de mayo de 2021, respectivamente, el Informe ASFI/DNP/R-89728/2021 de 10 de mayo de 2021, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS** y al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN** y demás documentación que ver convino 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, determina que: *"Las entidades financieras estarán reguladas y supervisadas por una institución de regulación de bancos y entidades financieras. Esta institución tendrá carácter de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano"*, reconociendo el carácter constitucional de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Que, el Parágrafo I del Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, 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 Ley N° 393 de Servicios Financieros, señala que: *"Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la*

AGL/VRC/MMV/VBP

Pág. 1 de 8



*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”.*

Que, el Artículo 16 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, 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, los incisos b) y t), Parágrafo I del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establecen entre las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero:

*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, el Parágrafo I del Artículo 29 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, faculta a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero a requerir de cada entidad bajo su ámbito de competencia el o los documentos, reportes u otros necesarios, en el marco de sus atribuciones.

Que, el Parágrafo II del Artículo 74 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, determina 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 Artículo 79 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, con relación a la educación financiera estipula que:

AGL/VRC/MM/VBP

Pág. 2 de 8

**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 Arce N° 2519, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Calle Reyes Ortiz N° 73 Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de consulta, Av. Ladislao Cabrera N° 16 (Cruce Villa Adela) - 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° 2,3 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° 046, entre Calle Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, 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 N° 451 entre 15 de Abril y Virgilio Lema - Telf: (591-4) 6113709



*"I. Es obligación y responsabilidad de las entidades financieras diseñar, organizar y ejecutar programas formalizados de educación financiera para los consumidores financieros, en procura de lograr los siguientes objetivos:*

- a) Educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, y los beneficios y riesgos que representan su contratación.*
- b) Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrecen.*
- c) Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.*
- d) Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el carácter de la normativa.*

*II. Estos programas serán anuales y podrán ser impartidos de manera directa por las entidades financieras o mediante la contratación de unidades académicas especializadas, garantizando su recurrencia en el tiempo".*

Que, el Artículo 364 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, respecto a las operaciones y servicios de las Casas de Cambio, establece que:

*"I. Las Casas de Cambio constituidas como empresas con personalidad jurídica, están facultadas para realizar las siguientes operaciones y servicios:*

- a) Compra y venta de monedas.*
- b) Cambio de cheques de viajero.*
- c) Operaciones de canje de cheques del exterior.*
- d) Envío y recepción de giros a nivel nacional.*
- e) Pago de remesas provenientes del exterior en calidad de agente de pago.*
- f) Otros servicios de pago previamente autorizados por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI en el marco de la normativa emitida para el efecto.*

*II. La Casa de Cambio constituida como empresa unipersonal sólo podrá realizar actividades de compra y venta de monedas".*

Que, el inciso a), Parágrafo I del Artículo 34 de la Ley N° 453 General de los Derechos de las Usuarías y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, señala entre las obligaciones de las entidades financieras, frente a las usuarias y los usuarios o clientes, la de promover la educación financiera.

AGLVRG/MMV/ESP

Pág. 3 de 8

**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 Av. Arce N° 2519, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Calle Reyes Ortiz N° 73 Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 -  
**El Alto:** Centro de consulta, Av. Ladislao Cabrera N° 16 (Cruce Villa Adela) - 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° 2,3 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336285 - Fax: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre Calle Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, 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 - **Taríja:** Centro de consulta, Calle Junín N° 451 entre 15 de Abril y Virgilio Lema - Telf: (591-4) 6113709



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 (RNSF).

Que, a través de Resolución ASFI/779/2020 de 30 de diciembre de 2020, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo anterior.

Que, mediante Resolución SB N° 168/2007 de 26 de diciembre de 2007, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para el Envío de Información a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, al presente denominado **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, contenido en el Capítulo III, Título II, Libro 5° de la RNSF.

Que, con Resolución ASFI/362/2021 de 4 de mayo de 2021, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**.

Que, el inciso a., Artículo Único de la Sección 2 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la RNSF, estipula que los consumidores financieros tienen derecho a: *"Recibir educación financiera"*.

Que, el inciso f., Artículo 2°, Sección 5 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la RNSF, dispone que la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF), tiene la función de: *"Definir los contenidos mínimos que los programas anuales de educación financiera de las entidades financieras deben considerar"*.

#### CONSIDERANDO:

Que, toda vez que, el inciso b), Parágrafo I del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), estipula que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), tiene la atribución de garantizar y defender los derechos e intereses del consumidor financiero, dentro de los cuales, conforme prevé el inciso a., Artículo Único de la Sección 2 del **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, está el derecho a recibir

AGL/VRC/MM/VB

Pág. 4 de 8

**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 Av. Arce N° 2519, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Calle Reyes Ortiz N° 73 Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 -  
**El Alto:** Centro de consulta, Av. Ladislao Cabrera N° 16 (Cruce Villa Adela) - 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) 517706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2,3 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336285 - Fax: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre Calle Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, 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 N° 451 entre 15 de Abril y Virgilio Lema - Telf: (591-4) 6113709



educación financiera y siendo que conforme señala, el Parágrafo I del Artículo 79 de la LSF, las entidades financieras son responsables de diseñar, organizar y ejecutar programas formalizados de educación financiera para los consumidores financieros y están obligadas a promover la citada educación, según lo determinado en el inciso a), Parágrafo I del Artículo 34 de la Ley N° 453 General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, corresponde incorporar en el mencionado Reglamento, directrices que permitan generar conocimiento en los consumidores financieros sobre las obligaciones, riesgos y beneficios asociados a la contratación de productos y servicios financieros; así como coadyuvar a la protección de sus derechos, de forma que tengan una participación financiera activa y responsable.

Que, el Parágrafo I del Artículo 79 de la LSF, establece los objetivos que las entidades financieras deben lograr con sus programas de educación financiera, entre los cuales se encuentran, los de educar a los consumidores financieros sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus derechos y mecanismos de reclamo e informar sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios ofrecidos, así como en cuanto al sistema financiero, el rol de ASFI y el carácter de la normativa, aspectos que son recogidos por los Subprogramas de Educación y Difusión de Información que componen dichos programas, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, la finalidad que persiguen dichos Subprogramas, así como los lineamientos generales para su diseño.

Que, en virtud de que el Parágrafo II del Artículo 79 de la LSF, determina que los mencionados programas serán anuales, garantizando su recurrencia en el tiempo y debido a que el inciso f., Artículo 2°, Sección 5 del referido **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, estipula que la Defensoría del Consumidor Financiero tiene la función de definir los contenidos mínimos que los programas anuales de educación financiera de las entidades financieras deben considerar, corresponde establecer en el citado Reglamento, lineamientos para la elaboración de una "Guía Anual para el diseño del Programa de Educación Financiera", así como para la publicación de la misma.

Que, toda vez que en el Artículo 364 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, se detallan las operaciones que están autorizadas a realizar las Casas de Cambio y que del análisis a las mismas, se advierte que no se requiere de suscripción de contratos con los consumidores financieros y tomando en cuenta además la naturaleza de estas empresas, así como el tipo de actividades que realizan, se

AGL/VRC/MMV/VBP

Pág. 5 de 8

**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 Av. Arce N° 2519, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · Calle Reyes Ortiz N° 73 Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2311818 · Casilla N° 6118 ·  
**El Alto:** Centro de consulta, Av. Ladislao Cabrera N° 16 (Cruce Villa Adela) · 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° 2,3 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336285 · Fax: (591-3) 3336288 · **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre Calle Beni y Sucre · Telf: (591-3) 8424841 · **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, 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 · **Tarifa:** Centro de consulta, Calle Junín N° 451 entre 15 de Abril y Virgilio Lema · Telf: (591-4) 6113709





debe precisar en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, el tratamiento de las Casas de Cambio en cuanto al Programa de Educación Financiera y su reporte, así como su resguardo y presentación en cumplimiento de lo establecido en el Parágrafo I, Artículo 29 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

Que, según se refirió precedentemente, el recibir educación financiera es un derecho reconocido para el consumidor financiero y que conforme lo establecido en el Parágrafo II del Artículo 74 de la LSF, la normativa emitida por ASFI establecerá reglas para que las entidades financieras, aseguren a los consumidores financieros el ejercicio pleno de sus derechos, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, lineamientos relacionados con la medición del cumplimiento de los programas de educación financiera, por parte de las entidades financieras.

Que, toda vez que, el inciso t), Parágrafo I del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone entre las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, el emitir normativa prudencial de carácter general y con el propósito de que las entidades financieras extremen esfuerzos en la ejecución de sus Programas de Educación Financiera, corresponde ampliar, en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, el plazo de remisión de dicho reporte, además de establecer que los resultados de las valoraciones efectuadas por ASFI, serán publicadas a nivel nacional.

Que, con la finalidad de que las entidades financieras adecúen sus políticas y procedimientos relacionados con la Educación Financiera, a los cambios antes mencionados, corresponde incorporar un plazo para tal efecto en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**.

Que, con base en lo dispuesto por el Parágrafo I del Artículo 29 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que faculta a ASFI a requerir a cada entidad supervisada el o los documentos, reportes u otros necesarios y con el propósito de que la información periódica relacionada con el Programa de Educación Financiera pueda ser utilizada dinámicamente, es pertinente incluir la obligatoriedad de que la misma sea adicionalmente enviada por correo electrónico, correspondiendo la modificación del Anexo 1.a: "Matriz de Información Periódica" del **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**.

AGLVRC/MM/VBP

Pág. 6 de 8

**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 Av. Arce N° 2519, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · Calle Reyes Ortiz N° 73 Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2311818 · Casilla N° 6118 ·  
**El Alto:** Centro de consulta, Av. Ladislao Cabrera N° 16 (Cruce Villa Adela) · 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° 2,3 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336285 · Fax: (591-3) 3336288 · **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre Calle Beni y Sucre · Telf: (591-3) 8424841 · **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, Zona Central · Telf: (591-3) 4629659 · **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 ·  
**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 · **Tarifa:** Centro de consulta, Calle Junín N° 451 entre 15 de Abril y Virgilio Lema · Telf: (591-4) 6113709



Que, en el marco de los fundamentos señalados, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, se modifica la siguiente normativa:

1. En el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE SERVICIOS FINANCIEROS**, se realizan precisiones en los incisos f., g. e i., Artículo 2° de la Sección 4.

En la Sección 6, se modifican los artículos 2°, 3° y 4°, se inserta el Artículo 5°, renumerándose los artículos siguientes y se modifica el Artículo 6° (anterior 5°) de la citada Sección.

Se cambia el contenido del Artículo 9° (anterior Artículo 8°), Sección 6.

Se ajusta el Artículo 11° (anterior 10°) de la citada Sección.

Se modifica el Artículo 2° de la Sección 8.

2. En el **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, se modifica el Anexo 1.a. "Matriz de Información Periódica".

#### CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-89728/2021 de 10 de mayo de 2021, se concluye que las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS** y al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, están orientadas principalmente a que los Programas de Educación Financiera de las entidades financieras, sean diseñados con base en las demandas o necesidades de los consumidores financieros y otros lineamientos que sean establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, recomendando la elaboración de la Resolución Administrativa correspondiente.

#### 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:

- PRIMERO.-** 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 y disponer su vigencia a partir del 2 de agosto de 2021.

AGL/VRC/MMV/BP

Pág. 7 de 8

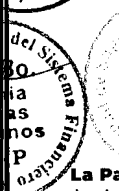
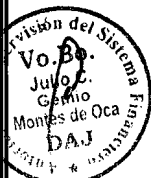
**La Paz:** Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres Del Poeta  
Av. Arce N° 2519, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · Calle Reyes Ortiz N° 73 Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2311818 · Casilla N° 6118 ·  
**El Alto:** Centro de consulta, Av. Ladislao Cabrera N° 16 (Cruce Villa Adela) · 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)  
6117706 - 5112468 · **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2,3 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla  
N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336286 - 3336285 · Fax: (591-3) 3336288 · **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina  
N° 046, entre Calle Beni y Sucre · Telf: (591-3) 8424841 · **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de  
Noviembre, 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 · **Tarifa:** Centro de consulta, Calle Junín N° 451 entre 15 de Abril y Virgilio Lema · Telf: (591-4) 6113709



**SEGUNDO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, contenido en el Capítulo III, Título II, Libro 5° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

*34*  
Lic. Reynaldo Yujra Segales  
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i.  
Autoridad de Supervisión  
del Sistema Financiero



AGLVRC/MMV/VZP

**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 Av. Arce N° 2519, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · Calle Reyes Ortiz N° 73 Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2311818 · Casilla N° 6118 ·  
**El Alto:** Centro de consulta, Av. Ladislao Cabrera N° 16 (Cruce Villa Adela) · 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 Cuachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 17706 - 5112468 · **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2,3 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 · Fax: (591-3) 3336288 · **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina 046, entre Calle Beni y Sucre · Telf: (591-3) 8424841 · **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, Zona Central · Telf (591-3) 4629659 · **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 · Fax: (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 · **Tarifa:** Centro de consulta, Calle Junín N° 451 entre 15 de Abril y Virgilio Lema · Telf: (591-4) 6113709

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: PUNTO DE RECLAMO (PR)**

**Artículo 1º - (Estructura organizativa del PR)** Las entidades financieras deben establecer el PR dentro de su estructura orgánica, siendo su obligación brindar este servicio en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público.

**Artículo 2º - (Obligaciones de las entidades financieras)** Para efectos de la presente Sección se consideran obligaciones de las entidades financieras las siguientes:

- a. Establecer políticas, manuales y procedimientos del PR que deben ser aprobados por el Directorio u órgano equivalente;
- b. Facilitar el acceso al PR, identificando este servicio de forma clara y con el siguiente texto “Punto de Reclamo - PR”, conforme a las especificaciones establecidas en la “Guía de Aplicación Técnica para Identificación del Punto de Reclamo de las Entidades Financieras”, contenida en el Anexo 3 del presente Reglamento;
- c. Designar un encargado del PR 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 PR debe estar capacitado para prestar adecuadamente este servicio de acuerdo con los aspectos señalados en el presente Reglamento;
- d. Las entidades financieras, ante cambios en los funcionarios asignados a la atención del PR, deben actualizar dicha información en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado;
- e. Incluir dentro del Plan Anual de Auditoría Interna, la verificación del funcionamiento del Punto de Reclamo;
- f. Mantener un registro de los reclamos presentados por los consumidores financieros y sus respectivas soluciones, con el propósito de cumplir con los requerimientos de información de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), establecidos en el presente Reglamento;
- g. Informar a los consumidores financieros, que en caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida por las entidades financieras, podrán acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI;
- h. Mantener en archivo, por un periodo no menor a diez (10) años, toda la documentación relativa a cada reclamo; en los casos en que dicha documentación se constituya en instrumento probatorio en un proceso administrativo, judicial u otro, que se encuentre pendiente de resolución, la misma deberá permanecer en archivos de la entidad;
- i. Remitir a ASFI la información requerida en el Anexo 1 mediante el Sistema de Captura de Información Periódica – SCIP en forma mensual y en el Anexo 2 en forma anual, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para el Envío de Información, contenido en el Libro 5º, Título II, Capítulo III, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 3° - (Características y Plazo para la respuesta a reclamos)** La respuesta a cada reclamo debe ser emitida y estar a disposición de los consumidores financieros en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos, a partir de la fecha de la recepción del mismo.

En caso de requerir un plazo mayor, la entidad financiera debe comunicar a los consumidores financieros, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos establecidos, la fecha en la que emitirá y pondrá a su disposición la respuesta, justificando los motivos por los cuales la atención de su reclamo requerirá un tiempo de análisis mayor; dicha fecha no debe exceder los diez (10) días hábiles administrativos computados desde la recepción del reclamo.

En caso de que la entidad financiera requiera un plazo superior a los diez (10) días hábiles administrativos para atender el reclamo, debe comunicar, por escrito a ASFI y al consumidor financiero dicho extremo, justificando el motivo por el cual debe tomar un tiempo superior para emitir la respuesta al consumidor financiero.

En todos los casos, la entidad financiera debe dejar evidencia de haber comunicado al consumidor financiero la fecha en la que la respuesta fue emitida y puesta a su disposición.

La respuesta emitida debe ser:

- a. **Expresa:** Mediante comunicación escrita;
- b. **Oportuna:** Se refiere al cumplimiento con el plazo fijado para su emisión, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento;
- c. **Integra:** Debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a los aspectos planteados en el reclamo;
- d. **Comprensible:** Contener información clara que facilite el entendimiento de la misma por parte del consumidor financiero.

**Artículo 4° - (Prohibición)** Las entidades financieras quedan prohibidas de realizar cualquier cobro en el proceso de atención de reclamos (recepción, evaluación y respuesta), incluso si éstos fueran improcedentes.

Las entidades financieras no podrán trasladar a los consumidores financieros, los costos operativos que se generen en la atención de reclamos.

**Artículo 5° - (Procedimiento para la recepción y atención de reclamos)** Las entidades financieras deben seguir al menos el siguiente procedimiento para la recepción y atención de reclamos:

- a. Recibir todo reclamo formulado por los consumidores financieros;
- b. Registrar el reclamo, asignándole un número único y correlativo;
- c. Comunicar a los consumidores financieros su número único de reclamo, dejando constancia de ello;
- d. Solicitar a los consumidores financieros, cuando corresponda, adjuntar la documentación pertinente;
- e. Realizar el análisis de toda la documentación presentada por los consumidores financieros que respalda el reclamo;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- f. Emitir y registrar la respuesta al reclamo en el plazo establecido en el presente Reglamento;
- g. Proporcionar la respuesta a los consumidores financieros, utilizando el mismo medio por el que fue presentado el reclamo, cuando corresponda;
- h. Las respuestas cursadas por las entidades financieras a los consumidores financieros, deben incluir la leyenda: *"Si el consumidor financiero está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que se encuentra disponible en todas sus oficinas"*.

**Artículo 6° - (Reenvío del reclamo)** Cuando el consumidor financiero presente su reclamo de primera instancia ante la Defensoría del Consumidor Financiero, ésta derivará el mismo a la entidad financiera para su atención a través de la Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS-EF).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 6: EDUCACIÓN FINANCIERA**

**Artículo 1° - (Programas de educación financiera)** Las entidades financieras deben diseñar, organizar, difundir y ejecutar programas de educación financiera, los cuales deben ser impartidos de manera directa por las mismas o mediante contratación de unidades académicas especializadas.

**Artículo 2° - (Objeto)** La implementación de programas de educación financiera por parte de las entidades financieras tiene por objeto la generación de conocimiento en los consumidores financieros, de manera tal que se coadyuve a la protección de sus derechos, se promueva la inclusión financiera, éstos puedan acceder a productos y servicios financieros adecuados con un entendimiento de las obligaciones, riesgos y beneficios, asociados a su contratación, facilitando una participación financiera activa y responsable de los mismos, contribuyendo así a reforzar la estabilidad del sistema financiero del país.

**Artículo 3° - (Componentes del Programa de Educación Financiera)** El Programa de Educación Financiera presentado por cada entidad financiera en el marco de los objetivos previstos en el Parágrafo I, Artículo 79 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, debe incluir los siguientes componentes:

**a. Subprograma de Educación**

Orientado a impartir conocimientos a los consumidores financieros y público en general respecto a temática específica, de acuerdo con lo determinado en la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), conforme lo establecido en el Artículo 4° de la presente Sección.

Asimismo, las entidades financieras podrán realizar otras actividades de educación financiera adicionales a las determinadas en la citada Guía.

**b. Subprograma de Difusión de Información**

Dirigido a transmitir información financiera a los consumidores financieros y público en general, a través de medios o canales de difusión masiva.

Los elementos planteados en el diseño de este subprograma deberán permitir que las entidades financieras alcancen mínimamente los siguientes objetivos:

1. Informar sobre sus diferentes productos y servicios de forma transparente, detallada y comprensible para el consumidor financiero, haciendo énfasis en las responsabilidades que conlleva la contratación de los mismos;
2. Orientar con relación a los derechos de los consumidores financieros;
3. Explicar a sus clientes y usuarios financieros sobre los mecanismos de reclamo, resaltando cuál es la función de ASFI como segunda instancia de reclamación;
4. Informar en cuanto al objeto y atribuciones de ASFI como ente regulador.

ASFI, a través de la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera, podrá instruir a las entidades financieras realizar la difusión de información sobre temática específica, pudiendo determinar además el canal de difusión.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 4° - (Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera)** ASFI elaborará la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera, en la que se establecerán las directrices a seguir por las entidades financieras en la definición de sus programas de educación financiera, las cuales serán determinadas en función de los reclamos recurrentes presentados por los consumidores financieros, las necesidades identificadas en la Encuesta Nacional de Servicios Financieros, los resultados netos de gestión acumulados, los resultados de la implementación de los programas de educación financiera de las gestiones previas y las particularidades de cada tipo de entidad financiera. Para tal efecto, dicho Plan será publicado, hasta el 31 de diciembre de cada año, en el sitio web de la red Supernet ([www.supernet.bo](http://www.supernet.bo)).

**Artículo 5° - (Presentación del Programa de Educación Financiera)** Las entidades financieras, salvo las casas de cambio, deberán remitir anualmente su Programa de Educación Financiera, en el formato establecido para tal efecto en el Anexo 6 de este Reglamento, considerando lo dispuesto en la presente Sección, así como lo previsto en el Reglamento para el Envío de Información contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), adjuntando el acta de la reunión de Directorio u Órgano equivalente, en la cual fue aprobado.

Las casas de cambio, excepto las unipersonales, deben mantener una copia del programa a disposición de ASFI y presentarla cuando ésta así lo requiera.

**Artículo 6° - (Medición del cumplimiento)** Las entidades financieras, en función de las directrices establecidas en la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera, definirán metas anuales cuantitativas y verificables para cada una de las actividades de su Programa de Educación Financiera, con el propósito de medir su cumplimiento.

ASFI podrá establecer metas anuales cuantitativas complementarias a las presentadas por las entidades o en remplazo de las mismas, las cuales serán comunicadas mediante carta, en el marco de lo previsto en el Artículo 7° de la presente Sección.

**Artículo 7° - (No objeción)** ASFI en el plazo de veinte (20) días hábiles administrativos posteriores a la recepción de los Programas de Educación Financiera emitirá carta de no objeción en caso de no existir observaciones.

**Artículo 8° - (Complementación)** ASFI en el marco de sus atribuciones podrá instruir en cualquier momento, la complementación o modificación del Programa de Educación Financiera, por motivos normativos, coyunturales y/o sociales.

**Artículo 9° - (Control y Seguimiento)** Las entidades financieras, salvo las casas de cambio, deben reportar a ASFI, hasta el 31 de enero de cada gestión, la ejecución de sus Programas de Educación Financiera con carácter de declaración jurada. La información debe ser presentada de acuerdo al formato establecido en el Anexo 7 del presente Reglamento.

Las casas de cambio, excepto las unipersonales, deben mantener una copia de la ejecución del programa a disposición de ASFI y presentarla cuando ésta así lo requiera.

ASFI efectuará la revisión de los Programas de Educación Financiera ejecutados y otorgará una valoración de acuerdo a la ejecución y cumplimiento de las actividades.

Las citadas valoraciones, serán publicadas en la Memoria Anual de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en su sitio web y a través de un medio de prensa de circulación nacional.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 10° - (Disposición de Información)** Las entidades financieras deben publicar y/o difundir el cronograma de las actividades establecidas en su Programa de Educación Financiera, a través de medios o canales oficiales de la entidad, permitiendo que los consumidores financieros puedan informarse y beneficiarse de las actividades programadas.

**Artículo 11° - (Portal de Educación Financiera)** Las entidades financieras que cuenten con sitio web, deben incorporar en el mismo un Portal de Educación Financiera.

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.

**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.

21

Periodicidad del envío	Código	Detalle de la información	Sistema, Módulo o Aplicación	Nombre del grupo de archivos electrónicos	Activo que contiene la información	Normativa relacionada en la KNVP o MCEP	Artículo	Sección	Adquisición que contiene el formato de envío	Banco Público	Entidades Financieras de Crédito	Bancos PYME	Bancos Múltiple	Cooperativas de Ahorro y Crédito	Almacenes Comerciales Financiero	Bancos de Desarrollo Productivo	Empresas de Transporte de Carga y Remesas de Dinero	Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas	Nota aclaratoria	
DIARIA	D001	Balance diario - Ponderación de activos	E SCIP	Diario Encaje	IFAAAAAMMDDP CodEnvio	L01T06C01	3	7º		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)
	D002	Balance diario - Encaje legal	E SCIP		IFAAAAAMMDDA CodEnvio	L01T02C08	5	1º		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)
	D003	Depósitos por departamentos	E SCIP		IFAAAAAMMDDS CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	D004	Anexo R (Obligaciones con EIP)	E SCIP		IFAAAAAMMDDR CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	D005	Reporte de posición en moneda extranjera	E SCIP		IFAAAAAMMDDX CodEnvio	L01T04C01	3	3º		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	D006	Reporte de tasas de interés	E SCO-BCB		Tasamult.zip	L01T01C03	4	1º		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	D007	Reporte de tasas interbancarias	E SCO-BCB		Tasamult.zip	L01T01C03	4	1º		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	D008	Reporte de tipo de cambio	E SCO-BCB		Tcamult.zip	L01T01C03	4	1º		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	D009	Información diaria adicional	E SCIP		IFAAAAAMMDDA CodEnvio	L01T02C03	2			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	D010	Transacciones de compra y venta de moneda extranjera	E SCIP		CVAAAMMDDA CodEnvio	L01T02C03	2			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	D011	Reporte de transacciones al y del exterior	E SCIP		IFAAAAAMMDDA CodEnvio	L01T02C03	2			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(2)
	SEMANAL	D012	Cuentas refinanciadas y/o reprogramadas - Créditos refinanciados con cuotas diferidas y/o reprogramadas con cuotas diferidas	E SCIP		CSAAAAAMMDDC CodEnvio	L01T02C03	2	2º		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
S001		Análisis de límites de liquidez	E SCIP		IFAAAAAMMDDN CodEnvio	L01T03C01	5	2º	2	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)
S002		Flujo de caja proyectado	E SCIP		IFAAAAAMMDDN CodEnvio	L01T03C01	5	2º	3	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)
S003		Ratios de sensibilidad al riesgo cambiario	E SCIP		IFAAAAAMMDDS CodEnvio	L01T04C01	4			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)
S004		Definición de límites de liquidez	E SCIP		IFAAAAAMMDDU CodEnvio	L01T03C01	5	2º	2	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)
S005		Definición de los ratios de sensibilidad por riesgo de tipo de cambio	E SCIP		IFAAAAAMMDDSA CodEnvio	L01T04C01	4			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
M001		Ponderación de activos	E SCIP	Mensual Balance	IFAAAAAMMDDP CodEnvio	L01T06C01	3	7º		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
M002		Estados financieros	E SCIP		IFAAAAAMMDDC CodEnvio	MCEP				*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
M003		Estados financieros departamentalizados	E SCIP		IFAAAAAMMDDB CodEnvio	MCEP				*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)
M004		Extracción de depósitos del público consolidado por saldos	E SCIP		IFAAAAAMMDDG CodEnvio	L01T02C03				IR A	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)
M005		Extracción de depósitos del público departamentalizado por saldos	E SCIP		IFAAAAAMMDDI CodEnvio	L01T02C03				IR B	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)
MENSUAL		M006	Extracción de depósitos del público consolidado por número de cuentas	E SCIP		IFAAAAAMMDDH CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	M007	Extracción de depósitos del público departamentalizado por número de cuentas	E SCIP		IFAAAAAMMDDI CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)
	M008	Programación monetaria	E SCIP		IFAAAAAMMDDJ CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)
	M009	Encaje legal	E SCIP		IFAAAAAMMDDK CodEnvio	L01T02C08				*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)
	M010	Reporte complementario de calificación de cartera	E SCIP		IFAAAAAMMDDA CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)
	M011	Depósitos por departamentos	E SCIP		IFAAAAAMMDDF CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)
	M012	Depósitos por departamentos y localidad	E SCIP		IFAAAAAMMDDS CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (7)
	M013	Anexo R (Obligaciones con EIP)	E SCIP		IFAAAAAMMDDR CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)
	M014	Calificación de cartera	E SCIP		IFAAAAAMMDDM CodEnvio	L01T03C01	3	2º	4	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	M015	Reporte de posición en moneda extranjera	E SCIP		IFAAAAAMMDDX CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	M016	Reporte de obligaciones subordinadas instrumentadas mediante bonos	E SCIP		IFAAAAAMMDDY CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	M017	Reporte de obligaciones subordinadas instrumentadas mediante bonos	E SCIP		IFAAAAAMMDDK CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1), (3), (7)
M018	Obligaciones por plazo de vencimiento	E SCIP		IFAAAAAMMDDV CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
M019	Ajuste para cuadro de balance por departamento y consolidado	E SCIP		IFAAAAAMMDDD CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
M020	Otras formas de financiamiento computable	E SCIP		IFAAAAAMMDDA CodEnvio	L01T02C03	4	7º		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(4)	
M021	Operaciones	E SCIP	Mensual Central de Información Crediticia	CRAAAAAMMDDK CodEnvio	L01T02C02				*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(4)	
M022	Obligaciones	E SCIP		CRAAAAAMMDDP CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(4)	
M023	Cuentas contables	E SCIP		CRAAAAAMMDDQ CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(4)	
M024	Calificación	E SCIP		CRAAAAAMMDDM CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(4)	
M025	Garantía	E SCIP		CRAAAAAMMDDL CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
M026	Línea de crédito	E SCIP		CRAAAAAMMDDN CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
M027	Plan de pagos	E SCIP		CRAAAAAMMDDO CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
M028	Administración fiduciaria	E SCIP		CRAAAAAMMDDP CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
M029	Saldo de cartera y contingente por el tipo de garantía	E SCIP		CRAAAAAMMDDG CodEnvio					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		

Periodicidad del envío	Código	Detalle de la información	Sistema	Nombre del grupo de archivos electrónicos	Archivo que contiene la información emitida	Normativa relacionada en la INIST o MCEF	Artículo	Asunto que contiene el formato de envío	Bancos Múltiple	Bancos PYME	Cooperativas de Ahorro y Crédito	Instituciones Financieras de Desarrollo	Bancos de Desarrollo Productivo	Almoxares Operativos de Desarrollo	Cámaras de Compensación y Liquidación	Empresas de Transporte de Material Menor y Valores	Empresas de Administración de Fondos Electrónicas	Empresas de Giro y Remesa de Dinero	Nota aclaratoria	
			Tipo de Envío																	
MENSUAL	MC10	Extracción de cartera y contingente por monto y número de prestatarios	E	SCIP	Manual Central de Información Crediticia	CRAAAAAMDDDE CodEnvio	L01T02C02													
	MC11	Departamento Contable	E	SCIP		CRAAAAAMDDDX CodEnvio	L01T02C02	4	4*											
	MC12	Beneficiarios a Clientes con Plazo y Oportunidad de Pago	E	SCIP		CRAAAAAMDDDB CodEnvio	L01T02C02													
	MC13	Reporte de cuentas de créditos con retraso en el pago	E	SCIP		CRAAAAAMDDDD CodEnvio	L01T02C02	4	5*											
	MC14	Operaciones generadas en el periodo	E	SCIP		CRAAAAAMDDDR CodEnvio	L01T02C02	4	5*											
	MC15	Operaciones refinanciadas	E	SCIP		CRAAAAAMDDDU CodEnvio	L01T02C02	4	5*											
	MC16	Operaciones transferidas	E	SCIP		CRAAAAAMDDDT CodEnvio	L01T02C02	4	6*											
	MC17	Grupos económicos	E	SCIP		GEAAAAMDDDD CodEnvio													(1)	
	MC18	Miembros del grupo económico	E	SCIP		GEAAAAMDDDB CodEnvio	L01T02C02	4	7*										(1)	
	MC19	Créditos destinados al sector productivo financiados con préstamos de una entidad o otra	E	SCIP		CRAAAAAMDDDV CodEnvio	L01T02C02	4	7*											
	MC20	Créditos destinados al sector productivo otorgados en el marco de alianzas estratégicas	E	SCIP		CRAAAAAMDDDW CodEnvio	L01T02C02	4	7*											
	MC21	Obligados banca comunal	E	SCIP		CRAAAAAMDDDC CodEnvio	L01T02C02	4	2*											
	MC22	Operaciones sindicadas con entidades de intermediación financiera extranjeras	E	SCIP		CRAAAAAMDDDF CodEnvio	L01T02C02	4	2*											
	MC23	Operaciones sindicadas con entidades aseguradoras	E	SCIP		CRAAAAAMDDDH CodEnvio	L01T02C02	4	2*											
	MC19	Tasas pasivas vigentes	E	SCO-BCB	Manual Tasas Pasivas	TPannnd zip	L01T02C03	4	1*										(1), (7)	
	MC20	Reporte de reclamos	E	SCIP	Manual PR Reclamos	RRaaaammddB CodEnvio	L01T01C01	4	2*										(1)	
	MC21	Reporte de solución de reclamos	E	SCIP	Manual PR Soluciones	RRaaaammddB CodEnvio	L01T01C01	4	2*										(1)	
	MC22	Estados financieros	E	SCIP	Estados Mensual	IFAAAAAMDDDC CodEnvio	MCEF												(4)	
	MC23	Estados financieros del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada	E	SCIP	Balance - Mensual Financieros	IFAAAAAMDDDC CodEnvio	MCEF												(4)	
	MC26	Parte mensual consolidada de certificaciones de depósito y bonos de prenda	I-C				L01T02C03		19 B											(13)
	MC28	Detalle de ingresos y gastos de los Fondos de Garantía de Créditos para el Sector Productivo y de Vivienda de Interés Social	E				L01T02C03													
TRIMESTRAL	T001	Registro del capital privado extranjero	BCB				L01T02C03		3										(1), (7)	
	T004	Reporte de cobertura de depósitos con activos de primera calidad	I				L01T04C04	2	1											
	TC01	Evento Riesgo Operativo	E	SCIP	Trimestral Central de Información de Riesgo Operativo	ROAAAAMDDDA CodEnvio	L01T05C02	6	2*											
	TC02	Cuentas Corrientes	E			ROAAAAMDDDB CodEnvio														
	TC03	Tipo Evento	E			ROAAAAMDDDC CodEnvio														
	TC04	PAF	E			ROAAAAMDDDD CodEnvio														
	TC05	Canales	E			ROAAAAMDDDE CodEnvio														
	TC06	Proceso	E			ROAAAAMDDDF CodEnvio														
	TC07	Operación	E			ROAAAAMDDDG CodEnvio														
SEMESTRAL	TC08	Operación	E			ROAAAAMDDDH CodEnvio														
	TC09	Líneas de Negocio	E			ROAAAAMDDDI CodEnvio														
	SM03	Anexos semestrales	I-C				L01T02C03		4										(10)	
	SM05	Del Conglomerado financiero	I				L01T08C01	7*											(1), (7), (12)	
	SM09	Reporte de efectivo debitado y/o no dispensado por cajeros automáticos	E	SCIP	Semestral Efectivo Debitado No Dispensado	IFAAAAAMDDD_FIDD CodEnvio	L02T06C01	6	6*										(1), (7), (12)	
	SM10	Informe de disponibilidad de cajeros automáticos	E	SCIP	Disponibilidad Cajeros	DCAAAAMDDDA CodEnvio	L02T06C01	7	7*										(1), (7), (12)	
	SM11	Información semestral de riesgo de lavado de dinero y/o financiamiento al terrorismo	I-C				L01T02C03		22											
	SM12	Parte semestral de certificaciones de depósito, de bonos de prenda y de moneda alterna almacenada	I-C				L01T02C03		19 A y 19 C											
	SM14	Detalle de inversiones de los Fondos de Garantía de Créditos para el Sector Productivo y de Vivienda de Interés Social	I-C				L01T02C03		23										(13)	
ANUAL	A001	Memoria anual y copia legalizada del acta de su aprobación	I			MCEF													*	
	A002	Memoria anual con la explicación de la gestión y evaluación patrimonial del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada	I			L01T02C03													*	

Anexo 1.a: Matriz de Información Periódica

Periodicidad del envío	Código	Detalle de la información	Sistema, Módulo o Aplicación	Nombre del grupo de archivos electrónicos	Archivo que contiene la información periódica	Normativa relacionada en la RNSF o MCEP	Sección	Artículo	Anexo que contiene el formato de envío	Bancos Múltiple	Entidades Financieras de Vivienda	Instituciones Financieras de Ahorro y Crédito	Bancos de Desarrollo Productivo	Empresas de Arrendamiento Financiero	Compañías Generales de Depósito	Bancos de Información	Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores	Empresas de Servicios de Pago Móvil	Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas	Nota aclaratoria
ANUAL	A003	Estados financieros con dictamen e informes de auditoría externa	I				LOST01C02	5	1*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A004	Estados financieros con dictamen de auditoría externa del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada	I				LOST02C03			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A005	Información complementaria	I				LOST09C01	3	2*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A006	Informe anual del Síndico, Inspector de Vigilancia o Fiscalizador Interno	I				LOST09C01	3	2*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A007	Designación del auditor externo contratado para la gestión en curso incluyendo copia de la siguiente documentación: propuesta técnica, contrato suscrito y acta de designación	I				LOST01C02	2	8*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(9)
	A008	Plan anual de trabajo de auditoría interna para la siguiente gestión y copia legalizada del acta de su aprobación	I				LOST09C02	7	1*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A011	Informe de gestión de riesgos del conglomerado	I				LOST08C01			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(10)
	A012	Informe anual de gestión del punto de reclamo	I				LOST01C01	4	2*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)
	A014	Informe sobre la gestión integral de riesgos acompañado de la copia notariada del acta de Directorio u Órgano equivalente que ratifica la aprobación del mismo	I				LOST01C01	5	2*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A015	Informe de gobierno corporativo acompañado de la copia notariada del acta de Directorio u Órgano equivalente que ratifica la aprobación del mismo	I				LOST01C02	7	3*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A016	Programa de educación financiera	I-C				LOST01C01	6	2*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(13)
	A018	Copia legalizada del Acta de la Junta General Ordinaria de Accionistas u Órgano equivalente sobre la distribución de utilidades o en su caso, el instrumento de las pérdidas	I				LOST02C03			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A018	Detalle de usuarios administradores de claves del módulo de administración y solicitud de claves vigente al 31 de diciembre de la gestión pasada	I				LOST02C03		17	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A020	Informe de responsabilidad social empresarial	I				LOST01C02	5	2*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A021	Calificación anual de desempeño de responsabilidad social empresarial	I				LOST01C02	5	2*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A022	Informe de cumplimiento de lo establecido en el Reglamento para la gestión de seguridad de la información	I				LOST01C02	12	1*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A023	Informe de verificación de la ejecución de las pruebas de análisis de vulnerabilidades	I				LOST01C02	12	1*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A026	Balance Social	I-C				LOST01C01	4	2*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A027	Informe sobre los servicios financieros orientados a la función social	I				LOST01C01	4	2*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A028	Inventario de software	I				LOST01C01	4	2*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A029	Estados Financieros (Formas C, D, E)	I-C				LOST01C02	3	5*	1	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A030	Declaraciones juradas	I				MCEP			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A031	Reporte de tiempos máximos de atención de créditos	I-C				LOST01C03	7	5*	4	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(1)
	A032	Estados de cuentas de fiducias que administra	I-C				LOST01C03	7	6*	15	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(11)
	A033	Auxios anuales	I-C				MCEP			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	A034	Informe de Auditoría Interna respecto a la administración de los Fondos de Garantía de Créditos para el Sector Productivo y de Vivienda de Interés Social	I				LOST01C02	7	7*	4	*	*	*	*	*	*	*	*	*	(13)

Nota Aclaratoria:

- (1) Los Bancos de Desarrollo Productivo reportarán esta información a partir de la fecha en que inicien actividades de primer piso.
- (2) Las Empresas de Giro y Remesas de Dinero deben enviar esta información, cuando presten el servicio de cambio de moneda.
- (3) El Reporte de Obligaciones por Plazo de Vencimiento tenía como denominación "Información SPVS".
- (4) Los archivos que contienen la información crediticia o financiera del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social deben ser remitidos por la entidad supervisada que los administra (Bancos Públicos, Múltiple o Pyme), consignando el "Código de Envío" correspondiente al (los) Fondo(s) de Garantía según la tabla RPT007 - Entidades Financieras del Manual de Envío de Información Electrónica a la O.C.
- (7) Las Instituciones Financieras de Desarrollo reportarán esta información a partir de la fecha en que realicen captación de depósitos del público.
- (9) En el caso de Empresas de Giro y Remesas de Dinero (EGRD), únicamente deben enviar el reporte las EGRD conformadas como Sociedades Anónimas.
- (10) Aplica únicamente para los Bancos que son parte de Conglomerados Financieros.
- (11) Aplica únicamente para las Entidades de Intermediación Financiera que administran patrimonios autónomos.
- (12) Aplica únicamente para las entidades supervisadas que cuentan con Cuyeros Automáticos.
- (13) Aplica únicamente para las entidades supervisadas que administran (el (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social.
- (14) Las Empresas de Arrendamiento Financiero, únicamente deben enviar la información de las operaciones programadas.
- (15) El reporte remitido por correo electrónico debe estar en formato de hoja de cálculo.

Tipo de Envío

E	Electrónico
I	Impreso
I-C	Impreso y Correo Electrónico