

CIRCULAR ASFI/  
La Paz, 28 ENE. 2016

371/2016

Señores

Presente

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

Señores:

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

**Sección 1: Aspectos Generales**

En el Artículo 3°, se incorporan las definiciones de Programa de Educación Financiera (PEF), así como del Subprograma de Educación y del Subprograma de Difusión de Información.

**Sección 3: Obligaciones de las Entidades Financieras**

- a. Se establece la obligación de la Entidad Financiera de suministrar información sobre los productos y servicios que ofrecen a los consumidores financieros, así como sobre los cargos y comisiones asociados.
- b. Se incorpora la obligación de las Entidades Financieras de brindar información referente la prescripción en favor del Estado de los depósitos en cuentas corrientes y cajas de ahorro, clausuradas por inactividad.
- c. En el marco de lo dispuesto en la Ley General N° 453 de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, se dispone que las Entidades Financieras están obligadas a brindar información sobre los servicios financieros que pueden realizar en cajas y plataforma de atención, facilitar de manera gratuita el acceso a información relativa a sus movimientos financieros, informar por escrito al solicitante de un crédito las razones por las

FCAC/TFA/RAC/XMG/CVR

Pág. 1 de 3

(Oficina Central) La Paz Plaza Isabel La Católica N° 2507, Telf: (591-2) 2174444 - 2431919, Fax: (591-2) 2430028, Casilla N° 447 - Calle Batallón Colorados N° 42, Edif. Honnen, Telf: (591-2) 2911790 - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Suazo, Edif. Gundlach, Torre Este, Piso 3, Telf: (591-2) 2311818, Casilla N° 6118. **El Alto** Av. Héroes del Km. 7 N° 11, Villa Bolívar "A", Telf: (591-2) 2821484. **Potosí** Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Telf: (591-2) 6230858. **Oruro** Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, of. 307 Telf: (591-2) 5117706 - 5112468. **Santa Cruz** Av. Irala N° 585, of. 201, Casilla N° 1359, Telf: (591-3) 3336288, Fax: (591-3) 3336289. **Cobija** Calle 16 de Julio N° 149 (frente al Kinder América), Telf: (591-3) 8424841. **Trinidad** Calle La Paz esq. Pedro de la Rocha N° 55, Piso 1, Telf/Fax: (591-3) 4629659. **Cochabamba** Av. Salamanca esq. Lanza, Edif. CIC, Piso 4, Telf: (591-4) 4583800, Fax: (591-4) 4584506. **Sucre** Calle Dalence N° 184 (entre Bolívar y Nicolás Ortiz), Telf: (591-4) 6439777-6439775 - 6439774, Fax: (591-4) 6439776. **Tarija** Calle Ingavi N° 282 esq. Méndez, Telf: (591-4) 6113709. **Línea Gratuita:** 800 103 103 - **Sitio web:** www.asfi.gob.bo



cuales se le está denegando el mismo, el extender de forma gratuita la constancia de pago de la operación crediticia, así como la certificación de cancelación de la obligación y permitir al consumidor financiero elegir el notario de fe pública que intervenga en las correspondientes operaciones financieras.

- d. Conforme a lo previsto en la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores y en el Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, se incluye el Artículo 4°, referido a la obligatoriedad de las Entidades Financieras de contar con el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, incorporándose además un Anexo que describe los lineamientos que debe contener dicho Reglamento Interno. Consecuentemente, se modifica la numeración de los artículos siguientes.

#### Sección 5: Defensoría del Consumidor Financiero

- a. Se establece que la Defensoría del Consumidor Financiero, para la admisión del reclamo en segunda instancia debe requerir se adjunte la constancia de que dicho reclamo fue presentado en primera instancia ante la Entidad Financiera.
- b. Se incorpora el Artículo 6°, en el cual se precisa que la Defensoría del Consumidor Financiero tiene la facultad de convocar a reuniones informativas tanto a las entidades supervisadas como a los consumidores financieros, con el objeto de obtener mayores elementos de juicio para la atención de reclamos. Consecuentemente, se modifica la numeración de los artículos siguientes.
- c. En relación a las Audiencias de Conciliación, se dispone que la Defensoría del Consumidor Financiero podrá declarar cuarto intermedio, con el propósito de que las partes propongan salidas alternativas al reclamo.
- d. Se incorpora el Artículo 13° en el que se establece la facultad de la Defensoría del Consumidor Financiero de concluir en forma extraordinaria el reclamo cuando la Entidad Financiera informe documentalmente que se dio solución.

#### Sección 6: Educación Financiera

- a. En el marco de lo dispuesto en el Artículo 79 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros se incorpora el Artículo 3° en el cual se determina la estructura de los Programas de Educación Financiera, discriminando los subprogramas de educación y difusión de información, para tal fin se incorpora un Anexo en el que se establece el formato a seguir.

FCAC/TFA/RAC/XMG/CVR

Pág. 2 de 3

(Oficina Central) La Paz Plaza Isabel La Católica N° 2507, Telf: (591-2) 2174444 - 2431919, Fax: (591-2) 2430028, Casilla N° 447 - Calle Batallón Colorados N° 42, Edif. Honnen, Telf: (591-2) 2911790 - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Suazo, Edif. Gundlach, Torre Este, Piso 3, Telf: (591-2) 2311818, Casilla N° 6118. **El Alto** Av. Héroes del Km. 7 N° 11, Villa Bolívar "A", Telf: (591-2) 2821484. **Potosí** Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Telf: (591-2) 6230858. **Oruro** Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, of. 307 Telf: (591-2) 5117706 - 5112468. **Santa Cruz** Av. Irala N° 585, of. 201, Casilla N° 1359, Telf: (591-3) 3336288, Fax: (591-3) 3336289. **Cobija** Calle 16 de Julio N° 149 (frente al Kinder América), Telf: (591-3) 8424841. **Trinidad** Calle La Paz esq. Pedro de la Rocha N° 55, Piso 1, Telf/Fax: (591-3) 4629659. **Cochabamba** Av. Salamanca esq. Lanza, Edif. CIC, Piso 4, Telf: (591-4) 4583800, Fax: (591-4) 4584506. **Sucre** Calle Dalence N° 184 (entre Bolívar y Nicolás Ortiz), Telf: (591-4) 6439777-6439775 - 6439774, Fax: (591-4) 6439776. **Tarija** Calle Ingavi N° 282 esq. Méndez, Telf: (591-4) 6113709. **Línea Gratuita:** 800 103 103 - **Sitio web:** www.asfi.gob.bo



- b. Se incluyen los Artículos 4° al 9°, en los cuales se describe el proceso relativo a la presentación, control y seguimiento de los Programas de Educación Financiera, conforme al formato establecido en el Anexo específico.

### Sección 7: Otras Disposiciones

Se incluye dentro de las infracciones en las que pueden incurrir las Entidades Financieras, el condicionar la prestación de servicios financieros a la atención del reclamo o al desistimiento del mismo, así como el no implementar su Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores.

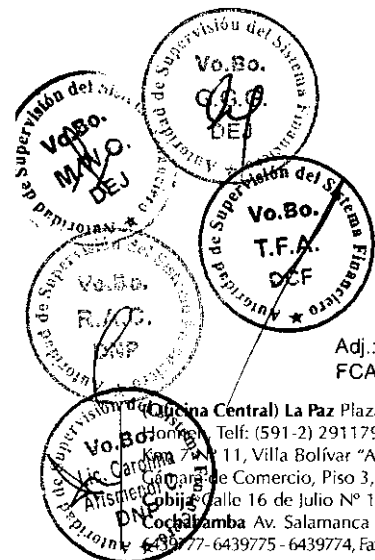
### Sección 8: Disposiciones Transitorias

Se incorpora un Artículo en el que se establece que las entidades financieras pueden presentar a ASFI sus Programas de Educación Financiera correspondiente a la gestión 2016, hasta el 29 de febrero de 2016.

Las modificaciones al Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, serán incorporadas en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Atentamente.

**Lio. Ivette Espinoza Vasquez**  
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.  
Autoridad de Supervisión  
del Sistema Financiero



Adj.: Lo Citado

FCAC/TFA/RAC/XMC/CVR

Pág. 3 de 3

**Oficina Central** La Paz Plaza Isabel La Católica N° 2507, Telf: (591-2) 2174444 - 2431919, Fax: (591-2) 2430028, Casilla N° 447 - Calle Batallón Colorados N° 42, Edif. Honorable, Telf: (591-2) 2911790 - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Suazo, Edif. Gundlach, Torre Este, Piso 3, Telf: (591-2) 2311818, Casilla N° 6118. **El Alto** Av. Héroes del 11, Villa Bolívar "A", Telf: (591-2) 2821484. **Potosí** Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Telf: (591-2) 6230858. **Oruro** Pasaje Guachalla, Edif. La Parada de Comercio, Piso 3, of. 307 Telf: (591-2) 5117706 - 5112468. **Santa Cruz** Av. Irala N° 585, of. 201, Casilla N° 1359, Telf: (591-3) 3336288, Fax: (591-3) 3336289. **Cochabamba** Calle 16 de Julio N° 149 (frente al Kinder América), Telf: (591-3) 8424841. **Trinidad** Calle La Paz esq. Pedro de la Rocha N° 55, Piso 1, Telf/Fax: (591-3) 4629659. **Sucre** Calle Dalence N° 184 (entre Bolívar y Nicolás Ortiz), Telf: (591-4) 4583800, Fax: (591-4) 4584506. **Tarija** Calle Ingavi N° 282 esq. Méndez, Telf: (591-4) 6113709. **Línea Gratuita:** 800 103 103 - **Sitio web:** www.asfi.gob.bo



**RESOLUCIÓN ASFI/ 054 /2016**  
**La Paz, 28 ENE. 2016**

**VISTOS:**

La Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, la Ley General N° 453 de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores de 4 de diciembre de 2013, la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013, el Decreto Supremo Reglamentario N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, la Resolución ASFI N°104/2010 de 4 de febrero de 2010, la Resolución ASFI N° 804/2013 de 5 de diciembre de 2013, la Resolución ASFI N°604/2015 de 5 de agosto de 2015, el Informe ASFI/DNP/R-11082/2016 de 20 de enero de 2016, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

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

Que, el párrafo 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 párrafo I del Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, determina 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 Ley.

Que, el párrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, dispone que: *"Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la finalidad de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las*

Pág. 1 de 6



*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 de 21 de agosto de 2013, dispone 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° 14431 de 19 de febrero de 2015, el señor Presidente del Estado Plurinacional, designó a la Lic. Ivette Espinoza Vásquez, como Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el inciso t), parágrafo I del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece entre las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, el emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para aplicación de las entidades financieras.

Que, los parágrafos I, III y IV del Artículo 73 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, disponen la instauración de la Defensoría del Consumidor Financiero, dentro la estructura de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), cuya misión consiste en la defensa y protección de los intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras, así como constituirse en la segunda instancia de atención de reclamos interpuestos por los consumidores financieros.

Que, el parágrafo II, 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 parágrafo I del Artículo 79 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros establece que: *“Es obligación y responsabilidad de las entidades financieras diseñar, organizar y ejecutar programas formalizados de educación financiera para los consumidores financieros”.*

FCAC/TFA/RAC/CVR

Pág. 2 de 6



Que, el parágrafo I del Artículo 34 de la Ley General N° 453 de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores de 4 de diciembre de 2013, dispone las obligaciones de las Entidades de Intermediación Financiera o Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, frente a las usuarias y los usuarios o clientes.

Que, el Artículo 7 de la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013, establece los lineamientos que deben observar las instituciones públicas y privadas para brindar trato preferente a las personas adultas mayores.

Que, el parágrafo I, Artículo 6 del Decreto Supremo Reglamentario N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, determina que las instituciones públicas y privadas deberán aprobar, difundir e implementar sus reglamentos internos específicos sobre trato preferente, que contemplen los lineamientos previstos en el Artículo 7 de la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores.

Que, mediante Resolución ASFI N° 104/2010 de 4 de febrero de 2010, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, se aprobó y puso en vigencia el Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario.

Que, con Resolución ASFI N° 804/2013 de 5 de diciembre de 2013, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las modificaciones al Reglamento de Atención del Cliente y Usuario, entre las cuales se incluyó el cambio de la denominación a "Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros", contenido en el Capítulo I, Título I del Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, mediante Resolución ASFI N° 604/2015 de 5 de agosto de 2015, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, relacionadas a la implementación del Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado en reemplazo del Sistema Institucional de Entidades Financieras (SIIEF).

#### CONSIDERANDO:

Que, en el marco de lo previsto en la Ley N° 393 de Servicios Financieros y la normativa vigente, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, efectuó la revisión al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, contenido en el Capítulo I del Título I del Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), determinando la pertinencia de realizar modificaciones al mismo.

FCAC/TFA/RAC/CVR

Pág. 3 de 6



Que, se deben incorporar al referido reglamento, las definiciones de Programa de Educación Financiera (PEF), del Subprograma de Educación y del Subprograma de Difusión de Información, con el objeto de que las Entidades financieras determinen las actividades proyectadas en sus programas de Educación Financiera.

Que, corresponde precisar la obligación de la Entidad Financiera de suministrar información sobre los productos y servicios que ofrecen a los consumidores financieros, razón por la cual, corresponde efectuar modificaciones en la redacción.

Que, se deben incorporar obligaciones a las Entidades Financieras en cuanto a brindar información referente a la prescripción en favor del Estado de los depósitos en cuentas corrientes y cajas de ahorro clausuradas por inactividad.

Que, es pertinente, en el marco de lo dispuesto por el parágrafo I del Artículo 34 de la Ley General N° 453 de los Derechos de las Usuarías y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, determinar que las Entidades Financieras están obligadas a brindar información sobre los servicios financieros que pueden realizar en cajas y plataforma de atención, facilitar de manera gratuita el acceso a información relativa a sus movimientos financieros, informar por escrito al solicitante de un crédito las razones por las cuales se le está denegando el mismo, el extender de forma gratuita la constancia de pago de la operación crediticia, así como la certificación de cancelación de la obligación y permitir al consumidor financiero elegir el notario de fe pública que intervenga en las correspondientes operaciones financieras.

Que, corresponde definir los lineamientos mínimos que debe contener el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores de las Entidades Financieras, conforme a lo previsto en la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores y en el Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, para lo cual se tiene que incorporar un Anexo relativo, al Reglamento citado.

Que, con el objeto de viabilizar en forma oportuna la atención de reclamos, se establece en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, que la Defensoría del Consumidor Financiero, para la admisión del reclamo en segunda instancia debe requerir que se adjunte la constancia de que dicho reclamo fue presentado en primera instancia ante la Entidad Financiera.

Que, bajo el principio de la verdad material de los hechos, que rige el componente administrativo, corresponde incorporar un Artículo, en el cual se precise que la Defensoría del Consumidor Financiero tiene la facultad de convocar a reuniones

FCAC/TFA/RAC/CVR

Pág. 4 de 6

(Oficina Central) La Paz Plaza Isabel La Católica N° 2507, Telfs. (591-2) 2174444 - 2431919, Fax: (591-2) 2430028, Casilla N° 447 - Calle Batallón Colorados N° 42, Edif. Honnen, Telf. (591-2) 2911790 - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Suazo, Edif. Gundlach, Torre Este, Piso 3, Telf. (591-2) 2311818, Casilla N° 6118. El Alto Av. Héroes del Km. 7 N° 11, Villa Bolívar "A", Telf. (591-2) 2821484. Potosí Plaza Alonso de Ibañez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Telf. (591-2) 6230858. Oruro Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, of. 307 Telfs. (591-2) 5117706 - 5112468. Santa Cruz Av. Irala N° 585, of. 201, Casilla N° 1359, Telf. (591-3) 3336288, Fax: (591-3) 3336289. Cobija Calle 16 de Julio N° 149 (frente al Kinder América), Telf. (591-3) 8424841. Trinidad Calle La Paz esq. Pedro de la Rocha N° 55, Piso 1, Telf/Fax: (591-3) 4629659. Cochabamba Av. Salamanca esq. Lanza, Edif. CIC, Piso 4, Telfs. (591-4) 4584505, 4584506 Fax: (591-4) 4584506. Sucre Calle Dalcence N° 184 (entre Bolívar y Nicolás Ortiz), Telfs. (591-4) 6439777- 6439776, Fax: (591-4) 6439776. Tarija Calle Junín N° 451, entre 15 de abril y Virgilio Lema Telf. (591-4) 6113709. Línea gratuita: 800 103 103 - www.asfi.gob.bo asfi@asfi.gob.bo



informativas tanto a las entidades supervisadas como a los consumidores financieros, con el objeto de obtener mayores elementos de juicio para la atención de reclamos.

Que, en relación a las Audiencias de Conciliación, es pertinente establecer que la Defensoría del Consumidor Financiero podrá declarar cuarto intermedio a fin de que las partes propongan salidas alternativas al reclamo, de la misma forma se faculta a dicha instancia, la conclusión extraordinaria del reclamo, cuando la Entidad Financiera informe documentalmente que se dio solución al reclamo del consumidor financiero.

Que, con el propósito de que los Programas de Educación Financiera presentados por las Entidades Financieras cumplan con los objetivos previstos en el Artículo 79 de la Ley N°393 de Servicios Financieros, se determina la estructura de dichos programas, discriminando los mismos en subprogramas de educación y subprogramas de información, para cuya presentación se incorpora un Anexo en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, en el que se establece el formato a seguir.

Que, a objeto de determinar el número mínimo de consumidores financieros a ser beneficiados con la ejecución de los Programas de Educación Financiera como parte de un proceso de promoción de cultura e inclusión financiera, corresponde incorporar en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, el proceso relativo a la presentación, control y seguimiento de los Programas de Educación Financiera, conforme al formato establecido en el Anexo específico.

Que, es pertinente incluir en el detalle de las infracciones en las que pueden incurrir las Entidades Financieras, el condicionar la prestación de servicios financieros a la atención del reclamo o al desistimiento del mismo, así como, el no implementar su Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores.

Que, en el marco de las modificaciones incorporadas en la Sección 6 del **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, las entidades financieras deben adecuar sus Programas de Educación Financiera correspondiente a la gestión 2016 hasta el 29 de febrero de 2016.

#### CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-11082/2016 de 20 de enero de 2016, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento técnico ni

FCAC/TFA/RAC/CH/R/

Pág. 5 de 6





legal para aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, contenido en el Capítulo I del Título I del Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

**POR TANTO:**

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

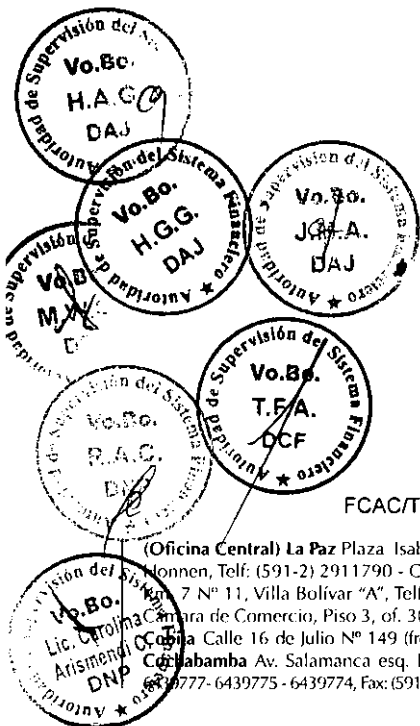
**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, y sus **ANEXOS**, contenido en el Capítulo I del Título I del Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

**SEGUNDO.-** Establecer que hasta el 29 de febrero de 2016, las entidades financieras pueden presentar a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, sus Programas de Educación Financiera correspondiente a la gestión 2016.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Lic. Ivette Espinoza Vasquez  
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.  
Autoridad de Supervisión  
del Sistema Financiero



FCAC/TFA/RAC/CB

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**CAPÍTULO I: REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1º - (Objeto)** El presente Reglamento tiene por objeto establecer los mecanismos de protección de los derechos de los consumidores financieros, la operativa de presentación de reclamos, así como las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.

**Artículo 2º - (Ámbito de aplicación)** Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento son de cumplimiento obligatorio para las entidades financieras que se encuentran bajo el ámbito de regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

**Artículo 3º - (Definiciones)** Para efectos del presente Reglamento se utilizarán las siguientes definiciones:

- a. **Atención de reclamos:** Proceso de recepción, evaluación y resolución, por parte de la entidad financiera o la Defensoría del Consumidor Financiero sobre los reclamos presentados por los consumidores financieros;
- b. **Consumidores financieros:** clientes y/o usuarios financieros;
  1. **Cliente financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de entidades financieras, mediante la suscripción de contratos;
  2. **Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras, sin que medie la suscripción de contratos;
- c. **Derechos de los consumidores financieros:** Facultades reconocidas a los consumidores financieros por la Ley de Servicios Financieros, disposiciones legales y el presente Reglamento, en sus relaciones con las entidades financieras;
- d. **Dictamen:** Opinión técnica legal emitida por la Defensoría del Consumidor Financiero sobre los reclamos presentados por los consumidores financieros;
- e. **Educación financiera:** Proceso que consiste en transmitir conocimientos y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los consumidores financieros, con el objetivo de que éstos optimicen la administración de sus recursos y realicen un uso adecuado y responsable de los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras;
- f. **Central de Información de Reclamos y Sanciones - Entidad Financiera (CIRS-EF):** Módulo de la Central de Información de Reclamos y Sanciones, mediante el cual se pone en conocimiento de las entidades financieras para su atención en primera instancia, los reclamos presentados por los consumidores financieros en ASFI, se efectúan requerimientos de información y se cita a audiencias de conciliación a las partes para la resolución de reclamos.
- g. **Operaciones financieras:** Son las operaciones activas, pasivas o contingentes realizadas por las entidades financieras autorizadas, en el marco de las actividades previstas en la Ley de Servicios Financieros;
- h. **Producto financiero:** Tipo, clase o categoría en que se distingue un determinado servicio financiero;

*Circular* ASFI/034/10 (02/10) *Inicial*  
 ASFI/086/11(08/11) *Modificación 1*  
 ASFI/098/11 (12/11) *Modificación 2*  
 ASFI/208/13 (12/13) *Modificación 3*  
 ASFI/371/16 (01/16) *Modificación 4*

Libro 4º  
 Título I  
 Capítulo I  
 Sección I  
 Página 1/2

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- i. **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita, efectuada por los consumidores financieros sobre su disconformidad por uno o varios servicios financieros que le fueron o son prestados por las entidades financieras o ante la vulneración de sus derechos;
- j. **Reclamante:** Consumidor financiero que presenta su reclamo en las entidades financieras o la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI;
- k. **Servicios financieros:** Servicios diversos que prestan las entidades financieras autorizadas, con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores financieros;
- l. **Programa de Educación Financiera (PEF):** Documento que contiene los Subprogramas de Educación y Difusión de Información, en los cuales se reflejan lineamientos generales para su diseño, organización y ejecución;
- m. **Subprograma de Educación:** Segmentación del PEF en el que se establecen objetivos, metas, recursos y responsables, orientados al desarrollo de competencias financieras con el propósito de que los Consumidores Financieros adquieran conocimientos, destrezas que faciliten la toma de decisiones financieras y el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones;
- n. **Subprograma de Difusión de Información:** Segmentación del PEF en el que se establecen objetivos, metas, recursos y responsables para difundir la información sobre los productos y servicios financieros.

*Circular* ASFI/034/10 (02/10) *Inicial*  
 ASFI/086/11 (08/11) *Modificación 1*  
 ASFI/098/11 (12/11) *Modificación 2*  
 ASFI/208/13 (12/13) *Modificación 3*  
 ASFI/371/16 (01/16) *Modificación 4*

Libro 4°  
 Título I  
 Capítulo I  
 Sección 1  
 Página 2/2

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS**

**Artículo Único - (Derechos de los consumidores financieros)** Además de los determinados en el Artículo 74 de la LSF, los consumidores financieros tienen derecho a:

- a. Recibir educación financiera;
- b. Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos;
- c. Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros;
- d. Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que le posibiliten la toma de decisiones;
- e. Acceder a los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras en los términos instaurados en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida;
- f. Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.

Circular ASF/034/10 (02/10) Inicial  
ASF/079/11 (07/11) Modificación 1  
ASF/086/11 (08/11) Modificación 2  
ASF/208/13 (12/13) Modificación 3  
ASF/371/16 (01/16) Modificación 4

Libro 4°  
Título I  
Capítulo I  
Sección 2  
Página 1/1

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

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

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

Circular SB/342/01 (01/01)  
SB/447/03 (11/03)  
SB/474/04 (10/04)  
SB/601/08 (12/08)  
ASFI/034/10 (02/10)

Inicial  
Modificación 1  
Modificación 2  
Modificación 3  
Modificación 4

ASFI/079/11 (07/11)  
ASFI/098/11 (12/11)  
ASFI/208/13 (12/13)  
ASFI/371/16 (01/16)

Modificación 5  
Modificación 6  
Modificación 7  
Modificación 8

Libro 4º  
Título I  
Capítulo I  
Sección 3  
Página 1/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- o. Brindar información transparente a sus clientes sobre la prescripción en favor del Estado de los depósitos en cuentas corrientes y cajas de ahorro clausuras por inactividad conforme a normativa vigente;
- p. Brindar orientación e información sobre los servicios y operaciones que el consumidor financiero pretende realizar en cajas y plataforma de atención, así como los cargos y comisiones asociados;
- q. Facilitar al consumidor financiero de manera gratuita el acceso a información relativa a sus movimientos financieros;
- r. Permitir que el consumidor financiero elija al notario de fe pública que intervenga en las transacciones y operaciones financieras;
- s. Informar por escrito al solicitante de un crédito, los motivos por los cuales se le está denegando el mismo;
- t. Extender de forma gratuita la constancia de pago de la operación crediticia, así como la certificación de cancelación de la obligación;
- u. Desarrollar Jornadas de Educación Financiera según lo establezca ASFI;
- v. Proporcionar información sobre el método aplicado para el cálculo de las cuotas de sus créditos;
- w. Proporcionar información sobre los porcentajes de cobertura en el caso de los seguros de desgravamen.

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

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

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

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

**Artículo 4° - (Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores)** En el marco de la Ley General N° 369 de Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013 y su Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, las entidades financieras deben

Circular	SB/342/01 (01/01)	Inicial	ASFI/079/11 (07/11)	Modificación 5	Libro 4°
	SB/447/03 (11/03)	Modificación 1	ASFI/098/11 (12/11)	Modificación 6	Título I
	SB/474/04 (10/04)	Modificación 2	ASFI/208/13 (12/13)	Modificación 7	Capítulo I
	SB/601/08 (12/08)	Modificación 3	ASFI/371/16 (01/16)	Modificación 8	Sección 3
	ASFI/034/10 (02/10)	Modificación 4			Página 2/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

implementar su Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, acorde a los parámetros establecidos en el Anexo 5 del presente Reglamento.

**Artículo 5° - (Presentación de reclamos a través de las páginas web)** Las entidades de intermediación financiera y las empresas de servicios complementarios financieros que de acuerdo a su perfil de negocios lo requieran, deben incluir en sus páginas web la opción para que los consumidores financieros presenten sus reclamos en primera instancia de acuerdo al siguiente contenido mínimo:

- a. Nombre o Razón Social del reclamante;
- b. Tipo de reclamante (persona natural, persona jurídica o apoderado de una persona natural);
- c. Cédula de Identidad o NIT;
- d. Nombre del representante legal o apoderado;
- e. Número de Testimonio Poder;
- f. Dirección (calle y zona);
- g. Teléfonos (teléfono de domicilio, celular y otro adicional);
- h. Correo electrónico del reclamante;
- i. Fecha del hecho que motiva el reclamo;
- j. Descripción del reclamo y/o solicitud del reclamante;
- k. Monto comprometido;
- l. Origen del reclamo (Departamento/ ciudad);
- m. Número de Reclamo (número asignado al reclamo en la entidad).

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

Circular	SB/342/01 (01/01)	Inicial	ASF/079/11 (07/11)	Modificación 5	Libro 4°
	SB/447/03 (11/03)	Modificación 1	ASF/098/11 (12/11)	Modificación 6	Título I
	SB/474/04 (10/04)	Modificación 2	ASF/208/13 (12/13)	Modificación 7	Capítulo I
	SB/601/08 (12/08)	Modificación 3	ASF/371/16 (01/16)	Modificación 8	Sección 3
	ASF/034/10 (02/10)	Modificación 4			Página 3/3

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 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 la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero;
- 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 Módulo Informático "Punto de Reclamo" 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 RNSF.

**Artículo 3º - (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.

Circular	SB/342/01 (01/01)	Inicial	ASF/086/11 (08/11)	Modificación 6	Libro 4º
	SB/447/03 (11/03)	Modificación 1	ASF/087/11 (08/11)	Modificación 7	Título I
	SB/474/04 (10/04)	Modificación 2	ASF/169/13 (04/13)	Modificación 8	Capítulo I
	SB/601/08 (12/08)	Modificación 3	ASF/208/13 (12/13)	Modificación 9	Sección 4
	ASF/034/10 (02/10)	Modificación 4	ASF/308/15 (08/15)	Modificación 10	Página 1/3
	ASF/079/11 (07/11)	Modificación 5			



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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 4º - (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 5º - (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:

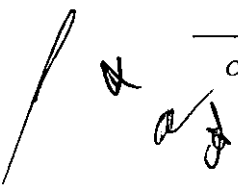
- a. Recibir todo reclamo formulado por los consumidores financieros;
- b. Registrar el reclamo, asignándole un número único y correlativo;
- c. Comunicar a los consumidores financieros su número único de reclamo, dejando constancia de ello;
- d. Solicitar a los consumidores financieros, cuando corresponda,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

<i>Circular</i>	<i>SB/342/01 (01/01)</i>	<i>Inicial</i>	<i>ASFI/086/11 (08/11)</i>	<i>Modificación 6</i>	<i>Libro 4º</i>
	<i>SB/447/03 (11/03)</i>	<i>Modificación 1</i>	<i>ASFI/087/11 (08/11)</i>	<i>Modificación 7</i>	<i>Título I</i>
	<i>SB/474/04 (10/04)</i>	<i>Modificación 2</i>	<i>ASFI/169/13 (04/13)</i>	<i>Modificación 8</i>	<i>Capítulo I</i>
	<i>SB/601/08 (12/08)</i>	<i>Modificación 3</i>	<i>ASFI/208/13 (12/13)</i>	<i>Modificación 9</i>	<i>Sección 4</i>
	<i>ASFI/034/10 (02/10)</i>	<i>Modificación 4</i>	<i>ASFI/308/15 (08/15)</i>	<i>Modificación 10</i>	<i>Página 2/3</i>
	<i>ASFI/079/11 (07/11)</i>	<i>Modificación 5</i>			

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 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).



Circular	SB/342/01 (01/01)	Inicial	ASFI/086/11 (08/11)	Modificación 6	Libro 4°
	SB/447/03 (11/03)	Modificación 1	ASFI/087/11 (08/11)	Modificación 7	Título I
	SB/474/04 (10/04)	Modificación 2	ASFI/169/13 (04/13)	Modificación 8	Capítulo I
	SB/601/08 (12/08)	Modificación 3	ASFI/208/13 (12/13)	Modificación 9	Sección 4
	ASFI/034/10 (02/10)	Modificación 4	ASFI/308/15 (08/15)	Modificación 10	Página 3/3
	ASFI/079/11 (07/11)	Modificación 5			

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 5: DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

**Artículo 1º - (Misión)** La Defensoría del Consumidor Financiero (DCF), constituida como una dirección especializada de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, con dependencia funcional y directa de su Máxima Autoridad Ejecutiva, tiene como misión la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras, conforme a lo establecido en la RNSF.

**Artículo 2º - (Funciones)** Son funciones de la DCF las siguientes:

- a. Atender en segunda instancia en forma objetiva y oportuna los reclamos presentados por los consumidores financieros por la prestación inadecuada de uno o varios servicios o la vulneración de sus derechos, por parte de las entidades financieras;
- b. Registrar el reclamo y poner en conocimiento de la entidad financiera mediante la Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidades Financieras (CIRS - EF), cuando el mismo haya sido presentado directamente ante ASFI;
- c. Promover la conciliación entre los consumidores financieros y las entidades financieras durante el trámite de reclamo;
- d. Brindar información sobre las funciones de la DCF;
- e. Realizar el análisis y estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros;
- f. Definir los contenidos mínimos que los programas anuales de educación financiera de las entidades financieras deben considerar;
- g. Gestionar programas de Educación Financiera, que respalden el cumplimiento de la misión de la Defensoría del Consumidor Financiero;
- h. Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados a los reclamos presentados;
- i. Atender las consultas de los consumidores financieros;
- j. Emitir dictámenes conforme a lo dispuesto en el inciso r) del Artículo 23 de la Ley de Servicios Financieros.

**Artículo 3º - (Limitaciones en la atención de reclamos)** La Defensoría del Consumidor Financiero no atenderá los siguientes reclamos:

- a. Los concernientes al vínculo laboral entre entidades financieras y sus empleados;
- b. Los que se encuentren en trámite judicial, arbitral o que hayan sido resueltos en estas vías;
- c. Los que involucren documentación cuya validez se encuentre pendiente de pronunciamiento por autoridad competente;
- d. Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes;
- e. Los que hayan sido resueltos a través de la conciliación, cuenten con dictamen o declaración de desistimiento;

Circular SB/342/01 (01/01) Inicial

SB/447/03 (11/03) Modificación 1

SB/474/04 (10/04) Modificación 2

SB/601/08 (12/08) Modificación 3

ASFI/034/10 (02/10) Modificación 4

ASFI/086/11 (08/11) Modificación 5

ASFI/208/13 (12/13) Modificación 6

ASFI/264/14 (09/14) Modificación 7

ASFI/277/14 (12/14) Modificación 8

ASFI/293/15 (04/15) Modificación 9

ASFI/371/16 (01/16) Modificación 10

Libro 4º

Título I

Capítulo I

Sección 5

Página 1/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- f. Los que no estén relacionados con la prestación de servicios financieros por parte de las entidades financieras;
- g. Las relaciones societarias entre las entidades financieras y sus accionistas o socios;
- h. Reclamos efectuados contra entidades y/o instituciones que no se encuentren bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

**Artículo 4° - (Admisión del trámite)** La DCF, para admitir el reclamo en segunda instancia de los consumidores financieros, debe verificar que:

- a. El reclamo no se encuentre dentro de los casos de excepción previstos en el Artículo 3° de la presente sección;
- b. Se presente por medio escrito, conteniendo mínimamente los datos del reclamante relativos al nombre, número y tipo de documento de identidad, domicilio, teléfono de contacto y esté debidamente firmado por el reclamante;
- c. Se encuentre adjunta, la constancia del reclamo presentada en primera instancia ante la entidad financiera;
- d. En caso de actuar mediante apoderado debe presentarse el poder expreso que acredite la representación;
- e. Tratándose de personas jurídicas, que se adjunten los documentos que acrediten la representación legal;
- f. Se encuentre adjunto, la respuesta al reclamo presentado en primera instancia ante la entidad financiera;
- g. Incluya el detalle de los hechos que motivaron el reclamo y la entidad financiera contra la cual se formula la petición de amparo;
- h. El reclamante haya llenado el formulario de contacto, eligiendo la forma en la que será notificado durante el trámite correspondiente.

**Artículo 5° - (Requerimiento de información)** Una vez admitido el reclamo, la DCF requerirá informe documentado a la entidad financiera a través del módulo Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS – EF), el cual deberá ser remitido dentro del plazo establecido para el efecto, pudiendo ampliarse el mismo a solicitud justificada de la entidad financiera.

La DCF podrá solicitar a la entidad financiera, la complementación de la información, fijando plazo para su entrega.

**Artículo 6° - (Reunión Informativa)** La DCF podrá citar al reclamante o a la Entidad Financiera a una Reunión Informativa con el propósito de obtener mayores elementos de juicio en el procesamiento y atención de los reclamos puestos a su consideración.

**Artículo 7° - (Inversión de la carga de la prueba)** Corresponde a la entidad financiera, desvirtuar los fundamentos del reclamo interpuesto, sin perjuicio de que el consumidor financiero aporte las pruebas que crea conveniente.

Para el caso de resarcimiento de daños y perjuicios, la carga de la prueba recaerá en el consumidor financiero.

*Circular SB/342/01 (01/01) Inicial*

*SB/447/03 (11/03) Modificación 1*

*SB/474/04 (10/04) Modificación 2*

*SB/601/08 (12/08) Modificación 3*

*ASF/034/10 (02/10) Modificación 4*

*ASF/086/11 (08/11) Modificación 5*

*ASF/208/13 (12/13) Modificación 6*

*ASF/264/14 (09/14) Modificación 7*

*ASF/277/14 (12/14) Modificación 8*

*ASF/293/15 (04/15) Modificación 9*

*ASF/371/16 (01/16) Modificación 10*

Libro 4°

Título I

Capítulo I

Sección 5

Página 2/3

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 8º - (Inspección)** Antes de emitir pronunciamiento y cuando lo considere necesario, la DCF podrá realizar inspecciones para evaluar la documentación, reportes u otros relativos al reclamo.

**Artículo 9º - (Conciliación)** La DCF, durante la tramitación del reclamo, podrá realizar las gestiones necesarias para promover la conciliación en audiencia entre la entidad financiera y el reclamante, emitiendo las citaciones a través del módulo Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS – EF).

La DCF podrá declarar cuarto intermedio a fin de que las partes propongan salidas alternativas al reclamo, determinándose nueva fecha y hora para que continúe la audiencia de conciliación.

El representante de la entidad financiera, debe acreditar mediante poder especial y suficiente, la facultad para asistir a audiencias de conciliación, tomar decisiones y suscribir el acta de conciliación en representación de la entidad financiera.

De arribar a una conciliación, las partes suscribirán el acta de conciliación que será de cumplimiento obligatorio, con lo que la Defensoría declarará la conclusión y archivo del reclamo.

**Artículo 10º - (Dictamen)** Presentado el informe documentado por la entidad financiera o en su caso concluido el proceso de inspección, la DCF en el plazo de quince (15) días hábiles, emitirá el dictamen motivado, claro y fundamentado, sobre la base de informe técnico legal.

**Artículo 11º - (Cumplimiento del dictamen)** La Directora o el Director General Ejecutivo de ASFI, instruirá a las entidades financieras el cumplimiento de las recomendaciones contenidas en el dictamen.

**Artículo 12º - (Rectificación)** La DCF, de oficio o a instancia de parte, en cualquier momento podrá rectificar el contenido de su dictamen cuando el mismo contenga errores materiales, de hecho o aritméticos que no alteren sustancialmente el dictamen.

**Artículo 13º - (Conclusión extraordinaria del reclamo)** La DCF podrá concluir el reclamo cuando la Entidad Financiera informe documentalmente que se dio solución al reclamo del consumidor financiero y que los derechos vulnerados han sido restituidos, emitiendo la DCF carta al reclamante.

**Artículo 14º - (Desistimiento)** Los reclamantes en cualquier momento y en forma escrita podrán desistir de su pretensión. La DCF, con la constancia escrita declarará la conclusión del reclamo y el archivo de las actuaciones.

**Artículo 15º - (Procesos sancionatorios)** De forma independiente al dictamen emitido por la DCF, conciliación o desistimiento del consumidor financiero, cuando ASFI advierta incumplimiento de las entidades supervisadas a disposiciones legales reglamentarias o normativa interna, se iniciará el proceso administrativo sancionatorio”.

Circular SB/342/01 (01/01) Inicial

SB/447/03 (11/03) Modificación 1

SB/474/04 (10/04) Modificación 2

SB/601/08 (12/08) Modificación 3

ASFI/034/10 (02/10) Modificación 4

ASFI/086/11 (08/11) Modificación 5

ASFI/208/13 (12/13) Modificación 6

ASFI/264/14 (09/14) Modificación 7

ASFI/277/14 (12/14) Modificación 8

ASFI/293/15 (04/15) Modificación 9

ASFI/371/16 (01/16) Modificación 10

Libro 4º

Título I

Capítulo I

Sección 5

Página 3/3

RECOPIACIÓN 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)** Las entidades financieras ejecutarán el contenido de sus programas de educación financiera, con el objetivo de que los consumidores financieros conozcan sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero, la base legal pertinente, el alcance y efectos de los productos y servicios ofertados, que les permitan tomar decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable.

Para tal efecto, las entidades financieras deben presentar anualmente, considerando lo dispuesto en el Reglamento para el Envío de Información a ASFI, contenido en el Libro 5°, Título II, Capítulo III de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), su Programa de Educación Financiera, adjuntando el acta de la reunión de Directorio u Órgano equivalente, en la cual fue aprobada.

**Artículo 3° - (Diseño y organización)** El diseño y la organización del Programa de Educación Financiera, presentado por cada entidad financiera debe contener en su estructura un Subprograma de Educación y un Subprograma de Difusión de Información, los cuales tienen que cumplir mínimamente de manera obligatoria pero no limitativa, con los siguientes objetivos:

**a. Subprograma de Educación sobre:**

1. Las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda;
2. Las características principales de los servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda;
3. Los derechos de los consumidores financieros;
4. Los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

**b. Subprograma de Difusión de Información sobre:**

1. Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios;
2. El sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el alcance de la normativa.

En el desarrollo de la temática a ser impartida o difundida a través de los subprogramas, las Entidades Financieras deben identificar a que objetivo contribuyen.

**Artículo 4° - (Estructura y Contenido)** Los Programas de Educación Financiera remitidos por las Entidades financieras, deben ser presentados según el formato establecido en el Anexo 6 del presente Reglamento.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero revisará los Programas de Educación Financiera y en caso de existir observaciones, éstas serán comunicadas por escrito a la Entidad Financiera.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en el marco de sus atribuciones puede instruir la modificación, corrección y complementación hasta que cumpla con el contenido mínimo exigido en el presente Reglamento.

**Artículo 5° - (Porcentajes Mínimos)** Las Entidades de Intermediación Financiera deben establecer mínimamente el equivalente al 20% (Veinte por ciento) del número de prestatarios de la gestión anterior, para la ejecución de su Programa de Educación Financiera como público objetivo, porcentaje que puede ser revisado anualmente, por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

En el caso de las Empresas de Servicios Financieros Complementarios, este porcentaje debe aplicarse en función al número de sus clientes o usuarios.

**Artículo 6° - (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 7° - (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 8° - (Control y Seguimiento)** Las Entidades Financieras deben reportar semestralmente a ASFI la ejecución de sus Programas de Educación Financiera, la información presentada debe estar de acuerdo a formato establecido en el Anexo 7 del presente Reglamento.

ASFI podrá en cualquier momento verificar la ejecución de los Programas de Educación Financiera.

**Artículo 9° - (Disposición de Información)** Las Entidades Financieras deben publicar sus Programas de Educación Financiera, en su sitio Web permitiendo que los consumidores financieros puedan informarse y beneficiarse de las actividades programadas.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 7: OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 1º - (Responsabilidad)** El Gerente General o instancia equivalente de la Entidad Supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna y externa del presente Reglamento.

**Artículo 2º - (Infracciones)** Se considerarán como infracciones específicas las siguientes:

- a. La vulneración de los derechos de los consumidores financieros establecidos en la LSF y el Presente Reglamento;
- b. No contar con programas de educación financiera para los consumidores financieros debidamente aprobados por el Directorio u órgano equivalente de la entidad supervisada y/o no ejecutar dichos programas;
- c. No suministrar información y/o publicidad veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable;
- d. Efectuar cobros que no hayan sido informados previamente y pactados expresamente con los consumidores financieros;
- e. No brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y personas con bebés y niños hasta edad parvularia;
- f. No se provea los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros;
- g. Que no se responda oportunamente y en los plazos previstos a las consultas y/o reclamos formulados por los consumidores financieros;
- h. No suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero;
- i. Incumplir con las instrucciones que, con base en los dictámenes emitidos por la Defensoría del Consumidor Financiero, emita la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero;
- j. No atender los requerimientos de información efectuados por la DCF;
- k. No asistir a las audiencias de conciliación;
- l. Incumplir o no implementar el uso del Código de Conducta;
- m. Condicionar la prestación de servicios financieros a la atención del reclamo o al desistimiento del mismo ya sea que éste se encuentre en primera o segunda instancia;
- n. No implementar el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores.

**Artículo 3º - (Régimen de sanciones)** El incumplimiento o inobservancia al presente reglamento dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

Circular SB/342/01 (01/01) Inicial  
SB/447/03 (11/03) Modificación 1  
SB/474/04 (10/04) Modificación 2  
SB/601/08 (12/08) Modificación 3  
ASF/34/10 (02/10) Modificación 4

ASF/086/11 (08/11) Modificación 5  
ASF/208/13 (12/13) Modificación 6  
ASF/244/14 (06/14) Modificación 7  
ASF/371/16 (01/16) Modificación 8

Libro 4º  
Título I  
Capítulo I  
Sección 7  
Página 1/1



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**SECCIÓN 8: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Artículo 1º - (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 2º - (Plazo de adecuación)** Las entidades de intermediación financiera y las empresas de servicios complementarios financieros que de acuerdo al artículo 4 de la Sección 3 del Presente Reglamento deban incorporar en sus páginas web la recepción de reclamos tendrán plazo para su implementación hasta el 31 de diciembre de 2013.

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

**Artículo 4º - (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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I**

**ANEXO 5: REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE**

**A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES**

**CAPÍTULO I**

**ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1º- (Objeto)** El presente Reglamento tiene por objeto establecer los criterios de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, en los servicios financieros que brinda ..... (Razón Social de la Entidad Financiera), promoviendo y contribuyendo a una vejez digna, en el marco de lo dispuesto en la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013 y Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013.

**Artículo 2º- (Alcance)** El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todos los funcionarios, independientemente de su nivel o jerarquía o la fuente de remuneración.

**Artículo 3º- (Definición de Trato Preferente)** Es el conjunto de acciones que buscan un trato prioritario, digno en la atención prestada a las Personas Adultas Mayores (PAM).

**Artículo 4º- (Base Legal)** El presente Reglamento tiene como base legal las siguientes disposiciones:

- a. Constitución Política del Estado;
- b. Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013;
- c. Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013 que reglamenta la Ley N° 369;
- d. Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

**Artículo 5º- (Beneficiarios del Trato Preferente)** Gozarán de trato preferente, las personas mayores de sesenta (60) años que se apersonen a ..... (Entidad Financiera) con el propósito de efectuar operaciones y/o acceder a servicios financieros.

**Artículo 6º- (Principios)** El presente reglamento, se rige por los principios contenidos en el Artículo 3 de la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores, que establece:

- a. **No Discriminación.** Busca prevenir y erradicar toda forma de distinción, exclusión, restricción o preferencia que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos fundamentales y libertades de las personas adultas mayores;
- b. **No Violencia.** Busca prevenir y erradicar toda conducta que cause lesión interna o externa, o cualquier otro tipo de maltrato que afecte la integridad física, psicológica, sexual y moral de las personas adultas mayores;
- c. **Descolonización.** Busca desmontar estructuras de desigualdad, discriminación, sistemas de dominación, jerarquías sociales y de clase;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- d. **Solidaridad Intergeneracional.** Busca la interdependencia, colaboración y ayuda mutua intergeneracional que genere comportamientos y prácticas culturales favorables a la vejez y el envejecimiento;
- e. **Protección.** Busca prevenir y erradicar la marginalidad socio económica y geográfica, la intolerancia intercultural, y la violencia institucional y familiar, para garantizar el desarrollo e incorporación de las personas adultas mayores a la sociedad con dignidad e integridad;
- f. **Interculturalidad.** Es el respeto a la expresión, diálogo y convivencia de la diversidad cultural, institucional, normativa y lingüística de las personas adultas mayores, para Vivir Bien, promoviendo la relación intra e intergeneracional en el Estado Plurinacional;
- g. **Participación.** Es la relación por la que las personas adultas mayores ejercen una efectiva y legítima participación a través de sus formas de representación y organización, para asegurar su integración en los ámbitos social, económico, político y cultural;
- h. **Accesibilidad.** Que los servicios de los que goza la sociedad, puedan también acomodarse para ser accedidos por las personas adultas mayores;
- i. **Autonomía y Auto-realización.** Todas las acciones que se realicen en beneficio de las personas adultas mayores, están orientadas a fortalecer su independencia, su capacidad de decisión y su desarrollo personal y comunitario.

**CAPÍTULO II****NORMATIVA ESPECÍFICA Y REGLAMENTARIA**

**Artículo 7º - (Accesibilidad al Servicio)** .....(Entidad Financiera) a través de ..... (instancia administrativa), dispondrá los mecanismos y recursos necesarios para que las instalaciones y dependencias que brindan atención a las Personas Adultas Mayores (PAM) cuenten con la infraestructura y logística necesaria para brindar una adecuada atención.

**Artículo 8º - (Difusión de Derechos)** La (Jefatura de Recursos Humanos) de la.....(Entidad Financiera) coordinará la realización de programas especiales de socialización sobre los derechos de las PAM a los funcionarios y funcionarias que brindan atención directa a los clientes y/o usuarios financieros.

**Artículo 9º - (Trato Preferente)** ..... (Entidad Financiera) y sus funcionarios deben regirse a los siguientes criterios de trato preferente:

- a. **Uso eficiente de los tiempos de atención:** Se priorizará la atención oportuna a las Personas Adultas Mayores en los servicios financieros que brinda la ..... (Entidad Financiera);
- b. **Capacidad de respuesta institucional:** Se garantiza una respuesta oportuna y adecuada en todo momento, proporcionando a las PAM una explicación de las transacciones financieras que deseen efectuar, a través del desarrollo e implementación de mecanismos que permitan proporcionar una adecuada información, orientación y cumplimiento de plazos;
- c. **Capacitación y sensibilización del personal:**.....(Entidad Financiera), programará y ejecutará anualmente procesos de capacitación y sensibilización, considerando entre algunos contenidos temáticos: el proceso de envejecimiento, el fomento de la valoración

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

y respeto, la prevención de maltrato, violencia y discriminación de las personas adultas mayores;

- d. **Atención personalizada y especializada:** ..... (Entidad Financiera) y sus funcionarios tienen la obligación de brindar una atención singular e individualizada a las personas adultas mayores, en función de sus necesidades, con un trato igualitario, respetando sus derechos y garantías constitucionales;
- e. **Trato con calidad y calidez humana:** La atención a las PAM deberá ser respetuosa, cordial, oportuna y diligente, debiendo identificar sus demandas y necesidades, informando sobre los servicios que brinda ..... (Entidad Financiera);
- f. **Erradicación de toda forma de maltrato:** Se prohíbe toda forma de maltrato, violencia y discriminación a las PAM, por parte de los funcionarios o funcionarias de ..... (Entidad Financiera);
- g. **Uso del idioma materno:** Los servicios que se proporcionen a favor de las PAM se realizarán en su idioma materno, cuando así se requiera. Para tal efecto, una vez aprobado el presente Reglamento Interno, en un lapso de noventa (90) días calendario gestionará con instituciones acreditadas, cursos de enseñanza de idiomas oficiales, con el propósito de capacitar a los funcionarios.
- h. **(Habilitación de ventanillas, prioridad en las filas y mobiliario adecuado)** .....(Entidad Financiera) garantizará la habilitación de ventanillas especiales, la prioridad en las filas de atención y la dotación de mobiliario adecuado para la atención de las PAM.

**Artículo 10º - (Deberes de las funcionarias y funcionarios del (...Entidad Financiera)** Además de los deberes establecidos en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, es obligación de las funcionarias y funcionarios de..... (Entidad Financiera) denunciar ante las instancias competentes cualquier acto de maltrato o violencia contra las PAM que conozca en el ejercicio de sus funciones.

**Artículo 11º- (Responsabilidad)** Es responsable del cumplimiento, la aplicación y difusión interna y externa del presente Reglamento, el ..... de ..... (Entidad Financiera).

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I  
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art. 3, Sección 5, Título I, Capítulo I, Libro 4º)	PÚBLICO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARÁN DE LA ACTIVIDAD	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
								MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1											
2											
3											



Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I  
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
(SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art. 3, Sección 5, Título I, Capítulo 1, Libro 4º)	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN					OTROS
						MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CÍRCULO CERRADO (AUDIOVISUAL)	PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS	
1											
2											
3											

  
29  
G.A.

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I  
ANEXO 7: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
(CUADRO DE EJECUCIÓN DEL SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	PÚBLICO	NÚMERO DE PERSONAS PROGRAMADAS POR ACTIVIDAD	NÚMERO DE PERSONAS EFECTIVAMENTE CAPACITADAS	TEMÁTICA PROGRAMADA	TEMÁTICA EJECUTADA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMADO	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN EJECUTADO
1									
2									
3									

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I  
ANEXO 7: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
(CUADRO DE EJECUCIÓN DEL SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)

Nº	PROYECTO	ACTIVIDAD	NÚMERO DE PERSONAS PROGRAMADAS POR ACTIVIDAD	NÚMERO DE PERSONAS EFECTIVAMENTE CAPACITADAS	TEMÁTICA PROGRAMADA	TEMÁTICA EJECUTADA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMADO	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN EJECUTADO
1								
2								
3								

  
42