

TITULO I

ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I: Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros

- Sección 1: [Aspectos generales](#)
- Sección 2: [Derechos de los consumidores financieros](#)
- Sección 3: [Obligaciones de las entidades financieras](#)
- Sección 4: [Punto de reclamo \(PR\)](#)
- Sección 5: [Defensoría del consumidor financiero](#)
- Sección 6: [Educación financiera](#)
- Sección 7: [Otras disposiciones](#)
- Sección 8: [Disposiciones transitorias](#)

Capítulo II: Reglamento para la Atención en Cajas

- Sección 1: [Aspectos generales](#)
- Sección 2: [Atención de clientes y usuarios en cajas](#)
- Sección 3: [Otras disposiciones](#)

Capítulo III: Reglamento para el Control del Servicio de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario

- Sección 1: [Aspectos generales](#)
- Sección 2: [Distribución y fraccionamiento de material monetario](#)
- Sección 3: [Otras disposiciones](#)

Capítulo IV: Reglamento para el Tiempo de Atención al Consumidor Financiero en las Entidades Supervisadas

- Sección 1: [Aspectos generales](#)
- Sección 2: [Tiempo de atención en las entidades supervisadas](#)
- Sección 3: [Otras disposiciones](#)

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO I: REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS****SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1° - (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 2° - (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 3° - (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;

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.

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
- g. Solicitar, en el marco de lo establecido en la Ley N° 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016, el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos que mantengan las entidades financieras, con la sola presentación del certificado de nacimiento o la cédula de identidad resultante de la Resolución Administrativa, emitida por el Servicio de Registro Cívico (SRECI).

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

- 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);

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- h.** Correo electrónico del reclamante;
- i.** Fecha del hecho que motiva el reclamo;
- j.** Descripción del reclamo y/o solicitud del reclamante;
- k.** Monto comprometido;
- l.** Origen del reclamo (Departamento/ ciudad);
- m.** Número de Reclamo (número asignado al reclamo en la entidad);
- n.** Medio por el cual se requiere que se comunique el número de reclamo, cuando éste no sea generado automáticamente, considerando para este efecto el envío de mensaje de texto a teléfono celular o la remisión de correo electrónico, entre otros;
- o.** Medio por el cual se requiere que sea entregada la carta de respuesta al reclamo, en el caso de no optar por el apersonamiento a la Entidad Financiera.

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

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

Artículo 1° - (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 2° - (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 para la Identificación del ‘Punto de Reclamo’ de las Entidades Financieras”, contenida en el [Anexo 3](#) del presente Reglamento;
- c. Designar al menos 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 consigne su nombre, cargo en el que se desempeña y la denominación “Encargado del Punto de Reclamo”. 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. Asegurar que cada una de sus oficinas, sucursales y agencias, cuenten en todo momento con al menos un encargado de PR, que reciba oportunamente todo reclamo formulado por los consumidores financieros;
- f. Incluir dentro del Plan Anual de Auditoría Interna, la verificación del funcionamiento del Punto de Reclamo;
- g. 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;
- h. 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;
- i. 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;
- j. 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

Control de versiones

Circular ASFI/702/2021 (última)

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

lo establecido en el Reglamento para el Envío de Información, contenido en el [Libro 5°, Título II, Capítulo III, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros \(RNSF\)](#).

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, señalando los motivos, debidamente fundamentados, 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 adicional a los diez (10) días hábiles administrativos para atender el reclamo, debe comunicar, por escrito a ASFI y al consumidor financiero dicho extremo, fundamentando el motivo por el cual necesitaría un tiempo superior para emitir la respuesta al consumidor financiero. La entidad financiera sólo podrá requerir un plazo adicional en dos (2) oportunidades, cada una de las cuales no deberá exceder los cinco (5) días hábiles administrativos.

Cuando la atención del reclamo dependa de aspectos no atribuibles a la entidad financiera, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos, computables desde la recepción inicial del reclamo, ésta comunicará por escrito a ASFI y al consumidor financiero el plazo en el que emitirá su respuesta, fundamentando el motivo por el cual requiere del mismo. ASFI, en caso de que considere que el plazo requerido es excesivo, podrá modificarlo, indicando tal determinación a la entidad financiera.

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 del plazo fijado para su emisión, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento;
- c. **Íntegra:** 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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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, consignando el medio por el cual requieren que se les remitan las cartas de respuesta a sus reclamos, en caso de que no opten por apersonarse a la entidad financiera a recoger las mismas;
- 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. Dicha comunicación, debe realizarse inmediatamente o en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, computables desde el registro del reclamo, cuando éste sea presentado a través del sitio web de la entidad financiera;
- 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 carta de respuesta a los consumidores financieros, a través del medio requerido por éstos o al momento en que se apersonen por la entidad financiera a recoger la misma, según sea el caso;
- 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 5: DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Artículo 1° - (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 2° - (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, a través de reuniones con ambas partes;
- 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, determinando plazos para su correspondiente atención;
- 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 3° - (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;

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.

Control de versiones

Circular ASFI/702/2021 (última)

Libro 4°
Título I
Capítulo I
Sección 5
Página 2/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 8° - (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 9° - (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 10° - (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 11° - (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 12° - (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 13° - (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 14° - (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 15° - (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.

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, dicha Guía será publicada, hasta el 31 de diciembre de cada año, en el sitio web de la red Supernet (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 7: OTRAS DISPOSICIONES**

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

Artículo 2° - (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 en los plazos y con las características establecidas por la misma;
- 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 3° - (Régimen de sanciones) El incumplimiento o inobservancia al presente reglamento dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

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

Artículo 1° - (Trámites en curso) Los reclamos en trámite iniciados por la Dirección de Derechos del Consumidor de ASFI, hasta antes de la vigencia del presente Reglamento, serán concluidos por la Defensoría del Consumidor Financiero, conforme a normativa vigente al momento de su presentación.

Artículo 2° - (Plazos de adecuación) Las entidades de intermediación financiera y las empresas de servicios financieros complementarios que de acuerdo al Artículo 4° de la Sección 3 del presente Reglamento, según el texto aprobado con Resolución ASFI N° 804/2013 de 5 de diciembre de 2013, deban incorporar en sus sitios web la recepción de reclamos, tendrán plazo para su implementación hasta el 31 de diciembre de 2013.

Las entidades de Intermediación financiera y las empresas de servicios financieros complementarios que cuenten con sitio web, deben incorporar un portal de Educación Financiera, que mínimamente contemple el contenido establecido en el inciso b) del Artículo 4° de la Sección 6 del presente Reglamento, conforme al texto aprobado con Resolución ASFI N° 350/2018 de 9 de marzo de 2018, hasta el 29 de junio de 2018.

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

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

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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CONTROL DE VERSIONES**

L04T01C01		Sección								Anexos							
Circular	Fecha	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8
ASFI/702/2021	30/08/2021			*	*	*	*	*	*			*					
ASFI/681/2021	12/05/2021				*		*		*								
ASFI/667/2020	30/12/2020						*									*	
ASFI/616/2019	20/09/2019			*													
ASFI/573/2018	10/09/2018				*					*							
ASFI/555/2018	02/07/2018			*	*	*											
ASFI/530/2018	09/03/2018						*		*						*	*	
ASFI/486/2017	04/10/2017			*													
ASFI/408/2016	19/08/2016		*	*													
ASFI/371/2016	28/01/2016	*	*	*		*	*	*	*					*	*	*	
ASFI/308/2015	05/08/2015				*												
ASFI/293/2015	31/03/2015					*											
ASFI/277/2014	01/12/2014					*											
ASFI/264/2014	16/09/2014					*											
ASFI/244/2014	20/06/2014							*									
ASFI/208/2013	05/12/2013	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*				
ASFI/169/2013	04/04/2013				*												
ASFI/098/2011	13/12/2011	*		*													
ASFI/087/2011	01/09/2011				*							*					
ASFI/086/2011	12/08/2011	*	*		*	*	*			*	*						
ASFI/079/2011	14/07/2011		*	*	*												
ASFI/034/2010	04/02/2010	*	*	*	*	*	*										
SB/601/2008	19/12/2008	*	*	*	*					*	*						
SB/474/2004	29/10/2004	*	*	*	*	*											
SB/447/2003	14/11/2003	*	*	*	*	*											
SB/342/2001	29/01/2001	*	*	*	*					*							

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO II: REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS****SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1° - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer las directrices que deben cumplir las Entidades de Intermediación Financiera, las Empresas de Giro y Remesas de Dinero, las Empresas de Servicios de Pago Móvil y las Casas de Cambio, para brindar condiciones óptimas en la atención de los consumidores financieros en cajas.

Artículo 2° - (Ámbito de aplicación) Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento las Entidades de Intermediación Financiera, las Empresas de Giro y Remesas de Dinero, las Empresas de Servicios de Pago Móvil y las Casas de Cambio, que cuentan con Licencia de Funcionamiento otorgada por la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero \(ASFI\)](#) y prestan servicios financieros a los consumidores financieros a través de atención en cajas, denominadas en adelante entidad supervisada.

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

- a. **Agilidad:** Característica de los procesos de atención al consumidor financiero en cajas, en cuanto a prontitud;
- b. **Consumidor Financiero:** Cliente y/o usuario financiero;
 1. **Cliente Financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de entidades supervisadas, mediante la suscripción de contratos;
 2. **Usuario Financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades supervisadas, sin que medie la suscripción de contratos;
- c. **Comodidad:** Conjunto de elementos que la entidad supervisada utiliza para brindar condiciones óptimas de atención a los consumidores financieros en las instalaciones del punto de atención financiera, de acuerdo a las características del mismo, considerando las limitantes de actuación que puedan tener las personas con discapacidad;
- d. **Punto de Atención Financiera (PAF):** Espacio físico habilitado por una entidad supervisada, que cuenta con las condiciones necesarias para realizar operaciones de intermediación financiera o servicios financieros complementarios, según corresponda, en el marco de la [Ley N° 393 de Servicios Financieros](#) en el territorio nacional y de acuerdo a lo establecido en la [Recopilación de Normas para Servicios Financieros \(RNSF\)](#).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS EN CAJAS**

Artículo 1° - (Políticas y procedimientos) Para la atención de los consumidores financieros en cajas, la entidad supervisada debe contar con:

- a. Políticas formalmente aprobadas por el Directorio u Órgano equivalente que consideren aspectos relacionados con la comodidad, la agilidad y disponibilidad de la información necesaria para la atención de los consumidores financieros en cajas;
- b. Manuales de procedimientos para la atención en cajas.

Las políticas y procedimientos señalados en el presente artículo deben observar lo establecido en el [Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros](#), contenido en el [Capítulo I, Título I, Libro 4° de la RNSF](#).

Artículo 2° - (Infraestructura) Los puntos de atención financiera (PAF) de la entidad supervisada, que presten el servicio de cajas, además de cumplir con todos los requisitos establecidos en el [Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales](#) y el [Reglamento para la Gestión de Seguridad Física](#), contenidos en el [Capítulo VIII, Título III, Libro 1° y Capítulo III, Título VII, Libro 3° de la RNSF](#), respectivamente, deben contar con instalaciones y equipamiento que permita:

- a. La atención de los consumidores financieros dentro de las instalaciones del PAF;
- b. Proporcionar comodidad durante el tiempo de espera;
- c. Priorizar la atención de personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas adultas mayores y personas con bebés y niños hasta la edad parvularia.

Artículo 3° - (Personal de cajas) Es responsabilidad de la entidad supervisada, contar con personal de atención en cajas, laboralmente vinculado a la misma, que mínimamente cumpla con las siguientes condiciones:

- a. Que brinde un trato respetuoso;
- b. Que preste atención oportuna, ágil y diligente, con calidad y calidez;
- c. Que pueda proporcionar una adecuada información sobre la atención en cajas y/u orientar a los consumidores financieros sobre a qué departamento o área de la entidad supervisada debe dirigirse, en caso de que su requerimiento no pueda ser atendido en cajas;
- d. Que esté capacitado para brindar un trato adecuado a las personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas adultas mayores y personas con bebés y niños hasta la edad parvularia.

Asimismo, se debe considerar, en lo que corresponda, lo establecido en el [Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros](#), contenido en el [Capítulo I, Título I, Libro 4° de la RNSF](#).

Artículo 4° - (Tiempo de espera máximo) El tiempo de espera máximo para que un consumidor financiero sea atendido en cajas es de treinta (30) minutos. Para efectos del presente

Circular	ASFI/035/10 (02/10)	Inicial	ASFI/280/14 (12/14)	Modificación 5	Libro 4°
	ASFI/042/10 (03/10)	Modificación 1	ASFI/312/15 (08/15)	Modificación 6	Título I
	ASFI/077/11 (06/11)	Modificación 2	ASFI/388/16 (05/16)	Modificación 7	Capítulo II
	ASFI/194/13 (09/13)	Modificación 3			Sección 2
	ASFI/255/14 (08/14)	Modificación 4			Página 1/5

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Reglamento, el tiempo de espera será computado a partir de que el consumidor financiero obtiene la ficha de atención o inicia la fila de espera, hasta el momento en que empieza a ser atendido en caja.

Para el Cálculo del Indicador de Eficiencia “ $IE30(PAF_m)$ ” para la atención en cajas en los PAF que cuenten con este servicio, se deben utilizar las siguientes fórmulas:

$Iepc$ = Índice de Eficiencia parcial de atención en cajas, (cálculo diario)

$$Iepc_i = \frac{N30_i}{Nac_i} \times 100\%$$

Dónde:

$Iepc_i$ = Índice de Eficiencia parcial de atención en cajas, por cada día “ i ” evaluado, expresado en valor porcentual;

$N30_i$ = Número de atenciones en caja que exceden los 30 minutos en un (1) día “ i ” evaluado;

Nac_i = Número total de atenciones en caja en un (1) día “ i ” evaluado.

$IE30$ = Índice de Eficiencia de atención en cajas dentro de 30 minutos, (cálculo por semana)

$$IE30 = \frac{\sum_{i=1}^n (Iepc_i)}{n}$$

Dónde:

$IE30$ = Índice de Eficiencia de atención en cajas dentro de 30 minutos, (cálculo semanal);

$n = 1 \leq n \leq 7$; número de días hábiles considerados en la medición en una (1) semana, tomando en cuenta esencialmente que la semana inicia en lunes y termina en domingo.

$IE30(PAF_m)$ = Punto de atención financiera evaluado con el Indicador de Eficiencia

$$IE30(PAF_m) \leq \llbracket 8\% \rrbracket$$

Dónde:

$IE30(PAF_m)$ = Punto de atención financiera “ m ” evaluado con el Indicador de Eficiencia.

$\llbracket 8\% \rrbracket$ = Parte entera del porcentaje de desvío.

Es responsabilidad de la entidad de intermediación financiera difundir, a través de cualquier medio de comunicación, en cada uno de sus puntos de atención financiera en los que cuente con servicio de cajas, que si el tiempo máximo de espera supera los treinta (30) minutos, el consumidor financiero podrá realizar su reclamo en el Punto de Reclamo establecido en ese punto de atención financiera; así como brindar, si corresponde, un listado de otros PAF cercanos en los que el consumidor financiero pueda realizar sus transacciones en cajas.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 5° - (Servicios de cobranza adicionales) La entidad supervisada, debe informar a los consumidores financieros, permanentemente, sobre la disponibilidad de los sistemas de servicios de cobranza adicionales, tales como: de facturas de servicios básicos, de telefonía fija y móvil, recaudación de impuestos u otros; en cada punto de atención financiera en el que atienda el cobro de estos servicios.

Artículo 6° - (Canje, fraccionamiento y distribución) Con el propósito de dar cumplimiento y agilidad al servicio de canje y fraccionamiento de material monetario, establecido en el [Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento del Material Monetario](#), contenido en el [Capítulo III, Título I, Libro 4° de la RNSF](#), la entidad de intermediación financiera que cuente con un sistema informático de asignación de fichas para las diferentes opciones de servicios proporcionados a los consumidores financieros, debe habilitar, en todos los puntos de atención financiera en los que brinde el servicio de cajas, una opción exclusiva para el canje y fraccionamiento de material monetario que dirija a los consumidores financieros a una caja dedicada a este servicio, considerando además mecanismos que aseguren una pronta atención del mismo. De no existir demanda por este servicio, dicha caja podrá atender normalmente otro tipo de transacciones.

Aquellas entidades de intermediación financiera que no cuentan con sistema informático de asignación de fichas deben habilitar una caja, claramente identificada, para realizar el canje y fraccionamiento, en todos los puntos de atención financiera en los que brinde el servicio de cajas, dicha caja podrá atender otro tipo de transacciones cuando no exista demanda por este servicio.

Los consumidores financieros que accedan a esta opción únicamente podrán realizar este servicio, debiendo obtener otra ficha de atención si requieren realizar otro tipo de transacciones.

Para garantizar la calidad del material monetario que las entidades de intermediación financiera entregan a los consumidores financieros en cualquier operación que realicen en cajas, éstas deben proporcionar billetes hábiles según la clasificación de billetes, de acuerdo a lo establecido en el [Reglamento de Monetización, Distribución y Destrucción de Material Monetario del Banco Central de Bolivia](#).

Artículo 7° - (Sistema de registro de tiempos de espera) La entidad de intermediación financiera debe implementar un sistema de registro del tiempo de espera del consumidor financiero con el objeto de contar con estadísticas que le permitan optimizar los procesos de atención en cajas y para poder entregar al mismo un respaldo de la hora en que inició la fila u obtuvo la ficha de atención, así como del tiempo real esperado en la atención en cajas, este último siempre y cuando el consumidor financiero lo solicite y/o desee presentar un reclamo.

Asimismo, el citado sistema debe generar reportes que permitan a la entidad de intermediación financiera, efectuar el cálculo del Indicador de Eficiencia IE30(PAF_m) establecido en el [Artículo 4° de la presente Sección](#).

El sistema de registro de tiempos de espera debe mantenerse en funcionamiento durante todo el horario de atención establecido por la entidad de intermediación financiera. Asimismo, la entidad de intermediación financiera debe contar con planes de continuidad y contingencia, que permitan el registro actualizado de los tiempos de espera, considerando los aspectos mínimos de seguridad informática contemplados en el [Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información](#), contenido en el [Capítulo II, Título VII, Libro 3° de la RNSF](#).

Circular	ASFI/035/10 (02/10)	Inicial	ASFI/280/14 (12/14)	Modificación 5	Libro 4°
	ASFI/042/10 (03/10)	Modificación 1	ASFI/312/15 (08/15)	Modificación 6	Título I
	ASFI/077/11 (06/11)	Modificación 2	ASFI/388/16 (05/16)	Modificación 7	Capítulo II
	ASFI/194/13 (09/13)	Modificación 3			Sección 2
	ASFI/255/14 (08/14)	Modificación 4			Página 3/5

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 8° - (Prohibición de atención preferente) La entidad supervisada está prohibida de contar con mecanismos de atención preferente en cajas, con excepción de la atención a adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y personas con bebés y niños hasta edad parvularia, de acuerdo a disposiciones legales y normativas vigentes.

Artículo 9° - (Prohibición de colas de espera fuera de instalaciones) La entidad supervisada no podrá mantener colas de espera de los consumidores financieros fuera de sus instalaciones. Aquellos puntos de atención financiera de entidades supervisadas que brinden servicios al sector público podrán proceder de acuerdo a lo establecido en el [Artículo 5° de la Sección 8 del Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales](#), contenido en el [Capítulo VIII, Título III, Libro 1° de la RNSF](#).

Artículo 10° - (Utilización de toda su infraestructura) En los puntos de atención financiera en los que se verifique un tiempo de espera superior al establecido en el [Artículo 4° de la presente Sección](#), ASFI podrá instruir que se haga uso de toda su infraestructura instalada en cajas durante todo el horario de atención establecido por la entidad de intermediación financiera y/o exigir el aumento de número de cajas si el espacio físico donde funciona el PAF lo permite u otras medidas que considere pertinentes.

Artículo 11° - (Atención de personas ciegas) La atención en cajas a los consumidores financieros ciegos, puede ser realizada con la sola concurrencia de la persona con dicha discapacidad, asumiendo la misma la responsabilidad del riesgo de las operaciones o transacciones a ser efectuadas. Sin embargo, si la persona ciega desea ser asistida por un testigo a ruego sea familiar o no, ésta puede hacerlo sin que exista impedimento legal alguno.

Para el caso de que dichas transacciones u operaciones se efectúen mediante comprobantes, boletas de pago u otros que tengan la calidad de documento privado, la persona ciega que no pueda leer ni escribir, deberá concurrir con un testigo a ruego sea familiar o no, en el marco de lo establecido en el [Artículo 1299° del Código Civil](#).

La persona ciega, que requiera de un testigo para efectuar operaciones o transacciones en caja, podrá solicitarlo a la entidad supervisada, debiendo ésta implementar las medidas necesarias para asegurar la presencia de la persona ciega y del testigo a ruego a tiempo de realizar las transacciones financieras en cajas.

Artículo 12° - (Atención de Pago de Renta Dignidad) La entidad de intermediación financiera para realizar el pago de la Renta Dignidad, debe considerar que el documento válido para el cobro de la Renta Dignidad, es aquel con el cual se encuentra el beneficiario registrado en la Base de Datos de la Renta Dignidad (BDRD), correspondiente a la cédula de identidad vigente, caduca o emitida con carácter indefinido o a la cédula RUN emitida por el Registro Único Nacional (RUN).

Para tal efecto, conforme el Procedimiento para el Pago de la Renta Dignidad, la entidad de intermediación financiera debe requerir al beneficiario de la Renta Dignidad la cédula de identidad o cédula RUN en original más dos (2) fotocopias legibles, sin que las mismas sean a color, según lo dispuesto en los Artículos 8 y 19 de la [Resolución Administrativa SPVS/ IP N° 062 de 21 de enero de 2008](#), emitida por la ex Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, actual [Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros](#).

<i>Circular</i>	<i>ASFI/035/10 (02/10)</i>	<i>Inicial</i>	<i>ASFI/280/14 (12/14)</i>	<i>Modificación 5</i>	Libro 4°
	<i>ASFI/042/10 (03/10)</i>	<i>Modificación 1</i>	<i>ASFI/312/15 (08/15)</i>	<i>Modificación 6</i>	Título I
	<i>ASFI/077/11 (06/11)</i>	<i>Modificación 2</i>	<i>ASFI/388/16 (05/16)</i>	<i>Modificación 7</i>	Capítulo II
	<i>ASFI/194/13 (09/13)</i>	<i>Modificación 3</i>			Sección 2
	<i>ASFI/255/14 (08/14)</i>	<i>Modificación 4</i>			Página 4/5

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 13° - (Retiros y Depósitos de Montos Mayores) La entidad de intermediación financiera debe habilitar ambientes separados y/o adecuados para la atención de depósitos y retiros de montos mayores, en cada una de sus Agencias Fijas, Sucursales y Oficina Central en las que preste este servicio, sin que ello implique una atención preferente. Dichos ambientes deben contar con las medidas de seguridad y procedimientos, que la entidad de intermediación financiera considere pertinentes, para la protección de la integridad física de los consumidores financieros, así como del material monetario a ser retirado o depositado.

Artículo 14° - (Disposiciones aplicables a Empresas de Servicio de Pago Móvil, Empresas de Giro y Remesas de Dinero y Casas de Cambio) Las disposiciones contenidas en la presente Sección, no son de aplicación obligatoria para las Empresas de Servicio de Pago Móvil, Empresas de Giro y Remesas de Dinero y las Casas de Cambio, excepto por lo señalado en los Artículos 1°, 2°, 3°, 5°, 8°, 9° y 11° de la presente Sección.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: OTRAS DISPOSICIONES**

Artículo 1° - (Responsabilidad) El Gerente General o instancia equivalente de la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

Artículo 2° - (Disposición específica) Sólo las disposiciones establecidas en los [Artículos 1°, 3° y 11°](#) de la [Sección 2](#) del presente [Reglamento](#), son de aplicación obligatoria para los puntos de atención financiera (PAF) implementados como: agencias móviles, oficinas externas, ventanillas de cobranza, oficina ferial, cajeros automáticos, puntos corresponsales financieros y no financieros, según las características de cada uno de los citados PAF.

Artículo 3° - (Reportes) La [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero \(ASFI\)](#) podrá instruir, cuando considere necesario, a la entidad de intermediación financiera, presentar los reportes de tiempos de espera e información para la verificación del cumplimiento del presente Reglamento.

Artículo 4° - (Incumplimiento) Para efectos del presente Reglamento se considerará como incumplimiento, lo siguiente:

- a. Toda contravención o inobservancia al presente Reglamento;
- b. No enviar los reportes de los tiempos de espera y otra información requerida por [ASFI](#) en el plazo y formato establecido por la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero](#);
- c. Cuando un punto de atención financiera de la entidad de intermediación financiera, de acuerdo al Indicador de Eficiencia $IE30$ (PAF_m) exceda el $\llbracket 8\% \rrbracket$ de los consumidores financieros atendidos en un tiempo mayor a treinta (30) minutos, en un periodo de una semana, en función a las fórmulas descritas en el [Artículo 4°, Sección 2 del presente Reglamento](#).

Artículo 5° - (Régimen de Sanciones) El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

***CAPÍTULO III: REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE CANJE Y
FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO***

SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES

Artículo 1° - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto normar el control de las operaciones de distribución de material monetario, canje de billetes de Boliviano y fraccionamiento de billetes y/o monedas de Boliviano que deben efectuar todas las Entidades de Intermediación Financieras (EIF), en el marco de lo establecido por el Reglamento de Monetización, Distribución, Destrucción de Material Monetario y Destrucción de Material Falsificado y por el Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario del Banco Central de Bolivia (BCB).

Artículo 2° - (Ámbito de aplicación) Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, todas las EIF titulares de Cuentas Corrientes y de Encaje o Cuentas de Encaje en el BCB, supervisadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), denominadas en adelante como Entidad Supervisada.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: CANJE Y FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO**

Artículo 1° - (Canje de material monetario) La Entidad Supervisada está obligada a canjear en todas sus oficinas centrales, sucursales y agencias donde se preste atención al público en el territorio nacional, billetes de Boliviano deteriorados o mutilados, siempre que éstos conserven claramente sus dos firmas y un número de serie, debiendo entregar solamente billetes hábiles, de acuerdo a lo establecido en el Manual para la Selección de Billetes de Boliviano emitido por el Banco Central de Bolivia (BCB).

Artículo 2° - (Fraccionamiento de material monetario) La Entidad Supervisada se encuentra obligada a fraccionar billetes de Boliviano por otros de menor valor o monedas y monedas de Boliviano por otras de menor valor, en sus oficinas centrales, sucursales y agencias donde se preste atención al público en el territorio nacional, así como en sus oficinas externas ubicadas en municipios con alta y media cobertura de servicios financieros.

Artículo 3° - (Categorías y límites de fraccionamiento) Se establece las siguientes categorías y límites para el fraccionamiento de material monetario:

- a. Categoría 1: Público en general, comercios y pequeños negocios:** Hasta mil (1.000) billetes y mil (1.000) monedas de cada corte;
- b. Categoría 2: Medianos y grandes operadores del sector público o privado:**
 1. A través del BCB, mediante solicitud escrita dirigida a la Subgerencia de Operaciones del Material Monetario, se entregará por fraccionamiento:
 - i. Hasta cincuenta mil (50.000) billetes de Bs100 o Bs50 o Bs20 o BS10 o una combinación de estos cortes que no superen dicha cantidad;
 - ii. Hasta cinco mil (5.000) monedas en cada una de las distintas denominaciones;
 2. Mediante las Entidades Supervisadas de las cuales son clientes, en coordinación con el BCB.

La Entidad Supervisada debe definir aquellos consumidores financieros que por sus características pertenecen a la Categoría 2, e informar a los mismos sobre las disposiciones del presente Reglamento.

Artículo 4° - (Servicio de fraccionamiento y canje) El servicio de fraccionamiento y canje de material monetario debe ser:

- a.** Proporcionado al público en general, sin necesidad de ser cliente de la Entidad Supervisada;
- b.** Brindado de manera gratuita;
- c.** Proporcionado en los horarios de atención, cumpliendo con el Reglamento para el Tiempo de Atención al Consumidor Financiero de las Entidades Supervisadas, contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 5° - (Excepciones) La Entidad Supervisada puede establecer excepciones al servicio de fraccionamiento, solamente para puntos de atención financieros en los que se realiza pagos masivos por cuenta de terceros.

La Entidad Supervisada debe remitir a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), la solicitud de excepción debidamente justificada, la cual para ser aplicada debe contar con la no objeción por parte de ASFI.

Cuando la Entidad Supervisada cuente con la no objeción, debe exponer obligatoriamente en los Puntos de Atención Financiera en los cuales se permita un tratamiento diferenciado, en un lugar visible, las características de la excepción. Asimismo, cualquier cambio referido a dicha excepción, debe ser comunicado por la Entidad Supervisada, a través de los canales de comunicación que considere pertinentes, siempre y cuando garantice que los consumidores financieros hayan tomado debido conocimiento.

Artículo 6° - (Rechazo de fraccionamiento y canje) Cuando la Entidad Supervisada rechace la solicitud de fraccionamiento o canje de material monetario, debe entregar obligatoriamente al consumidor financiero un comprobante de rechazo, el cual mínimamente debe contener la siguiente información:

- a. Nombre del consumidor financiero;
- b. Fecha de la solicitud de canje o fraccionamiento;
- c. Motivo de rechazo.

Los motivos por los cuales no se realiza el servicio de canje o fraccionamiento deben clasificarse de acuerdo a lo siguiente:

1. El importe solicitado sobrepase los límites fijados para el consumidor financiero que pertenece a categoría 1; señalada en el inciso a, Artículo 3° de la presente Sección;
2. El consumidor financiero pertenece a la categoría 2, señalada en el inciso b, Artículo 3° de la presente Sección;
3. El material monetario no cumple con los requisitos para el canje;
4. Excepción no objetada por ASFI, en cumplimiento al Artículo 5° de la presente Sección;
5. No existe disponibilidad de efectivo;
6. Consumidor financiero frecuente;
7. Otros que la entidad supervisada establezca.

Para poder utilizar la clasificación de consumidor financiero frecuente, la Entidad Supervisada debe contar con un registro que permita identificarlo, entendiéndose a éste como aquel que en un día solicita el servicio de fraccionamiento, en una o varias transacciones que sobrepasan el límite definido en la categoría 1 del Artículo 3° de la presente Sección.

Artículo 7° - (Atención de reclamos) El consumidor financiero que no esté conforme con los servicios de canje y fraccionamiento proporcionados por la Entidad Supervisada, puede presentar su reclamo a través de la oficina del Punto de Reclamo (PR) de la Entidad Supervisada, exhibiendo

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

el comprobante de rechazo de la transacción, definido en el Artículo 6° de la presente Sección. Si la respuesta no es satisfactoria, el consumidor financiero puede acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI a objeto de que su reclamo sea atendido.

De la misma forma, en caso de que la Entidad Supervisada no hubiera entregado el comprobante de rechazo, el consumidor financiero puede acudir al Punto de Reclamo (PR) de la Entidad Supervisada, para reclamar este hecho.

Cuando la Entidad Supervisada rechace la solicitud de fraccionamiento o canje de material monetario, debe informar inmediatamente al consumidor financiero las disposiciones del presente Artículo.

ASFI puede requerir información y realizar las inspecciones que considere necesarias para atender en segunda instancia los reclamos presentados por los consumidores financieros. La Entidad Supervisada es responsable de remitir a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero toda la información requerida conforme se dispone en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.

Artículo 8° - (Incumplimiento a ser reportado al BCB) Para efectos del presente Reglamento se define como incumplimientos a ser reportado al BCB, cuando ASFI compruebe cualquiera de los siguientes hechos:

- a. La información contenida en el comprobante de rechazo es inconsistente;
- b. La Entidad Supervisada se niegue a emitir el comprobante de rechazo;
- c. Tres (3) o más casos en el mes, referidos a canje y/o fraccionamiento que cuentan con dictamen de la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI a favor del consumidor financiero, en los que se determine que la Entidad Supervisada incumplió las disposiciones de los Artículos 1°, 2° o 3° de la presente Sección.

Artículo 9° - (Suspensión de operaciones) ASFI comunicará mensualmente al BCB sobre los incumplimientos identificados durante el mes, en el marco de lo dispuesto en el Artículo 8° de la presente Sección, a efectos de que el Ente Emisor aplique la suspensión establecida en el Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario del BCB.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: OTRAS DISPOSICIONES**

Artículo 1° - (Identificación del servicio de canje y fraccionamiento) El BCB proveerá a la Entidad Supervisada afiches que indiquen la obligatoriedad de ofrecer los servicios de canje y fraccionamiento de material monetario, los cuales deben ser colocados en lugares visibles en sus oficinas centrales, sucursales y agencias donde se preste atención al público en el territorio nacional, así como en sus oficinas externas ubicadas en municipios con alta y media cobertura de servicios financieros.

Artículo 2° - (Información de cortes de billetes en cajeros automáticos) En los cajeros automáticos debe figurar los cortes de billetes que se dispensan, acorde a lo dispuesto en la Sección 4 del Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos de la RNSF.

Artículo 3° - (Sistemas de información) La Entidad Supervisada debe desarrollar e implementar sistemas de información y mecanismos de comunicación que permitan la efectiva aplicación del presente Reglamento.

Artículo 4° - (Responsabilidad) El Gerente General o instancia equivalente de la Entidad Supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

Artículo 5° - (Auditoría Interna) El Plan de Trabajo Anual de la Unidad de Auditoría Interna debe contemplar la realización de revisiones y controles acerca del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

Artículo 6° - (Régimen de Sanciones) El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento, dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

En lo referido a lo establecido en los Artículos 1°, 2° y 3° de la Sección 2 del presente Reglamento, son aplicables las sanciones previstas en el Reglamento de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario emitido por el BCB.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CONTROL DE VERSIONES**

L04T01C03		Sección			
Circular	Fecha	1	2	3	4
ASFI/580/2018	11/10/2018	*	*	*	
ASFI/531/2018	12/03/2018		*		
ASFI/477/2017	18/08/2017	*	*	*	*
ASFI/138/2012	24/08/2012		*		
ASFI/129/2012	29/06/2012		*		*
ASFI/122/2012	26/04/2012		*		*
ASFI/089/2011	13/09/2011		*		
ASFI/019/2009	11/11/2009	*	*	*	*

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS***CAPÍTULO IV: REGLAMENTO PARA EL TIEMPO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS******SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES***

Artículo 1° - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer el tiempo mínimo de atención al consumidor financiero, que deben cumplir las entidades financieras y las situaciones en que podrían suspender la atención al público, en el marco de lo establecido en los [Artículos 105 y 108 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros \(LSF\)](#).

Artículo 2° - (Ámbito de aplicación) Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, las Entidades de Intermediación Financiera y las Empresas de Servicios Financieros Complementarios, que cuenten con Licencia de Funcionamiento otorgada por la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero \(ASFI\)](#), denominadas en adelante como entidades supervisadas.

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

- a. Consumidores financieros:** Clientes y/o usuarios financieros;
 - 1. Cliente financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de entidades supervisadas, mediante la suscripción de contratos;
 - 2. Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades supervisadas, sin que medie la suscripción de contratos.
- b. Horario de atención:** Se refiere a las horas de cada día y los días de la semana en que la entidad supervisada brinda atención a los consumidores financieros en sus diferentes puntos de atención financiera y promocionales;
- c. Punto de Atención Financiera (PAF):** Espacio físico habilitado por una entidad supervisada, que cuenta con las condiciones necesarias para realizar operaciones de intermediación financiera o servicios financieros complementarios, según corresponda, en el marco de lo dispuesto en la [Ley N° 393 de Servicios Financieros](#) y de acuerdo a lo establecido en la [Recopilación de Normas para Servicios Financieros \(RNSF\)](#);
- d. Clasificación de puntos de atención financiera rurales:** Se clasifican como puntos de atención financiera rurales, a aquellos que están ubicados en municipios rurales, de acuerdo a la lista publicada en el sitio web de la Red Supernet de ASFI, denominada “Clasificación de Municipios Urbanos y Rurales”, desarrollada con base en la definición de Zona Rural, establecida en el Glosario de Términos Financieros del Sistema Financiero de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, únicamente para fines de regulación en el sistema financiero;
- e. Zona rural:** Espacio geográfico del territorio boliviano, que no incluye las zonas urbanas y peri urbanas, en el que se desarrolla predominantemente actividad agropecuaria, bajo la forma de vida comunitaria de las familias que habitan en ella.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: TIEMPO DE ATENCIÓN EN LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**

Artículo 1° - (Tiempo mínimo de atención en zonas urbanas y rurales) Las entidades supervisadas deben atender a los consumidores financieros al menos durante cinco (5) días a la semana y siete (7) horas al día en las zonas urbanas y mínimamente durante cinco (5) días a la semana y cinco (5) horas al día en las zonas rurales, en cada uno de los puntos de atención financiera (PAF) y puntos de atención financiera rurales, respectivamente, de acuerdo a su clasificación por ubicación.

Durante el tiempo de atención deben mantener a disposición de los consumidores financieros todos los productos y servicios ofertados en el PAF, considerando en el caso de servicios de cobranza adicionales lo establecido en el [Artículo 5° de la Sección 2 del Reglamento para la Atención en Cajas, contenido en el Capítulo II, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros \(RNSF\)](#).

Asimismo, los horarios y días de atención en cada PAF deben definirse tomando en cuenta las características de la actividad económica y dinámica de las zonas donde operen, sean éstas urbanas o rurales.

Artículo 2° - (Tiempo de atención reducido) En caso de agencias móviles, oficinas feriales, puntos corresponsales financieros o no financieros, cajeros automáticos y puntos promocionales, la entidad supervisada podrá definir tiempos menores al determinado en el [Artículo 1° de la presente Sección](#), dadas las características de los productos y servicios prestados, el mercado objetivo, la ubicación geográfica y el grado de afluencia de los consumidores financieros.

En caso de que la entidad supervisada requiera reducir los tiempos de atención a los consumidores financieros de otros PAF, diferentes a los mencionados en el párrafo precedente, debe solicitar previamente la no objeción de la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero \(ASFI\)](#), quien en caso de no tener observaciones, comunicará su no objeción en un plazo de siete (7) días hábiles administrativos de recibida la solicitud. De existir observaciones, éstas serán comunicadas a la entidad supervisada, para que sean subsanadas en el plazo que determine ASFI.

Artículo 3° - (Tiempo adicional de atención) En los PAF en los que se verifique la necesidad de ampliar los tiempos de atención a los consumidores financieros, [ASFI](#) podrá instruir tiempos de atención adicionales a los establecidos por la entidad supervisada.

Artículo 4° - (Comunicación del horario en el trámite de apertura del PAF) La entidad supervisada tiene la obligación de comunicar a [ASFI](#), por escrito, los horarios de atención de todos sus PAF, al momento de efectuar el trámite de apertura de los mismos y de registrar dichos horarios en el [Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado](#), dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles de realizada la apertura, conforme a lo establecido en el [Reglamento de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, contenido en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1° de la RNSF](#).

Artículo 5° - (Modificación de los horarios) Los cambios en los horarios de atención, deben ser comunicados y justificados por la entidad supervisada, con diez (10) días calendario de anticipación a [ASFI](#) y transmitidos a los consumidores financieros mediante los medios de comunicación pertinentes.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Asimismo, la entidad supervisada debe registrar los cambios de horarios en el [Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado](#), dentro de tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

Artículo 6° - (Publicación de los horarios) La entidad supervisada debe exponer obligatoriamente la información sobre los horarios de atención de sus PAF en sus instalaciones, en lugares visibles y otros medios de comunicación pertinentes para PAF ubicados en zonas rurales, asegurándose que los consumidores financieros tomen conocimiento de los horarios de atención disponibles.

Asimismo, las entidades supervisadas deben publicar en su sitio web, en un espacio de fácil acceso, los horarios de atención de sus PAF, conforme a lo establecido en el [Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo, contenido en el Capítulo IV, Título I, Libro 5° de la RNSF](#).

Artículo 7° - (Recepción de cheques ajenos y/o visados) La entidad supervisada tiene la obligación de comunicar a los consumidores financieros, los horarios de atención para la recepción de cheques ajenos y visados, exponiendo el mismo en lugares visibles de todos los PAF en los que se preste este servicio.

Artículo 8° - (Horario de atención para el 31 de diciembre de cada gestión) El día 31 de diciembre de cada gestión, la entidad supervisada podrá trabajar a puerta cerrada, siempre y cuando haya comunicado esta situación a [ASFI](#) y a los consumidores financieros con diez (10) días calendario de anticipación.

Artículo 9° - (Suspensión de atención en el PAF en situaciones especiales) La entidad supervisada sólo puede suspender la atención en las siguientes situaciones:

- a. Feriados establecidos oficialmente a nivel nacional, departamental, municipal y/o local;
- b. Instrucción de la administración del Órgano Ejecutivo, los Gobiernos Departamentales o Municipales que dispongan excepcionalmente la suspensión de todas las actividades públicas y privadas;
- c. Instrucción de la gerencia de la entidad ante casos de desastres naturales, manifestaciones violentas, ocupaciones indebidas de instalaciones, actos de terrorismo, amenazas y falta de garantías en la seguridad y funcionamiento en sus instalaciones y operaciones, con objeto de precautelar la seguridad del personal, consumidores financieros y activos;
- d. Causas de fuerza mayor bajo las cuales, las entidades supervisadas se vean imposibilitadas de proporcionar sus servicios;
- e. Instrucción de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero declarando suspensión de actividades de las entidades supervisadas, en situaciones de extrema gravedad que afecten el interés nacional, en el marco de lo previsto en el [segundo párrafo del Artículo 108 de la LSF](#).

Estas situaciones deben ser oportunamente comunicadas a los consumidores financieros. Asimismo, deben ser informadas a [ASFI](#), en el plazo de tres (3) días hábiles administrativos de producido el hecho, indicando la forma en la cual tal situación se puso en conocimiento del consumidor financiero, adjuntando en el caso de los incisos b y c, copia de la instrucción que originó la suspensión o para el inciso d, el respaldo y justificación correspondiente.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**Artículo 10° - (Modificación temporal del horario de atención en situaciones especiales)**

Excepcionalmente, la entidad supervisada puede modificar temporalmente el horario de atención en sus Puntos de Atención Financiera, en caso de las situaciones previstas en el Artículo 9° de la presente Sección, el mismo que no podrá sobrepasar tres (3) días hábiles, sin que ello implique cambios en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado.

La entidad supervisada debe informar a ASFI, en el plazo de tres (3) días hábiles administrativos de producido el hecho, la modificación realizada al horario de atención, señalando la forma en la cual tal situación se puso en conocimiento del consumidor financiero, así como la duración de dicha modificación.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 3: OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 1° - (Responsabilidad) El Gerente General es responsable del cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

Artículo 2° - (Régimen de sanciones) El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento, dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CONTROL DE VERSIONES**

L04T01C04		Secciones		
Circular	Fecha	1	2	3
ASFI/476/2017	17/08/2017	*	*	
ASFI/379/2016	28/03/2016	*	*	*
ASFI/118/2012	10/04/2012	*	*	*
SB/621/2009	29/04/2009	*	*	*
SB/503/2005	16/06/2005	*	*	*