

CIRCULAR ASFI/ 293 /2015

La Paz, 31 MAR. 2015

Señores

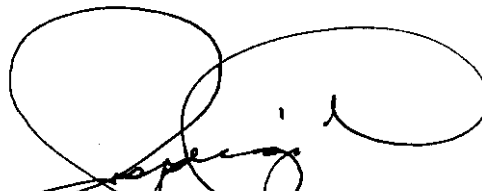
Presente

**REF: MODIFICACIÓN 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 la modificación al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, la cual considera la modificación al Artículo 6° de la Sección 5, estableciendo que para el caso de resarcimiento de daños y perjuicios, la carga de la prueba recaerá en el consumidor financiero.

Atentamente.



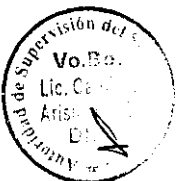
Lic. Ivette Espinoza Vasquez
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



Adj.: Lo Citado
FCAC/AGL/RAC/MMV/CMB

La Paz: Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 (Oficina Central) · Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo. Ed. "Torres Gundlach" · Piso 4, Torre Este · Telf: 2311818 · Casilla N° 6118 · **Cochabamba:** Av. Salamanca esq. Lanza, Edificio CIC · Piso 4 · Telf: (591-4) 4583800 · Fax: (591-4) 4584506 · **Santa Cruz:** Av. Irala N° 585 · Of. 201 · Telf: (591-3) 3336288 · Fax: (591-3) 3336289 · Casilla N° 1359 · **Sucre:** Calle Dalence N° 184 (entre Bolívar y Nicolás Ortiz) Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · **El Alto:** Av. Héroes Km. 7 N° 11 · Villa Bolívar "A" Telf: 2821484 · **Tarija:** Calle Ingavi N° 282 esq. Méndez · Telf: (591-4) 6113709 · **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 2 · Telf. (591-3) 4629659

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



RESOLUCION ASFI N° 209 /2015
La Paz, 31 MAR. 2015

VISTOS:

La Ley N° 393 de Servicios Financieros, la Ley N° 453 General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, la Resolución ASFI N° 920/2014 de 1 de diciembre de 2014, el Memorial presentado por varias entidades bancarias el 22 de diciembre de 2014, la Resolución ASFI N° 046/2015 de 21 de enero de 2015, el Informe ASFI/DNP/R-44120/2015 de 23 de marzo de 2015, referido a la modificación 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 (ASFI).

Que, el párrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, establece que es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la finalidad de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras y preservar la estabilidad del sistema financiero, en el marco de la política financiera prevista en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.

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 Artículo 53 de la Ley N° 453 General de los Derechos de las Usuarías y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores de 4 de diciembre de 2013, dispone que además de los principios establecidos en normativas específicas, el procedimiento de reclamación administrativa se guiará por los principios de honestidad, legalidad, verdad material, celeridad, intermediación, oralidad, gratuidad, eficacia, informalismo e inversión de la carga de la prueba.

Que, con Resolución SB N° 007/2001 de 29 de enero de 2001, emitida por la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actualmente Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), se aprobó y puso en vigencia el Reglamento para el Servicio de Atención de Reclamos y Consultas (SARC), ahora Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, mediante Resolución ASFI N° 920/2014 de 1 de diciembre de 2014, se aprobaron y pusieron en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, determinando en el Artículo 6, Sección 5 que: *"Corresponde a la entidad financiera, desvirtuar los fundamentos del reclamo interpuesto, sin perjuicio de que el consumidor financiero aporte las pruebas que crea conveniente"*.

Que, mediante Memorial presentado el 22 de diciembre de 2014, varias entidades bancarias, interpusieron recurso de revocatoria contra la Resolución ASFI N° 920/2014, que aprobó y puso en vigencia el Artículo 6° de la Sección 5 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, indicando entre otros argumentos que: *"la inversión de la carga de la prueba debe estar restringida a la atención del reclamo del consumidor financiero en cuanto a la vulneración de procedimientos operativos en la atención brindada por las entidades de intermediación financiera y no a la calificación de daños y perjuicios"*.

Que, la Resolución 046/2015 de 21 de enero de 2015, resolvió el Recurso de Revocatoria interpuesto por varias entidades Bancarias en contra de la Resolución ASFI N° 920/2014 de 1 de diciembre de 2014, determinando confirmar totalmente la Resolución ASFI N° 920/2014 de 1 de diciembre de 2014 e instruir la modificación del Artículo 6, Sección 5 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros contenido en el Capítulo I, Título I Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

CONSIDERANDO:

Que, en el marco de lo anteriormente mencionado y en observancia a lo dispuesto en la Ley N° 453 General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, que establece como uno de los principios procesales para resolver las reclamaciones por vulneración de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, la inversión de la carga de la prueba, así como en cumplimiento de la instrucción dispuesta en la Resolución ASFI N° 046/2015 de 21 de enero de 2015, corresponde modificar el Artículo 6°, de la Sección 5 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, estableciendo que la inversión de la carga de la prueba debe estar orientada y ser aplicada exclusivamente en la atención de reclamos presentados por los consumidores financieros y no debe estar sujeta al resarcimiento de daños y perjuicios, aspecto que para su comprobación y calificación, la carga de la prueba recae en el reclamante.

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-44120/2015 de 23 de marzo de 2015, se recomienda aprobar la modificación incorporada al Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

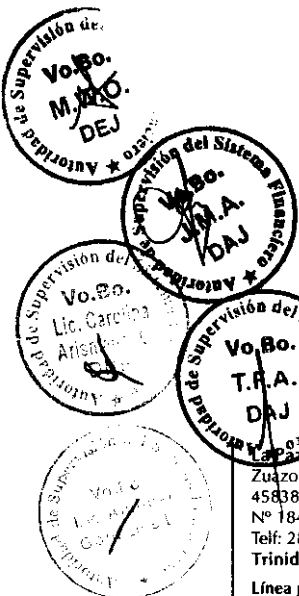
POR TANTO:


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 y demás normativa conexas y relacionadas.

RESUELVE:

ÚNICO.- Aprobar y poner en vigencia la modificación del Artículo 6° de la Sección 5 del **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.




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



Página 3 de 3

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;
- 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 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;

En caso de actuar mediante apoderado debe presentarse el poder expreso que acredite la representación;

Tratándose de personas jurídicas, que se adjunten los documentos que acrediten la representación legal;

- c) Se encuentre adjunto, la respuesta al reclamo presentado en primera instancia ante la entidad financiera;
- d) Incluya el detalle de los hechos que motivaron el reclamo y la entidad financiera contra la cual se formula la petición de amparo;
- e) 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° - (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.

Artículo 7° - (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 8° - (Conciliación) La DCF, durante la tramitación del reclamo, podrá realizar las



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 (03/15) Modificación 9

Libro 4°

Título I

Capítulo I

Sección 5

Página 2/3

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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).

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 9º - (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 10º - (Cumplimiento del dictamen) La Directora o el Director Ejecutivo de ASFI, instruirá a las entidades financieras el cumplimiento de las recomendaciones contenidas en el dictamen.

Artículo 11º - (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 12º - (Desistimiento) Los reclamantes en cualquier momento y en forma escrita podrán desistir de su pretensión. La DFC, con la constancia escrita declarará la conclusión del reclamo y el archivo de las actuaciones.

Artículo 13º - (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”.