



ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**

**ASFI** desde 1928  
**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN  
DEL SISTEMA FINANCIERO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

CIRCULAR ASFI/ **725** /2022  
La Paz, **16 MAR. 2022**

Señores

Presente

**REF: MODIFICACIONES A LAS DIRECTRICES GENERALES  
PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y AL  
REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y  
MATERIAL INFORMATIVO**

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones a las **DIRECTRICES GENERALES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO** y al **REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO**, que consideran los siguientes aspectos:

**1. Directrices Generales para la Gestión del Riesgo de Crédito**

**Sección 2: Principios Generales para la Gestión del Riesgo de Crédito en Cartera**

En el Artículo 14° (Políticas de Incentivos al Pago Pleno y Oportuno), se incorpora un segundo párrafo que señala: *"El material informativo sobre los citados beneficios e incentivos debe estar publicado en los sitios web de las EIF, además ser difundidos por éstas a los consumidores financieros, conforme lo establecido en el Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo, contenido en el Capítulo IV, Título I, Libro 5° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros"*.

Asimismo, en el tercer párrafo se sustituye el texto *"dichas mejoras en las condiciones de financiamiento"*, por *"dichos beneficios e incentivos"*.

AGLV/C/Fabiola Arismendi R

Pág. 1 de 3

**La Paz:** Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf: (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**

**ASFI** desde 1928  
**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN  
DEL SISTEMA FINANCIERO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

## Sección 5: Disposiciones Transitorias

Se inserta el Artículo 4° (Plazo para publicar y difundir los beneficios e incentivos otorgados a clientes CPOP), a efectos de establecer el plazo de entrada en vigencia de las modificaciones antes señaladas.

## 2. Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo

### Sección 2: Lineamientos y Características de la Publicidad, Promoción y Material Informativo

En el inciso m. del Artículo 3° (Requisitos mínimos), se efectúan ajustes a su párrafo introductorio, así como a sus numerales 1., 2. y 5., con el propósito de establecer que el espacio del sitio web de la entidad supervisada, en el cual se difunde y publica información, sea de fácil acceso y visible para el público, asimismo, se inserta el numeral 7., disponiendo la obligación para la Entidad de Intermediación Financiera de publicar, además, el material informativo sobre los beneficios e incentivos que se otorgan a los clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP).

Se incorpora el Artículo 7° (Difusión de material informativo sobre los beneficios e incentivos otorgados a clientes CPOP), estableciendo que: *El material informativo sobre los beneficios e incentivos otorgados por las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) a los clientes CPOP, además de estar publicados en sus sitios web, deben ser difundidos a los consumidores financieros, conforme lo siguiente:*

1. *A través de medios de exhibición y/o material impreso, en aquellos Puntos de Atención Financiera (PAF) en los cuales se otorguen créditos y/o se reciban pagos de créditos;*
2. *Utilizando material audio visual, en aquellos PAF y puntos promocionales que cuenten con monitores u otros dispositivos electrónicos"*

## Sección 5: Disposiciones Transitorias

Se inserta una nueva Sección 5 "Disposiciones Transitorias", con un Artículo Único "Plazo de adecuación", que establece la fecha hasta la cual las Entidades Financieras deben ajustar su normativa interna y procedimientos a las modificaciones antes descritas.

2021  
LAW FOR THE  
RECOVERY  
OF THE RIGHT  
TO EDUCATION

AGLVC/Fabiola Arismendi R

Pág. 2 de 3

**La Paz:** Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mj Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf: (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709

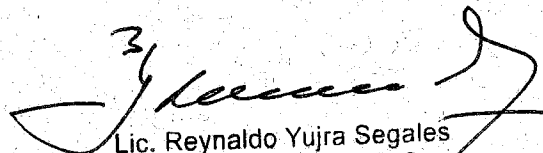


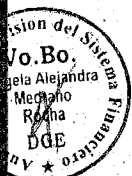
ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**


**ASFI** desde 1928  
**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN  
DEL SISTEMA FINANCIERO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Las modificaciones anteriormente descritas se insertan en las **DIRECTRICES GENERALES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO** y en el **REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO**, contenidos en el Capítulo I, Título II, Libro 3° y en el Capítulo IV, Título I, Libro 5° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, respectivamente.

Atentamente.

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



  
"2021  
AÑO POR LA  
RECUPERACIÓN  
DEL DERECHO  
A LA EDUCACIÓN"

Adj.: Lo Citado

AGL/VRC/Fabiola Arismendi

Pág. 3 de 3

**La Paz:** Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf: (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**

**ASFI** desde 1928  
**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN  
DEL SISTEMA FINANCIERO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**RESOLUCIÓN ASFI/ 287 /2022**  
La Paz, **16 MAR. 2022**

**VISTOS:**

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, las Resoluciones SB N° 26/2005, ASFI/555/2009, ASFI/464/2017 y ASFI/738/2018, de 18 de marzo de 2005, 31 de diciembre de 2009, 10 de abril de 2017 y 15 de mayo de 2018, respectivamente, el Informe ASFI/DNP/R-33069/2022 de 17 de febrero de 2022, referido a las modificaciones a las **DIRECTRICES GENERALES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO** y al **REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO**, contenidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y demás documentación que vino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

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

Que, el Parágrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado, estipula 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 Parágrafo I del Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que: *"Las actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas por entidades financieras autorizadas conforme a la presente Ley"*.

Que, el Parágrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, determina que: *"Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI ejecutar la regulación y supervisión"*.

AGLVR/CM/PCSM

Pág. 1 de 6

2021  
AÑO POR LA  
RECUPERACIÓN  
DEL DERECHO  
A LA EDUCACIÓN

**La Paz:** Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf: (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarifa:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**

**ASFI** desde 1928  
**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN  
DEL SISTEMA FINANCIERO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

*financiera, con la finalidad de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras y preservar la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado”.*

Que, el Artículo 16 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece que: “La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo”.

Que, mediante Resolución Suprema N° 27285 de 30 de noviembre de 2020, el señor Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia designó al Lic. Juan Reynaldo Yujra Segales, como Director General Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, los incisos e) y g) del Artículo 17 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, disponen que como parte de los objetivos de la regulación y supervisión financiera, respecto de los servicios financieros, se encuentran los de:

*“e) Proteger al consumidor financiero e investigar denuncias en el ámbito de su competencia.*

*(...)*

*g) Promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero, como un mecanismo que permita a los consumidores financieros de las entidades supervisadas acceder a mejor información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y demás condiciones de contratación de servicios financieros que conlleve, a su vez, a una mejor toma de decisiones sobre una base más informada”.*

Que, los incisos b) y t), Parágrafo I del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establecen entre las atribuciones de ASFI:

*“b) Garantizar y defender los derechos e intereses del consumidor financiero.*

*(...)*

*t) Emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para aplicación de las entidades financieras”.*

AGL/MRC/VB/CSM

Pág. 2 de 6

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre “A”, pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach’a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf: (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**

Que, el inciso c), Parágrafo I del Artículo 74 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece que los consumidores financieros tienen derecho: *"A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen"*.

Que, el Parágrafo I del Artículo 80 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, prevé que: *"Las entidades financieras al publicitar sus operaciones, productos y servicios financieros, deberán hacerlo con información clara, comprensible, exacta y veraz, evitando cualquier circunstancia que pudiera inducir a confusión o error a consumidores financieros"*.

Que, el Artículo 479 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, estipula que: *"Las entidades financieras, deberán contar con prácticas, beneficios e incentivos que mejoren las condiciones de financiamiento a clientes que registren pleno y oportuno cumplimiento en el pago de todas sus obligaciones crediticias. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI reglamentará la aplicación del presente Artículo"*.

Que, mediante Resolución SB N° 26/2005 de 18 de marzo de 2005, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las Directrices Básicas para la Gestión del Riesgo de Crédito, posteriormente modificadas y aprobadas, con Resolución ASFI N° 693/2011 de 27 de septiembre de 2011, como **DIRECTRICES GENERALES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO**, las que al presente se encuentran contenidas en el Capítulo I, Título II, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Que, con Resolución ASFI/738/2018 de 15 de mayo de 2018, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia la última modificación a las Directrices citadas en el párrafo anterior.

Que, mediante Resolución ASFI N° 555/2009 de 31 de diciembre de 2009, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó el **REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO**, que al presente se encuentra inserto en el Capítulo IV, Título I, Libro 5° de la RNSF.

Que, con Resolución ASFI/464/2017 de 10 de abril de 2017, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia la última modificación al Reglamento referido en el párrafo precedente.

AGL/VRC/VBP/CSM

Pág. 3 de 6

"2021  
AÑO POR LA  
RECUPERACIÓN  
DEL DERECHO  
A LA EDUCACIÓN"

**La Paz:** Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709





ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**

**ASFI** desde 1928  
**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN  
DEL SISTEMA FINANCIERO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

### CONSIDERANDO:

Que, toda vez que el inciso g) del Artículo 17 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), estipula como parte de los objetivos de la regulación y supervisión financiera, el promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero y en ejercicio de la atribución de ASFI, prevista en el inciso t), Parágrafo I del Artículo 23 de la LSF, de emitir normativa prudencial de carácter general, considerando además, que en el marco de lo dispuesto en el Artículo 479 del citado cuerpo legal, las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), deben contar con prácticas, beneficios e incentivos que mejoren las condiciones de financiamiento a los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP), es pertinente incorporar en las **DIRECTRICES GENERALES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO**, lineamientos para la publicación y difusión de los beneficios e incentivos con los que cuentan las EIF, a efectos de que los consumidores financieros obtengan mayor información en la contratación de servicios financieros.

Que, con el propósito de armonizar los términos utilizados en la normativa, corresponde reemplazar, en las **DIRECTRICES GENERALES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO**, la mención de "mejoras en las condiciones de financiamiento", por la de "beneficios e incentivos".

Que, en vista a que las EIF deben implementar los citados lineamientos, corresponde establecer un plazo de adecuación, para dicho efecto, en las referidas Directrices.

Que, en virtud a que el inciso e) del Artículo 17 de la LSF, determina que, como parte de los objetivos de la regulación y supervisión financiera, respecto de los servicios financieros, se encuentra el de proteger al consumidor financiero y toda vez que el Parágrafo I del Artículo 80 de la referida Ley, prevé que las entidades financieras al publicitar sus operaciones, productos y servicios financieros, deberán hacerlo con información clara, comprensible, exacta y veraz, evitando cualquier circunstancia que pudiera inducir a confusión o error a consumidores financieros, es pertinente precisar en el Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo, los lineamientos para las publicaciones efectuadas por las Entidades Financieras en sus sitios web, entre ellas, la del material informativo sobre los beneficios e incentivos otorgados a clientes CPOP, con el objeto de facilitar su accesibilidad.

Que, en el marco de lo establecido en el inciso b) del Parágrafo I, Artículo 23 de la LSF, el cual dispone que es atribución de ASFI, garantizar y defender los derechos

AGL/VRC/NBP/CSM

Pág. 4 de 6

2021  
AÑO POR LA  
RECUPERACIÓN  
DEL DERECHO  
A LA EDUCACIÓN

**La Paz:** Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarja:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**



e intereses del consumidor financiero y que el inciso c), Parágrafo I del Artículo 74 del referido precepto legal, dispone que los consumidores financieros tienen derecho a recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las Entidades Financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros, corresponde insertar en el Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo, lineamientos que contemplen los medios a través de los cuales, las EIF deben difundir el material informativo sobre los beneficios e incentivos otorgados a clientes CPOP.

Que, tomando en cuenta que las Entidades Financieras deben adecuar su normativa interna y procedimientos, en función de los cambios antes mencionados, es pertinente adicionar en el precitado Reglamento, una disposición transitoria que establezca un plazo para tal efecto.

Que, en el marco de los fundamentos señalados, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, se detallan las modificaciones de acuerdo a lo siguiente:

## 1. DIRECTRICES GENERALES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

En la Sección 2, Artículo 14°, se incorpora un segundo párrafo y se modifica parte del texto del tercer párrafo.

En la Sección 5, se inserta el Artículo 4°.

## 2. REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO

En la Sección 2, Artículo 3°, inciso m., se efectúan ajustes al párrafo introductorio, así como a los numerales 1., 2. y 5.; además se inserta el numeral 7. Asimismo, en la citada Sección, se incorpora el Artículo 7°.

Se adiciona la Sección 5, con un Artículo Único.

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-33069/2022 de 17 de febrero de 2022, se concluye que las modificaciones a las **DIRECTRICES GENERALES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO** y al **REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO**, tienen el propósito de establecer lineamientos relativos a la obligación de las Entidades de Intermediación Financiera de difundir y publicar el material informativo sobre los beneficios e incentivos que otorgan a los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago de sus obligaciones crediticias, así como en cuanto a las condiciones que deben cumplir los sitios web de todas las entidades supervisadas, a efectos de publicar y

AGL/VRC/NBP/CSM

Pág. 5 de 6

2021  
AÑO POR LA  
RECUPERACIÓN  
DEL DERECHO  
A LA EDUCACIÓN

**La Paz:** Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachallá, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf: (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarja:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709





ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**

**ASFI** desde 1928  
**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN  
DEL SISTEMA FINANCIERO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

difundir información a los consumidores financieros, recomendando la elaboración de la Resolución Administrativa correspondiente.

**POR TANTO:**

El Director General Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y demás normativa conexas y relacionada.

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aprobar las modificaciones a las **DIRECTRICES GENERALES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO**, contenidas en el Capítulo I, Título II, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, disponiendo su vigencia a partir del 3 de mayo de 2022.

**SEGUNDO.-** Aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO**, contenido en el Capítulo IV, Título I, Libro 5° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, disponiendo su vigencia a partir del 3 de mayo de 2022.

Regístrese, notifíquese y cúmplase.

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



"2021  
AÑO POR LA  
RECUPERACIÓN  
DEL DERECHO  
A LA EDUCACIÓN"

AGL/VRC/NBP/CSM

Pág. 6 de 6

**La Paz:** Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Boja y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarjia:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: PRINCIPIOS GENERALES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN CARTERA**

**Artículo 1° - (Política de gestión de riesgo de crédito)** Las EIF deben contar con políticas formalmente aprobadas por la totalidad del Directorio que establezcan los principios sobre los cuales gestionan el riesgo de crédito en todas sus etapas y aspectos.

Estas políticas deben responder a la complejidad y al volumen de las operaciones que caracterizan a su modelo de negocios y al apetito al riesgo que está asumiendo, de manera que se logre una adecuada relación entre riesgo y rentabilidad. Asimismo, las políticas deben estar diseñadas en concordancia con la misión, visión y estrategia de negocios de largo plazo de la EIF.

**Artículo 2° - (Gestión del riesgo de crédito)** Las EIF deben establecer los objetivos e implementar un conjunto de políticas, procedimientos y acciones que constituyan un sistema para la gestión del riesgo de crédito que permita identificar, medir, monitorear, controlar y divulgar sus niveles de exposición de este riesgo.

**Artículo 3° - (Gestión del crédito productivo)** En el marco de la gestión del riesgo de crédito, se debe crear un conjunto de productos destinados al sector productivo, realizar gestiones para su inserción en el mercado y establecer los porcentajes de participación y crecimiento de dicha cartera en los portafolios crediticios de la EIF, los cuales deben ser reflejados en su estrategia comercial.

**Artículo 4° - (Responsabilidades)** La gestión del riesgo de crédito es responsabilidad del Directorio, del gerente general y del responsable de la Unidad de gestión de riesgos.

**Artículo 5° - (Funciones relacionadas con la gestión de riesgos)** Las funciones del Directorio, entre otras, son las siguientes:

- a. Establecer, aprobar, revisar y realizar el seguimiento y vigilancia de las estrategias y políticas con relación al riesgo de crédito;
- b. Asegurar que se establezcan y se revisen los procedimientos y mecanismos orientados a generar un sistema adecuado de la gestión del riesgo de crédito;
- c. Conocer los principales riesgos de crédito, establecer niveles aceptables de concentración, tolerancia al riesgo y rentabilidad, asimismo asegurarse que la gerencia general los cumpla;
- d. Aprobar los manuales de organización y funciones y de procedimientos acerca de la gestión del riesgo de crédito;
- e. Asegurar que permanentemente se revise la actualización de los manuales de organización y funciones y de procedimientos relacionados con la gestión del riesgo de crédito;
- f. Designar a los miembros del Comité de riesgos;
- g. Conformar una Unidad de gestión de riesgos y designar al responsable de esta Unidad;
- h. Asegurar que la Unidad de gestión de riesgos desarrolle sus funciones con absoluta independencia, para lo cual deberá otorgarle un nivel jerárquico cuando menos equivalente al inmediato nivel ejecutivo después de la Gerencia General o asignarle dependencia directa del Directorio;

Circular SB/492/05 (03/05)

SB/494/05 (04/05)

ASF/091/11 (09/11)

ASF/225/14 (02/14)

ASF/533/18 (03/18)

ASF/725/22 (03/22)

Inicial

Modificación 1

Modificación 2

Modificación 3

Modificación 4

Modificación 5

Libro 3°

Título II

Capítulo I

Sección 2

Página 1/4

7 12

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- i. Asegurar que el Comité de riesgos y la Unidad de gestión de riesgos implementen y ejecuten, según corresponda, las disposiciones establecidas en las políticas y procedimientos;
- j. Debe asumir una actitud proactiva y preventiva frente a la gestión de los riesgos y garantizar la efectividad de los mecanismos de difusión de la cultura de gestión de los riesgos hacia todos los niveles de la estructura organizacional;
- k. Establecer estrategias y lineamientos crediticios para la gestión del crédito al sector productivo, debiendo para el efecto establecer formalmente dentro de su estructura orgánica una Unidad dependiente del área de negocios, cuya finalidad sea la de coadyuvar al crecimiento de la mencionada cartera.

**Artículo 6° - (Organización, funciones y responsabilidades)** Para la gestión del riesgo de crédito, las EIF deben establecer una adecuada estructura organizacional que delimite claramente las obligaciones, funciones y responsabilidades de las unidades de negocios, operacionales y de monitoreo, las cuales deben estar adecuadamente segregadas. Todos estos aspectos deben estar contemplados en un manual de organización y funciones.

**Artículo 7° - (Límites internos de concentración crediticia)** Las EIF deben definir en sus políticas, criterios de diversificación de cartera al menos por las siguientes variables: sector económico, región geográfica y tipo de crédito. Tales criterios definen los límites tolerables de concentración propios de cada EIF, dadas sus características particulares y su modelo de negocios.

Tales límites internos deben ser revisados y aprobados por el Directorio cuando las condiciones del mercado así lo requieran, sobre la base de análisis documentados.

**Artículo 8° - (Definición de tolerancia al riesgo y rentabilidad esperada)** Las EIF deben contar con políticas que establezcan el nivel de riesgo que están dispuestas a asumir frente a cada tipo de negocio. Asimismo, las políticas de fijación de tasas de interés deben guardar estrecha relación con el nivel de riesgo medido en todos los casos.

**Artículo 9° - (Criterios de selección de clientes)** Las EIF deben contar con políticas que definan las características de su mercado objetivo, las características de sus potenciales clientes, y los atributos que definen a un cliente para que pueda ser considerado como sujeto de crédito en cada EIF.

**Artículo 10° - (Principios mínimos para la evaluación de deudores)** Cada EIF debe contar con políticas de evaluación de deudores, las que deben contener al menos los siguientes criterios de evaluación:

- a. **Factores generales:** Se refieren a factores de riesgo que afectan a un conjunto de prestatarios indistintamente:
  - 1. **Indicadores macroeconómicos:** cada EIF debe contar con procedimientos que le permitan incluir efectivamente este tipo de indicadores en sus evaluaciones;
  - 2. **Análisis del sector:** Cada EIF debe contar con información que le permita evaluar la industria a la que pertenece el deudor durante todas las etapas del ciclo crediticio;
  - 3. **Análisis grupal:** En el caso de créditos hipotecarios de vivienda, consumo o microcréditos, debe medirse y evaluarse el comportamiento del evaluado en relación a grupos de características relevantes similares.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**b. Factores individuales:** Se refieren a factores de riesgo que son particulares de cada deudor, y que deben ser considerados además como criterios de selección de clientes:

1. **Evaluación de la capacidad de pago:** La capacidad de pago constituye el principio fundamental de la evaluación de deudores<sup>1</sup>;

Asimismo, cada EIF debe definir criterios que le permitan tomar decisiones sobre la base del análisis financiero, la capacidad de generación de flujos de caja positivos, su estabilidad, su tendencia, la suficiencia de los mismos en relación con la estructura de pasivos del deudor ajustados al ciclo productivo del negocio y los factores internos y externos que podrían motivar una variación de la capacidad de pago tanto en el corto como en el largo plazo;

En el caso de deudores con créditos masivos, cada EIF debe contar con criterios que le permitan tomar decisiones sobre la base de la estabilidad de la fuente de repago, los factores de riesgo que pueden disminuir los ingresos y el análisis de endeudamiento global.

2. **Comportamiento de pagos:** debe analizarse el comportamiento de pagos histórico del deudor, tanto en la EIF así como en otras EIF;

**Artículo 11° - (Política de reprogramaciones)** La EIF debe establecer una política de reprogramaciones, en el marco de sanas prácticas, identificando las causas que son aceptables para dar origen a una reprogramación.

**Artículo 12° - (Política de recalificación de deudores)** La EIF debe contar con políticas de recalificación de deudores. Esta política deberá estar enmarcada en la política general de evaluación de deudores.

**Artículo 13° - (Reportes de información)** La EIF debe contar con políticas establecidas de reportes de información en distintos niveles y con distintas frecuencias, de modo que los responsables de la gestión crediticia sean debidamente informados acerca del nivel de riesgo inherente en la cartera de créditos.

**Artículo 14° - (Políticas de Incentivos al Pago Pleno y Oportuno)** Las EIF deben contar con políticas de beneficios e incentivos, destinados a mejorar las condiciones de financiamiento de clientes que registren pleno y oportuno cumplimiento en el pago de sus obligaciones crediticias.

El material informativo sobre los citados beneficios e incentivos debe estar publicado en los sitios web de las EIF, además ser difundidos por éstas a los consumidores financieros, conforme lo establecido en el Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo, contenido en el Capítulo IV, Título I, Libro 5° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

En concordancia con lo determinado en la Cláusula Tercera de las Disposiciones Transitorias de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), dichos beneficios e incentivos deben consistir en menores tasas de interés o la otorgación de otras condiciones más favorables para el cliente, en las nuevas operaciones de préstamo que vaya a contratar en cualquier EIF autorizada por ASFI.

El Registro de clientes cuyo comportamiento de pago es de pleno y oportuno cumplimiento en todas sus obligaciones crediticias, se encuentra disponible en la Central de Información Crediticia

<sup>1</sup> Modificación 1

Circular SB/492/05 (03/05)	Inicial
SB/494/05 (04/05)	Modificación 1
ASFI/091/11 (09/11)	Modificación 2
ASFI/225/14 (02/14)	Modificación 3
ASFI/533/18 (03/18)	Modificación 4
ASFI/725/22 (03/22)	Modificación 5

78

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

y podrá ser consultado por las EIF siempre y cuando la solicitud del crédito haya superado la etapa de evaluación de la capacidad de pago del prestatario.

El hecho de que el cliente se encuentre o no comprendido en el Registro de Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (Registro CPOP), no debe incidir en la evaluación y otorgación del crédito.

---

<i>Circular</i>	<i>SB/492/05 (03/05)</i>	<i>Inicial</i>
	<i>SB/494/05 (04/05)</i>	<i>Modificación 1</i>
	<i>ASFI/091/11 (09/11)</i>	<i>Modificación 2</i>
	<i>ASFI/225/14 (02/14)</i>	<i>Modificación 3</i>
	<i>ASFI/533/18 (03/18)</i>	<i>Modificación 4</i>
	<i>ASFI/725/22 (03/22)</i>	<i>Modificación 5</i>

7 18

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 5: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Artículo 1° - (Complementaciones)** ASFI debe emitir oportunamente complementaciones al presente Reglamento detallando:

- a. Las fases a cumplir por parte de las EIF;
- b. Los criterios de previsión y aspectos contables;
- c. Los requerimientos de flujo de información interna, reportes a la ASFI e información a ser provista al deudor;
- d. Los criterios de homologación de previsiones.

Las EIF deben cumplir con las fases hasta lograr la aprobación final de ASFI y poder aplicar el presente reglamento en los términos a ser indicados. ASFI dará su aprobación en cada una de las fases llevando a cabo actividades específicas para cada una de las etapas.

**Artículo 2° - (Vigencia del presente Reglamento)** Desde la promulgación del presente reglamento y hasta que cada EIF logre la aprobación de todas y cada una de las fases mencionadas en el Artículo 1° de la presente Sección, deben dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos.

**Artículo 3° - (Plazo para implementar las políticas de incentivos al pago pleno y oportuno)** Las Entidades Financieras, deben aplicar las políticas de incentivos para Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP), señaladas en el artículo 14°, Sección 2 del presente Reglamento, a partir del 17 de febrero de 2014.

**Artículo 4° - (Plazo para publicar y difundir los beneficios e incentivos otorgados a clientes CPOP)** Las modificaciones al presente Reglamento aprobadas con Resolución ASFI/287/2022 de 16 de marzo de 2022, entran en vigencia el 3 de mayo de 2022.

SA



RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: LINEAMIENTOS Y CARACTERÍSTICAS DE LA PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO**

**Artículo 1º - (Objetivos de la publicidad, de la promoción y del material informativo)** La publicidad, promoción y material informativo de la entidad supervisada deben cumplir en todo momento con los siguientes objetivos:

- a. Desarrollar y consolidar un mercado financiero de productos y servicios, sano, seguro, transparente y competitivo;
- b. Mantener y acrecentar la confianza del público, a través de información veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable, que contribuya al análisis y capacidad de elección del consumidor financiero;
- c. Favorecer la difusión integral de los productos y servicios que presta la entidad supervisada en todas sus formas.

**Artículo 2º - (Características de la publicidad, promoción y material informativo)** La publicidad, la promoción de productos y servicios, así como el material informativo de la entidad supervisada debe cumplir con las siguientes características:

- a. **Veracidad:** La imagen institucional o las características jurídicas, económicas o financieras de los servicios o productos que se publiciten, promocionen o se incorporen en el material informativo deben tener un contenido veraz y estar de acuerdo con la realidad financiera, jurídica y técnica de la entidad supervisada;
- b. **Exactitud:** Los datos utilizados deben identificar el periodo al cual corresponden, así como la fuente oficial de donde han sido tomadas o el responsable de su elaboración. Cuando se recurra a indicadores de desempeño financiero, para evidenciar una situación determinada, su uso no debe dar lugar a equivocaciones;
- c. **Integridad:** Debe contener información completa, exacta y verificable;
- d. **Claridad:** Deben presentarse con precisión, de manera que puedan ser percibidas y/o comprendidas fácilmente, evitando inducir al público a confusión o errores de interpretación;
- e. **Oportunidad:** Deben ser difundidas en el tiempo, lugar y/o circunstancias convenientes para la toma de decisiones de los clientes y/o usuarios financieros.

**Artículo 3º - (Requisitos mínimos)** La publicidad, la promoción de productos y servicios, así como el material informativo de la entidad supervisada que sean difundidos a través de cualquier medio de comunicación deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Estar redactados en castellano. En aquellas localidades en las que el idioma principal sea distinto al castellano también debe difundirse en el idioma nativo u originario del lugar;
- b. Utilizar la denominación o razón social de la entidad supervisada y/o su sigla o logotipo, tal como consta en sus documentos de constitución vigentes. En el caso de que la entidad supervisada cuente con una marca comercial registrada en la instancia legal competente, podrá utilizar dicha marca;

Circular	ASF/029/09 (12/09)	Inicial	ASF/458/17 (04/17)	Modificación 6	Libro 5º
	ASF/037/10 (02/10)	Modificación 1	ASF/725/22 (03/22)	Modificación 7	Título I
	ASF/098/11 (12/11)	Modificación 2			Capítulo IV
	ASF/265/14 (09/14)	Modificación 3			Sección 2
	ASF/294/15 (04/15)	Modificación 4			Página 1/4
	ASF/376/16 (03/16)	Modificación 5			

7 18

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- c. Indicar expresamente el tipo de entidad exponiendo su denominación genérica;
- d. Las cifras estadísticas que difundan las entidades supervisadas, mediante cualquier medio informativo, deben citar expresamente la fuente respectiva;
- e. Las cifras o datos que se comuniquen deben corresponder a información reciente y actualizada, deben ser relacionados con periodos comparables, haciendo mención del periodo y la fuente de la que fueron tomadas;
- f. Cuando se mencionen las características de un servicio o producto se debe señalar su nombre y sus características particulares;
- g. En toda publicidad, promoción de productos y servicios y material informativo de la entidad supervisada, debe constar de forma legible y audible, según corresponda, la siguiente frase:

*"Esta entidad es supervisada por ASFI"*

En caso de ser expresada oralmente, dicha frase debe transmitirse en un lapso mínimo de cuatro (4) segundos.

- h. Las aclaraciones, notas explicativas, referencias o advertencias incluidas en la publicidad deben tener un tamaño, formato, posición y relevancia dentro del anuncio que las haga claramente legibles, comprensibles y evite que pasen inadvertidas, cualquiera sea el medio que se utilice;
- i. Cuando engloben cualquier tipo de promoción de servicios o productos a realizar por otra entidad supervisada distinta de ella, se debe mencionar expresamente la denominación de la entidad que asume la responsabilidad por cada servicio o producto;
- j. Las condiciones promocionales de productos y servicios deben ser mantenidas por la entidad supervisada durante el periodo ofrecido, informando oportunamente y con claridad el plazo de su vigencia, culminación o discontinuidad;
- k. Si el producto o servicio que se promociona, implica la contratación de otro producto o servicio relacionado, dicha información debe ser de conocimiento del cliente o usuario financiero;
- l. Incorporar elementos de contacto, tales como números telefónicos, direcciones en internet entre otros, que permitan al consumidor financiero acceder oportunamente a mayor información referidas a las operaciones o servicios que se ofrecen o anuncian, así como el horario de disponibilidad de los mismos;
- m. El sitio web de la entidad supervisada, en un espacio de fácil acceso y visible para el público, debe:
  1. Difundir la información de productos o servicios y si corresponde, aquella relacionada a la tasa de interés efectiva (TEA), la tasa de interés efectiva activa al cliente (TEAC), la tasa de interés de referencia (TRE), las tasas de interés pasivas, las comisiones y los gastos;
  2. Publicar la ubicación y los horarios de atención de sus Puntos de Atención Financiera (PAF), cuando corresponda;
  3. Si incluye simuladores de productos crediticios, éstos deben calcular la tabla de amortización acorde con las características de la operación y ejemplos tipo que ilustren la forma de cálculo de la tasa de interés efectiva activa al cliente (TEAC);

Circular	ASFI/029/09 (12/09)	Inicial	ASFI/458/17 (04/17)	Modificación 6	Libro 5°
	ASFI/037/10 (02/10)	Modificación 1	ASFI/725/22 (03/22)	Modificación 7	Título I
	ASFI/098/11 (12/11)	Modificación 2			Capítulo IV
	ASFI/265/14 (09/14)	Modificación 3			Sección 2
	ASFI/294/15 (04/15)	Modificación 4			Página 2/4
	ASFI/376/16 (03/16)	Modificación 5			

7 7

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

4. Incluir el material informativo sobre Educación Financiera, conforme los parámetros establecidos en el Parágrafo I, Artículo 79 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y el 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 (RNSF);
5. Publicar el procedimiento a seguir para la presentación de reclamos en primera instancia ante el Punto de Reclamo (PR) de la entidad supervisada, en los centros de consulta de ASFI en los nueve (9) Departamentos, vía internet a través del sitio web de la entidad y mediante la aplicación "ASFI MÓVIL";
6. Difundir de manera continua los avisos de remate correspondientes a los procesos de cobranza judicial.
7. Publicar el material informativo sobre los beneficios e incentivos que las Entidades de Intermediación Financiera otorgan a los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP) de sus obligaciones crediticias.

La entidad supervisada puede emplear bajo su absoluta responsabilidad, todos los recursos creativos de publicidad, en la medida en que éstos no provoquen confusión y que no constituyan actos de incumplimiento a lo señalado en el presente Reglamento.

**Artículo 4° - (Difusión de material informativo sobre Educación Financiera)** La entidad supervisada que en sus PAF y puntos promocionales (PP), cuente con monitores u otros dispositivos electrónicos, debe incluir material audio visual de Educación Financiera que coadyuve al logro de los objetivos establecidos en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.

**Artículo 5° - (Rectificación o suspensión de publicidad, promoción de productos y servicios y/o material informativo)** ASFI efectuará continuamente el monitoreo y verificará en cualquier momento el cumplimiento del presente Reglamento y podrá ordenar la rectificación o suspensión de cualquier publicidad, promoción de productos y servicios y/o material informativo emitido por las entidades supervisadas, cuando no se ajusten a las disposiciones legales y normativas aplicables.

Cuando ASFI instruya la rectificación o suspensión de algún mensaje publicitario, promoción de productos y servicios y/o material informativo, comunicará por escrito a la entidad supervisada dicha determinación, la cual en un plazo no mayor a cuarenta y ocho (48) horas debe rectificar o suspender el mensaje publicitario, la promoción y/o el material informativo, según corresponda, de acuerdo a las instrucciones impartidas.

**Artículo 6° - (Requerimiento de información)** La entidad supervisada debe proporcionar a ASFI cuando ésta así lo determine, un ejemplar de los mensajes publicitarios, de la promoción de productos y servicios y del material informativo que hubiese sido difundido, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción del requerimiento, especificando el formato en el que se está remitiendo, el cual debe estar acorde al medio en que fue puesto en circulación.

En cualquier momento, ASFI podrá verificar la autenticidad y veracidad del contenido de la publicidad, promoción y material informativo que emita la entidad supervisada.

Circular	ASFI/029/09 (12/09)	Inicial	ASFI/458/17 (04/17)	Modificación 6	Libro 5°
	ASFI/037/10 (02/10)	Modificación 1	ASFI/725/22 (03/22)	Modificación 7	Título I
	ASFI/098/11 (12/11)	Modificación 2			Capítulo IV
	ASFI/265/14 (09/14)	Modificación 3			Sección 2
	ASFI/294/15 (04/15)	Modificación 4			Página 3/4
	ASFI/376/16 (03/16)	Modificación 5			

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 7º - (Difusión de material informativo sobre los beneficios e incentivos otorgados a clientes CPOP)** El material informativo sobre los beneficios e incentivos otorgados por las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) a los clientes CPOP, además de estar publicados en sus sitios web, deben ser difundidos a los consumidores financieros, conforme lo siguiente:

1. A través de medios de exhibición y/o material impreso, en aquellos Puntos de Atención Financiera (PAF) en los cuales se otorguen créditos y/o se reciban pagos de créditos;
2. Utilizando material audio visual, en aquellos PAF y puntos promocionales que cuenten con monitores u otros dispositivos electrónicos.

---

Circular	ASF/029/09 (12/09)	Inicial	ASF/458/17 (04/17)	Modificación 6	Libro 5º
	ASF/037/10 (02/10)	Modificación 1	ASF/725/22 (03/22)	Modificación 7	Título I
	ASF/098/11 (12/11)	Modificación 2			Capítulo IV
	ASF/265/14 (09/14)	Modificación 3			Sección 2
	ASF/294/15 (04/15)	Modificación 4			Página 4/4
	ASF/376/16 (03/16)	Modificación 5			

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**SECCIÓN 5: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Artículo Único - (Plazo de adecuación)** Las entidades financieras deben adecuar su normativa interna y procedimientos, en función de las modificaciones efectuadas con Resolución ASFI N° 287/2022 de 16 de marzo de 2022, hasta el 30 de abril de 2022.

*[Handwritten signature]*