



CIRCULAR ASFI/ 616 /2019
La Paz, 20 SET. 2019

Señores

Presente

**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA LA
EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE
CRÉDITOS Y AL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL
CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Señores:

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

1. Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos

Sección 7: Garantías

En el Artículo 6° (Devolución de documentos de la garantía), se elimina el texto: *"(...) entregando la documentación que acredite el pago total de la citada operación (...) "*, además de efectuar ajustes en la redacción del contenido de dicho artículo.

Sección 9: Otras Disposiciones

En el numeral 12) del Artículo 2° (Prohibiciones), se insertan excepciones a la prohibición normativa de aceptar en garantía viviendas sociales otorgadas bajo el Régimen de Vivienda Social general.

AGL/VRC/MMV/JZL/Nicole Condori M.

Pág. 1 de 2

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118. El Alto: Centro de consulta, Urbanización Villa Bolívar Municipal, Mzno. "O" Av. Ladislao Cabrera N° 15 (Cruce Villa Adela) - Telf: (591-2) 2821464. Potosí: Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 - 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, Of. 201, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 Fax: (591-3) 3336289. Cobija: Centro de consulta, Calle Beni N° 042 esq. Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina, Barrio Central - Telf: (591-3) 8424841. Trinidad: Centro de consulta, Calle Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, Zona Central - Telf/Fax (591-3) 4629659. Cochabamba: Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 Fax: (591-4) 4584506. Sucre: Centro de consulta, ex Edificio ECOBOL, planta baja, entre Calles Ayacucho y Junín S/N - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774. Fax: (591-4) 6439776. Tarija: Centro de consulta, Calle Junín N° 0451, entre 15 de Abril y Virgilio Lema - Telf: (591-4) 6113709



2. Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros

Sección 3: Obligaciones de las Entidades Financieras

En el inciso t), Artículo 1° (Obligaciones), se diferencia en la redacción, la extensión de la constancia de pago de la operación crediticia, de la entrega de la certificación de cancelación de la obligación, así como los plazos aplicables al efecto.

Las modificaciones anteriormente descritas se incorporan en el Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos y en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Atentamente.

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



Adj.: Lo Citado

AGL/VRC/MMV/JZL/Nicole Condori M.

Pág. 2 de 2

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118. El Alto: Centro de consulta, Urbanización Villa Bolívar Municipal, Mzno. "O" Av. Ladislao Cabrera N° 15 (Cruce Villa Adela) - Telf: (591-2) 2821464. Potosí: Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 - 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. Iraia N° 585, Of. 201, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 Fax: (591-3) 3336289. Cobija: Centro de consulta, Calle Beni N° 042 esq. Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina, Barrio Central - Telf: (591-3) 8424841. Trinidad: Centro de consulta, Calle Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, Zona Central. - Telf/Fax (591-3) 4629659. Cochabamba: Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 Fax: (591-4) 4584506. Sucre: Centro de consulta, ex Edificio ECOBOL, planta baja, entre Calles Ayacucho y Junín S/N - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774. Fax: (591-4) 6439776. Tarija: Centro de consulta, Calle Junín N° 0451, entre 15 de Abril y Virgilio Lema - Telf: (591-4) 6113709



RESOLUCIÓN ASFI/ 819 /2019
La Paz, 20 SET. 2019

VISTOS:

La Constitución Política del Estado, 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 Ley N° 850 de 1 de noviembre de 2016, la Ley N° 1222 de 30 de agosto de 2019, las Resoluciones SB N° 027/99, SB N° 007/2001, ASFI/1249/2018 y ASFI/617/2019, de 8 de marzo de 1999, 29 de enero de 2001, 10 de septiembre de 2018 y 18 de julio de 2019, respectivamente, el Informe ASFI/DNP/R-190554/2019 de 11 de septiembre de 2019, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS** y al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, contenidos en la Recopilación de Normas para 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 Parágrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado, determina que: *"Las entidades financieras estarán reguladas y supervisadas por una institución de regulación de bancos y entidades financieras. Esta institución tendrá carácter de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano"*, reconociendo el carácter constitucional de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

AGL/VRC/MMV

Pág. 1 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, Urbanización Villa Bolívar Municipal, Mzno. "O" Av. Ladislao Cabrera N° 15 (Cruce Villa Adela) - Telf: (591-2) 2821464. Potosí: Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 - 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, Of. 201, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 Fax: (591-3) 3336289. Cobija: Centro de consulta, Calle Beni N° 042 esq. Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina, Barrio Central - Telf: (591-3) 8424841. Trinidad: Centro de consulta, Calle Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, Zona Central - Telf/Fax (591-3) 4629659. Cochabamba: Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 Fax: (591-4) 4584506. Sucre: Centro de consulta, ex Edificio ECOBOL, planta baja, entre Calles Ayacucho y Junín S/N - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774. Fax: (591-4) 6439776. Tarija: Centro de consulta, Calle Junín N° 0451, entre 15 de Abril y Virgilio Lema - Telf: (591-4) 6113709



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 Ley"*.

Que, el Parágrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que: *"Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la finalidad de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las 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, 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° 24438 de 19 de octubre de 2018, el señor Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia designó a la Lic. Ivette Espinoza Vásquez como Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

CONSIDERANDO:

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

Que, la Ley N° 453 General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, regula los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, así como de las consumidoras y los consumidores, determinando el inciso g), Parágrafo I del Artículo 34° que las Entidades de Intermediación Financiera o Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, frente a las usuarias y los usuarios o clientes, están en la obligación de *"(...) Extender de forma gratuita una constancia del pago y la correspondiente certificación de cancelación de la obligación crediticia, transacción u operación financiera"*.

AGL/VRC/MMV

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, Urbanización Villa Bolívar Municipal, Mzno. "O" Av. Ladislao Cabrera. N° 15 (Cruce Villa Adela) · Telf: (591-2) 2821464. Potosí: Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 · 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, Of. 201, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 Fax: (591-3) 3336289. Cobija: Centro de consulta, Calle Bení N° 042 esq. Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina, Barrio Central · Telf: (591-3) 8424841. Trinidad: Centro de consulta, Calle Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, Zona Central · Telf/Fax (591-3) 4629659. Cochabamba: Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 Fax: (591-4) 4584506. Sucre: Centro de consulta, ex Edificio ECOBOL, planta baja, entre Calles Ayacucho y Junín S/N · Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774. Fax: (591-4) 6439776. Tarija: Centro de consulta, Calle Junín N° 0451, entre 15 de Abril y Virgilio Lema · Telf: (591-4) 6113709



Que, la Ley N° 850 de 1 de noviembre de 2016, precautela el cumplimiento de la función social del beneficio otorgado por el Programa de Vivienda Social y Solidaria, determinando la Disposición Final Primera lo siguiente:

- I. Para la otorgación de beneficios o viviendas sociales en todos los programas y proyectos de vivienda social dentro del Régimen de Vivienda Social general, se prohíbe efectuar actos de disposición de la vivienda otorgada dentro de los diez (10) años siguientes.*
- II. Con carácter excepcional, las personas que tienen consolidado su beneficio en el marco del Régimen de Vivienda Social, podrán solicitar la autorización de transferencia a terceros. En ese caso, la entidad de vivienda competente otorgará esta autorización a través de Resolución Administrativa, previa evaluación y análisis de antecedentes y causas justificadas.*

Que, la Ley N° 1222 de 30 de agosto de 2019, determina en su Disposición Adicional Tercera, Parágrafo I que: *"Las soluciones habitacionales que sean transferidas a Título Oneroso por el FIDEICOMISO AEVIVIENDA y requieran financiamiento, a dicho efecto, podrán acceder a créditos otorgados por Entidades de Intermediación Financiera para su adquisición, bajo las normas que rigen el Sistema Financiero para otorgación de créditos, pudiendo garantizar con la misma solución habitacional"*.

Que, con Resolución SB N° 027/99 de 8 de marzo de 1999, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia la Recopilación de Normas para Bancos, Entidades Financieras y Empresas de Servicios Auxiliares, ahora denominada Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), normativa que contiene al **REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS**, inserto al presente en el Capítulo IV, Título II, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, mediante Resolución ASFI/617/2019 de 18 de julio de 2019, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo anterior.

Que, con Resolución SB N° 007/2001 de 29 de enero de 2001, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó el Reglamento para el Funcionamiento

AGL/VRC/MMV

Pág. 3 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, Urbanización Villa Bolívar Municipal, Mzno. "O" Av. Ladislao Cabrera N° 15 (Cruce Villa Adela) - Telf: (591-2) 2821464. Potosí: Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 - 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, Of. 201, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 Fax: (591-3) 3336289. Cobija: Centro de consulta, Calle Beni N° 042 esq. Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina, Barrio Central - Telf: (591-3) 8424841. Trinidad: Centro de consulta, Calle Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, Zona Central - Telf/Fax (591-3) 4629659. Cochabamba: Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 Fax: (591-4) 4584506. Sucre: Centro de consulta, ex Edificio ECOBOL, planta baja, entre Calles Ayacucho y Junín S/N - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774. Fax: (591-4) 6439776. Tarija: Centro de consulta, Calle Junín N° 0451, entre 15 de Abril y Virgilio Lema - Telf: (591-4) 6113709



del Servicio de Atención de Reclamos y Consultas en el Sistema Financiero, ahora denominado **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, a través de Resolución ASFI/1249/2018 de 10 de septiembre de 2018, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo anterior.

CONSIDERANDO:

Que, con base en lo previsto en el Parágrafo II de la Disposición Final Primera de la Ley N° 850 de 1 de noviembre de 2016, el cual establece que las personas que tienen consolidado su beneficio, en el marco del Régimen de Vivienda Social, pueden solicitar la autorización de transferencia a terceros, debiendo la entidad de vivienda competente, otorgar dicha autorización a través de Resolución Administrativa y en razón a que el Parágrafo I de la Disposición Adicional Tercera de la Ley N° 1222 de 30 de agosto de 2019, permite que para las soluciones habitacionales que sean transferidas a título oneroso por el Fideicomiso AEVIVIENDA y requieran financiamiento, se pueda acceder a créditos otorgados por Entidades de Intermediación Financiera para su adquisición, pudiendo garantizar con la misma solución habitacional, corresponde incorporar en el **REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS**, excepciones a la prohibición de que las Entidades de Intermediación Financiera, acepten en garantía las viviendas sociales otorgadas bajo el Régimen de Vivienda Social general.

Que, con el propósito de evitar confusión en la interpretación de los lineamientos contenidos en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, con los establecidos en el **REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS**, en cuanto a la extensión de la certificación de cancelación de la obligación crediticia y de la entrega de la documentación que acredite el pago total de la operación de préstamo; habiéndose analizado además, que el Artículo 6° de la Sección 7 del **REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS**, trata sobre la devolución de documentos de la garantía, se deben eliminar del **REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS**, los citados lineamientos.

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) 231818 - Casilla N° 6118. El Alto: Centro de consulta, Urbanización Villa Bolívar Municipal, Mzno. "O" Av. Ladislao Cabrera N° 15 (Cruce Villa Adela) - Telf: (591-2) 2821464. Potosí: Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 - 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, Of. 201, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 Fax: (591-3) 3336289. Cobija: Centro de consulta, Calle Beni N° 042 esq. Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina, Barrio Central - Telf: (591-3) 8424841. Trinidad: Centro de consulta, Calle Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, Zona Central - Telf/Fax (591-3) 4629659. Cochabamba: Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 Fax: (591-4) 4584506. Sucre: Centro de consulta, ex Edificio ECOBOL, planta baja, entre Calles Ayacucho y Junín S/N - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774. Fax: (591-4) 6439776. Tarija: Centro de consulta, Calle Junín N° 0451, entre 15 de Abril y Virgilio Lema - Telf: (591-4) 6113709



Que, en el marco de lo estipulado en el inciso g), Parágrafo I, Artículo 34° de la Ley N° 453 General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, referido a la obligación de las entidades financieras de extender de forma gratuita la constancia de pago y la correspondiente certificación de cancelación de la obligación crediticia y para efectos de diferenciar los preceptos normativos referidos a la extensión de la constancia de pago de la operación crediticia de la entrega de la certificación de cancelación de la obligación, siendo procedimientos distintos, los cuales conllevan plazos y documentos disímiles, es pertinente modificar el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**.

Que, con base en los fundamentos señalados, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, se modifican el Artículo 6° de la Sección 7 y el numeral 12), Artículo 2° de la Sección 9 del **REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS**, así como el inciso t., Artículo 1° de la Sección 3 del **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, normativa que se encuentra contenida en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-190554/2019 de 11 de septiembre de 2019, se determinó la pertinencia de aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS** y al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, contenidos en 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 conexa y relacionada.

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS**, contenido en el Capítulo IV, 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.

AGL/VRC/MMV

Pág. 5 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 y 6 - Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118. El Alto: Centro de consulta, Urbanización Villa Bolívar Municipal, Mzno. "O" Av. Ladislao Cabrera N° 15 (Cruce Villa Adela) - Telf: (591-2) 2821464. Potosí: Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 - 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, Of. 201, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 Fax: (591-3) 3336289. Cobija: Centro de consulta, Calle Beni N° 042 esq. Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina, Barrio Central - Telf: (591-3) 8424841. Trinidad: Centro de consulta, Calle Antonio Vacá Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, Zona Central - Telf/Fax (591-3) 4629659. Cochabamba: Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 Fax: (591-4) 4584506. Sucre: Centro de consulta, ex Edificio ECOBOL, planta baja, entre Calles Ayacucho y Junín S/N - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774. Fax: (591-4) 6439776. Tarija: Centro de consulta, Calle Junín N° 0451, entre 15 de Abril y Virgilio Lema - Telf: (591-4) 6113709



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

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

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



Pág. 6 de 6

AGL/VRC/MMV

Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2311818 · Casilla N° 6118. El Alto: Centro de consulta, Urbanización Villa Bolívar Municipal, Mzno. "O" Av. Ladislao Cabrera N° 15 (Cruce Villa Adela) · Telf: (591-2) 2821464. Potosí: Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 · 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, Of. 201, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 Fax: (591-3) 3336289. Cobija: Centro de consulta, Calle Beni N° 042 esq. Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina, Barrio Central · Telf: (591-3) 8424841. Trinidad: Centro de consulta, Calle Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, Zona Central · Telf/Fax (591-3) 4629659. Cochabamba: Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 Fax: (591-4) 4584506. Sucre: Centro de consulta, Edificio ECOBOL, planta baja, entre Calles Ayacucho y Junín S/N · Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774. Fax: (591-4) 6439776. Tarija: Centro de consulta, Calle Junín N° 0451, entre 15 de Abril y Virgilio Lema · Telf: (591-4) 6113709

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 7: GARANTÍAS**

Artículo 1° - (Aspectos generales) Las garantías se constituyen como la fuente alternativa de repago de las obligaciones del prestatario en una EIF. La cobertura de las mismas debe estar en función a las políticas establecidas, el importe de los créditos y el análisis del riesgo del prestatario.

La garantía puede referirse a una garantía real, garantía personal y/o garantía por tecnología de otorgación de préstamos que una EIF tiene desarrollada, entre las cuales están contempladas las garantías no convencionales; para mitigar el riesgo de crédito y proteger el cumplimiento de obligaciones derivadas de un préstamo.

Las garantías forman parte integrante del proceso crediticio, por lo cual la EIF debe mantener un registro actualizado de las mismas y los antecedentes necesarios que demuestren su existencia, protección y tasación, cuando corresponda.

Artículo 2° - (Operaciones de crédito debidamente garantizadas) A efectos de considerar lo establecido en el Artículo 455° de la LSF, se considerará como operaciones de crédito debidamente garantizadas, las siguientes:

- 1) La parte del saldo del crédito que está respaldada con cualquiera de las garantías reales detalladas en el Artículo 3° de la presente Sección.
- 2) Operaciones de microcrédito debidamente garantizadas, cuyas características se encuentran detalladas en el Libro 2°, Título I, Capítulo I de la RNSF.
- 3) Operaciones de crédito de consumo debidamente garantizadas, cuyas características se encuentran detalladas en el Libro 2°, Título I, Capítulo II de la RNSF.
- 4) Operaciones de crédito al sector público debidamente garantizadas, cuyas características se encuentran detalladas en el Libro 2°, Título I, Capítulo VI, Sección 2, Artículo 3° de la RNSF.
- 5) Operaciones de crédito agropecuario debidamente garantizadas, cuyas características se encuentran detalladas en el Libro 2°, Título I, Capítulo IV, Sección 3 de la RNSF.
- 6) Operaciones de crédito de vivienda sin garantía hipotecaria debidamente garantizadas, cuyas características se encuentran detalladas en el Libro 2°, Título I, Capítulo IX, Sección 2 de la RNSF.
- 7) Operaciones de crédito al sector productivo, otorgadas con garantías no convencionales de acuerdo a las condiciones detalladas en el Libro 3°, Título II, Capítulo V, Sección 5 de la RNSF.
- 8) Operaciones de crédito forestal debidamente garantizadas, cuyas características se encuentran detalladas en el Libro 2°, Título I, Capítulo XIII, Sección 3 de la RNSF.

La parte del saldo del crédito que no cuente con cobertura de garantía real de acuerdo a lo señalado en el numeral 1 del presente Artículo, no será considerada como debidamente garantizada para efectos de control de límites.

Circular	SB/291/99 (01/00)	Inicial	ASFI/047/10 (07/10) Modificación 7	ASFI/407/16 (08/16) Modificación 14	Libro 3°
	SB/332/00 (11/00)	Modificación 1	ASFI/091/11 (09/11) Modificación 8	ASFI/447/16 (12/16) Modificación 15	Título II
	SB/333/00 (11/00)	Modificación 2	ASFI/119/12 (04/12) Modificación 9	ASFI/457/17 (04/17) Modificación 16	Capítulo IV
	SB/492/05 (03/05)	Modificación 3	ASFI/217/14 (01/14) Modificación 10	ASFI/491/17 (10/17) Modificación 17	Sección 7
	SB/494/05 (04/05)	Modificación 4	ASFI/231/14 (04/14) Modificación 11	ASFI/555/18 (07/18) Modificación 18	Página 1/4
	ASFI/009/09 (07/09)	Modificación 5	ASFI/287/15 (03/15) Modificación 12	ASFI/615/19 (07/19) Modificación 19	
	ASFI/023/09 (12/09)	Modificación 6	ASFI/385/16 (04/16) Modificación 13	ASFI/616/19 (09/19) Modificación 20	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

La sumatoria de los saldos de operaciones de crédito de las entidades bancarias que no se encuentren debidamente garantizadas, no podrá exceder 2 veces el capital regulatorio de la entidad.

Dicho límite podrá ser ampliado hasta 4 veces el capital regulatorio de la entidad siempre y cuando el exceso se origine por créditos al sector productivo.

Artículo 3° - (Garantías reales) Las entidades de intermediación financiera para exceder el límite del cinco por ciento (5%) de su capital regulatorio, hasta el máximo de veinte por ciento (20%) que establece el Artículo 456 de la Ley de Servicios Financieros, pueden considerar las siguientes garantías reales:

- 1) Hipotecas sobre bienes inmuebles, tales como terrenos urbanos y rurales, edificios, edificaciones en plantas industriales, casas y departamentos para vivienda u oficinas. Las hipotecas deben estar registradas, con las formalidades de ley, en el "Registro de derechos reales".
- 2) Garantías prendarias:
 - a) Prendas industriales sobre maquinarias de uso industrial y prendas sobre vehículos, registradas con las formalidades de Ley.
Las EIF deben contar con la respectiva certificación del registro efectuado, otorgado por la oficina competente;
 - b) Prendas con o sin desplazamiento de mercadería, productos agropecuarios o productos terminados.

En los contratos con garantía prendaria sin desplazamiento, debe existir una cláusula por la que el deudor se obliga a mantener en su poder el bien objeto de la prenda o que ésta se encuentra en poder de un tercero depositario, quienes en su caso responderán del deterioro o disminución en su valor, que pudiera afectarlo. Por lo menos cada seis meses, la EIF debe efectuar una visita de inspección de la garantía y elaborar un informe firmado por el depositario.

- 3) Bonos de prenda (*warrants*), expedidos por un Almacén General de Depósito en proceso de adecuación o con Licencia de Funcionamiento otorgada por ASFI, respaldados por mercadería o productos terminados en depósito de fácil realización comercial.
- 4) Avaluos, fianzas o cartas de crédito "*stand by*" emitidas por bancos extranjeros calificados con grado de inversión por una empresa de prestigio internacional, según lo establecido en el Artículo 2°, Sección 2, Capítulo I, Título VI, Libro 3° de la presente Recopilación de Normas, o emitidas con arreglo al Convenio de pagos y créditos recíprocos. El vencimiento de las fianzas, avaluos o cartas de crédito "*stand by*" deben ser superior al vencimiento de la operación de crédito que garantizan en, cuando menos, quince días.

Adicionalmente, cuando se traten de cartas de crédito "*stand by*", éstas deben ser irrevocables y pagaderas a su sola presentación.

- 5) Valores endosados en favor de la EIF y entregados a ésta para su custodia. Son válidos únicamente aquellos valores emitidos o avalados por el Tesoro General de la Nación y Banco Central de Bolivia.

Circular	SB/291/99 (01/00)	Inicial	ASFI/047/10 (07/10)	Modificación 7	ASFI/407/16 (08/16)	Modificación 14	Libro 3°
	SB/332/00 (11/00)	Modificación 1	ASFI/091/11 (09/11)	Modificación 8	ASFI/447/16 (12/16)	Modificación 15	Título II
	SB/333/00 (11/00)	Modificación 2	ASFI/119/12 (04/12)	Modificación 9	ASFI/457/17 (04/17)	Modificación 16	Capítulo IV
	SB/492/05 (03/05)	Modificación 3	ASFI/217/14 (01/14)	Modificación 10	ASFI/491/17 (10/17)	Modificación 17	Sección 7
	SB/494/05 (04/05)	Modificación 4	ASFI/231/14 (04/14)	Modificación 11	ASFI/555/18 (07/18)	Modificación 18	Página 2/4
	ASFI/009/09 (07/09)	Modificación 5	ASFI/287/15 (03/15)	Modificación 12	ASFI/615/19 (07/19)	Modificación 19	
	ASFI/023/09 (12/09)	Modificación 6	ASFI/385/16 (04/16)	Modificación 13	ASFI/616/19 (09/19)	Modificación 20	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 6) Las garantías autoliquidables que cumplan con todas las características establecidas en el Numeral 1, Artículo 1°, Sección 3 del presente Reglamento.
- 7) Documentación que respalda las operaciones de importación, tratándose de créditos documentarios, endosada en favor de la EIF, sin restricciones. En este caso, las pólizas de seguro sobre los bienes importados deben también endosarse en favor de la EIF.

Esta garantía es válida hasta el momento en que la EIF autoriza la desaduanización de la mercadería consignada a su favor.

- 8) Documentación que respalda las operaciones de exportación, tratándose de créditos documentarios, que certifican que el pago será efectuado directamente al Banco o a través de éste, al exportador.

Esta garantía es válida hasta el momento en que el Banco recibe el pago del banquero del exterior.

- 9) Documentación que respalda la otorgación de una garantía de crédito emitida por un Fondo de Inversión Cerrado, el mismo que debe contar con calificación de riesgo en la categoría "Grado de Inversión" establecido en el Anexo A, del Reglamento de Entidades Calificadoras de Riesgo.

- 10) Respaldo de la otorgación de una garantía de crédito emitida por un Fondo de Garantía constituido bajo la forma jurídica de fideicomiso en entidades financieras que tengan autorización de ASFI y que cuenten con alguna de las calificaciones de riesgo consignadas en el Anexo 2 del Libro 3°, Título VI, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

La entidad financiera administradora del fideicomiso, realizará el pago de la garantía emitida por el Fideicomiso, únicamente cuando se cumplan con las condiciones establecidas para el otorgamiento de la garantía en el respectivo contrato.

- 11) Respaldo de la otorgación de una garantía de crédito emitida por un Fondo de Garantía constituido como Patrimonio Autónomo (Fondo de Garantía de Crédito para el Sector Productivo, Fondo de Garantía de Créditos de Vivienda de Interés Social u otros de similar naturaleza establecidos por el Estado).

Los bienes hipotecados, prendados o con *warrants*, deben contar en todo momento con seguros vigentes que respondan a los riesgos que los pueden afectar.

Las pólizas correspondientes a garantías hipotecarias y prendarias deben estar endosadas a favor de la EIF y para el caso de garantías warrant, la póliza debe ser endosada a favor del Almacén General de Depósito.

Las políticas crediticias de las EIF deben establecer la periodicidad del seguimiento y control de las garantías.

El régimen de garantías establecido en el presente Artículo es aplicable tanto a créditos directos como a créditos contingentes y líneas de crédito.

Circular	SB/291/99 (01/00)	Inicial	ASFI/047/10 (07/10)	Modificación 7	ASFI/407/16 (08/16)	Modificación 14	Libro 3°
	SB/332/00 (11/00)	Modificación 1	ASFI/091/11 (09/11)	Modificación 8	ASFI/447/16 (12/16)	Modificación 15	Título II
	SB/333/00 (11/00)	Modificación 2	ASFI/119/12 (04/12)	Modificación 9	ASFI/457/17 (04/17)	Modificación 16	Capítulo IV
	SB/492/05 (03/05)	Modificación 3	ASFI/217/14 (01/14)	Modificación 10	ASFI/491/17 (10/17)	Modificación 17	Sección 7
	SB/494/05 (04/05)	Modificación 4	ASFI/231/14 (04/14)	Modificación 11	ASFI/555/18 (07/18)	Modificación 18	Página 3/4
	ASFI/009/09 (07/09)	Modificación 5	ASFI/287/15 (03/15)	Modificación 12	ASFI/615/19 (07/19)	Modificación 19	
	ASFI/023/09 (12/09)	Modificación 6	ASFI/385/16 (04/16)	Modificación 13	ASFI/616/19 (09/19)	Modificación 20	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 4° - (Responsables de la valuación) Para los bienes muebles o inmuebles, los avalúos deben ser efectuados por peritos inscritos en el Registro de peritos tasadores de las EIF.

En los préstamos para la construcción se puede considerar como garantía el valor del terreno y sólo se aumenta el valor de la garantía mediante los certificados de obra refrendados por técnicos en materia de construcción independientes al deudor.

Las responsabilidades para la valuación de las garantías no convencionales, deben ser asignadas en función a lo dispuesto en el Artículo 6, Sección 4 del Reglamento de Garantías no Convencionales.

Artículo 5° - (Política de valuación) Las EIF deben contar con políticas específicas para el avalúo y actualización del valor de bienes inmuebles o muebles recibidos en garantía, sean éstos perecederos o no.

Las políticas específicas para la valoración de las garantías no convencionales, deben considerar lo establecido en la Sección 4 del Reglamento de Garantías no Convencionales.

Artículo 6° - (Devolución de documentos de la garantía) La entidad de intermediación financiera, en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles administrativos, computables a partir del día siguiente a la cancelación total de la operación de crédito, debe efectuar los trámites pertinentes con la debida diligencia y devolver al titular del crédito y/o al(a los) propietario(s) de las garantías presentadas, según corresponda, los documentos de la garantía que la entidad mantiene en custodia, así como la minuta de cancelación de gravamen, de acuerdo con el tipo de garantía otorgada.

Artículo 7° - (Devolución de documentos de la garantía por no desembolso) Cuando el préstamo de dinero no haya sido desembolsado por la entidad, por diferentes causas, atribuibles a la entidad, al cliente, a terceras personas o por acuerdo de partes, la EIF deberá devolver la documentación de la garantía al cliente, incluyendo la minuta de cancelación cuando corresponda, en el plazo establecido en el artículo anterior, computado a partir del día siguiente de recibida la solicitud.

Circular	SB/291/99 (01/00)	Inicial	ASFI/047/10 (07/10)	Modificación 7	ASFI/407/16 (08/16)	Modificación 14	Libro 3°
	SB/332/00 (11/00)	Modificación 1	ASFI/091/11 (09/11)	Modificación 8	ASFI/447/16 (12/16)	Modificación 15	Título II
	SB/333/00 (11/00)	Modificación 2	ASFI/119/12 (04/12)	Modificación 9	ASFI/457/17 (04/17)	Modificación 16	Capítulo IV
	SB/492/05 (03/05)	Modificación 3	ASFI/217/14 (01/14)	Modificación 10	ASFI/491/17 (10/17)	Modificación 17	Sección 7
	SB/494/05 (04/05)	Modificación 4	ASFI/231/14 (04/14)	Modificación 11	ASFI/555/18 (07/18)	Modificación 18	Página 4/4
	ASFI/009/09 (07/09)	Modificación 5	ASFI/287/15 (03/15)	Modificación 12	ASFI/615/19 (07/19)	Modificación 19	
	ASFI/023/09 (12/09)	Modificación 6	ASFI/385/16 (04/16)	Modificación 13	ASFI/616/19 (09/19)	Modificación 20	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 9: OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 1° - (Información adicional) La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) puede requerir en cualquier momento información relacionada con la evaluación y calificación de la cartera de créditos ya sea por deudor, tipo de crédito, tipo de garantía, sector económico, distribución regional u otra similar.

Artículo 2° - (Prohibiciones) Las EIF no pueden:

- 1) Conceder nuevos créditos ni recibir la garantía de personas: (i) calificadas en categoría F, (ii) que tengan créditos castigados por insolvencia o (iii) que mantengan créditos en ejecución con alguna EIF, en tanto no regularicen dichas operaciones antes del desembolso o aceptación de la garantía personal. Las operaciones reprogramadas que no impliquen la concesión de nuevos créditos no deben ser consideradas como nuevas operaciones de crédito.

La EIF que otorgue créditos incumpliendo lo dispuesto en el párrafo anterior debe calificar el endeudamiento total del prestatario en la categoría F, constituir la provisión del cien por cien (100%) y no puede contabilizar como ingresos los intereses, comisiones y otros productos devengados.

- 2) Realizar descuentos o préstamos con letras de cambio que no provengan de genuinas operaciones comerciales tanto en el país como en el exterior. El incumplimiento a esta disposición determina que el prestatario sea calificado en la categoría F.
- 3) Efectuar, bajo cualquier modalidad, recargos y/o gravámenes adicionales a la tasa de interés anual efectiva, principalmente las denominadas "comisiones *flat*", en sus operaciones de crédito, debiendo incluir en la tasa de interés, todo otro gravamen adicional, de modo que se cobre al cliente una tasa de interés anual efectiva única, sin ningún otro recargo en tales operaciones, según lo establecido en el Reglamento de tasas de interés.
- 4) Exigir en sus operaciones de crédito, fondos compensatorios y retenciones de crédito; así como, modificar unilateralmente las condiciones de los mismos.
- 5) Condicionar el otorgamiento de créditos, cualquiera sea su modalidad, a la adquisición por parte de los deudores, de bienes y servicios ofrecidos por determinadas empresas, y con mayor razón por aquellas vinculadas a la propiedad, gestión o dirección de las EIF.
- 6) Otorgar créditos con el objeto de que su producto sea destinado a la compra de valores negociables, con la garantía de los mismos instrumentos u otros con las mismas características.
- 7) Desembolsar "en efectivo" a través de la cuenta Caja, ningún crédito igual o superior al equivalente en moneda nacional a Bs.160.000.- o su equivalente en otras monedas.
- 8) Las disposiciones contenidas en los numerales 3, 4 y 5 del presente Artículo, deben ser exhibidas en todas las oficinas de las EIF en lugar visible al público.
- 9) La EIF no puede superar el límite establecido en el Libro 2°, Título I, Capítulo II, Sección 2, Artículo 4° de la RNSF, referido al límite de 1 vez el capital regulatorio sobre los

Circular	SB/291/99 (01/99) Inicial	ASFI/009/09 (07/09) Modificación 8	ASFI/447/16 (12/16) Modificación 16	Libro 3°
	SB/332/00 (11/00) Modificación 1	ASFI/047/10 (07/10) Modificación 9	ASFI/462/17 (05/17) Modificación 17	Título II
	SB/333/00 (11/00) Modificación 2	ASFI/062/10 (12/10) Modificación 10	ASFI/470/17 (07/17) Modificación 18	Capítulo IV
	SB/347/01 (05/01) Modificación 3	ASFI/091/11 (09/11) Modificación 11	ASFI/478/17 (08/17) Modificación 19	Sección 9
	SB/449/03 (11/03) Modificación 4	ASFI/159/12 (12/12) Modificación 12	ASFI/496/17 (11/17) Modificación 20	Página 1/5
	SB/477/04 (11/04) Modificación 5	ASFI/217/14 (01/14) Modificación 13	ASFI/513/17 (12/17) Modificación 21	
	SB/492/05 (03/05) Modificación 6	ASFI/231/14 (04/14) Modificación 14	ASFI/615/19 (07/19) Modificación 22	
	SB/494/05 (04/05) Modificación 7	ASFI/385/16 (04/16) Modificación 15	ASFI/616/19 (09/19) Modificación 23	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

créditos de consumo no debidamente garantizados; en caso de incumplimiento deberán constituir una previsión genérica equivalente al 100% del exceso.

- 10) La EIF no podrá otorgar créditos de vivienda sin garantía hipotecaria destinados a otros fines y características que no se encuentren dentro lo establecido en la Sección 2, Artículo 2º, Numeral 4.2) del presente Reglamento; en caso de incumplimiento la EIF contabilizará una previsión del 100% sobre el saldo de la operación, la cual deberá mantenerse sin importar que el crédito sea reprogramado o refinanciado.
- 11) La EIF no puede hacer uso de prácticas de cobranza abusiva o extorsiva en los procesos de cobranza judicial o extrajudicial, ya sea de manera directa o a través de terceros, en los que se haga pública la condición de mora del deudor, codeudor o garante.
- 12) Aceptar en garantía las viviendas sociales otorgadas en el marco de los proyectos y programas de vivienda social bajo el Régimen de Vivienda Social general, dentro de los diez (10) años transcurridos desde la otorgación del beneficio, según lo determinado en el Parágrafo I de la Disposición Final Primera de la Ley N° 850 de 1 de noviembre de 2016, salvo en los siguientes casos:
 - a) Que se cuente con Resolución Administrativa de autorización de transferencia a terceros otorgada por la entidad de vivienda competente, conforme lo previsto en el Parágrafo II de la Disposición Final Primera de la Ley N° 850 de 1 de noviembre de 2016;
 - b) Cuando las soluciones habitacionales sean transferidas a título oneroso por el Fideicomiso AEVIVIENDA y requieran financiamiento a través de créditos otorgados por EIF, de acuerdo a lo estipulado en el Parágrafo I de la Disposición Adicional Tercera de la Ley N° 1222 de 30 de agosto de 2019.

Artículo 3º - (Publicaciones de ASFI) Mensualmente ASFI publica en su página *web* y en la red *supernet*, el archivo conteniendo la relación de los deudores y garantes con créditos en ejecución en el sistema de intermediación financiera.

Artículo 4º - (Tratamiento de la capitalización de acreencias) De acuerdo a lo establecido en la Ley N° 2495 y Decretos Supremos Reglamentarios, en el caso de que EIF capitalicen parcialmente acreencias, las nuevas operaciones de crédito emergentes del Acuerdo de Transacción, no deben ser consideradas como créditos vinculados. Sin embargo deben ser consideradas dentro de los límites establecidos en los Numerales I y III del Artículo 456 de la LSF.

Artículo 5º - (Pago anticipado de cuota) Es el pago de una cuota que se efectúa antes de la fecha de vencimiento establecida en el plan de pagos y con posterioridad al pago de la cuota precedente. Para todos los efectos, no se considera en mora en su fecha de vencimiento una operación con pago anticipado de cuota.

Artículo 6º - (Pago adelantado a capital) Es el pago a capital que se efectúa de forma adelantada a los plazos establecidos en el plan de pagos pactado, por un monto mayor a una cuota.

Cuando se presente esta situación, la EIF debe aplicar y explicar cualquiera de las siguientes alternativas, de acuerdo a la elección del prestatario:

- 1) **Reducción de la Cuota:** Pago adelantado a capital que disminuye el saldo adeudado del mismo. Por efecto de dicha disminución, las cuotas del crédito se reducen proporcionalmente, manteniéndose el plazo de la operación.

Circular	SB/291/99 (01/99) Inicial	ASFI/009/09 (07/09) Modificación 8	ASFI/447/16 (12/16) Modificación 16	Libro 3º
	SB/332/00 (11/00) Modificación 1	ASFI/047/10 (07/10) Modificación 9	ASFI/462/17 (05/17) Modificación 17	Título II
	SB/333/00 (11/00) Modificación 2	ASFI/062/10 (12/10) Modificación 10	ASFI/470/17 (07/17) Modificación 18	Capítulo IV
	SB/347/01 (05/01) Modificación 3	ASFI/091/11 (09/11) Modificación 11	ASFI/478/17 (08/17) Modificación 19	Sección 9
	SB/449/03 (11/03) Modificación 4	ASFI/159/12 (12/12) Modificación 12	ASFI/496/17 (11/17) Modificación 20	Página 2/5
	SB/477/04 (11/04) Modificación 5	ASFI/217/14 (01/14) Modificación 13	ASFI/513/17 (12/17) Modificación 21	
	SB/492/05 (03/05) Modificación 6	ASFI/231/14 (04/14) Modificación 14	ASFI/615/19 (07/19) Modificación 22	
	SB/494/05 (04/05) Modificación 7	ASFI/385/16 (04/16) Modificación 15	ASFI/616/19 (09/19) Modificación 23	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 2) **Reducción del Plazo:** Pago adelantado a capital que disminuye el saldo adeudado del mismo. Por efecto de esta disminución, el plazo original del crédito reduce, sin afectar el monto de la cuota inicialmente pactada.

Como resultado del pago adelantado a capital, descrito en los numerales anteriores, la EIF debe recalcular el plan de pagos en función de la alternativa elegida por el deudor, debiendo entregar un nuevo plan de pagos al mismo sin costo alguno, dejando evidencia de conocimiento y aceptación por parte del deudor, en la carpeta de crédito.

En caso que el monto del pago adelantado fuese menor a una cuota de capital, el mismo se aplicará al préstamo mediante la alternativa de pago adelantado a capital con reducción de cuota, con todos sus efectos.

El cambio en el plan de pagos como consecuencia de pago adelantado, no se considerará como una reprogramación.

Artículo 7º - (Pago adelantado a capital a las siguientes cuotas) Es el pago a capital que se efectúa de forma adelantada a los plazos establecidos en el plan de pagos, aplicado a las siguientes cuotas de capital, lo cual implica dos alternativas para el tratamiento de los intereses correspondientes a las cuotas adelantadas, a elección del prestatario:

- 1) Que los intereses correspondientes a las cuotas de capital adelantadas, se paguen en sus respectivas fechas de vencimiento, manteniendo el plazo del crédito y el monto de las demás cuotas;
- 2) Que los intereses correspondientes a las cuotas de capital adelantadas, se paguen en forma acumulada en la fecha de vencimiento de la cuota posterior al período adelantado, manteniendo el plazo del crédito y monto de las demás cuotas.

El cambio en el plan de pagos, como consecuencia del pago adelantado citado en el presente artículo, no se considerará como una reprogramación

Artículo 8º - (Cobro anticipado de intereses). En concordancia con el Artículo 1310 del Código de Comercio, en ningún caso se puede cobrar intereses de manera anticipada.

Artículo 9º - (Financiamiento al sector productivo) Las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas e Instituciones Financieras de Desarrollo, deberán promover el financiamiento al sector productivo, para lo cual, remitirán a esta Autoridad de Supervisión, hasta el (15) quince de noviembre de cada gestión un informe emitido por el Gerente General o su equivalente, refrendado por el Auditor Interno de la entidad, detallando los porcentajes de participación y crecimiento proyectados para la siguiente gestión de la cartera de créditos destinada al sector productivo, por tipo de crédito: empresarial, microcrédito y PYME.

Las EIF deberán efectuar seguimiento al cumplimiento de los porcentajes de participación y crecimiento proyectados, debiendo informar a ASFI cuando existan incumplimientos, remitiendo un Plan de Acción para subsanar estos.

Artículo 10º - (Niveles mínimos de cartera) Los niveles mínimos de cartera que deben cumplir las entidades de intermediación financiera son los siguientes:

- a) Los Bancos Múltiples deben mantener un nivel mínimo de 60% del total de su cartera, entre créditos destinados al sector productivo y créditos de vivienda de interés social, debiendo representar la cartera destinada al sector productivo cuando menos el 25% del total de su cartera.

Circular	SB/291/99 (01/99) Inicial	ASFI/009/09 (07/09) Modificación 8	ASFI/447/16 (12/16) Modificación 16	Libro 3º
	SB/332/00 (11/00) Modificación 1	ASFI/047/10 (07/10) Modificación 9	ASFI/462/17 (05/17) Modificación 17	Título II
	SB/333/00 (11/00) Modificación 2	ASFI/062/10 (12/10) Modificación 10	ASFI/470/17 (07/17) Modificación 18	Capítulo IV
	SB/347/01 (05/01) Modificación 3	ASFI/091/11 (09/11) Modificación 11	ASFI/478/17 (08/17) Modificación 19	Sección 9
	SB/449/03 (11/03) Modificación 4	ASFI/159/12 (12/12) Modificación 12	ASFI/496/17 (11/17) Modificación 20	Página 3/5
	SB/477/04 (11/04) Modificación 5	ASFI/217/14 (01/14) Modificación 13	ASFI/513/17 (12/17) Modificación 21	
	SB/492/05 (03/05) Modificación 6	ASFI/231/14 (04/14) Modificación 14	ASFI/615/19 (07/19) Modificación 22	
	SB/494/05 (04/05) Modificación 7	ASFI/385/16 (04/16) Modificación 15	ASFI/616/19 (09/19) Modificación 23	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- b) Los Bancos PYME deben mantener un nivel mínimo de 50% del total de cartera de créditos, en préstamos a pequeñas, medianas y microempresas del sector productivo. Podrán computar como parte de este nivel mínimo de cartera, los créditos destinados a vivienda de interés social otorgados a productores que cuenten con créditos destinados al sector productivo vigentes en la entidad financiera, hasta un máximo del diez por ciento (10%) del total de su cartera de crédito; como también los créditos empresariales otorgados a productores que tengan un historial de microcréditos o créditos PYME en la entidad financiera, de por lo menos 5 años.
- c) Las Entidades Financieras de Vivienda deben mantener un nivel mínimo de 50% del total de su cartera de créditos, en préstamos destinados a la vivienda de interés social.

Para las Mutuales de Ahorro y Préstamo sujetas a transformación a Entidades Financieras de Vivienda, el nivel mínimo de cartera y el plazo para alcanzar dicho nivel, será el mismo que para una Entidad Financiera de Vivienda.

Las entidades de intermediación financiera sujetas al cumplimiento de los niveles mínimos de cartera, establecidas en el presente Artículo, deben presentar a ASFI un Plan de Cumplimiento hasta el 30 de enero de cada gestión, contemplando metas intermedias trimestrales, en función a las metas intermedias anuales determinadas por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. Asimismo, hasta el diez (10) de enero de cada gestión, deben presentar a ASFI un Informe anual sobre el cumplimiento de las metas intermedias correspondientes a la gestión anterior.

En función a la evaluación trimestral del avance en el Plan de Cumplimiento realizada por la EIF, aquella que no hubiese cumplido con la meta intermedia trimestral, deberá presentar un Plan de Acción, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al vencimiento del trimestre, que contemple las medidas pertinentes para subsanar el retraso en el cumplimiento de la meta establecida según el Plan de Cumplimiento presentado.

Artículo 11° - (Cálculo de los niveles mínimos de cartera) Para el cálculo de los niveles mínimos de cartera, se deben considerar los siguientes aspectos:

- a) La cartera de créditos generada de manera directa o a través de otras formas de financiamiento mediante alianzas estratégicas.
- b) Para la verificación del cumplimiento de los niveles mínimos de cartera, no se considerará la cartera contingente.
- c) Para efectos del cumplimiento de los niveles mínimos de cartera de créditos, sea que hubieran sido otorgados con destino a vivienda de interés social o al sector productivo, sólo se computarán los créditos otorgados en moneda nacional.

Los créditos otorgados para anticrédito de vivienda, cuyo valor no supere los valores máximos establecidos para Vivienda de Interés Social, podrán computar para efectos de los niveles mínimos de cartera de Vivienda de Interés Social establecidos.

Artículo 12° - (Financiamiento de proyectos de construcción inmobiliarios) Para el financiamiento de proyectos de construcción inmobiliarios, la EIF debe solicitar los planos aprobados del proyecto arquitectónico y la licencia de construcción o documento análogo otorgado por el Gobierno Autónomo Municipal, correspondiente a la jurisdicción territorial donde se ubica el proyecto.

La EIF debe realizar seguimiento al uso y destino de los recursos otorgados, en función al proyecto

Circular	SB/291/99 (01/99) Inicial	ASFI/009/09 (07/09) Modificación 8	ASFI/447/16 (12/16) Modificación 16	Libro 3°
	SB/332/00 (11/00) Modificación 1	ASFI/047/10 (07/10) Modificación 9	ASFI/462/17 (05/17) Modificación 17	Título II
	SB/333/00 (11/00) Modificación 2	ASFI/062/10 (12/10) Modificación 10	ASFI/470/17 (07/17) Modificación 18	Capítulo IV
	SB/347/01 (05/01) Modificación 3	ASFI/091/11 (09/11) Modificación 11	ASFI/478/17 (08/17) Modificación 19	Sección 9
	SB/449/03 (11/03) Modificación 4	ASFI/159/12 (12/12) Modificación 12	ASFI/496/17 (11/17) Modificación 20	Página 4/S
	SB/477/04 (11/04) Modificación 5	ASFI/217/14 (01/14) Modificación 13	ASFI/513/17 (12/17) Modificación 21	
	SB/492/05 (03/05) Modificación 6	ASFI/231/14 (04/14) Modificación 14	ASFI/615/19 (07/19) Modificación 22	
	SB/494/05 (04/05) Modificación 7	ASFI/385/16 (04/16) Modificación 15	ASFI/616/19 (09/19) Modificación 23	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

de construcción aprobado por el Gobierno Autónomo Municipal correspondiente.

Una vez concluida la obra, la EIF debe realizar el seguimiento al proyecto terminado, adjuntando el respaldo del certificado de habitabilidad o documento análogo, emitido por el Gobierno Autónomo Municipal de la jurisdicción territorial donde se realizó la construcción del proyecto inmobiliario.

Artículo 13° - (Cómputo de niveles mínimos de cartera para EFV) En el marco de lo dispuesto en el párrafo I, Artículo 2 del Decreto Supremo N° 2449 de 15 de julio de 2015, los créditos destinados a proyectos de construcción de edificios multifamiliares y complejos de vivienda unifamiliar otorgados por las Entidades Financieras de Vivienda (EFV), computarán para el cumplimiento de los niveles mínimos de cartera como préstamos destinados a la vivienda de interés social, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- a) Para departamento, el valor comercial al comprador final, no debe superar UFV400.000.- (Cuatrocientas mil Unidades de Fomento a la Vivienda);
- b) Para casa, el valor comercial al comprador final, no debe superar UFV460.000.- (Cuatrocientas sesenta mil Unidades de Fomento a la Vivienda).

La entidad supervisada debe verificar que estas condiciones se aplican en las operaciones de compra-venta entre el deudor y los compradores finales de los inmuebles, dejando constancia de dicha verificación en la carpeta de crédito.

Artículo 14° - (Control de los niveles mínimos de cartera) Las entidades de intermediación financiera, sujetas al cumplimiento de los niveles mínimos de cartera, deben mantener, en todo momento, lo dispuesto en el Artículo 10° de la presente Sección.

El control del cumplimiento de los niveles mínimos de cartera será realizado por ASFI, de forma mensual, considerando para el cálculo, valores porcentuales sin decimales.

El incumplimiento a los niveles mínimos de cartera dará lugar al inicio del procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.

Circular	SB/291/99 (01/99) Inicial	ASFI/009/09 (07/09) Modificación 8	ASFI/447/16 (12/16) Modificación 16	Libro 3°
	SB/332/00 (11/00) Modificación 1	ASFI/047/10 (07/10) Modificación 9	ASFI/462/17 (05/17) Modificación 17	Título II
	SB/333/00 (11/00) Modificación 2	ASFI/062/10 (12/10) Modificación 10	ASFI/470/17 (07/17) Modificación 18	Capítulo IV
	SB/347/01 (05/01) Modificación 3	ASFI/091/11 (09/11) Modificación 11	ASFI/478/17 (08/17) Modificación 19	Sección 9
	SB/449/03 (11/03) Modificación 4	ASFI/159/12 (12/12) Modificación 12	ASFI/496/17 (11/17) Modificación 20	Página 5/5
	SB/477/04 (11/04) Modificación 5	ASFI/217/14 (01/14) Modificación 13	ASFI/513/17 (12/17) Modificación 21	
	SB/492/05 (03/05) Modificación 6	ASFI/231/14 (04/14) Modificación 14	ASFI/615/19 (07/19) Modificación 22	
	SB/494/05 (04/05) Modificación 7	ASFI/385/16 (04/16) Modificación 15	ASFI/616/19 (09/19) Modificación 23	

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 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;
- 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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS 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 las páginas web) Las entidades de intermediación financiera y las empresas de servicios complementarios financieros que de acuerdo a su perfil de negocios lo requieran, deben incluir en sus páginas web la opción para que los consumidores financieros presenten sus reclamos en primera instancia de acuerdo al siguiente contenido mínimo:-

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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