



CIRCULAR ASFI/ 555 /2018  
La Paz, 02 JUL. 2018

Señores

Presente

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

Señores:

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

**1. Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros**

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

En el Artículo 1° "Obligaciones", se realizan precisiones en relación a la oportunidad, comprensión y gratuidad de la información que la entidad financiera debe proporcionar obligatoriamente al consumidor financiero, así como los medios habilitados para tal fin, como ser la banca electrónica.

**Sección 4: Punto de Reclamo (PR)**

En Artículo 2° "Obligaciones de las entidades financieras", se precisa que la atención del encargado del Punto de Reclamo debe ser de manera continua durante todo el periodo de atención al público.

En el Artículo 3° "Características y plazo para la respuesta a reclamos", se complementa que la entidad financiera debe comunicar al consumidor financiero de forma escrita, en caso de requerir un plazo mayor para emitir la respuesta a su reclamo.

FSM/AGL/AAS

Pág. 1 de 2



## Sección 5: Defensoría del Consumidor Financiero

En el Artículo 2° "Funciones", se incluye la precisión de la función de la Defensoría del Consumidor Financiero de promover reuniones entre los consumidores financieros y las entidades financieras para la conciliación durante el trámite de un reclamo.

## 2. Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos

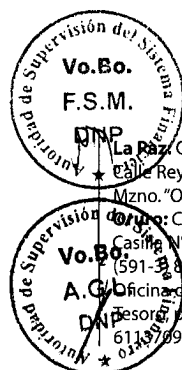
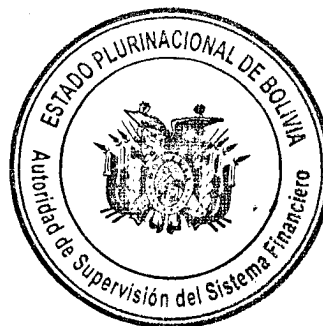
### Sección 7: Garantías

Se incorpora el Artículo 7° "Devolución de documentos de la garantía por no desembolso", en el que se establecen lineamientos para la devolución de documentos de la garantía para operaciones de crédito no desembolsadas.

Las modificaciones anteriormente descritas, se incorporan en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros y en el Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos, contenidos en el Capítulo I, Título I, Libro 4° y en el Capítulo IV, Título II, Libro 3°, respectivamente, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Atentamente.

**Lenny Tatiana Valdivia Bautista**  
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.  
Autoridad de Supervisión  
del Sistema Financiero



Adj.: Lo Citado  
FSM/AGL/AAS

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 • 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) 4424841. **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, Plaza 25 de mayo N° 59, Museo del Desorden, planta baja • 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 • Línea gratuita: 800 103 103 • Sitio web: [www.asfi.gob.bo](http://www.asfi.gob.bo) • Correo electrónico: [asfi@asfi.gob.bo](mailto:asfi@asfi.gob.bo).



**RESOLUCIÓN ASFI/ 945 /2018**  
**La Paz, 02 JUL. 2018**

**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, las Resoluciones SB N° 027/99, ASFI N° 104/2010, ASFI/350/2018 y ASFI/536/2018, de 8 de marzo de 1999, 4 de febrero de 2010, 9 de marzo y 16 de abril de 2018, respectivamente, el Informe ASFI/DNP/R-134822/2018 de 27 de junio de 2018, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, así como al **REGLAMENTO PARA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

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

Que, el párrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado, determina que: *"Las entidades financieras estarán reguladas y supervisadas por una institución de regulación de bancos y entidades financieras. Esta institución tendrá carácter de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano"*, reconociendo el carácter constitucional de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Que, el párrafo I del Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, determina que las actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas por entidades financieras autorizadas conforme a Ley.

Que, el párrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, 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"*.

FSM/AGL/MM/V/JPC

Pág. 1 de 6



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° 20902 de 25 de enero de 2017, el señor Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia designó a la Dra. Lenny Tatiana Valdivia Bautista como Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 17 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros estipula entre los objetivos de la regulación y supervisión financiera, respecto a los servicios financieros, los siguientes:

*"(...)*

*h) Asegurar la prestación de servicios financieros con atención de calidad.*

*(...)*

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

Que, el Artículo 73 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, con relación a la misión y atribuciones de la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, estipula que:

*"III. La misión de la Defensoría del Consumidor Financiero consistirá en la defensa y protección de los intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras.*

*(...)*

FSM/AGL/MM/VJPC

Pág. 2 de 6



*VI. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, mediante regulación expresa determinará las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero así como la operativa de atención de reclamos".*

Que, el Artículo 74 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece que:

*"I. Los consumidores financieros gozan de los siguientes derechos:*

*(...)*

- b) A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.*
- c) 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.*
- d) A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.*
- e) Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes.*

*(...)*

*II. La normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI establecerá reglas para que las entidades financieras, aseguren a los consumidores financieros el ejercicio pleno de sus derechos".*

Que, el parágrafo III del Artículo 77 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que: *"La entidad financiera está obligada a recibir los reclamos y entregar constancia por escrito. Procesará y emitirá respuestas en forma expresa, oportuna, íntegra y comprensible, en los plazos establecidos por la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI (...)"*.

Que, el parágrafo I del Artículo 34 de la Ley N° 453 General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, dispone entre las obligaciones de las entidades financieras, las siguientes:

*"a) Promover la educación financiera.*

*b) Facilitar en cualquier momento y de manera gratuita, el acceso a toda información relativa a los movimientos bancarios, financieros o de crédito, como los estados de cuenta y comprobantes de pago, que la usuaria y el usuario o cliente haya efectuado durante la vigencia de su relación comercial".*

FSM/AGL/MMV/JPC

Pág. 3 de 6



Que, mediante 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), compilado normativo que incorporó al **REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS**, contemplado al presente en el Capítulo IV, Título II, Libro 3° del citado cuerpo regulatorio.

Que, con Resolución ASFI/536/2018 de 16 de abril de 2018, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo anterior.

Que, con Resolución ASFI N° 104/2010 de 4 de febrero de 2010, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó el Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, actualmente denominado **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, contenido ahora en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, mediante Resolución ASFI/350/2018 de 9 de marzo 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, en el marco de las atribuciones establecidas en el Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que facultan a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) a emitir normativa prudencial de carácter general, considerando además lo estipulado en el Artículo 34 de la Ley N° 453 General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, que detalla las obligaciones a las cuales se encuentran sujetas las Entidades de Intermediación Financiera y las Empresas de Servicios Auxiliares Financieros y con el propósito de promover una mayor transparencia de la información sobre las citadas obligaciones a favor de los consumidores financieros, conforme estipula el inciso g) del Artículo 17 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, directrices adicionales a las obligaciones que deben cumplir las entidades financieras, referidas a proporcionar información oportuna y comprensible, incluso ante los servicios ofertados a través de medios electrónicos, que aseguren la prestación de servicios financieros con atención de calidad.

Que, según establece el inciso b) del párrafo I del Artículo 34 de la Ley N° 453 General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los

FSM/AGL/MMV/JPC

Pág. 4 de 6



Financiera o Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, la de facilitar de manera gratuita, el acceso a toda información relativa a los movimientos bancarios, financieros o de crédito, como los estados de cuenta y los comprobantes por los pagos, que la usuaria y el usuario o cliente hayan efectuado durante la vigencia de su relación comercial y con el propósito de compatibilizar dichos lineamientos en la regulación, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, la provisión gratuita de extractos y planes de pago de préstamo solicitados por los consumidores financieros.

Que, con base en los lineamientos dispuestos en el Artículo 74 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que establecen entre otros, los derechos que gozan los consumidores financieros, precisando el inciso e) del citado precepto legal, el derecho a acceder a medios y canales de reclamo eficientes, cuando los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a los señalados por Ley y con el propósito de que las entidades financieras a través del Encargado del Punto de Reclamo (PR), brinden de forma continua durante el horario de atención al cliente, la recepción y atención de reclamos en cada una de sus agencias, oficinas y sucursales, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, la mencionada obligación.

Que, conforme prevé el párrafo III del Artículo 77 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, la entidad financiera se encuentra obligada a recibir los reclamos así como entregar constancia por escrito y toda vez que la entidad financiera en caso de requerir un plazo mayor al establecido, debe comunicar al consumidor financiero dicho aspecto, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, la obligación de la entidad supervisada de comunicar por escrito la ampliación del plazo de respuesta.

Que, según estipula el párrafo VI del Artículo 73 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que dispone que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, mediante regulación expresa, determinará las funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero, así como la operativa de atención de reclamos y con el propósito de promover la conciliación de conflictos, entre consumidores financieros y la entidad financiera, a través de la realización de reuniones con la participación de ambas partes, es pertinente complementar el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, la directriz para que la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI, convoque a reuniones para la citada conciliación en la resolución de reclamos.

Que, tomando en cuenta el derecho de los consumidores financieros de recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en "todo momento" con la debida diligencia y toda vez que en el proceso de otorgación de una operación crediticia, se presentan casos en los cuales por distintas causas, no se efectúa el desembolso del préstamo por la entidad financiera, no obstante que

FSM/AGL/MMW/JPC

Pág. 5 de 6



el trámite de registro de la garantía se ha iniciado y con el propósito de prever posibles perjuicios por el retraso en la devolución de la documentación al interesado, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO PARA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS**, lineamientos para que la entidad financiera proceda a la devolución de los documentos de la garantía por operaciones de crédito no desembolsadas, considerando incluso los documentos que permitan levantar los gravámenes que se hayan realizado de ser el caso.

#### CONSIDERANDO:

Que, mediante el Informe ASFI/DNP/R-134822/2018 de 27 de junio de 2018, se determinó la pertinencia de aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS** y al **REGLAMENTO PARA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS**, contenidos en el Capítulo I, Título I, Libro 4° y en el Capítulo IV, Título II, Libro 3°, respectivamente, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

#### POR TANTO:

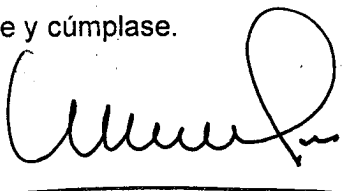
La Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado y demás normativa conexas y relacionadas.

#### RESUELVE:

**PRIMERO.-** 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.

**SEGUNDO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA 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.

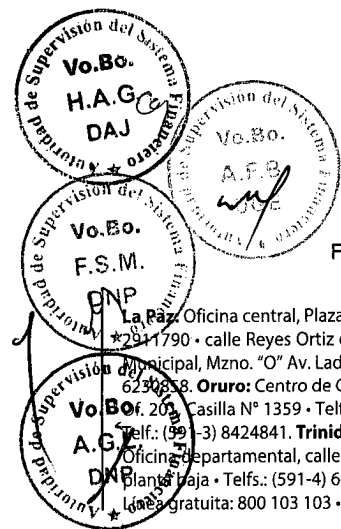
Regístrese, comuníquese y cúmplase.

  
**Lenny Tatiana Valdivia Bautista**  
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.  
Autoridad de Supervisión  
del Sistema Financiero



FSM/AGL/MMV/JPC

Pág. 6 de 6





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 la constancia de pago de la operación crediticia, así como la certificación de cancelación de la obligación, en el plazo de tres (3) días hábiles, contados 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.

- 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,

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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).

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".

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

**Artículo 1° - (Estructura organizativa del PR)** Las entidades financieras deben establecer el PR dentro de su estructura orgánica, siendo su obligación brindar este servicio en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público.

**Artículo 2° - (Obligaciones de las entidades financieras)** Para efectos de la presente Sección se consideran obligaciones de las entidades financieras las siguientes:

- a. Establecer políticas, manuales y procedimientos del PR que deben ser aprobados por el Directorio u órgano equivalente;
- b. Facilitar el acceso al PR, identificando este servicio de forma clara y con el siguiente texto “Punto de Reclamo - PR”, conforme a las especificaciones establecidas en la “Guía de Aplicación Técnica para Identificación del Punto de Reclamo de las Entidades Financieras”, contenida en el Anexo 3 del presente Reglamento;
- c. Designar un encargado del PR en cada una de las oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público de forma continua, durante el horario de atención al público, dotándolo de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos, así como de una credencial que permita identificar su nombre y cargo en el que se desempeña. El personal del PR debe estar capacitado para prestar adecuadamente este servicio de acuerdo con los aspectos señalados en el presente Reglamento;
- d. Las entidades financieras, ante cambios en los funcionarios asignados a la atención del PR, deben actualizar dicha información en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado;
- e. Incluir dentro del Plan Anual de Auditoría Interna, la verificación del funcionamiento del Punto de Reclamo;
- f. Mantener un registro de los reclamos presentados por los consumidores financieros y sus respectivas soluciones, con el propósito de cumplir con los requerimientos de información de ASFI, establecidos en el presente Reglamento;
- g. Informar a los consumidores financieros, que en caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida por las entidades financieras, podrán acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero;
- h. Mantener en archivo, por un periodo no menor a diez (10) años, toda la documentación relativa a cada reclamo; en los casos en que dicha documentación se constituya en instrumento probatorio en un proceso administrativo, judicial u otro, que se encuentre pendiente de resolución, la misma deberá permanecer en archivos de la entidad;
- i. Remitir a ASFI la información requerida en el Anexo 1 mediante el Módulo Informático “Punto de Reclamo” en forma mensual y en el Anexo 2 en forma anual, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para el Envío de Información, contenido en el Libro 5°, Título II, Capítulo III, de la RNSF.

**Artículo 3° - (Características y Plazo para la respuesta a reclamos)** La respuesta a cada reclamo debe ser emitida y estar a disposición de los consumidores financieros en un plazo máximo

AS  
2

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

de cinco (5) días hábiles administrativos, a partir de la fecha de la recepción del mismo.

En caso de requerir un plazo mayor, la entidad financiera debe comunicar a los consumidores financieros de forma escrita, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos establecidos, la fecha en la que emitirá y pondrá a su disposición la respuesta, justificando los motivos por los cuales la atención de su reclamo requerirá un tiempo de análisis mayor; dicha fecha no debe exceder los diez (10) días hábiles administrativos computados desde la recepción del reclamo.

En caso de que la entidad financiera requiera un plazo superior a los diez (10) días hábiles administrativos para atender el reclamo, debe comunicar, por escrito a ASFI y al consumidor financiero dicho extremo, justificando el motivo por el cual debe tomar un tiempo superior para emitir la respuesta al consumidor financiero.

En todos los casos, la entidad financiera debe dejar evidencia de haber comunicado al consumidor financiero la fecha en la que la respuesta fue emitida y puesta a su disposición.

La respuesta emitida debe ser:

- a. **Expresa:** Mediante comunicación escrita;
- b. **Oportuna:** Se refiere al cumplimiento con el plazo fijado para su emisión, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento;
- c. **Integra:** Debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a los aspectos planteados en el reclamo;
- d. **Comprensible:** Contener información clara que facilite el entendimiento de la misma por parte del consumidor financiero.

**Artículo 4º - (Prohibición)** Las entidades financieras quedan prohibidas de realizar cualquier cobro en el proceso de atención de reclamos (recepción, evaluación y respuesta), incluso si éstos fueran improcedentes.

Las entidades financieras no podrán trasladar a los consumidores financieros, los costos operativos que se generen en la atención de reclamos.

**Artículo 5º - (Procedimiento para la recepción y atención de reclamos)** Las entidades financieras deben seguir al menos el siguiente procedimiento para la recepción y atención de reclamos:

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



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- g. Proporcionar la respuesta a los consumidores financieros, utilizando el mismo medio por el que fue presentado el reclamo, cuando corresponda;
- h. Las respuestas cursadas por las entidades financieras a los consumidores financieros, deben incluir la leyenda: *"Si el consumidor financiero está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que se encuentra disponible en todas sus oficinas"*.

**Artículo 6° - (Reenvío del reclamo)** Cuando el consumidor financiero presente su reclamo de primera instancia ante la Defensoría del Consumidor Financiero, ésta derivará el mismo a la entidad financiera para su atención a través de la Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS-EF).

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

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

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

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

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

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

AS  
9

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

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

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

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

*Handwritten signature and mark*



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 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 (06/18)	Modificación 18	Página 1/4
	ASFI/009/09 (07/09)	Modificación 5	ASFI/287/15 (03/15)	Modificación 12			
	ASFI/023/09 (12/09)	Modificación 6	ASFI/385/16 (04/16)	Modificación 13			

*Handwritten signature and number 9*

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) Acales, 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, acales 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 (06/18)	Modificación 18	Página 2/4
	ASFI/009/09 (07/09)	Modificación 5	ASFI/287/15 (03/15)	Modificación 12			
	ASFI/023/09 (12/09)	Modificación 6	ASFI/385/16 (04/16)	Modificación 13			

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) Documentación que respalda 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.

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.

**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.

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 (06/18)	Modificación 18	Página 3/4
	ASFI/009/09 (07/09)	Modificación 5	ASFI/287/15 (03/15)	Modificación 12			
	ASFI/023/09 (12/09)	Modificación 6	ASFI/385/16 (04/16)	Modificación 13			

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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, entregando la documentación que acredite el pago total de la citada operación y devolviendo al titular del crédito y/o al(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 (06/18)	Modificación 18	Página 4/4
	ASFI/009/09 (07/09)	Modificación 5	ASFI/287/15 (03/15)	Modificación 12			
	ASFI/023/09 (12/09)	Modificación 6	ASFI/385/16 (04/16)	Modificación 13			