

**CIRCULAR SB/ 343 / 2001**

La Paz, 1 de marzo de 2001

Señores

Presente.-

**REF: TRAMITE 113860**  
**REGLAMENTO – SERVICIO DE ATENCION DE RECLAMOS**  
**Y CONSULTAS (SARC)**

---

Señores

Sírvase tomar nota de las siguientes aclaraciones, al Reglamento para el Funcionamiento del Servicio de Atención de Reclamos y Consultas - SARC en el Sistema Financiero:

1. ***El Artículo 1° - Objeto.- de la Sección 1: Aspectos Generales y el Artículo 5° - Constitución del SARC-***, del mencionado Reglamento, indica textualmente: “La presente disposición tiene por objeto reglamentar el funcionamiento del Servicio de Atención de Reclamos y Consultas a clientes y usuarios de las entidades financieras, **que será proporcionado en todos los lugares en el que estas presten sus servicios**”

Esta disposición se refiere a que las entidades financieras deben contar con los medios para atender los reclamos y consultas de los clientes y usuarios en todos los lugares donde prestan sus servicios, poniendo a su disposición los formularios para la presentación del reclamo y el personal encargado de la recepción y canalización de los mismos, de acuerdo a los procedimientos que establece el Reglamento y las políticas internas de cada entidad. Esto no significa, que las entidades financieras deban disponer de personal exclusivo para la atención del SARC en todos estos lugares, cada entidad financiera está en la libertad de definir cual será la organización del SARC, su estructura, políticas, etc., en base a lo establecido en el Reglamento.

2. En el numeral ***6 del Anexo I – IV Formulario F-4 Reporte Trimestral de Reclamos Atendidos por las Entidades Financieras***, donde se indica que “*El reporte debe ser firmado por el Encargado del Llenado del Formulario y el Auditor*

*Interno” debe decir “El reporte debe ser firmado por el Gerente General de la entidad y el Responsable Principal del SARC”.*

- 3 Se adjunta a la presente, el Formato del **Formulario F-4 Reporte de Atención de Reclamos** en el que se ha eliminado la columna de “tiempo promedio de solución”. La SBEF tomará como parámetro de tiempo la información sobre los reclamos pendientes, considerando que estos casos habrán requerido de un plazo mayor al establecido en el reglamento, así como los reclamos que lleguen a la SBEF por incumplimiento del plazo de respuesta.

Atentamente,

*Adj. Lo indicado  
JTL/MLL*

**TÍTULO I, CAPÍTULO 8, SECCIÓN 2****ANEXO I: INSTRUCTIVO PARA EL USO DE  
FORMULARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN  
DE RECLAMOS Y CONSULTAS (SARC)****I. FORMULARIO F-1: PRESENTACIÓN DE RECLAMOS (EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS)**

1. La entidad financiera deberá contar con estos formularios en todos los lugares en los que prestan sus servicios, respetando el formato de los mismos e incluyendo en la parte superior el logotipo y nombre que los identifique.
2. Todos los formularios deberán ser numerados y este número se deberá mantener en todos los trámites y documentación necesaria para la respuesta del reclamo.
3. Toda persona que contrate o utilice un servicio ofrecido por alguna entidad financiera o su representante legal, podrá presentar su reclamo llenando el **Formulario F-1**, para ello deberá indicar sus datos personales. No se recibirán reclamos anónimos o que no cuenten con los datos completos de identificación.
4. En el **Casillero 2: “Descripción del Reclamo”** el cliente deberá proporcionar la información relevante para la consideración de su reclamo.

Asimismo, deberá detallar la documentación que se adjunta, especificando cada uno de los documentos y firmar.

5. A partir del **Casillero 4**, el formulario será llenado por el personal encargado de la recepción de los reclamos, quien deberá revisar que la información proporcionada por el cliente sea la necesaria para proceder a su consideración y que la documentación adjunta corresponde a la indicada en el formulario. Se realizará la clasificación del reclamo, se identificará el área que atenderá el caso y si es necesario se llenará el **Casillero 6 de Observaciones**.
6. En el **Comprobante de Presentación del Reclamo para el Cliente** se deberá indicar el número del reclamo, la fecha en la que se recibe el reclamo y la fecha estimada de respuesta, que no deberá ser mayor a los cinco días hábiles a partir de la recepción del reclamo.

Con todos los datos llenados en los **Casilleros 1, 2, 3, 4, 5 y 6**, el responsable de la recepción del formulario deberá firmar dando conformidad a toda la información recibida.

Al cliente se le entregará el comprobante que deberá presentar al momento de solicitar la respuesta al reclamo.

7. Los códigos para llenar el **Casillero 4: Clasificación del Reclamo** son los siguientes:

**CR** Central de Riesgos

# RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

**CA** Caja de Ahorro  
**CC** Cuenta Corriente  
**CO** Contrato  
**TC** Tarjeta de Crédito  
**CAT** Cajero Automático  
**INT** Intereses  
**CI** Cobros Indebidos  
**INST** Institucionales  
**OTROS** Otros

## SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS

Formulario F-1: Presentación de Reclamos

Espacio para la Identificación de la Entidad Financiera Logotipo, teléfono, direcciones, etc.			
Fecha ...../...../.....		Número de Reclamo .....	
<b>1. DATOS DEL CLIENTE</b>			
Apellido Paterno .....	Apellido materno .....	Nombre .....	
CI .....	Dirección .....	Teléfono .....	Ciudad .....
Nombre de la Empresa o Institución a la que representa .....			
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO</b>			
<b>3. DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA</b>			
Firma del Cliente .....			

Espacio para ser llenado por la Entidad Financiera

<b>4. Clasificación del Reclamo</b>	<b>5. Área que Atenderá el Reclamo</b>	<b>6. Observaciones</b>

## COMPROBANTE DE PRESENTACION DEL RECLAMO PARA EL CLIENTE

Espacio para Identificación de la Entidad Financiera Logotipo, teléfono, direcciones, etc.	
Número del Reclamo .....	
Fecha de Recepción ...../...../.....	Fecha estimada de Respuesta** .....
Nombre del Receptor del Reclamo .....	Firma y Sello de Recepción .....
<p>El cliente podrá acudir a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) en una segunda instancia en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando la respuesta al reclamo no satisfaga al cliente y tenga los argumentos necesarios para que sea considerado por la SBEF.</li> <li>2. Cuando la Entidad Financiera no de respuesta al reclamo en el plazo señalado.</li> <li>3. Cuando la Entidad Financiera indique que el caso no corresponde ser atendido o rechace la recepción del reclamo.</li> </ol> <p>El reclamo ante la SBEF debe ser realizado llenando el Formulario N°2 y puede ser presentado en las siguientes direcciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficina Central ubicada en la Plaza Isabel la Católica N° 2507- La Paz</li> <li>- Oficina Regional Av. Irala N° 585 Of. 201 - Santa Cruz</li> <li>- Fax gratuito 0800-7233 o en la casilla N° 447- La Paz</li> </ul> <p>* Los Formularios F-2 pueden ser recabados en las Entidades Financieras y las Oficinas de la SBEF en La Paz y Santa Cruz.</p> <p>** El plazo no podrá sobrepasar los 5 (cinco) días a partir de la fecha de recepción.</p>	

**II. FORMULARIO F-2: SEGUIMIENTO DE RECLAMOS**

1. Los reclamos serán recibidos por la SBEF mediante el llenado del **Formulario F-2** adjuntando una copia de los **Formularios F-1 y F-3**. Todos los reclamos que se relacionen con una entidad financiera y que no hayan sido considerados previamente por estas, no serán recibidos por la SBEF.
2. El cliente podrá presentar su reclamo ante la SBEF cuando considere que la respuesta proporcionada por la entidad no le satisfaga, cuando el reclamo ha sido rechazado y cuando no se dé respuesta al reclamo en el plazo establecido.

Para ello el cliente, al llenar el **Formulario F-2**, deberá indicar sus **Datos Personales**, realizará la **Descripción del Reclamo**, haciendo referencia a los motivos por los cuales presenta el reclamo ante la SBEF y se referirá al reclamo presentado a la entidad cuando requiera dar mayor información de la que proporcionan los **Formularios F-1 y F-3**.

3. Asimismo, deberá detallar la **Documentación que se adjunta** al Formulario F-2 y firmar dando conformidad a la información proporcionada.
4. A partir del **Casillero 4**, el formulario será llenado por el personal encargado de la recepción de los reclamos de la SBEF. En la parte superior del formulario se deberá asignar el **Número de Reclamo SBEF**, que deberá ser el **Numero de Reclamo del Formulario F-1**.
5. La **Clasificación del Reclamo (Casillero 4)** deberá coincidir con la **Clasificación del Formulario F-1**, asignar el área que atenderá el reclamo y si corresponde se llenará con mayor información el casillero de Observaciones.
6. Para entregar el Comprobante de Presentación de Reclamo al Cliente, se revisará que la información proporcionada sea la necesaria para la consideración del reclamo y que la documentación adjunta corresponde a la indicada, se deberá indicar el **Número de Reclamo SBEF**, la **Fecha de Recepción** del reclamo y su fecha estimada de respuesta.

Con todos los datos llenados en los **casilleros 1, 2, 3, 4, 5 y 6**, el responsable de la recepción del formulario deberá firmar dando conformidad a toda la información recibida. El cliente recibirá el comprobante y deberá presentarlo al momento de solicitar la respuesta a su reclamo.

## Formulario F-2: Seguimiento de Reclamos

**Espacio para ser llenado por la SBEF**

## 7.COMPROBANTE DE PRESENTACION DE RECLAMO PARA EL CLIENTE

\* El plazo no podrá sobrepasar los 5 (cinco) días a partir de la fecha de recepción.

**III. FORMULARIOS F-3 Y F-3-1: RESPUESTA A RECLAMOS**

1. Mediante el **Formulario F-3**, se dará respuesta a los reclamos presentados, el mismo que será llenado en 2 (dos) ejemplares; uno para el cliente y el otro para la entidad financiera. Las entidades (**F-3**) y la SBEF (**F-3.1**) contarán con estos formularios incluyendo en la parte superior del mismo su logotipo y nombre que los identifique.
2. Para ello se deberá llenar la fecha en la que se recibe el reclamo para su consideración y el número del reclamo. En el caso de la SBEF se deberá llenar el número de reclamo SBEF y el número de reclamo **Formulario F-1**. Se identificará el reclamo llenando el nombre del cliente y la referencia del reclamo.
3. Se dará la respuesta al caso y se detallará la documentación que se adjunta, se indicará la fecha de respuesta al reclamo que corresponde a la fecha en la que el área encargada de considerar el caso concluyó su trabajo y la firma y sello del responsable.
4. Al momento de entregar la respuesta al cliente se determinará si el caso ha sido resuelto, si está pendiente o pasa a consideración de la SBEF.
5. Para proceder a la entrega de la respuesta se indicará la fecha y el cliente deberá firmar el original y la copia dando constancia de recepción.
6. Cuando la entidad financiera considere que no le corresponde atender el reclamo, deberá justificar su posición en el **Formulario F-3**.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

SERVICIO DE ATENCION DE RECLAMOS Y CONSULTAS

Formulario F-3.1 Respuesta a Reclamos SBEF

Identificación de la SBEF

Logotipo, teléfono, direcciones, etc.

Fecha ...../...../.....

Número de Reclamo .....

1. IDENTIFICACION DEL RECLAMO

Nombre del cliente .....

Referencia del Reclamo .....

2. RESPUESTA AL RECLAMO

3. DOCUMENTACION QUE SE ADJUNTA

Fecha de Respuesta al Reclamo .....

Firma y Sello del Responsable .....

4. ESTADO DEL RECLAMO

Resuelto .....

Pendiente .....

Para consideración de la SBEF .....

5. ENTREGA DE RESPUESTA

Fecha .....

Firma del Cliente .....

SERVICIO DE ATENCION DE RECLAMOS Y CONSULTAS

Formulario F-3.1 Respuesta a Reclamos SBEF

Identificación de la SBEF

Logotipo, teléfono, direcciones, etc.

Fecha ...../...../.....

Número de Reclamo SBEF .....

1. IDENTIFICACION DEL RECLAMO

Nombre del cliente .....

Referencia del Reclamo .....

2. RESPUESTA AL RECLAMO

3. DOCUMENTACION QUE SE ADJUNTA

Fecha de Respuesta al Reclamo .....

Firma y Sello del Responsable .....

4. ESTADO DEL RECLAMO

Resuelto .....

Pendiente .....

5. ENTREGA DE RESPUESTA

Fecha .....

Firma del Cliente .....



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

**IV. FORMULARIO F-4: REPORTE TRIMESTRAL DE RECLAMOS ATENDIDOS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS**

La finalidad del llenado de este formulario es la de contar con información sobre el funcionamiento del Servicio de Atención de Reclamos y Consultas de todo el sistema financiero, para poder perfeccionar y uniformizar los procedimientos empleados en este servicio. El formulario debe ser llenado de la siguiente manera:

1. Este formulario será presentado trimestralmente a la SBEF debiendo indicarse los meses a los que corresponde el reporte en los espacios respectivos.
2. La “**Identificación de la Entidad Financiera**” corresponde al nombre de la entidad a la que corresponde el reporte, el mismo que debe ser presentado a la SBEF dentro los 10 (diez) días calendario posteriores al cierre del mes respectivo.
3. En las columnas siguientes se deberá llenar los totales que se indican. Los códigos utilizados deberán corresponder a los del **Casillero 4 del Formulario F-1**.
4. En la columna correspondiente al **Tiempo Promedio de Solución** de los casos, se deberá llenar en base a los días reales requeridos para responder el caso de acuerdo a la fecha que se indica en el **Formulario F-3 casillero 3** y **no** al que se indica en el **Formulario F-1 casillero 4**.
5. Las observaciones se referirán a la información adicional que el responsable del llenado del formulario considere relevante y pertinente para la interpretación de los datos proporcionados en el reporte y aquella información relativa al funcionamiento del Servicio de Atención de Reclamos y Consultas, procedimientos empleados, utilización de formularios, tiempos requeridos para la atención de reclamos, codificación de reclamos, etc.
6. El reporte debe ser firmado por el Gerente General y Responsable principal del SARC.
7. Los **Formularios F-1 y F-3**, la documentación adjunta presentada a la entidad para atender el caso y toda documentación sobre la cual se llenó los datos requeridos en el reporte, deberán ser archivados por las entidades. La SBEF podrá requerir esta documentación para su trabajo de supervisión.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

REPORTE DE ATENCION DE RECLAMOS

Formulario N° 4

REPORTE TRIMESTRAL DE RECLAMOS CORRESPONDIENTES  
A LOS MESES DE \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_ DE \_\_\_\_

Identificación de la Entidad Financiera Logotipo, teléfono, direcciones, etc			
CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS	RECLAMOS PESENTADOS	RECLAMOS RESUELTOS	RECLAMOS PENDIENTES
Caso CR			
Caso CA			
Caso CC			
Caso CO			
Caso TC			
Caso CAT			
Caso INT			
Caso CI			
Caso INST			
Otros			
TOTALES	-	-	-

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_(Firma)\_\_\_\_\_

Responsable del SARC

\_\_\_\_\_(Firma)\_\_\_\_\_

Gerente General