



CIRCULAR ASFI/ **573** /2018
La Paz, **10 SET. 2018**

Señores

Presente

REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN, AL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS, AL REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS Y AL REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN

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 EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, al **REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS** y al **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, bajo el siguiente contenido:

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

Sección 4: Responsabilidades

En el numeral 3 del Artículo 1° "Responsabilidades del Directorio", se suprime la obligación de remisión de las actas de Directorio a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y se incorpora la responsabilidad de resguardar esta información y ponerla a disposición de ASFI cuando lo requiera.

2. Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros

Sección 4: Punto de Reclamo (PR)

En el Artículo 2°, se precisa la obligación de las entidades financieras de remitir la información requerida en el Anexo 1 mediante el Sistema de Captura de Información Periódica (SCIP), en lugar del Módulo Informático "Punto de Reclamo".

FSM/GRR/JSV

Pág. 1 de 2



Anexo 1 "Formatos de Reporte Información Mensual"

Se adecúa su contenido de acuerdo a los lineamientos para el envío de información a través del Sistema de Captura de Información Periódica.

3. Reglamento para el Envío de Información

Sección 1: Aspectos Generales

Se elimina la definición "Módulo de Reporte de Reclamos (MRR)", debido a que el envío de los reportes M020 "Reporte de Reclamos" y M021 "Reporte de Solución de Reclamos" se realizará a través del Sistema de Captura de Información Periódica.

Anexo 1.a Matriz de Información Periódica

Se actualizan los campos "Sistema Módulo o Aplicación" y "Archivo que contienen la información remitida", correspondientes a los reportes M020 "Reporte de Reclamos" y M021 "Reporte de Solución de Reclamos".

Asimismo, se elimina el reporte SM13 "Acta de Evaluación y Calificación de Cartera", por los cambios al Reglamento para Evaluación y Calificación de Cartera Créditos antes señalados.

4. Reglamento de Aplicación de Multas por Retraso en el Envío de Información

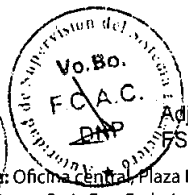
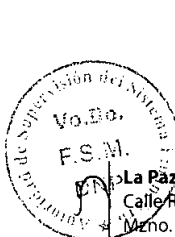
Anexo 1 "Información Sujeta a Multa"

Se elimina del detalle de información semestral el reporte del "Acta de evaluación y calificación de cartera".

Las modificaciones anteriormente descritas, se incorporan en el Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos, en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, en el Reglamento para el Envío de Información y en el Reglamento de Aplicación de Multas por Retraso en el Envío de Información, contenidos en el Capítulo IV, Título II, Libro 3°, en el Capítulo I, Título I, Libro 4°, en el Capítulo III, Título II, Libro 5° y en el Capítulo IV, Título II, Libro 5° respectivamente, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Atentamente.

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



Adj.: Lo Citado
FSM/GRR/JSV



RESOLUCIÓN ASFI/ 1249 /2018
La Paz, 10 SET. 2018

VISTOS:

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, las Resoluciones SB N° 027/99, SB N° 007/2001, SB N° 029/2001, SB N° 168/2007, ASFI/860/2018, ASFI/877/2018 y ASFI/945/2018 de 8 de marzo de 1999, 29 de enero y 15 de marzo de 2001, 26 de diciembre de 2007, 11 y 13 de junio y 2 de julio de 2018, respectivamente, el Informe ASFI/DNP/R-187965/2018 de 3 de septiembre de 2018, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS**, al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS** y al **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, 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 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, 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.

FCAC/FSM/MMV

Pág. 1 de 5



Que, el párrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, determina que: *“Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI ejecutar la regulación y supervisión 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, señala 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 inciso t), párrafo 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 párrafo I del Artículo 29 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que: *“La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI requerirá de cada entidad supervisada el o los documentos, reportes u otros necesarios, en el marco de sus atribuciones”*.

Que, mediante Resolución SB N° 027/99 de 8 de marzo de 1999, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, al presente 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 Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), compilado normativo que incorporó al actualmente denominado **REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS**, contemplado en el Capítulo IV, Título II, Libro 3° del citado cuerpo regulatorio.



Que, con Resolución SB N° 007/2001 de 29 de enero de 2001, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actualmente Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó el Reglamento para el Funcionamiento 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, con Resolución ASFI/945/2018 de 2 de julio de 2018, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS** y al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**.

Que, mediante Resolución SB N° 168/2007 de 26 de diciembre de 2007, la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para el Envío de Información a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actualmente denominado **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, contenido en el Capítulo III, Título II, Libro 5° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, con Resolución ASFI/860/2018 de 11 de junio 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 SB N° 029/2001 de 15 de marzo de 2001, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento de Multas por Retraso en el Envío de Información, ahora denominado **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO**, contenido en el Capítulo IV, Título II, Libro 5° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, mediante Resolución ASFI/877/2018 de 13 de junio 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, tomando en cuenta lo dispuesto en el párrafo I del Artículo 29 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que faculta a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) a requerir de cada entidad supervisada el o los documentos,

FCAC/FSM/MMV

Pág. 3 de 5



reportes u otros necesarios, además de encontrarse concluido el desarrollo del Módulo de Envío de Información de Reclamos y Soluciones en el Sistema de Captura de Información Periódica (SCIP), proceso que permitirá la remisión de reportes correspondientes a reclamos y soluciones que las entidades financieras generan en sus puntos de reclamo, favoreciendo los tiempos de la revisión de los citados reportes y uniformizando los mecanismos de envío de información periódica por parte de las entidades financieras, corresponde reemplazar en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, la mención del "Módulo Informático 'Punto de Reclamo'", por "Sistema de Captura de Información Periódica - SCIP", además de efectuar ajustes en el Anexo 1 "Formatos de Reporte Información Mensual" del citado Reglamento, debido al cambio antes señalado.

Que, por la incorporación del SCIP, mencionada en el párrafo anterior y debido a que el **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, define al "Módulo de Reporte de Reclamos (MRR)", además de detallar en su Anexo 1.a "Matriz de Información Periódica" del mismo cuerpo normativo, directrices sobre el citado módulo, es pertinente eliminar esta definición y modificar el citado anexo.

Que, toda vez que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, cuenta con la información, las herramientas y los procedimientos informáticos necesarios, que le permiten la supervisión y control de cada entidad supervisada para identificar las deficiencias en el nivel de provisiones de la cartera de créditos, además de encontrarse ASFI, por lo estipulado en el precitado Artículo 29 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, facultada a requerir la información que corresponda, es pertinente modificar en el **REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS**, el requerimiento de remitir a ASFI las copias notariadas de las actas de Directorio de las decisiones adoptadas con relación a la calificación de cartera de créditos y el nivel de provisiones, precisando la obligación de las entidades supervisadas de resguardar estos documentos y presentar los mismos a su requerimiento.

Que, con base en la modificación señalada en el párrafo anterior, corresponde eliminar del Anexo 1.a "Matriz de Información Periódica" del **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, así como del Anexo 1 "Información Sujeta a Multa" del **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, el requerimiento de las actas de evaluación y calificación de cartera.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-187965/2018 de 3 de septiembre de 2018, se determinó la pertinencia de modificar el **REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS**, el **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO**

FCAC/FSM/MMV

Pág. 4 de 5



DE INFORMACIÓN, el REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS y el REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN, 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 conexas y relacionadas.

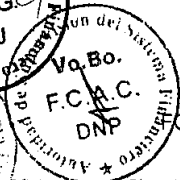
RESUELVE:

ÚNICO. - Aprobar y poner en vigencia las modificaciones en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, a las normativas detalladas en el siguiente cuadro, de acuerdo a los textos que en Anexo forman parte de la presente Resolución:

N°	Denominación de la Normativa	Capítulo	Título	Libro
1	REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS	IV	II	3°
2	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS	I	I	4°
3	REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN	III	II	5°
4	REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN	IV	II	5°

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

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



CAC/FSM/MMV

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: RESPONSABILIDADES**

Artículo 1º - (Responsabilidades del Directorio) Son responsabilidades del Directorio u órgano equivalente, entre otras:

- 1) El aprobar, para uso obligatorio de la EIF, el Manual de evaluación y calificación de la cartera de créditos, considerando, como mínimo, las disposiciones establecidas en el presente Reglamento. Es deber del Directorio, Gerencia General y demás administradores responsables de la actividad crediticia, supervisar cuidadosamente tales evaluaciones y calificaciones, asumiendo responsabilidad por las mismas. La calificación asignada por una EIF puede ser independiente a la asignada por otra EIF;
- 2) Garantizar la constitución y funcionamiento de la Gerencia o Unidad de riesgos, para que ésta actúe con independencia del área comercial y su efectividad en el proceso de evaluación y calificación de la cartera de créditos;
- 3) Examinar en forma trimestral, la suficiencia del nivel de provisiones de la cartera de créditos y expresar su conformidad sobre la misma, debiendo ser puesta en conocimiento de la Junta General Ordinaria de Accionistas u órgano equivalente como parte de los estados financieros. Las actas del Directorio u órgano equivalente, deben contener las decisiones adoptadas con relación a la calificación de la cartera de créditos y el nivel de provisiones requeridas y constituidas, quedando constancia de los votos disidentes. Las entidades supervisadas deben mantener bajo su resguardo copia(s) de los mencionados documentos a disposición de ASFI y presentarlas cuando ésta así lo requiera para su revisión.

Artículo 2º - (Responsabilidad del auditor externo) El auditor externo debe efectuar la revisión de los procedimientos aplicados para la calificación de deudores, debiendo emitir un informe anual sobre el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento, así como de la razonabilidad de la aplicación de sus políticas y procedimientos de recalificación y la suficiencia en provisiones.

Asimismo, las EIF deben solicitar a sus auditores externos incluir en su revisión anual, (i) la verificación de la aplicación correcta de los regímenes de provisiones específicas, (ii) la verificación de los procedimientos crediticios aplicados a empresas reestructuradas y (iii) la verificación del correcto registro del Código de Actividad Económica y Destino del Crédito (CAEDec) de las operaciones crediticias, de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento. Dichas verificaciones deben ser incorporadas como un acápite dentro de la información complementaria en el capítulo correspondiente a cartera.

Artículo 3º - (Seguimiento de las empresas reestructuradas) La EIF debe intensificar el monitoreo de las empresas voluntariamente reestructuradas, en el marco de la Ley N° 2495 y Decretos Supremos Reglamentarios; recayendo la responsabilidad de la adecuada identificación, medición y administración del riesgo en la Gerencia o Unidad de Riesgos, la que debe elaborar informes trimestrales de seguimiento debiendo considerar las nuevas condiciones a las que se debe sujetar la empresa reestructurada así como sus proyecciones de ventas actualizadas, lo que a su vez determina la calificación respectiva.

Circular	SB/291/99 (01/99)	Inicial	SB/492/05 (03/05)	Modificación 5	Libro 3º
	SB/332/00 (11/00)	Modificación 1	ASFI/009/09 (07/09)	Modificación 6	Título II
	SB/333/00 (11/00)	Modificación 2	ASFI/536/18 (04/18)	Modificación 7	Capítulo IV
	SB/449/03 (11/03)	Modificación 3	ASFI/573/18 (09/18)	Modificación 8	Sección 4
	SB/477/04 (11/04)	Modificación 4			Página 1/1

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

Artículo 1º - (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 2º - (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, 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 Sistema de Captura de Información Periódica – SCIP 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 5º, Título II, Capítulo III, de la RNSF.

Artículo 3º - (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 de cinco (5) días hábiles administrativos, a partir de la fecha de la recepción del mismo.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

En caso de requerir un plazo mayor, la entidad financiera debe comunicar a los consumidores financieros, 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;
- g. Proporcionar la respuesta a los consumidores financieros, utilizando el mismo medio por el que

X

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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 6º - (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**LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I****ANEXO 1: FORMATOS DE REPORTE INFORMACIÓN MENSUAL****a. FORMATO REPORTE DE RECLAMOS****Nombre del archivo para reporte de reclamos.**

El nombre del archivo ASCII debe responder al siguiente formato:

RRAAAAMMDDA.CODENVIO

Donde:

RR = corresponde al prefijo de archivos del reporte de reclamos.

AAAAMMDD = corresponde a **AAAA**=año, **MM**=mes y **DD**= día del periodo de envío.

CODENVIO = corresponde al identificador único de la entidad supervisada para el envío de información.

A = Letra que indentifica al reporte de reclamos.

Ejemplo: Si consideramos al Banco Mercantil Santa Cruz S.A., para el reporte de reclamos correspondiente al periodo 31/08/2018, el contenido del formato del nombre sería:

RR = **RR**

AAAA = **2018**

MM = **08**

DD = **31**

A = **A**

CODENVIO = Según reporte **RPT007**

Por lo tanto, el nombre del archivo sería: **RR20180831A.BME**

Las entidades supervisadas deben preparar su información según la estructura para el reporte de reclamos, establecida en el Manual de Envío de Información Electrónica a Través del Sistema de Captura de Información Periódica (SCIP).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**b. FORMATO REPORTE SOLUCIÓN DE RECLAMOS****Nombre del archivo para reporte de solución de reclamos.**

El nombre del archivo ASCII debe responder al siguiente formato:

RAAAAMMDDDB.CODENVIO

Donde:

RR	=	corresponde al prefijo de archivos del reporte de reclamos.
AAAAMMDD	=	corresponde a AAAA =año, MM =mes y DD = día del periodo de envío.
CODENVIO	=	corresponde al identificador único de la entidad supervisada para el envío de información.
B	=	Letra que indentifica al reporte de solución de reclamos.

Ejemplo: Si consideramos al Banco Mercantil Santa Cruz S.A., para el reporte de reclamos correspondiente al periodo 31/08/2018, el contenido del formato del nombre sería:

RR	=	RR
AAAA	=	2018
MM	=	08
DD	=	31
B	=	B
CODENVIO	=	Según reporte RPT007

Por lo tanto, el nombre del archivo sería: **RR20180831B.BME**

Las entidades supervisadas deben preparar su información según la estructura para el reporte de solución de reclamos, establecida en el Manual de Envío de Información Electrónica a Través del Sistema de Captura de Información Periódica (SCIP).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO III: REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN****SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1º - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer los contenidos, tipos de envío, formatos, sistemas informáticos, nomenclatura de archivos y plazos para la remisión de información periódica a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), por parte de las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) y Empresas de Servicios Financieros Complementarios (ESFC).

Artículo 2º - (Ámbito de aplicación) Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, todas las EIF y ESFC con Licencia de Funcionamiento otorgada por ASFI, denominadas en adelante como entidad supervisada.

Artículo 3º - (Definiciones) Para efectos del presente Reglamento se utilizarán las siguientes definiciones de términos, así como de los sistemas y módulos informáticos que las entidades supervisadas deben utilizar para el envío de información a ASFI:

- a. **Días hábiles:** Se refiere a días hábiles administrativos, entendiéndose como tales los días de la semana comprendidos entre lunes y viernes con excepción de los feriados nacionales, departamentales y locales, según corresponda, determinados por ley y/o disposición legal expresa. Cuando se menciona simplemente días, éstos se refieren a días calendario;
- b. **Sistema de Captura de Información Periódica (SCIP):** Sistema que provee a las entidades supervisadas la estructura y los mecanismos necesarios para capturar y aplicar validaciones mínimas de formato y consistencia de los datos, previo al envío de la información periódica, conforme a lo establecido en el presente Reglamento; está compuesto entre otros, por los siguientes módulos:
 - 1. **Módulo de Captura de Información Periódica (MCIP):** Aplicación informática que cuenta con un motor para validar y controlar mediante reglas preestablecidas y parametrizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, los datos a ser remitidos por las entidades supervisadas periódicamente, en cuanto a existencia, formato, consistencia y cruce, además de aplicar controles de seguridad para garantizar la integridad, confidencialidad y no repudio de la información a ser remitida a través del Sistema de Captura de Información Periódica hacia ASFI;
 - 2. **Módulo de Control de Envíos (MCE):** Aplicación informática provista por ASFI, que a través de tecnologías web, permite a las entidades supervisadas, obtener información referida al estado de los archivos remitidos a ASFI. Adicionalmente, contiene el mecanismo para que la entidad realice, controle y atienda las solicitudes de reproceso o reenvío de información.
- c. **Sistema de Captura de Operaciones: Tasas de Interés y Tipos de Cambio del BCB (SCO-BCB):** Aplicación informática provista por el Banco Central de Bolivia (BCB), que provee a las entidades supervisadas los mecanismos necesarios para automatizar la captura y envío de datos, referidos a tasas de interés, tipos de cambio y operaciones interbancarias;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- d. **Sistema de Registro del Mercado Integrado (RMI):** Sistema conformado por varios módulos específicos, a través de los cuales se integra el registro de información de carácter no periódica que es requerida por ASFI a las Entidades de Intermediación Financiera, Entidades del Mercado de Valores y Empresas de Servicios Financieros Complementarios.

Artículo 4° - (Nomenclatura de archivos electrónicos) La nomenclatura utilizada para la asignación de nombres a los archivos electrónicos que la entidad supervisada debe enviar a ASFI o al BCB, se encuentra detallada en el Anexo 1.1 “Nomenclatura de Archivos Electrónicos” del presente Reglamento.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 6: INFORMACIÓN SEMESTRAL

Artículo 1° - (Contenido de la información semestral) Las entidades supervisadas deben remitir semestralmente, la información detallada en el Anexo 1.a “Matriz de Información Periódica” del presente Reglamento, conforme a los tipos de envío, formatos, nombres de archivos y sistemas señalados en el mismo, así como el nombre de grupo asignado al conjunto de archivos electrónicos según el tipo de información que corresponda, para su envío.

Artículo 2° - (Plazo de envío de la información semestral) Las entidades supervisadas deben enviar la información semestral, detallada en el Anexo 1.a “Matriz de Información Periódica” del presente Reglamento, en los siguientes plazos:

Código(s)	Nombre del grupo de archivos electrónicos	Información que se envía impresa y/o por correo electrónico	Plazo para el envío*
SM03		Anexos semestrales	Primer semestre: 20 de julio Segundo semestre: 31 de enero
SM05		Del Conglomerado financiero	Primer semestre: 20 de agosto Segundo semestre: 31 de marzo
SM09	Semestral Efectivo Debitado No Dispensado		Primer semestre: 31 de julio Segundo semestre: 31 de enero
SM10	Disponibilidad Cajeros		Primer semestre: 31 de julio Segundo semestre: 31 de enero
SM11		Información Semestral de Riesgo de Lavado de Dinero y/o Financiamiento al Terrorismo	Primer semestre: 31 de agosto Segundo semestre: 28 de febrero
SM12		Parte semestral de certificados de depósito, de bonos de prenda y de mercadería almacenada	Primer semestre: 31 de julio Segundo semestre: 31 de enero

* En caso de días feriados, sábados o domingos enviar el siguiente día hábil.

Artículo 3° - (Anexos semestrales) La información debe ser presentada de acuerdo a los formatos establecidos por ASFI, incluyendo los anexos sin movimiento. Asimismo, cada anexo impreso debe estar firmado por el encargado de su elaboración y el Gerente General de la entidad supervisada (o sus equivalentes), así como por el Contador General cuando así se especifique en el formato.

En el Anexo 4 “Cuadro Resumen” del presente Reglamento, se detalla la información que deben presentar las entidades, según los formatos contenidos en los Anexos del 4.1 al 4.29 y del 5 al 10, del mismo.

Artículo 4° - (Fecha de corte de la información semestral) En todos los casos la fecha de corte de la información semestral es el último día del semestre (30 de junio o 31 de diciembre).

Artículo 5° - (Información no presentada) La información con periodicidad semestral, que no sea recibida en la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), dentro de los noventa (90) días calendario, posteriores, al plazo establecido para su envío, conforme lo detallado en el Artículo 2° de esta Sección, será considerada como “no presentada” para efectos del cálculo de multas por retraso en el envío de información.

[illegible]

Anexo 1.a: Matriz de Información Periódica

Periodicidad del envío	Código	Detalle de la información	Sistema, Módulo o Aplicación	Nombre del grupo de archivos destino	Archivo que contiene la información central	Normativa relacionada en la JMSF o MCF ECF	Sección	Artículo	Banco o entidad	Banco PYME	Entidades Financieras de Crédito	Cooperativas de Ahorro y Crédito	Instituciones Financieras de Desarrollo	Bancos de Desarrollo Productivo	Alimentos Genéricos y Alimentos	Empresas de Información	Empresas de Comunicación y Medios	Empresas de Transporte de Material Menor y Valor	Empresas Administrativas de Tareas Recurrentes	Nota del sistema
MENSUAL	MC12	Beneficiarios a Cuentas con Plazo o Oportunidad Cumplimiento de Pago	E	SCIP	Mensual Central de Información Cuentas	CRAAAAAMDDDB Codifinvo	103702C02	2	3*											
	MC13	Reporte de cuotas de créditos con retraso en el pago	E	SCIP		CCAAAAAMDDDB Codifinvo	103702C02	4	5*											
	MC14	Operaciones generadas en el periodo	E	SCIP		CRAAAAAMDDDB Codifinvo	103702C02	4	5*											
	MC15	Operaciones refinanciadas	E	SCIP		CRAAAAAMDDDB Codifinvo	103702C02	4	5*											
	MC16	Operaciones transferidas	E	SCIP		CRAAAAAMDDDB Codifinvo	103702C02	4	6*											
	MC17	Grupos económicos	E	SCIP		GLAAAAAMDDDB Codifinvo														(1)
	MC18	Miembros del grupo económico	E	SCIP		GLAAAAAMDDDB Codifinvo														(1)
	MC19	Créditos destinados al sector productivo financiados con préstamos de una entidad a otra	E	SCIP		CRAAAAAMDDDB Codifinvo	103702C02	4	7*											
	MC20	Créditos destinados al sector productivo otorgados en el marco de alianzas estratégicas	E	SCIP		CRAAAAAMDDDB Codifinvo	103702C02	4	7*											
	MC21	Obligados banca central	E	SCIP		CRAAAAAMDDDB Codifinvo	103702C02	4	2*											(1), (7)
	MC22	Operaciones vinculadas con entidades de intermedios financieros extranjeros	E	SCIP		CRAAAAAMDDDB Codifinvo	103702C02	4	2*											(1)
	MC23	Operaciones vinculadas con entidades aseguradoras	E	SCIP		CRAAAAAMDDDB Codifinvo	103702C02	4	2*											
	M019	Tasas pasivas vigentes	E	SCD-HCB	Mensual Tasas Pasivas	Tramindat ap	103702C03	4	1*											
	M020	Reporte de reclamos	E	SCIP	Mensual PR Reclamos	Reclamaudat Codifinvo	104701C01	4	3*											(1)
	M021	Reporte de reclamos	E	SCIP	Mensual PR Reclamos	Reclamaudat Codifinvo	104701C01	4	3*											(1)
	M022	Estados financieros	E	SCIP	Estados financieros	IFAAAAAMDDDB Codifinvo	MCFE													
	M023	Estados financieros del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos (o) de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada	E	SCIP	Estados financieros	IFAAAAAMDDDB Codifinvo	MCFE													(4)
	TRIMESTRAL	T001	Reporte mensual consolidado de certificados de depósito a la vista	LC	BGB			105702C03		12 B										
T004		Reporte de colectura de depósitos con activos de primera calidad	I	I			101704C04	2	1											(1), (7)
TC01		Activo Riesgo Operativo	E	SCIP	Transaccional Central de Información de Riesgo Operativo	ROAAAAAMDDDB Codifinvo	103706C02	6	3*											
TC02		Cuentas Corrientes	E			ROAAAAAMDDDB Codifinvo														
TC03		Tipo Evento	E			ROAAAAAMDDDB Codifinvo														
TC04		PAF	E			ROAAAAAMDDDB Codifinvo														
TC05		Canales	E			ROAAAAAMDDDB Codifinvo														
TC06		Proceso	E			ROAAAAAMDDDB Codifinvo														
TC07		Operación	E			ROAAAAAMDDDB Codifinvo														
TC08		Lugar	E			ROAAAAAMDDDB Codifinvo														
SEMESTRAL	TC09	Línea de Negocio	E			ROAAAAAMDDDB Codifinvo														
	SM03	Activos semestrales	IC				105702C03		1											(16)
	SM05	Del Conglomerado financiero	I				105706C01	7*	7*										(1), (7), (12)	
	SM09	Reporte de efectivo deblatado y no dispensado por cajeros automáticos	E	SCIP	Semestral Efectivo Deblatado No Dispensado	IFAAAAAMDDDB Codifinvo	102706C01	6	6*	16										(1), (7), (12)
	SM10	Informe de disponibilidad de cajeros automáticos	E	SCIP	Disponibilidad Cajeros	DCAAAAAAMDDDB Codifinvo	102706C01	7	7*											(12)
ANUAL	SM11	Información semestral de riesgo de fallos de dinero y/o financiamiento al territorio	I-C				105702C03		22											
	SM12	Parte semestral de certificados de depósito, de bonos de prenda y de mercedería almacenada	I-C				105702C03		19 A y 19 C											
	A001	Memoria anual y copia legalizada del acta de su aprobación	I				MCFE													
	A002	Memoria anual con la explicación de la gestión y evolución patrimonial del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos (o) de vivienda de interés social que administra la entidad	I				105702C03													
	A003	Estados financieros con diagrama e informes de auditoría externa	I				105702C03													
	A004	Estados financieros con diagrama de auditoría externa del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos (o) de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada	I				105702C03													
A005	Informe anual del Síntesis, Inspección de Vigilancia y el localización de bienes	I				105702C03														
A006	Informe anual del Síntesis, Inspección de Vigilancia y el localización de bienes	I				105702C03														(9)

Anexo 1.a: Matriz de Información Periódica

[illegible]

Nota Aclaratoria:

(1)	Los Bancos de Desarrollo reportarán esta información a partir de la fecha en que inicien actividades de primer piso.
(2)	Las Empresas de Giro y Remesas de Dinero deben enviar esta información, cuando presten el servicio de cambio de moneda.
(3)	El Reporte de Obligaciones por Plazo de Vencimiento tendrá como denominación: "Información: SPVS".
(4)	Los archivos que contengan la información crediticia o financiera del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social deben ser remitidos por la entidad supervisada que los administra (Bancos Públicos, Múltiple o Pyme), consignando el "Código de Envío" correspondiente al (los) Fondo(s) de Garantía, según la tabla RPT007 - Entidades Financieras del Manual de Envío de Información Electrónica a la CIC.
(7)	Las Instituciones Financieras de Desarrollo reportarán esta información a partir de la fecha en que realicen captación de depósitos del público.
(9)	En el caso de Empresas de Giro y Remesas de Dinero (EGRD), únicamente deben enviar el reporte las EGRD conformadas como Sociedades Anónimas.
(10)	Aplica únicamente para los Bancos que son parte de Conglomerados Financieros.
(11)	Aplica únicamente para las Entidades de Intermediación Financiera que administran patrimonios autónomos.
(12)	Aplica únicamente para las entidades supervisadas que cuentan con Cueros Automáticos.

Tipo de Envío	
E	Electrónico
I	Impreso
-C	Impreso y Correo Electrónico

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO 5º, TÍTULO II, CAPÍTULO IV
ANEXO 1: INFORMACIÓN SUJETA A MULTA

PERIODICIDAD	CÓDIGO	DETALLE DE LA INFORMACIÓN	NOMBRE DEL GRUPO DE ARCHIVOS ELECTRÓNICOS	TIPO DE ENVÍO	CATEGORÍA DE MULTA
DIARIA	D001	Balance diario - Ponderación de activos	Diario Encaje	E	1
	D002	Balance diario - Encaje legal			1
	D003	Depósitos por departamentos			1
	D004	Anexo R (Obligaciones con EIF)			1
	D005	Reporte de posición en moneda extranjera			1
	D006	Reporte de tasas de interés	Diario Tasas de Interés Activas	E	1 (a)
	D007	Reporte de tasas interbancarias	Diario Operaciones Interbancarias	E	1
	D008	Reporte de tipos de cambio	Diario Tipo de Cambio	E	1
	D009	Información diaria adicional	Diario Información Adicional	E	1
	D010	Transacciones de compra y venta de moneda extranjera	CC - Diario	E	4 (c)
	D011	Reporte de transferencias al y del exterior	Transferencias Al y Del Exterior	E	2
SEMANAL	S001	Análisis de límites de liquidez	Semanal Reportes Liquidez	E	1
	S002	Flujo de caja proyectado			1
	S003	Ratios de sensibilidad al riesgo cambiario			1
	S004	Definición de límites de liquidez			1
	S005	Definición de los ratios de sensibilidad por riesgo de tipo de cambio			1
MENSUAL	MB01	Ponderación de activos	Mensual Balance	E	1 (d)
	MB02	Estados financieros			1
	MB03	Estados financieros departamentalizados			1
	MB04	Estratificación de depósitos del público consolidado por saldos			1
	MB05	Estratificación de depósitos del público departamentalizado por saldos			1
	MB06	Estratificación de depósitos del público consolidado por número de cuentas			1
	MB07	Estratificación de depósitos del público departamentalizado por número de cuentas			1
	MB08	Programación monetaria			1
	MB09	Encaje legal			1
	MB10	Reporte complementario de calificación de cartera			1
	MB11	Depósitos por departamentos			1
	MB12	Depósitos por departamento y localidad			1
	MB13	Anexo R (Obligaciones con EIF)			1
	MB14	Calce de plazos			1
	MB15	Reporte de posición en moneda extranjera			1
	MB16	Reporte de obligaciones subordinadas instrumentadas mediante bonos			1
	MB17	Reporte de obligaciones subordinadas instrumentadas mediante contrato de préstamo			1
	MB18	Obligaciones por plazo de vencimiento			1
	MB19	Ajuste para cuadro de balance por departamento y consolidado			1
	MB20	Otras formas de financiamiento computable			1
	MC01	Operaciones	Mensual Central de Información Crediticia	E	1
	MC02	Obligados			1
	MC03	Cuenta contable			1
	MC04	Calificación			1
	MC05	Garantía			1
	MC06	Línea de crédito			1
	MC07	Plan de pagos			1
	MC08	Administración fideicomisos			1
	MC09	Saldo de cartera y contingente por el tipo de garantía			1
	MC10	Estratificación de cartera y contingente por monto y número de prestatarios			1
	MC11	Departamento Contable			1
	MC12	Beneficios a Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago			1
	MC13	Reporte de cuotas de créditos con retraso en el pago			1
	MC14	Operaciones generadas en el periodo			1
	MC15	Operaciones refinanciadas			1
	MC16	Operaciones transferidas			1
	MC17	Grupos económicos			1
	MC18	Miembros del grupo económico			1
	MC19	Créditos destinados al sector productivo financiados con préstamos de una entidad a otra			1
	MC20	Créditos destinados al sector productivo otorgados en el marco de alianzas estratégicas			1
	MC21	Obligados banca comunal			1
	MC22	Operaciones sindicadas con entidades de intermediación financiera extranjeras			1
	MC23	Operaciones sindicadas con entidades aseguradoras			1
	M019	Tasas pasivas vigentes	Mensual Tasas Pasivas	E	1 (a)
	M020	Reporte de reclamos	Mensual PR Reclamos	E	1
	M021	Reporte de solución de reclamos	Mensual PR Soluciones	E	1
	M022	Estados financieros	ESFC - Balance Mensual	E	3 (e)
	M023	Estados financieros del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada	Balance Mensual - Estados Financieros	E	1
	M026	Parte mensual consolidado de certificados de depósito y bonos de prenda		I-C	2
TRIMESTRAL	T004	Reporte de cobertura de depósitos con activos de primera calidad		I	2
	TC01	Evento Riesgo Operativo	Trimestral Central de Información de Riesgo Operativo	E	1 (d)
	TC02	Cuentas Contables			1
	TC03	Tipo Evento			1
	TC04	PAF			1
	TC05	Canales			1
	TC06	Proceso			1
	TC07	Operación			1
	TC08	Lugar			1
	TC09	Líneas de Negocio			1

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO 5º, TÍTULO II, CAPÍTULO IV
ANEXO 1: INFORMACIÓN SUJETA A MULTA

PERIODICIDAD	CÓDIGO	DETALLE DE LA INFORMACIÓN	NOMBRE DEL GRUPO DE ARCHIVOS ELECTRÓNICOS	TIPO DE ENVÍO	CATEGORÍA DE MULTA
SEMESTRAL	SM03	Anexos semestrales		I-C	2
	SM05	Del Conglomerado financiero		I	2
	SM09	Reporte de efectivo debitado y no dispensado por cajeros automáticos	Semestral Efectivo Debitado No Dispensado	E	2
	SM10	Informe de disponibilidad de cajeros automáticos	Disponibilidad Cajeros	E	2
	SM11	Información semestral de riesgo de lavado de dinero y/o financiamiento al terrorismo		I-C	2
	SM12	Parte semestral de certificados de depósito, de bonos de prenda y de mercadería almacenada		I-C	2
	A001	Memoria anual y copia legalizada del acta de su aprobación		I	2
	A002	Memoria anual con la explicación de la gestión y evolución patrimonial del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada		I	2
	A003	Estados financieros con dictamen e informes de auditoría externa		I	2 (c)
	A004	Estados financieros con dictamen de auditoría externa del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada		I	2
	A005	Información complementaria		I	2
	A006	Informe anual del Síndico, Inspector de Vigilancia o Fiscalizador Interno		I	2 (c)
ANUAL	A007	Designación del auditor externo contratado para la gestión en curso incluyendo copia de la siguiente documentación: propuesta técnica, contrato suscrito y acta de designación		I	2 (c)
	A008	Plan anual de trabajo de auditoría interna para la siguiente gestión y copia legalizada del acta de su aprobación		I	2 (c)
	A011	Informe de gestión de riesgos del conglomerado		I	2
	A012	Informe anual de gestión del punto de reclamo		I	2 (b, c)
	A014	Informe sobre la gestión integral de riesgos acompañado de la copia notariada del acta de Directorio u Órgano equivalente que refleja la aprobación del mismo		I	2 (c)
	A015	Informe de gobierno corporativo acompañado de la copia notariada del acta de Directorio u Órgano equivalente que refleja la aprobación del mismo		I	2 (c)
	A016	Programa de educación financiera		I	2 (c)
	A018	Copia legalizada del Acta de la Junta General Ordinaria de Accionistas u Órgano equivalente sobre la distribución de utilidades o en su caso, el tratamiento de las pérdidas		I	2 (c)
	A019	Detalle de usuarios administradores de claves del módulo de administración y solicitud de claves vigente al 31 de diciembre de la gestión pasada		I	2
	A020	Informe de responsabilidad social empresarial		I	2
	A021	Calificación anual de desempeño de responsabilidad social empresarial		I	2
	A022	Informe de cumplimiento de lo establecido en el Reglamento para la gestión de seguridad de la		I	2 (c)
	A023	Informe de verificación de la ejecución de las pruebas de análisis de vulnerabilidades		I	2 (c)
	A026	Balance Social		I-C	2
	A027	Informe sobre los servicios financieros orientados a la función social		I	2
	A028	Inventario de software		I	2 (c)
	A029	Estados Financieros (Formas C, D y E)		I-C	2 (c)
	A030	Declaraciones juradas		I	2 (c)
	A031	Reporte de tiempos máximos de atención de créditos		I-C	2
	A032	Estados de cuenta de fideicomisos que administra		I-C	2
	A033	Anexos anuales		I-C	2 (c)

Nota Aclaratoria	Tipo de Envío
(a) Para Entidades Financieras de Vivienda, Cooperativas de Ahorro y Crédito e Instituciones Financieras de Desarrollo se aplicará la categoría 2.	E = Electrónico
(b) Para Casas de Cambio se aplicará la categoría 3.	I = Impreso
(c) Para Empresas de Giro y Remesas de Dinero se aplicará la categoría 3.	I-C = Impreso y Correo Electrónico
(d) Para Empresas de Servicios Financieros Complementarios (excepto Empresas de Arrendamiento Financiero) se aplicará la categoría 2.	
(e) Para Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas se aplicará la categoría 2.	