

CIRCULAR/ ASFI / 244 / 2014

La Paz, 20 JUN. 2014

Señores

Presente

**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL  
CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Señores:

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

**Sección 7 - Infracciones**

- a) Artículo 2°, inciso b); se precisa la redacción del inciso, con el propósito de que las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) no sólo desarrollen programas de educación financiera, sino también los ejecuten.
- b) Artículo 2°, inciso e), se precisa la redacción del inciso, a objeto de que se considere como infracción cuando la EIF, no brinde atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y personas con bebés y niños hasta edad parvularia.

Las modificaciones anteriormente descritas, serán incorporadas en el Libro 4°, Título I, Capítulo I, Sección 7, Artículo 2° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Atentamente.



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



La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 (Oficina Central) - Calle Batallón Colorados N° 42, Edif. Honnen - Telf: (591-2) 2911790 - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edif. Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118  
El Alto: Av. Héroes del Km. 7 N° 11, Villa Bolívar "A" - Telf: (591-2) 2821484 • Potosí: Plaza Alonso de Ibañez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 - Telf: (591-2) 6230858  
Oruro: Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • Santa Cruz: Av. Irala N° 585 - Of. 201, Casilla N° 1359  
Telf: (591-3) 3336288 Fax: (591-3) 3336289 • Cobija: Calle 16 de Julio N° 149 (frente al Kinder América) - Telf: (591-3) 8424841 • Trinidad: Calle La Paz  
Esquina Pedro de la Rocha N° 55, Piso 1 - Telf/Fax (591-3) 4629659 • Cochabamba: Av. Salamanca esquina Lanza, Edif. CIC, Piso 4 - Telf: (591-4) 4583800  
Fax: (591-4) 4584506 • Sucre: Calle Dalence N° 184 (entre Bolívar y Nicolás Ortiz) - Telf: (591-4) 6439777 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776  
Tarija: Calle Ingavi N° 282 esquina Méndez - Telf: (591-4) 6113709 • Línea gratuita: 800 103 103 • sitio web: www.asfi.gob.bo

**RESOLUCION ASFI N° 430/2014**  
La Paz, 20 JUN. 2014

**VISTOS:**

La Ley N° 393 de Servicios Financieros y el Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-91886/2014 de 13 de junio de 2014, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

Que, el párrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, 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 Artículo 331 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, 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 a Ley.

Que, el párrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF) de 21 de agosto de 2013, establece que es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 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, en el marco de la política financiera establecida en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.

Que, el Artículo 16 de la LSF, dispone que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la citada Ley y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo.

Página 1 de 3

Que, mediante Resolución Suprema No. 05423 de 7 de abril de 2011, el señor Presidente del Estado Plurinacional, designó a la Dra. Lenny Tatiana Valdivia Bautista, como Directora Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 1 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone como uno de sus objetivos el regular la protección del consumidor financiero.

Que, el Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece entre las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, el garantizar y defender los derechos e intereses del consumidor financiero, así como el emitir normativa prudencial de carácter general.

Que, la Sección II del Capítulo VI de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, prevé los Derechos del Cliente o Usuario de Servicios Financieros.

Que, mediante Resolución SB N° 007/2001 de 29 de enero de 2001, emitida por la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), se aprobó y puso en vigencia el Reglamento para el Servicio de Atención de Reclamos y Consultas (SARC), ahora 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 N° 804/2013 de 5 de diciembre de 2013, ASFI aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.

**CONSIDERANDO:**

Que, en el marco de las disposiciones legales y la normativa vigente, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, efectuó la revisión del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, determinando la necesidad de modificar y complementar los incisos b) y e) del Artículo 2, Sección 7 del citado Reglamento, referido a las infracciones en las que pueden incurrir las Entidades Financieras supervisadas.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Informe Técnico-Legal ASFI/DNP/R-91886/2014 de 13 de junio de 2014, la Dirección de Normas y Principios recomienda aprobar las modificaciones incorporadas al Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido actualmente en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

**POR TANTO:**

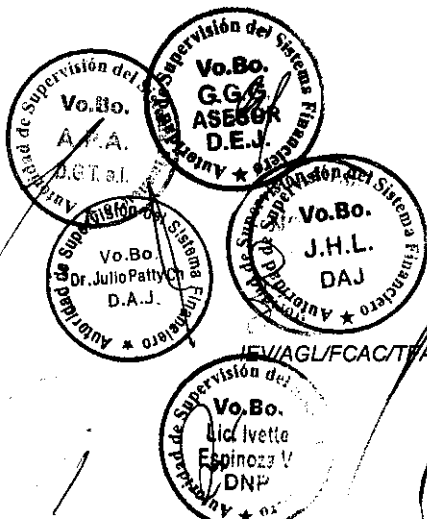
La Directora Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado y demás normativa conexas y relacionadas.

**RESUELVE:**

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

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

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



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 7: OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 1º - (Responsabilidad)** El Gerente General o instancia equivalente de la Entidad Supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna y externa del presente Reglamento.

**Artículo 2º - (Infracciones)** Se considerarán como infracciones específicas las siguientes:

- a) La vulneración de los derechos de los consumidores financieros establecidos en la LSF y el Presente Reglamento;
- b) No contar con programas de educación financiera para los consumidores financieros debidamente aprobados por el Directorio u órgano equivalente de la entidad supervisada y/o no ejecutar dichos programas.
- c) No suministrar información y/o publicidad veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable;
- d) Efectuar cobros que no hayan sido informados previamente y pactados expresamente con los consumidores financieros;
- e) No brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y personas con bebés y niños hasta edad parvularia;
- f) No se provea los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros;
- g) Que no se responda oportunamente y en los plazos previstos a las consultas y/o reclamos formulados por los consumidores financieros;
- h) No suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero;
- i) Incumplir con las instrucciones que, con base en los dictámenes emitidos por la Defensoría del Consumidor Financiero, emita la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero;
- j) No atender los requerimientos de información efectuados por la DCF;
- k) No asistir a las audiencias de conciliación;
- l) Incumplir o no implementar el uso del Código de Conducta.

**Artículo 3º - (Régimen de sanciones)** El incumplimiento o inobservancia al presente reglamento dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.