

CIRCULAR ASFI/ 086 /2011

La Paz, 12 AGO. 2011

Señores

Presente.-

**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN
DEL CLIENTE Y USUARIO Y AL REGLAMENTO PARA EL
ENVÍO DE INFORMACIÓN A LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE Y USUARIO** así como al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN A LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO**.

Los cambios realizados se detallan a continuación:

a) Al Reglamento Para la Atención del Cliente y Usuario.

1. Se reemplaza en todo el Reglamento y sus respectivos Anexos la denominación y sigla de "Servicio de Atención a Reclamos a Clientes – (SARC)" por la de "Punto de Reclamo – (PR)".
2. Se incluye en el Artículo 2° de la Sección 1, la definición de "Punto de Reclamo".
3. En el Artículo 1° de la Sección 5, se sustituye el término "dictamen" por el de "respuesta".
4. En la redacción del numeral 7, Artículo 5° de la Sección 4, se complementa la primera parte, señalando que se debe proporcionar respuesta a los reclamos que presenten los usuarios de los servicios financieros.



La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 (Oficina Central) - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo. Ed. "Torres Gundlach" - Piso 4, Torre Este - Telf: 2331818 - Casilla N° 6118 - **Cochabamba:** Calle Santibañez N° 355, entre calle Tumusla y Hamiraya Telf: (591-4) 4583800 - Fax: (591-4) 4584506 - **Santa Cruz:** Av. Irala N° 585 - Of. 201 - Telf: (591-3) 3336288 - Fax: (591-3) 3336289 - Casilla N° 1359 - **Sucre:** Calle Real Audiencia esq. Bolívar N° 97 - Telf: (591-4) 6439777 - Fax: (591-4) 6439776 - **El Alto:** Av. Héroes Km. 7 N° 11 Villa Bolívar "A" - Telf: 2821484 - **Tarija:** Calle Ingavi N° 842 esq. Méndez - Telf: (591-4) 6113709 - **Cobija:** Calle 16 de Julio N° 149 frente al Kinder América - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Calle Pedro de la Rocha esq. La Paz s/n acera noroeste (segundo piso) - Telf/Fax (591-3) 4629659

Línea gratuita: 800 103 103 - www.asfi.gob.bo - asfi@asfi.gob.bo

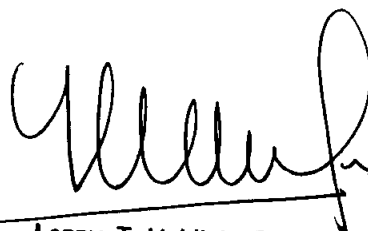
5. En el Artículo 5° de la Sección 4 relativa al Funcionamiento del Punto de Reclamo (PR), se incluye el numeral 8, relativo a la obligatoriedad que tiene la entidad supervisada, de comunicar a sus clientes y usuarios, que ante desacuerdos con la respuesta emitida por la misma, pueden recurrir a la "Central de Reclamos de ASFI".
6. Se elimina del segundo párrafo del Artículo 3° de la Sección 5, el término "dictamen", y se incluye en el mismo la potestad que tiene el usuario, de impugnar la respuesta emitida por esta Autoridad de Supervisión.
7. Se introduce en el Artículo 3° de la Sección 6, referido a Disposiciones Transitorias un segundo párrafo, relativo al plazo de adecuación que tiene la entidad supervisada para adecuar su estructura orgánica, identificación del servicio, políticas, manuales, procedimientos y otros documentos aprobados por el Directorio u órgano equivalente, a la nueva denominación de "Punto de Reclamo - PR".

b) Al Reglamento para el Envío de Información a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

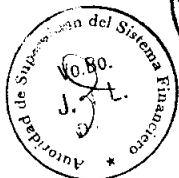
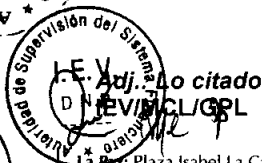
1. Se reemplaza en los Artículos 1° y 2°, de la Sección 4, relativa a Información Mensual la denominación de "Servicio de Atención a Reclamo de Clientes" por la de "Punto de Reclamo".
2. En los Artículos 1° y 2° de la Sección 7 Información Anual se sustituye la sigla "SARC" por la de "PR".

Las modificaciones al Reglamento Para la Atención del Cliente y Usuario se incorporarán en el Título XI, Capítulo I, y las efectuadas al Reglamento Para el Envío de Información a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero serán introducidas en el Título II, Capítulo II de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Atentamente,



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



La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 (Oficina Central) · Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo. Ed. "Torres Gundlach" · Piso 4, Torre Este · Telf: 2331818 · Casilla N° 6118 · **Cochabamba**: Calle Santibañez N° 355, entre calle Tumusla y Hamiraya Telf: (591-4) 4583800 · Fax: (591-4) 4584506 · **Santa Cruz**: Av. Irala N° 585 · Of. 201 · Telf: (591-3) 3336288 · Fax: (591-3) 3336289 · Casilla N° 1359 · **Sucre**: Calle Real Audiencia esq. Bolívar N° 97 · Telf: (591-4) 6439777 · Fax: (591-4) 6439776 · **El Alto**: Av. Héroes Km. 7 N° 11 Villa Bolívar "A" · Telf: 2821484 · **Tarija**: Calle Ingavi N° 842 esq. Méndez · Telf: (591-4) 6113709 · **Cobija**: Calle 16 de Julio N° 149 frente al Kinder América · Telf: (591-3) 8424841 · **Trinidad**: Calle Pedro de la Rocha esq. La Paz s/n acera noroeste (segundo piso) · Telf/Fax (591-3) 4629659

Línea gratuita: 800 103 103 · www.asfi.gob.bo · asfi@asfi.gob.bo

RESOLUCION ASFI N° 597 /2011
La Paz, 12 AGO. 2011

VISTOS:

El Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-80934/2011 de 8 de agosto de 2011, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE Y USUARIO** y al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN A LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO**, demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 331 de la Constitución Política del Estado Plurinacional 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 artículo 137 del Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, establece que la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras se denominará Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y asumirá además las funciones y atribuciones de control y supervisión de las actividades económicas de valores.

Que, el Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009, en su artículo 34 señala que las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de valores, establecidas en la normativa vigente, serán asumidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en todo lo que no contravenga a la Constitución Política del Estado.

Que, en virtud a la normativa señalada, mediante Resolución Suprema N° 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 153 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras N° 1488 de 14 de abril de 1993 (Texto Ordenado), especifica que la Superintendencia de Bancos y

Página 1 de 4



Entidades Financieras actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, tiene como objetivo principal mantener el sistema de intermediación financiera sano, eficiente y solvente.

Que, el numeral 7 del artículo 154 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras N° 1488 (Texto Ordenado), faculta a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, elaborar y aprobar los reglamentos de las normas de control y supervisión sobre las actividades de intermediación financiera.

Que, la Ley N° 3076 de 20 de junio de 2005, en su numeral IV artículo 1 señala que la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, tiene competencia privativa e indelegable para emitir regulaciones prudenciales.

CONSIDERANDO:

Que, el párrafo primero del artículo 75 de la Constitución Política del Estado Plurinacional, establece que las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan del derecho al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro.

Que, mediante Resolución ASFI No. 104/2010 de 4 de febrero de 2010, se aprueba y pone en vigencia el Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, contenido en el Título XI, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Que, con Resolución ASFI No. 548/2011 de 14 de julio de 2011, se aprobó y se puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, referente a la incorporación de aspectos específicos para la atención de personas con discapacidad.

Que, mediante Resolución SB No.168/2007 de 26 de diciembre de 2007, se aprobó y se puso en vigencia el Reglamento para el Envío de Información a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras actualmente Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, contenido en el Título II Capítulo II de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, que norma los tipos, contenidos y plazos de envío de información de las entidades supervisadas.

Que, con Resolución ASFI No. 563/2011 de 19 de julio de 2011, se aprobó y se puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento para el Envío de Información a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, relativas a la presentación de informes del Auditor Interno en aplicación del Reglamento para el Registro de Bancos Extranjeros de Primera Línea.



Que, en atención a la evaluación efectuada por esta Autoridad de Supervisión sobre la dificultad que tienen los consumidores financieros en identificar en las entidades de intermediación financiera al Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC), corresponde modificar la denominación y sigla del mismo, por la de "Punto de Reclamo" (PR), en el Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario y sus respectivos Anexos, contenido en el Capítulo I, Título XI; así como en los artículos 1 y 2, de las Secciones 4 y 7, Capítulo II, del Reglamento para el Envío de Información a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, ambos comprendidos en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Que, para mayor comprensión del término "*Punto de Reclamo*", es necesario incorporar la definición del mismo en el artículo 2, Sección 1 del Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, señalando a éste, como el servicio que brinda la entidad supervisada, en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que presta atención al público, destinado a atender en primera instancia los reclamos que presentan sus clientes y usuarios.

Que, debido a que el término "*dictamen*" no se adecúa a las labores que efectúa este Órgano regulador, es necesario modificar el artículo 1, Sección 5 del Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, sustituyendo el término "*dictamen*" por "*respuesta*". De la misma forma se modifica el artículo 3, Sección 5 del citado Reglamento, estableciendo que en caso que el cliente, usuario o la entidad supervisada no estén de acuerdo con la respuesta de ASFI, tienen la potestad de impugnar la misma en el marco del Procedimiento Administrativo.

Que, es necesario incorporar el numeral 8 en el artículo 5, Sección 4 del Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, a fin de implementar acciones de información y socialización de los procedimientos para la recepción y atención de reclamos, introduciendo en la respuesta cursada por la entidad supervisada al cliente o usuario la siguiente leyenda: "*Si el cliente o usuario está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede acudir a la Central de Reclamos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que se encuentra disponible en todas sus oficinas*". Asimismo, en la redacción del numeral 7, artículo 5, de la citada Sección se complementa la primera parte señalando que se debe proporcionar respuesta a los reclamos que presenten los usuarios de los servicios financieros.

Que, a objeto de compatibilizar las modificaciones antes mencionadas con la estructura orgánica, identificación del servicio, políticas, manuales, procedimientos y otros aprobados por su directorio u órgano equivalente de las entidades supervisadas, corresponde incorporar en el artículo 3 "*Disposiciones Transitorias*" de la Sección 6 del Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, la obligatoriedad que tienen dichas entidades de efectuar el cambio de denominación de "*Servicio de Atención a Reclamos de Clientes – SARC*" a "*Punto de Reclamo – PR*" en lo antes referido.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico-Legal ASFI/DNP/R-80934/2011 de 8 de agosto de 2011, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento técnico ni legal para aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE Y USUARIO Y AL REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN A LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO**.

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.

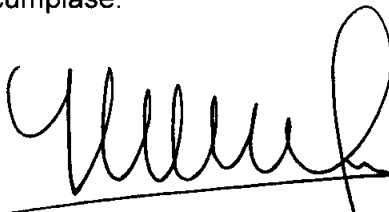
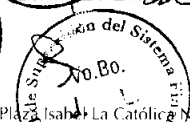
RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE Y USUARIO**, contenido en el Título XI, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

SEGUNDO.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN A LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO**, contenido en el Título II, Capítulo II de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

TERCERO.- Se establece un plazo hasta el 10 de octubre de 2011, para que las entidades supervisadas cumplan lo dispuesto en las "Disposiciones Transitorias" contenidas en la Sección 6 del **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE Y USUARIO** de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



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

CAPÍTULO I: REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE Y USUARIO

SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º - Objeto.- El presente Reglamento tiene por objeto normar los derechos que tienen los clientes y usuarios, las políticas y procedimientos mínimos que deben observar las Entidades de Intermediación Financiera y las Empresas de Servicios Auxiliares Financieros para la atención de sus clientes y usuarios y el funcionamiento del Punto de Reclamo (PR) de la entidad supervisada y de la Central de Reclamos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Artículo 2º - Ámbito de aplicación.- Se encuentran sujetos al ámbito de aplicación del presente Reglamento las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) y Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, en adelante entidad supervisada.

Artículo 3º - Definiciones.- Para efectos del presente Reglamento se utilizarán las siguientes definiciones:

Cliente: Es toda persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios financieros de una entidad supervisada.

Usuario: Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una entidad supervisada.

Reclamo: Es la petición de reparación presentada por el cliente o el usuario en forma verbal o escrita por causa de un desacuerdo, perjuicio, daño o agravio con respecto a un producto y/o servicio recibido de una entidad supervisada.

Atención del reclamo: Se refiere al análisis, evaluación y emisión de una respuesta, por parte de la entidad supervisada, sobre el reclamo realizado por el cliente o usuario.

Central de Reclamos ASFI: Es un servicio de ASFI, disponible en todas sus oficinas dedicado a atender aquellos reclamos en los que el cliente o usuario está en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada.

Punto de Reclamo: Es el servicio que brinda la entidad supervisada, en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que presta atención al público, destinado a atender en primera instancia los reclamos que presentan sus clientes y usuarios.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

publicidad difundida.

- 2.3 **Atención oportuna, diligente y segura.-** Los productos y/o servicios que utiliza el cliente y usuario son brindados de manera oportuna, diligente y segura.
 - 2.4 **Identificación de necesidades.-** Los clientes y/o usuarios con discapacidad reciben por parte de los funcionarios de las entidades supervisadas atención acorde a las limitantes de actuación que puedan presentar, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad.
3. **Derecho a reclamar.-** El cliente y el usuario tienen derecho a reclamar de manera gratuita a través del Punto de Reclamo (PR) de la entidad supervisada o la Central de Reclamos de ASFI, cuando corresponda.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

SECCIÓN 4: FUNCIONAMIENTO DEL PUNTO DE RECLAMO (PR)

Artículo 1º - Estructura organizativa del PR.- Los Bancos, Fondos Financieros Privados, Mutuales de Ahorro y Préstamo, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos de Segundo Piso, Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias e Instituciones Financieras de Desarrollo con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI deben establecer formalmente el PR dentro de su estructura orgánica, considerando que es obligación de estas entidades supervisadas brindar este servicio en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público.

Artículo 2º - Obligaciones de la entidad supervisada.- Para efectos del presente Reglamento se consideran obligaciones de la entidad supervisada las siguientes:

1. Establecer políticas, manuales y procedimientos del PR que deben ser aprobados por el Directorio u órgano equivalente.
2. Facilitar el acceso al PR, por parte del cliente o usuario, identificando este servicio de forma clara y con el siguiente texto "Punto de Reclamo - PR".
3. 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.

La entidad supervisada debe actualizar permanentemente el nombre de los encargados del PR, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento para el Sistema de Información Institucional Financiera contenido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF).

4. Incluir dentro del Plan Anual de Auditoría Interna, la verificación del funcionamiento del Punto de Reclamo.
5. Mantener un registro de cada uno de los reclamos presentados por el cliente o usuario y sus respectivas soluciones, con el objeto de cumplir con los requerimientos de información de ASFI, establecidos en el presente Reglamento.
6. Informar al cliente o usuario que, en caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada, podrá acudir a la Central de Reclamos de ASFI.
7. Mantener en archivo, por un periodo no menor a diez (10) años, toda la documentación relativa a cada reclamo.
8. Remitir a ASFI la información requerida en el Anexo 1 mediante el Módulo de Reporte de Reclamos en forma mensual y, en el Anexo 2 en forma anual, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para el Envío de Información a la ASFI contenido en el Capítulo II, Título II de la RNBEF.

Artículo 3º - Características y Plazo para la respuesta a reclamos.- La respuesta a cada reclamo debe ser emitida en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, a partir de la fecha de la recepción del mismo. En caso de requerir un plazo mayor, la entidad supervisada debe

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

comunicar, dentro de los cinco (5) días establecidos, al cliente o usuario la fecha en la que emitirá la respuesta, justificando los motivos del retraso.

La respuesta emitida debe ser:

Oportuna: Se refiere al cumplimiento con el plazo fijado para emitir la respuesta de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

Integra: Se refiere a que la respuesta debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a todos los aspectos planteados en el reclamo.

Comprensible: Se refiere a que la respuesta debe contener toda la información que facilite el entendimiento de la misma por parte del cliente o usuario.

Artículo 4° - Prohibición.- La entidad supervisada queda prohibida de realizar cobros por la recepción y atención de reclamos, incluso si éstos fueran improcedentes.

Artículo 5° - Procedimiento para la recepción y atención de reclamos.- La entidad supervisada debe seguir al menos el siguiente procedimiento para la recepción y atención de reclamos:

1. Recibir todo reclamo formulado por el cliente o usuario.
2. Registrar el reclamo asignándole un número único y correlativo.
3. Comunicar al cliente o usuario su número único de reclamo dejando constancia de ello.
4. Solicitar al cliente o usuario, cuando corresponda, adjuntar la documentación pertinente.
5. Realizar el análisis de toda la documentación presentada por el cliente o usuario que respalda el reclamo.
6. Emitir y registrar la respuesta al reclamo en el plazo establecido en el presente Reglamento.
7. Proporcionar la respuesta al cliente o usuario usando el mismo medio por el que fue presentado el reclamo, salvo solicitud por parte del cliente o usuario de mayor formalización.
8. La respuesta cursada, por la entidad supervisada al cliente o usuario, debe incluir la leyenda: *"Si el cliente o usuario está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede acudir a la Central de Reclamos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que se encuentra disponible en todas sus oficinas"*.

SECCIÓN 5: FUNCIONAMIENTO DE LA CENTRAL DE RECLAMOS DE ASFI

Artículo 1° - Central de reclamos de ASFI.- Aquellos clientes o usuarios que estén en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada, pueden acudir a la Central de Reclamos de ASFI, donde se reexaminará el reclamo y la respuesta de la entidad supervisada con el fin de que esta Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero emita una respuesta en forma definitiva.

Artículo 2° - Atención de reclamos.- El cliente o usuario, que acuda a la Central de Reclamos de ASFI, debe registrar su reclamo informando el número único de reclamo asignado por la entidad supervisada, exponiendo por escrito los motivos por los cuales está en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada y adjuntando la respuesta recibida.

ASFI puede solicitar la información y realizar las inspecciones que considere necesarias para verificar la adecuada atención del reclamo en la entidad supervisada. Es responsabilidad de la entidad supervisada, remitir a ASFI toda la información requerida, además de toda aquella que considere necesaria para la correcta evaluación del reclamo, en el plazo previsto por ASFI.

Artículo 3° - Disposiciones administrativas.- Las decisiones que pudiera emitir ASFI sobre la evaluación de un reclamo, no constituyen precedentes para casos con características similares. Cada reclamo será analizado de manera particular según las características que presente el caso individual.

En caso que el cliente, usuario o la entidad supervisada, no estén de acuerdo con la respuesta de ASFI, tienen la potestad de impugnar la misma en el marco del Procedimiento Administrativo.

Artículo 4° - Procesos judiciales.- Todo proceso judicial entre la entidad supervisada y sus clientes o usuarios debe ser resuelto en las instancias correspondientes.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**SECCIÓN 6: 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 - Sanciones.- El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas contenido en la RNBEF.

Artículo 3º - Disposiciones transitorias.- El Sistema PR – Módulo Informático, provisto por ASFI, que está siendo utilizado actualmente para el registro, monitoreo y seguimiento de todos los reclamos presentados a la entidad, se mantendrá habilitado únicamente para la conclusión de los reclamos pendientes de solución.

La entidad supervisada debe efectuar el cambio de denominación de “Servicio de Atención a Reclamos de Clientes – SARC” a “Punto de Reclamo – PR”, en su estructura orgánica, identificación del servicio, políticas, manuales, procedimientos y otros documentos que son aprobados por su Directorio u Órgano equivalente, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento, hasta el 10 de octubre de 2011.

Circular SB/342/01 (01/01) Inicial
SB/447/03 (11/03) Modificación 1
SB/474/04 (10/04) Modificación 2
SB/601/08 (12/08) Modificación 3
ASFI/034/10 (02/10) Modificación 4
ASFI/086/11 (08/11) Modificación 5

Título XI
Capítulo I
Sección 6
Página 1/1

TÍTULO XI, CAPÍTULO I, SECCIÓN 4

ANEXO 1: FORMATOS DE REPORTE INFORMACIÓN MENSUAL

> FORMATO REPORTE RECLAMOS

Nombre del archivo para reporte de reclamos

El nombre del archivo ASCII debe responder al siguiente formato:

SSAAAAMMDDT.BBB

Donde:

SS = Sistema al que pertenece el archivo. "SR" para el PR
 AAAA = Año correspondiente al periodo de reporte
 MM = Mes correspondiente al periodo de reporte
 DD = Día correspondiente al periodo de reporte
 T = Código de la tabla dentro el sistema. "N" para reclamos
 BBB = Sigla de la entidad de acuerdo al reporte RPT007

Ejemplo: Si consideramos al Banco Mercantil Santa Cruz, para el reporte de reclamos correspondiente al periodo 31/08/2008, el contenido del formato del nombre sería:

SS = SR
 AAAA = 2008
 MM = 08
 DD = 31
 T = N
 BBB = Según reporte RPT007

Por lo tanto, el nombre del archivo sería: **SR20080831N.BME**

El separador de campos de los archivos ASCII es el carácter **PIPE**

Archivo ASCII para reporte de reclamos.

Nro	Código	Descripción	Tipo	Longitud	Dec
1	CTipoEntidad	Código Tipo de entidad que permite identificar si la entidad es: Banco, Cooperativa, Mutua, etc. Según reporte RPT003	CHAR	2	
2	CCorrelativoEntidad	Número correlativo asignado a cada entidad supervisada de acuerdo al reporte RPT007 .	CHAR	3	
3	CReclamo	Código que la entidad supervisada asigna al reclamo (Numérico o alfanumérico)	VARCHAR	50	



RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

➤ FORMATO REPORTE SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Nombre del archivo para reporte de solución de reclamos.

El nombre del archivo ASCII debe responder al siguiente formato:

SSAAAAMMDDT.BBB

Donde:

SS = Sistema al que pertenece el archivo. "SR" para el PR
 AAAA = Año correspondiente al periodo de reporte
 MM = Mes correspondiente al periodo de reporte
 DD = Día correspondiente al periodo de reporte
 T = Código de la tabla dentro el sistema. "S" para solución de reclamos
 BBB = Sigla de la entidad de acuerdo al reporte RPT007

Ejemplo: Si consideramos al Banco Mercantil Santa Cruz, para el reporte de solución de reclamos correspondiente al periodo 31/08/2008, el contenido del formato del nombre sería:

SS = SR
 AAAA = 2008
 MM = 08
 DD = 31
 T = S
 BBB = Según reporte RPT007

El separador de campos de los archivos ASCII es el carácter **PIPE**

Archivo ASCII para reporte de solución de reclamos:

Nro	Código	Descripción	Tipo	Longitud	Dec
1	CTipoEntidad	Código Tipo de entidad que permite identificar si la entidad es: Banco, Cooperativa, Mutual, etc. Según reporte RPT003	CHAR	2	
2	CCorrelativoEntidad	Número correlativo asignado a cada entidad supervisada de acuerdo al reporte RPT007 .	CHAR	3	
3	CReclamo	Código que la entidad supervisada asigna al reclamo (Numérico o alfanumérico)	VARCHAR	25	
4	TGestion	Año en el que se registró el reclamo	CHAR	4	
5	TFechaSolucion	Fecha de solución de acuerdo al siguiente formato: aaaa/mm/dd	CHAR	10	
6	TCiteRespuesta	Cite de la respuesta al reclamante	VARCHAR	100	

TÍTULO XI, CAPÍTULO I, SECCIÓN 4
ANEXO 2: CONTENIDO INFORME ANUAL DE GESTIÓN DEL PUNTO DE RECLAMO

El contenido mínimo del informe anual de gestión, que debe presentar la entidad supervisada, sobre el funcionamiento del Punto de Reclamo (PR), es el siguiente:

1. Resumen estadístico de los reclamos atendidos en la gestión, de acuerdo a la tipificación de reclamos establecido en el Módulo Informático Punto de Reclamo y con las observaciones cualitativas que la entidad supervisada considere necesarias destacar.
2. Descripción general de los criterios contenidos en las decisiones adoptadas para la solución y prevención de los reclamos relevantes y/o frecuentes.
3. Acciones adoptadas para la optimización del servicio, políticas institucionales, políticas de información y educación financiera, capacitación de personal, recursos técnicos, entre otros.

9 me

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

A través de la Central de Información de Riesgo Crediticio (CIRC) Detalle de información Contendida en el archivo CRamdd.zip	Bancos	FFP	Mutuales	Cooperativas	Bancos de 2 ^{do} piso	Empresas de Arrendamiento Financiero
Central de Riesgos	X	X	X	X	X	X

Información de Tasas Pasivas Vigentes Detalle de información Contendida en el archivo TPamdd.zip	Bancos	FFP	Mutuales	Cooperativas	Bancos de 2 ^{do} piso	Empresas de Arrendamiento Financiero
Tasas Pasivas Vigentes	X					

Información de Grupos Económicos Detalle de información contenida en los archivos GEAaaaamdd.EEE GEBaaaamdd.EEE	Bancos	FFP	Mutuales	Cooperativas	Empresas de Arrendamiento Financiero
Grupos económicos	X	X	X	X	X

La información de grupos económicos debe ser enviada al correo electrónico grupos@asfi.gov.bo

A través del Módulo de Reporte de Reclamos Información del Punto de Reclamo SRaaaamddN.EEE SRaaaamddS.EEE	Bancos	FFP	Mutuales	Cooperativas	IFD	Burós de información crediticia	Empresas de Arrendamiento Financiero	Almacenes
Reporte de Reclamos	X	X	X	X	X	X	X	X
Reporte de Solución de Reclamos	X	X	X	X	X	X	X	X

La estructura de los reportes está establecida en el Anexo 1 del Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario

Artículo 2º - Plazo de envío de la información mensual.- Las entidades supervisadas deberán enviar la información mensual vía electrónica en los siguientes plazos:

Circular SB/341/01 (01/01)	Inicial	SB/455/04 (01/04)	Modificación 7	SB/614/09 (03/09)	Modificación 14	Título II Capítulo II Sección 4 Página 2/4
SB/345/01 (04/01)	Modificación 1	SB/510/05 (12/05)	Modificación 8	ASF1/006/09 (06/09)	Modificación 15	
SB/351/01 (06/01)	Modificación 2	SB/517/06 (01/06)	Modificación 9	ASF1/010/09 (08/09)	Modificación 16	
SB/361/01 (11/01)	Modificación 3	SB/552/07 (12/07)	Modificación 10	ASF1/050/10 (08/10)	Modificación 17	
SB/400/02 (08/02)	Modificación 4	SB/568/08 (03/08)	Modificación 11	ASF1/057/10 (12/10)	Modificación 18	
SB/407/02 (09/02)	Modificación 5	SB/577/08 (06/08)	Modificación 12	ASF1/086/11 (08/11)	Modificación 19	
SB/451/03 (12/03)	Modificación 6	SB/601/08 (12/08)	Modificación 13			

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Información correspondiente a:	Plazo de envío
Información con datos a fin de mes archivo (Balance.zip)	Hasta Hrs. 24:00 del segundo día hábil del mes siguiente, según Anexo 2
Información con datos a fin de mes archivo (CRAMDD.ZIP)	Hasta Hrs. 24:00 del quinto día hábil del mes siguiente, según Anexo 2
Información con datos a fin de mes archivo (TPammdd.zip)	Hasta Hrs. 24:00 del quinto día hábil del mes siguiente, según Anexo 2
Grupos económicos	Hasta Hrs. 24:00 del quinto día hábil del mes siguiente, según Anexo 2
Información del Punto de Reclamo	Hasta Hrs. 24:00 del quinto día hábil del mes siguiente, según Anexo 2

Artículo 3º - Fecha de corte de la información mensual.- En todos los casos la fecha de corte de la información mensual es el último día del mes. En caso que el último día del mes sea sábado, domingo o feriado nacional, las entidades supervisadas deben enviar la información diaria correspondiente al último día hábil anterior al día de cierre, además de la información de cierre mensual (archivo *Balance .zip*). Si el último día del mes correspondiera a un día hábil, no es necesario enviar la información diaria de ese día.

La información de cierre mensual debe incorporar todas las transacciones realizadas y ajustes que correspondan hasta el día de cierre mensual.

Artículo 4º - Estratificación de depósitos.- Para efectos de la elaboración del reporte de estratificación de depósitos, los importes de los depósitos se deben registrar en miles de bolivianos, tomando en cuenta que los rangos se encuentran en dólares estadounidenses. Para efectos de conversión de monedas se utilizará el tipo de cambio de compra publicado por el Banco Central de Bolivia, correspondiente al cierre de cada mes.

Para nombrar los archivos deberán utilizar la codificación asignada para cada entidad.

La información sobre estratificación de depósitos, deberá estar íntegramente validada y cuadrada con los saldos de balance así como con los registros de depositantes.

Para el registro de esta información se deberá estratificar los depósitos tomando en cuenta el plazo pactado, el monto, la moneda, el número de cuentas o depósitos y el origen de los mismos de acuerdo con el siguiente detalle:

- Depósitos de Entidades Financieras:** Se refieren a los depósitos efectuados por las entidades de intermediación financiera incluidos los Bancos de Segundo Piso.
- Depósitos de Instituciones del Sector Público:** Corresponde a los depósitos de Instituciones del Sector Público.
- Depósitos de Personas Jurídicas:** Corresponde a los depósitos efectuados por empresas, instituciones, asociaciones u otras independientemente de su naturaleza jurídica, con excepción de los depósitos de entidades financieras, instituciones del sector público e instituciones del sector privado.
- Depósitos de Personas Naturales:** Se refieren a los realizados por personas naturales.

Circular SB/341/01 (01/01)	Inicial	SB/455/04 (01/04)	Modificación 7	SB/614/09 (03/09)	Modificación 14	Título II
SB/345/01 (04/01)	Modificación 1	SB/510/05 (12/05)	Modificación 8	ASF1/006/09 (06/09)	Modificación 15	Capítulo II
SB/351/01 (06/01)	Modificación 2	SB/517/06 (01/06)	Modificación 9	ASF1/010/09 (08/09)	Modificación 16	Sección 4
SB/361/01 (11/01)	Modificación 3	SB/552/07 (12/07)	Modificación 10	ASF1/050/10 (08/10)	Modificación 17	Página 3/4
SB/400/02 (08/02)	Modificación 4	SB/568/08 (03/08)	Modificación 11	ASF1/057/10 (12/10)	Modificación 18	
SB/407/02 (09/02)	Modificación 5	SB/577/08 (06/08)	Modificación 12	ASF1/086/11 (08/11)	Modificación 19	
SB/451/03 (12/03)	Modificación 6	SB/601/08 (12/08)	Modificación 13			

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

SECCIÓN 7: INFORMACIÓN ANUAL¹

Artículo 1° - Contenido de la información anual.- Las entidades supervisadas enviarán la siguiente información anual:

Información	Forma de envío	Bancos	FFP	Mutuales	Cooperativas	IFD	Bancos de Segundo piso	Empresas de Arrendamiento Financiero	Almacenes	Buros de información crediticia	Cámaras de compensación
Memoria anual	Impreso	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Estados financieros con dictamen de auditoría externa	Impreso	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Información complementaria	Impreso	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Reporte anual del Síndico u Órgano equivalente(*)	Impreso	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Designación del auditor externo contratado incluyendo la propuesta técnica.	Impreso	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Acta de Directorio sobre cumplimiento del Reglamento de caución de Directores u Órganos equivalentes, síndicos, ejecutivos y funcionarios	Impreso	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Plan anual de trabajo de auditoría interna	Impreso	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Informe del Auditor Interno respecto a la aplicación del Reglamento de control de la suficiencia patrimonial y ponderación de activos	Impreso	X	X	X	X		X				
Copia notariada de la parte pertinente del Acta de la sesión de Directorio donde se dio lectura al informe del Auditor Interno sobre el cumplimiento de la constitución de caución	Impreso	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Informe de gestión de riesgos del conglomerado	Impreso	X	X								
Informe Anual de Gestión del PR	Impreso	X	X	X	X	X		X	X	X	
Declaración de Cumplimiento	Impreso						X				
Informe del Auditor Interno respecto a la aplicación del Reglamento para el Registro de Bancos Extranjeros de Primera Línea	Impreso	X					X				

(*) Literal d, artículo 4, sección 3, capítulo I, Título IV' RNBEF

¹ Modificación 15

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Artículo 2º - Plazo de envío de la información Anual.- Las entidades supervisadas deberán enviar la información anual en los siguientes plazos:

Información	Plazo*
Memoria anual	30 de junio
Estados financieros con dictamen de auditoría externa	1 de marzo
Información complementaria	1 de marzo
Reporte Anual del Síndico u Órgano Equivalente	1 de marzo
Designación del auditor externo contratado incluyendo la propuesta técnica.	15 de julio
Acta de Directorio sobre cumplimiento del Reglamento de caución de Directores	31 de mayo
Plan anual de trabajo de auditoría interna	20 de diciembre
Informe del Auditor Interno respecto a la aplicación del Reglamento de control de la suficiencia patrimonial y ponderación de activos	10 de enero
Copia notariada de la parte pertinente del Acta de la sesión de Directorio donde se dio lectura al informe del Auditor Interno sobre el cumplimiento de la constitución de caución	31 de mayo
Informe de gestión de riesgos del conglomerado	31 de marzo
Informe Anual de Gestión del PR	31 de marzo
Declaración de Cumplimiento	10º día hábil de abril
Informe del Auditor Interno respecto a la aplicación del Reglamento para el Registro de Bancos Extranjeros de Primera Línea	15 de enero

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

Artículo 3º - Memoria anual.- La Memoria Anual debe ser aprobada por la Junta General de Accionistas u Órgano Equivalente y deberá ser publicada hasta el día 30 de junio siguiente al cierre de cada gestión.

La Memoria Anual debe contener el dictamen de auditoría externa y el informe del Síndico u Órgano Equivalente sobre los estados financieros. La información de la Memoria Anual deberá ser presentada de manera que refleje fielmente la situación financiera y económica de la entidad pudiendo contener análisis histórico y evaluaciones de los rubros más importantes. La información debe ser presentada utilizando términos adecuados y evitando hacer comparaciones con otras entidades del sistema financiero nacional.

Artículo 4º - Información complementaria.- La información complementaria tiene carácter privado y será utilizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero sólo con fines de supervisión y regulación. Las entidades supervisadas deben enviar la información que se establece a continuación:

a) Análisis estratégico de la entidad que incorpore al menos los siguientes aspectos:

- Incursión en nuevos segmentos de mercado o abandono de algunos segmentos.
- Desarrollo de nuevos productos o suspensión de productos.