

TITULO I

FUNCIÓN SOCIAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I: Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros

Sección 1: Aspectos generales

Sección 2: Lineamientos Mínimos para el Cumplimiento de la Función Social de los Servicios Financieros

Sección 3: Gestión de la Función Social de los Servicios Financieros

Sección 4: Balance Social y Otros Informes para la Evaluación del Cumplimiento de la Función Social

Sección 5: Otras disposiciones

Sección 6: Disposiciones transitorias

Capítulo II: Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial

Sección 1: Aspectos generales

Sección 2: Lineamientos Mínimos de Responsabilidad Social Empresarial

Sección 3: Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

Sección 4: Otras disposiciones

Sección 5: Disposiciones transitorias

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS***CAPÍTULO I: REGLAMENTO PARA LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS******SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES***

Artículo 1° - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto normar el control del cumplimiento de la función social de los servicios financieros que prestan las Entidades de Intermediación Financiera y Empresas de Servicios Financieros Complementarios, en el marco de lo establecido en la [Ley N°393 de Servicios Financieros \(LSF\)](#) y disposiciones conexas.

Artículo 2° - (Ámbito de aplicación) Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, las Entidades de Intermediación Financiera y Empresas de Servicios Financieros Complementarios con personalidad jurídica, que cuentan con Licencia de Funcionamiento otorgada por la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero \(ASFI\)](#), denominadas en adelante como entidad supervisada.

Artículo 3° - (Definiciones) Para efectos del presente Reglamento se utilizan las siguientes definiciones:

- a. **Balance Social:** Documento en el que se registra información y análisis detallado sobre las acciones realizadas para cumplir la función social de los servicios financieros;
- b. **Función social de los servicios financieros:** Contribución de los servicios financieros al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, así como para la eliminación de la pobreza y la exclusión social y económica de la población;
- c. **Indicadores del Balance Social:** Parámetros que brindan información para evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad de intermediación financiera alineados a la función social de los servicios financieros que establece la LSF;
- d. **Meta:** Es el resultado proyectado de los indicadores del Balance Social;
- e. **Objetivos estratégicos:** Descripción del propósito a ser alcanzado, que es medido a través de indicadores y sus correspondientes metas, las cuales se establecen de acuerdo al periodo del plan estratégico;
- f. **Plan estratégico:** Documento formal, que establece para un período de tiempo determinado, los objetivos, indicadores de su cumplimiento, perfil de riesgo y principales líneas de acción alineados con la misión y visión de la entidad supervisada, considerando todas las áreas de su estructura;
- g. **Servicios financieros:** Servicios diversos que prestan las entidades supervisadas, con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores financieros.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: LINEAMIENTOS MÍNIMOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**

Artículo 1° - (Objetivos de los Servicios Financieros) Con base en lo dispuesto en el [Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros \(LSF\)](#), la entidad supervisada debe observar que los servicios financieros que preste, cumplan mínimamente con los siguientes objetivos:

- a. Promover el desarrollo integral para el vivir bien:** Contribuir a que la sociedad tenga mayores oportunidades de acceso a recursos con fines de inversión productiva y vivienda social, que aportan al desarrollo integral de la población, coadyuvando al logro de los objetivos de desarrollo económico y social del país;
- b. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios:** En cuanto a promover el acceso universal a todos sus servicios, con trato equitativo, sin discriminación y con amplia cobertura, con base en las disposiciones que emita el Órgano Ejecutivo mediante Decreto Supremo, de acuerdo a lo establecido en el [Artículo 112 de la LSF](#).

Asimismo, la entidad supervisada debe adecuar la infraestructura de sus puntos de atención financiera y modalidades de acceso a financiamiento, para determinados sectores de la población, como ser, personas con discapacidad, personas adultas mayores y otros, según lo establecido en las disposiciones legales y normativas vigentes;

- c. Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez:** Los servicios financieros que presta la entidad supervisada deben cumplir con criterios de calidad y calidez, además de ser estructurados con orientación hacia el consumidor financiero, considerando la atención preferente a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta la edad parvularia, así como personas adultas mayores;
- d. Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos:** La entidad supervisada debe contar con políticas y planes de sostenibilidad y continuidad de los servicios y productos financieros que presta, en todo momento y bajo distintos escenarios alternativos, que contemplen estándares de seguridad y confiabilidad, con el objeto de evitar daños y perjuicios a los consumidores financieros;
- e. Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros:** Los servicios financieros deben ser proporcionados a los consumidores financieros considerando la normativa vigente y velando porque la atención sea brindada con eficiencia, economía y eficacia.

Para este propósito, la entidad supervisada velará por el continuo mejoramiento de sus procesos y procedimientos, a partir de un diagnóstico periódico y la definición de metas de mejora de procesos;

- f. Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros:** La entidad supervisada debe exponer y difundir información clara, comprensible, exacta y veraz para el consumidor financiero, concerniente a los productos o servicios financieros que ésta oferta, de forma complementaria a los programas de educación financiera que se realicen, en el marco de lo establecido en el [Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros](#). La entidad supervisada debe ofertar al consumidor financiero, servicios y productos cuyas condiciones de operación y seguridad sean comprendidas por éste.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Adicionalmente, la gestión de Responsabilidad Social Empresarial, según lo previsto en el [Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial, contenido en el Capítulo II, Título I, Libro 10° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros](#), que realiza la entidad de intermediación financiera, establece el entorno favorable para la implementación de mecanismos para el cumplimiento de la función social de los servicios financieros dispuesta por la LSF, promoviendo el desarrollo económico y social del país.

Artículo 2° - (Principios para la Función Social de los Servicios Financieros) Los servicios financieros que la entidad supervisada presta, deben considerar mínimamente los siguientes principios:

- a. **Equidad:** Proveer servicios financieros bajo un criterio de respeto a los consumidores financieros y sin discriminación;
- b. **Inclusión:** Velar por la provisión de servicios financieros a poblaciones desfavorecidas o en localidades con baja densidad poblacional, con el propósito de lograr una mejor cobertura y un acceso universal a los servicios financieros. Este principio también contempla la provisión de servicios financieros adecuados y adaptados a las necesidades de sectores específicos de la población, como es el caso de las personas con discapacidad, personas adultas mayores y otros determinados por disposiciones legales y normativa vigente;
- c. **Accesibilidad:** Proporcionar una variedad de medios de acceso a servicios financieros, que faciliten a la población la obtención de los mismos;
- d. **Confiabilidad:** Asegurar la provisión de servicios y productos financieros fiables, tanto en su uso como en su disponibilidad;
- e. **Eficiencia:** Proporcionar a los consumidores financieros, mecanismos para que puedan utilizar los servicios y productos financieros, velando por una optimización del tiempo y recursos del cliente, para una mayor productividad en beneficio de los consumidores financieros y la propia entidad supervisada;
- f. **Seguridad:** Contar con medidas y recursos tecnológicos destinados a resguardar y proteger la información de los clientes, buscando mantener su confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad;
- g. **Innovación:** Velar por la promoción de innovaciones en servicios y productos financieros, considerando las necesidades de la población, las características de sus actividades, ubicación geográfica y la disponibilidad de recursos tecnológicos en estos lugares.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: GESTIÓN DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**

Artículo 1° - (Planificación estratégica) Las entidades supervisadas deben elaborar su planificación estratégica, alineando sus objetivos estratégicos con la función social que deben cumplir las mismas, acorde con lo establecido en el [parágrafo II del Artículo 113 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros \(LSF\)](#), para cumplir la función social de contribuir a los objetivos de desarrollo económico y social del país.

Asimismo, con base en lo dispuesto en el inciso f) del Parágrafo II del Artículo 113 de la LSF, las entidades supervisadas deben considerar en su planificación estratégica, objetivos sobre el acceso a financiamiento y servicios financieros para sectores específicos de la población, como ser las personas con discapacidad, personas adultas mayores, entre otros, en función a disposiciones legales y normativas vigentes.

La entidad supervisada debe establecer en su planificación estratégica, las acciones que llevará a cabo para cumplir con sus objetivos, priorizando las áreas de acción en función a su giro de negocio, su cultura organizacional, sus líneas estratégicas de negocio, así como las capacidades técnicas y económicas.

Artículo 2° - (Determinación de metas) La entidad de intermediación financiera, con base en los objetivos estratégicos alineados con la función social de los servicios financieros, fijados en la planificación estratégica, realizará la determinación de metas anuales considerando los indicadores del Balance Social propuestos en el [Anexo 1 del presente Reglamento](#) y/u otros indicadores, que se enmarquen y permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos planteados orientados a la función social de la actividad financiera. Los indicadores con sus respectivas metas deberán ser aprobados por el Directorio u Órgano equivalente, de manera previa a la gestión, para el cual fueron definidos.

Artículo 3° - (Presentación de la Planificación Estratégica a ASFI) La entidad supervisada debe remitir a ASFI, la parte pertinente de su planificación estratégica, que contemple aspectos referidos a la función social, hasta diez (10) días hábiles administrativos posteriores a su aprobación por parte del Directorio u Órgano equivalente, de acuerdo a lo dispuesto en el [Artículo 114 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros](#).

ASFI analizará la documentación presentada y de existir observaciones cuando dicha planificación no se enmarque en la función social, éstas serán comunicadas a la entidad supervisada para que sean subsanadas en el plazo que esta Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero determine.

ASFI puede instruir la presentación de mayor información para fundamentar los aspectos principales de la planificación estratégica orientada a la función social.

De la misma forma, la entidad supervisada debe remitir a ASFI, cualquier modificación a la planificación estratégica en cuanto a las partes concernientes al cumplimiento de la función social, debidamente aprobada por el Directorio u Órgano equivalente, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles administrativos desde su aprobación.

Asimismo, en el caso de las entidades de intermediación financiera, éstas deben remitir los cambios a sus metas orientadas al cumplimiento de la función social con la debida justificación, hasta diez (10) días hábiles administrativos posteriores a su aprobación por parte del Directorio u Órgano equivalente.

Artículo 4° - (Adecuación de las políticas y procedimientos a la función social) La entidad supervisada debe adecuar sus políticas, para que converjan con los objetivos establecidos en su

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

planificación estratégica, contribuyendo al cumplimiento de la función social de la actividad financiera.

Asimismo, dentro de las políticas de la entidad supervisada, se deben considerar como principios los señalados en el [Artículo 2° de la Sección 2 del presente Reglamento](#).

De la misma forma, con base en las políticas orientadas a la función social, los manuales y procedimientos de la entidad supervisada, deben establecer mecanismos para el cumplimiento de los objetivos de los servicios financieros, determinados en el [Artículo 1° de la Sección 2 del presente Reglamento](#).

Artículo 5° - (Complementariedad entre entidades para la atención en zonas rurales) La entidad supervisada que contemple en su planificación estratégica, convenios o contratos entre entidades para la prestación de servicios financieros en zonas rurales, debe remitir los proyectos de convenio o contratos de complementariedad, solicitando la no objeción de ASFI, de acuerdo a lo previsto en el [parágrafo III del Artículo 107 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros](#).

Las alianzas estratégicas, como un mecanismo de complementariedad entre entidades de intermediación financiera, en el marco del [Artículo 68 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros](#), deben cumplir con las disposiciones contenidas en el [Artículo 4° de la Sección 2 del Reglamento para Operaciones de Crédito al Sector Productivo](#), contenido en el Capítulo XII, Título I, Libro 2° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Artículo 6° - (Gestión de Riesgos) La entidad supervisada prestará servicios financieros que cumplan la función social de contribución a la sociedad y al desarrollo del país, sin poner en riesgo su solidez, estabilidad y/o su solvencia financiera, buscando un equilibrio económico y social, sostenible en su desempeño.

Artículo 7° - (Control y mejora continua) La entidad supervisada debe comparar su avance progresivo con los objetivos fijados en su planificación estratégica en lo que respecta a la función social y tomar medidas correctivas cuando los resultados que se evidencien se alejen de lo inicialmente propuesto.

La información sobre la aplicación y el cumplimiento de la planificación estratégica de la entidad de intermediación financiera se reflejará en el alcance de las metas determinadas por la misma, considerando los indicadores que forman parte del Balance Social.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: BALANCE SOCIAL Y OTROS INFORMES PARA LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL**

Artículo 1° - (Sistemas de información y monitoreo) La entidad de intermediación financiera debe desarrollar e implementar sistemas de información y monitoreo que le permitan generar reportes e informes efectivos, comprensivos y oportunos para gestionar de manera eficiente la función social que deben cumplir los servicios financieros que ofrecen, debiendo elaborar mínimamente los siguientes:

- a. Balance Social;
- b. Informe sobre los Servicios Orientados a la Función Social.

Artículo 2° - (Balance Social) Las entidades de intermediación financiera deben elaborar un reporte anual denominado Balance Social, aprobado por el Directorio u Órgano Equivalente, donde registrarán la información y el análisis detallado sobre la operatoria realizada para cumplir la función social de contribuir a los objetivos de desarrollo económico y social del país. Dicho reporte permitirá la verificación del cumplimiento de la función social de la actividad financiera, a través de los indicadores y las metas definidas de acuerdo a lo establecido en el Artículo 2°, Sección 3 del presente Reglamento.

Las características y la estructura del Balance Social se detallan en el [Anexo 1 del presente Reglamento](#).

El Balance Social, con corte al 31 de diciembre de cada gestión, debe ser presentado junto con sus principales respaldos documentales, incluyendo el documento de aprobación de los indicadores y las metas anuales, hasta el 30 de junio de cada año, de acuerdo a lo señalado en el [Reglamento para el Envío de Información](#).

Artículo 3° - (Informe sobre los Servicios Financieros Orientados a la Función Social) La Gerencia General de la entidad de intermediación financiera debe elaborar un informe anual, aprobado por el Directorio u Órgano equivalente, sobre los servicios y productos financieros orientados a la función social, que hayan sido implementados en la gestión evaluada, el estado actual o el mejoramiento de la prestación de los servicios y productos financieros, cuyo contenido contemple una descripción de los mismos y cómo éstos cumplen la función social establecida por la LSF.

El informe anual sobre los servicios financieros orientados a la función social, con corte al 31 de diciembre de cada gestión, debe ser presentado a ASFI hasta el 30 de junio de la gestión posterior, de acuerdo a lo señalado en el [Reglamento para el Envío de Información](#).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 5: OTRAS DISPOSICIONES**

Artículo 1° - (Responsabilidad) El Gerente General de la entidad supervisada, es responsable por el cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

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

- a. No presentar a ASFI, el documento que contiene las partes de la planificación estratégica relacionadas con la función social, en los plazos señalados en el presente Reglamento;
- b. No establecer metas asociadas a cada objetivo estratégico orientado a la función social, conforme lo dispone el [Artículo 2° de la Sección 3 del presente Reglamento](#);
- c. No remitir las modificaciones de objetivos estratégicos o metas a ASFI, según lo previsto en el [Artículo 3° de la Sección 3 del presente Reglamento](#);
- d. Desvíos no justificados sobre el logro de las metas determinadas por la entidad de intermediación financiera para el cumplimiento de la función social.

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 6: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

Artículo 1° - (Remisión de la planificación estratégica para evaluación) Las entidades supervisadas, revisarán su actual planificación estratégica para alinear sus objetivos estratégicos con la función social de los servicios financieros, según lo establecido en el [Artículo 1° de la Sección 3 del presente Reglamento](#) y remitirán dicha información hasta el 28 de abril de 2017.

Artículo 2° - (Remisión del Balance Social y otros informes) Para la gestión 2017, las entidades de intermediación financiera deben enviar a [ASFI](#), hasta el 2 de julio de 2018, el primer Balance Social, así como el Informe sobre los Servicios Financieros Orientados a la Función Social, según lo establecido en la [Sección 4 del presente Reglamento](#).

Posteriormente, el envío de estos reportes se realizará de forma anual, según lo establecido en el [Reglamento para el Envío de Información](#).

La entidad de intermediación financiera, deberá enviar adicionalmente el Balance Social en archivo comprimido (en formato zip o rar), a la dirección balance_social@asfi.gob.bo. El archivo comprimido debe ser identificado con la abreviatura de la entidad de acuerdo a la codificación asignada en la tabla “RPT007 - ENTIDADES FINANCIERAS” del [Manual de Envío de Información Electrónica a la CIC](#) (Por ejemplo: BSO_BalanceSocial2017.rar).

Considerando que la información del Balance Social será remitida en forma impresa y por correo electrónico, se debe imprimir el mensaje de correo electrónico con el que se realizó el envío de la información a ASFI y adjuntarlo al documento impreso.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CONTROL DE VERSIONES**

L10T01C01		Secciones						Anexos		
Circular	Fecha	1	2	3	4	5	6	1	2a	2b
ASFI/462/2017	31/05/2017				*		*			
ASFI/428/2016	31/10/2016	*	*	*	*	*	*	*	*	*

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO II: REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL****SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1° - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer disposiciones que las Entidades de Intermediación Financiera deben cumplir con relación a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Artículo 2° - (Ámbito de aplicación) Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, las Entidades de Intermediación Financiera, que cuenten con licencia de funcionamiento otorgada por la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero \(ASFI\)](#), denominadas en adelante como entidad supervisada.

Artículo 3° - (Definiciones) Para efectos del presente Reglamento, se utilizan las siguientes definiciones:

- a. Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial:** Evaluación sobre las prácticas de la entidad supervisada en cuanto a RSE, desde el compromiso asumido por la misma, el cumplimiento de los lineamientos de RSE normados por el presente Reglamento, su incorporación en la planificación estratégica, la implementación reflejada en la gestión de la entidad supervisada y los resultados, que incluye a su vez una valoración por parte de la empresa especializada que realiza la calificación, conforme a la metodología que se aplique para tal efecto;
- b. Desarrollo sostenible:** Desarrollo que satisface las necesidades de la sociedad sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. El desarrollo sostenible tiene tres dimensiones interdependientes: económica, social y ambiental;
- c. Ética:** Es el comportamiento de la persona, conforme a los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento que se espera de todos los integrantes de la entidad supervisada, incluyendo el nivel ejecutivo, órganos colegiados y socios;
- d. Medio ambiente:** Entorno natural que incluye el aire, agua, suelo, subsuelo, recursos naturales renovables y no renovables, flora, fauna, personas y sus interrelaciones;
- e. Partes interesadas:** Persona natural o jurídica o conjunto de personas naturales o jurídicas, que tienen interés, en cualquier decisión o actividad de la entidad supervisada, como ser los empleados, proveedores, competencia, accionistas, autoridades o reguladores, clientes, usuarios y otros miembros de la sociedad interesados en el desempeño o actuación de la entidad supervisada;
- f. Responsabilidad social empresarial (RSE):** Es la forma de gestión de la entidad supervisada orientada a actuar en beneficio de sus partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas, sociales y medio ambientales, construyendo el desarrollo sostenible en el marco del giro de negocio y actividades que realiza la propia entidad.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: LINEAMIENTOS MÍNIMOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Artículo 1° - (Lineamientos de RSE) La entidad supervisada debe observar al menos los siguientes lineamientos sobre RSE:

- a. Rendición de cuentas ante la sociedad en general;
- b. Transparencia;
- c. Comportamiento ético;
- d. Respeto a los intereses de las partes interesadas;
- e. Cumplimiento de las leyes y normas;
- f. Respeto a los derechos humanos.

Artículo 2° - (Rendición de cuentas) La entidad supervisada debe rendir cuentas ante la sociedad en general, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, así como de las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos. Esta rendición de cuentas debe considerar la determinación por parte de la entidad supervisada de los medios de difusión así como de la periodicidad para brindar la información a las partes interesadas.

Artículo 3° - (Transparencia) La entidad supervisada debe ser transparente en su gestión y comunicar de manera clara, exacta, oportuna y completa sus decisiones y las actividades que impacten en la sociedad, en la economía y el medio ambiente, considerando lo dispuesto en el Artículo 78 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros en cuanto a la obligación de establecer relaciones de comercio transparentes.

La entidad supervisada debe mínimamente, revelar la siguiente información:

- a. Su misión y visión;
- b. Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad, economía y medio ambiente;
- c. Impactos conocidos y probables sobre la sociedad, economía y el medio ambiente, producto de las políticas, decisiones y actividades de la entidad.

Artículo 4° - (Comportamiento ético) La entidad supervisada debe mantener en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en su código de ética, que además de incluir los aspectos citados en las [Directrices Básicas para la Gestión de Gobierno Corporativo](#), contenidas en la [Recopilación de Normas para Servicios Financieros](#), debe incluir al menos valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de tratar de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas.

De la misma forma, la entidad supervisada debe cumplir con lo establecido en el Código de Conducta, contenido en el [Anexo 4 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros](#).

Artículo 5° - (Respeto a los intereses de las partes interesadas) La entidad supervisada debe respetar y considerar los intereses de las partes interesadas, tomando en cuenta al menos los siguientes aspectos:

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- a. Identificar a las partes interesadas con criterio objetivo y proporcionado, acorde con el grado de involucramiento que se defina para ellos;
- b. Respetar sus intereses;
- c. Considerar sus inquietudes;
- d. Reconocer sus intereses y derechos legales;
- e. Tener en cuenta la relación de los intereses de las partes interesadas con las expectativas de la entidad supervisada en equilibrio con el desarrollo sostenible, así como la naturaleza del vínculo de las partes interesadas con la entidad.

Artículo 6° - (Cumplimiento de las leyes y normas) La entidad supervisada debe cumplir con todas las leyes y la normativa, aplicables a su objeto.

Artículo 7° - (Respeto a los derechos humanos) La entidad supervisada debe respetar y promover los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad, en lo que corresponda.

Artículo 8° - (Calificación de Desempeño de RSE) La entidad supervisada, debe contar con al menos una calificación anual de desempeño de RSE, realizada por una empresa especializada que cuente con una metodología que mínimamente considere los indicadores establecidos en el Anexo 2 del presente Reglamento.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Artículo 1° - (Gestión de Responsabilidad Social Empresarial) La gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) debe estar relacionada con la cultura organizacional de la entidad supervisada y orientada hacia una gestión socialmente responsable, que incorpore aspectos económicos, sociales y medioambientales.

La entidad supervisada debe identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y comunicar los riesgos que podrían emerger de la gestión de RSE. En este sentido, la gestión de RSE al menos debe considerar las siguientes etapas:

- a. Compromiso;
- b. Identificación;
- c. Planificación;
- d. Implementación;
- e. Control;
- f. Revisión y mejora.

Artículo 2° - (Compromiso) El Directorio u Órgano equivalente de la entidad supervisada, debe definir el contenido y alcance del compromiso de RSE, el mismo que debe estar comprendido en la misión y visión de la propia entidad.

Artículo 3° - (Identificación) La entidad supervisada debe identificar la situación en la que se encuentra en cuanto a RSE, para lo cual, realizará un análisis externo e interno, tomando en cuenta al menos los siguientes aspectos:

- a. Identificar los requisitos legales aplicables a su actividad y aquellos que ha asumido de manera voluntaria;
- b. Identificar y evaluar a las partes interesadas, sus intereses, demandas y expectativas;
- c. Realizar un diagnóstico de las actuales prácticas de RSE implementadas y relacionadas con los aspectos económico, social y medio ambiental.

Artículo 4° - (Planificación) La entidad supervisada debe incorporar dentro de su planificación estratégica a la RSE como un aspecto integrado a su gestión.

En esta etapa, la entidad supervisada debe establecer un plan estratégico de RSE con las acciones que llevará a cabo para implementar la RSE en la organización, jerarquizando sus áreas de intervención en función principalmente a su giro de negocio, su cultura organizacional, sus líneas estratégicas, su impacto, así como sus capacidades técnicas y económicas para llevarlas a cabo.

Artículo 5° - (Implementación) En esta etapa la entidad supervisada debe integrar la RSE a sus decisiones y operaciones diarias, para lo cual, al menos debe realizar las siguientes actividades:

- a. Definir las funciones, responsabilidades y responsables de la gestión de RSE;
- b. Desarrollar y ejecutar una política de RSE;
- c. Desarrollar manuales, procedimientos y registros de RSE en función a la complejidad de sus actividades.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 6° - (Política de RSE) La entidad supervisada debe definir una política de RSE, que se entenderá como la declaración realizada de sus intenciones, principios y valores en relación a su compromiso de RSE. La política debe considerar como mínimo los aspectos relacionados con la sociedad, la economía y el medio ambiente.

Artículo 7° - (Aspectos relacionados a la sociedad) La entidad supervisada dentro de su política de RSE debe al menos considerar los siguientes aspectos relativos a la sociedad:

- a. Los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos, que correspondan;
- b. El compromiso con la sociedad, referido a los esfuerzos de apoyo a necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y de ampliación de cobertura de los servicios financieros de sectores desatendidos;
- c. Los valores, principios éticos y transparencia, referidos a la integración de un conjunto de principios y valores socialmente aceptados en la toma de decisiones sobre sus procesos y objetivos estratégicos, los cuales deben estar descritos dentro su misión y visión y reflejarse en actos transparentes dirigidos a la sociedad.

En este sentido, al menos debe considerar el compromiso ético, el arraigo en la cultura organizacional, las relaciones con la competencia, el diálogo y el involucramiento de las partes interesadas;

- d. Las condiciones laborales y de empleo, en relación a las políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como el clima laboral, participación de los empleados en la gestión administrativa, beneficios y compensaciones, capacitación, horario de trabajo, prácticas disciplinarias y estímulos, ambiente donde desempeñan sus actividades laborales y seguridad laboral;
- e. La relación con los consumidores y usuarios financieros, enfocando sus servicios en función a la calidad, transparencia, veracidad de información y educación financiera;
- f. El apoyo a la comunidad, maximizando el impacto de sus contribuciones, ya sea en dinero, productos, servicios, conocimientos y otros productos con los cuales opera, dirigido a un desarrollo y fortalecimiento del aparato productivo de las comunidades y a una inclusión financiera, en el marco de la función social de los servicios financieros establecida en la Ley N° 393 de Servicios Financieros;
- g. Practicar una gestión diligente y profesional, proporcionando información relevante a inversionistas y accionistas;
- h. El compromiso con las autoridades, dando cumplimiento a las obligaciones legales, fiscales u otras, absteniéndose de participar de actos corruptos y denunciando cualquier acto de este tipo;
- i. La equidad y veracidad en todas las actividades con sus proveedores, estableciendo estabilidad permanente en la relación cliente – proveedor a cambio de calidad, competencia y seriedad. Realizar pagos con puntualidad y conforme a las condiciones acordadas, seleccionando proveedores cuyas prácticas empresariales respeten los elementos de este sistema de gestión;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- j. El respeto a la diversidad étnica y pluricultural, realizando sus actividades y ofertando sus productos con un enfoque de servicios que considere la gran variedad de culturas, lenguas y costumbres que componen y rigen en el territorio nacional;
- k. Respeto a las personas con discapacidad, en el marco de lo establecido en la [Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad](#).
- l. Respeto a las personas adultas mayores, en el marco de lo establecido en la [Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores](#).
- m. El establecimiento de políticas contra el racismo y discriminación, en el marco de lo dispuesto en la [Ley N° 045 contra el Racismo y toda Forma de Discriminación](#).
- n. Garantizar a todas las personas, en particular a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia tanto en la familia como en la sociedad, de acuerdo a lo determinado en la [Ley N° 348 integral para Garantizar la las Mujeres una Vida Libre de Violencia](#).

Artículo 8° - (Aspectos relacionados con el medio ambiente) La entidad supervisada dentro de su política de RSE, debe al menos considerar la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible. Contemplando temas como la capacitación y concientización de su personal en aspectos medio ambientales.

Artículo 9° - (Procedimientos, manuales y registros de RSE) La entidad supervisada debe definir procedimientos, elaborar manuales y registros para al menos los siguientes aspectos relativos a la RSE:

- a. Realizar la rendición de cuentas ante la sociedad en general;
- b. Comunicar de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y el medio ambiente;
- c. Elaborar, actualizar y divulgar el Código de ética;
- d. Identificar, evaluar y atender los intereses de las partes interesadas;
- e. Identificar y tener acceso a los requisitos legales y normativos aplicables a la entidad supervisada y su actividad;
- f. Aplicar y divulgar los derechos humanos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos y la [Constitución Política del Estado](#), que correspondan.

Artículo 10° - (Control) La entidad supervisada debe establecer procedimientos debidamente documentados y actualizados para hacer el seguimiento y medir el desempeño de sus operaciones y actividades de RSE, evaluando de manera detallada el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Artículo 11° - (Revisión y mejora) La entidad supervisada debe revisar periódicamente la gestión de la RSE, con el objeto de aprender de la experiencia para eliminar o mitigar las debilidades detectadas y potenciar las fortalezas.

Artículo 12° - (Reportes de información) La entidad supervisada debe desarrollar e implementar un sistema de información que le permita generar reportes efectivos, comprensivos y oportunos para gestionar de manera eficiente la RSE y de esta manera cumplir con los lineamientos de RSE y con la presentación del informe de RSE, contenido en el [Anexo 1](#) del presente Reglamento.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: OTRAS DISPOSICIONES**

Artículo 1° - (Responsabilidad) El Directorio de la entidad supervisada es responsable de aprobar la política de RSE de la entidad supervisada dentro el marco de lo dispuesto en el presente Reglamento.

El Gerente General de la entidad supervisada es responsable del cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

Artículo 2° - (Registro contable) La entidad supervisada debe registrar sus actividades exclusivamente dedicadas a RSE en cuentas analíticas y si corresponde a fines sociales, de acuerdo a lo establecido en el [Reglamento para Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales, Gremiales y Benéficos](#), contenido en el [Capítulo II, Título VII, Libro 2° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros \(RNSF\)](#).

Artículo 3° - (Aportes a fines sociales como actividad de RSE) La entidad supervisada para realizar aportes o contribuciones sociales como acción voluntaria debe observar lo establecido en el [Reglamento para Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales, Gremiales y Benéficos](#), contenido en el [Capítulo II, Título VII, Libro 2° de la RNSF](#).

Artículo 4° - (Infracciones) Son consideradas infracciones específicas las siguientes:

- a. No contar con una política de RSE que al menos considere los aspectos sociales, económicos y ambientales;
- b. No remitir a ASFI los reportes requeridos en cuanto a la gestión de RSE;
- c. Prácticas comerciales no transparentes.

Artículo 5° - (Régimen de Sanciones) El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 5: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

Artículo 1° - (Plazo de adecuación) Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento entran en vigencia a partir del 1 de octubre de 2013.

Artículo 2° - (Envío de información) Para la gestión 2014, las entidades supervisadas deben enviar a ASFI, hasta el 30 de abril de 2015, el Anexo 1 establecido en el Artículo 12°, Sección 3 del presente Reglamento y la calificación de desempeño de RSE, posteriormente el envío de la información citada precedentemente se realizará conforme a lo establecido en el Capítulo III, Título II del Libro 5° de la RNSF.