



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
Y ENTIDADES FINANCIERAS

B O L I V I A

CIRCULAR SB/0601 /2008

La Paz, 19 DE DICIEMBRE DE 2008
DOCUMENTO : D-64671
ASUNTO : A01 GENERAL
TRAMITE : 113860 - CC. SBEF MODIFICACION REGLAMEN

Señores

Presente.-

**REF: MODIFICACIONES A LOS REGLAMENTOS PARA EL
FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A
RECLAMOS DE CLIENTES (SARC) Y PARA EL ENVÍO DE
INFORMACIÓN A LA SBEF**

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 FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES (SARC)** y **AL REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN A LA SBEF**.

Las modificaciones al Reglamento para el Funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC), consisten en:

- a. El Reglamento ha sido reordenado e incorporado en el Capítulo II del Título XI (Servicios a Clientes y Usuarios), de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.
- b. Se establece el funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC), al interior de la entidad supervisada como parte de su estructura organizativa; y de la Central de Reclamos, en la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF).

- c. Se modifican e incorporan las definiciones de: cliente, usuario, servicio de atención a reclamos de clientes (SARC), reclamo, atención del reclamo, central de reclamos SBEF.
- d. Se eliminan las definiciones de Superintendencia, entidad, respuesta oportuna, respuesta íntegra y respuesta comprensible.
- e. Se especifican las obligaciones de la entidad supervisada relacionadas con el SARC.
- f. Se elimina el Anexo 2, referido al logotipo del SARC, pudiendo la entidad supervisada identificar el mismo de acuerdo a su imagen corporativa.
- g. Se define el Anexo 1, que contiene el formato para el reporte de información mediante el módulo de reporte de reclamos en forma mensual; y el Anexo 2 que especifica el contenido mínimo del informe anual de gestión, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para el Envío de Información a la SBEF contenido en el Capítulo II, Título II de la RNBEF.
- h. Se establecen las características y plazos para que la entidad supervisada emita respuesta al reclamo del cliente o usuario.
- i. Se prohíbe el cobro por la recepción o atención de reclamos.
- j. Se establece un procedimiento básico para la recepción y atención de reclamos en la entidad supervisada.
- k. Se establece el funcionamiento de la Central de Reclamos de la SBEF, como una instancia a la que pueden acudir los clientes y usuarios que estén en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada.
- l. Se instituyen la responsabilidad del Gerente General y las consecuencias de la inobservancia a lo establecido en la modificación a este Reglamento.
- m. Se reemplaza el Sistema SARC por el Módulo de reporte de reclamos, permitiendo que la entidad supervisada implemente sus propios sistemas de gestión de reclamos en función a sus políticas, manuales y procedimientos.

Hasta los 5 días hábiles del mes siguiente, la entidad supervisada debe enviar el reporte mensual de los reclamos mediante el Módulo de Reporte de Reclamos, aplicativo que estará disponible a partir del 15 de enero de 2009 en la Red Supernet (<http://www.supernet.bo/Aplicaciones>) con el correspondiente manual.

Se debe considerar la nueva tipología, adjunta a la presente, para el registro de reclamos presentados por los clientes o usuarios. El registro de los reclamos y de las gestiones realizadas para su solución debe ser implementado a partir del 1 de enero de 2009, con el objeto de cumplir con los requerimientos de información de la SBEF.

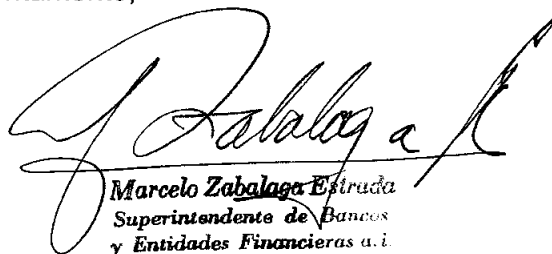
A partir del 1 enero de 2009, el actual Sistema SARC sólo estará habilitado para concluir los reclamos que quedaron pendientes de solución, por lo que no se podrá registrar reclamos correspondientes a la gestión 2009. Una vez que se concluya la gestión de los reclamos pendientes se debe comunicar de este hecho en forma escrita a la SBEF para dar de baja en forma definitiva el acceso al Sistema SARC.

Las modificaciones al Reglamento para el Envío de Información a la SBEF, consisten en:

- a. Se incorpora en los artículos 1° y 2° de la Sección 4, el requerimiento de información mensual y el plazo de envío.
- b. Se incorpora en los artículos 1° y 2° de la Sección 7, el requerimiento de información anual y el plazo de envío.
- c. Se incorpora en el artículo 1° de la Sección 8, el Módulo de reporte de reclamos como parte de los sistemas de captura de información.

Cualquier consulta sobre el funcionamiento de los aplicativos mencionados podrá ser realizada al Lic. Boris Condarco (Int. 2204) o a la Lic. Mónica Lemaitre Int. (1202), funcionarios de esta Superintendencia.

Atentamente,



Marcelo Zabala Estrada
Superintendente de Bancos
y Entidades Financieras a.i.

Adj. lo citado
CPH/CPF

RESOLUCION SB N° 0262/2008
La Paz, 19 DIC 2008

VISTOS:

Los Informes técnico y legal SB/IEN/D-63716/2008 y SB/IAJ/D-64430/2008, de fechas 16 y 18 de diciembre de 2008, emitidos por las Intendencias de Estudios y Normas y de Asuntos Jurídicos, respectivamente, referidos a las modificaciones al Reglamento para el Funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes y al Reglamento para el Envío de Información a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución SB N° 105/2004 de 29 de octubre de 2004, se han aprobado y puesto en vigencia las modificaciones al Reglamento para el Funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes SARC.

Que, se ha constatado que algunas entidades de intermediación financiera no han desarrollado internamente un sistema de gestión para procesar los reclamos de sus clientes y usuarios, y solamente utilizan el sistema de registro proporcionado por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras y que aquellas que efectivamente han desarrollado su propio sistema de gestión, deben cumplir una doble labor de registro respecto al sistema de la Superintendencia, lo que genera riesgo sobre posibles inconsistencias de la información remitida, dada la existencia de los dos registros.

Que, con el objeto de hacer más efectivo el sistema de gestión de atención a los reclamos de los clientes y usuarios de las entidades de intermediación financiera, se ha visto por conveniente modificar el Reglamento en cuestión, introduciendo precisiones conceptuales, mejorando la operativa del SARC e incorporando un nuevo aplicativo automatizado de captura de información para el reporte de información de las entidades de intermediación financiera a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras.

Que, las modificaciones propuestas propiciarán que las entidades de intermediación financiera gestionen de manera integral los reclamos de sus clientes y usuarios, y permitirá a éstos últimos tener la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras y registrar su desacuerdo en la Central de Reclamos, acciones con las que se garantiza un mejor procedimiento y el ejercicio de un mayor control de los reclamos por parte de esta Superintendencia.

Que, como consecuencia de la modificación del Reglamento para el Funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes, y más concretamente la incorporación del nuevo aplicativo automatizado de captura de información, se hace necesaria la modificación, a su vez, del Reglamento para el Envío de Información a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, toda vez que se requerirá la remisión de reportes e información de manera mensual y anual.

Que, conforme expresa el artículo 154° de la Ley N° 1488, es atribución de la Superintendencia elaborar y aprobar los reglamentos de control y supervisión sobre las actividades de intermediación financiera, siendo necesario poner en conocimiento de las entidades supervisadas las modificaciones efectuadas.

Que, efectuado el análisis legal del proyecto de modificaciones presentado, la Intendencia de Asuntos Jurídicos mediante Informe Legal SB/IAJ/D-64430/2008 de fecha 18 de diciembre de 2008, ha manifestado que las modificaciones propuestas no contradicen las disposiciones legales en vigencia.

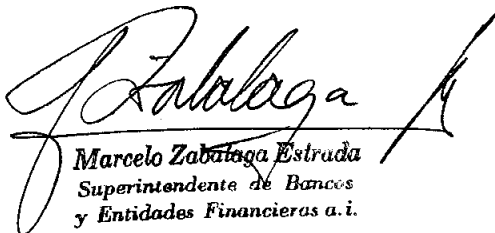
POR TANTO:

El Superintendente de Bancos y Entidades Financieras a.i. en uso de sus facultades y atribuciones otorgadas por Ley.

RESUELVE:

- 1.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES** de acuerdo al texto contenido en Anexo que forma parte de la presente Resolución.
- 2.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**, de acuerdo al texto contenido en Anexo que forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



Marcelo Zabala Estrada
Superintendente de Bancos
y Entidades Financieras a.i.



IQL/PCZ/GRD

CAPÍTULO II: REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES¹

SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º - Objeto.- El presente Reglamento tiene por objeto establecer el funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC) de la entidad supervisada y de la Central de Reclamos de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF).

Artículo 2º - Ámbito de aplicación.- Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento los Bancos, Fondos Financieros Privados, Mutuales de Ahorro y Préstamo, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Instituciones Financieras de Desarrollo y Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, denominadas en el presente Reglamento como 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 sin ser cliente.

Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC): Es un servicio de la entidad supervisada, dedicado a gestionar reclamos de los clientes y usuarios.

Reclamo: Es la petición de reparación presentada por el cliente o usuario en forma verbal o escrita por causa de un desacuerdo, perjuicio, daño o agravio con respecto a un producto 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 SBEF: Es un servicio de la SBEF, 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

¹ Modificación 3

SECCIÓN 2: FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES (SARC)

Artículo 1º - Estructura organizativa del SARC.- La entidad supervisada debe establecer formalmente el SARC dentro de su estructura orgánica, considerando que es obligación de la entidad supervisada 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 SARC que deben ser aprobados por el Directorio u órgano equivalente.
2. Facilitar el acceso al SARC, por parte del cliente o usuario, identificando este servicio de forma clara y con el siguiente texto "Servicio de Atención a Reclamos de Clientes - SARC".
3. Designar un encargado del SARC 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 SARC debe estar capacitado para prestar adecuadamente este servicio.

La entidad supervisada debe actualizar permanentemente el nombre de los encargados del SARC, 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 SARC.
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 la SBEF, 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 la SBEF.
7. Mantener en archivo, por un periodo no menor a diez (10) años, toda la documentación relativa a cada reclamo.
8. Remitir a la SBEF 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 SBEF 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 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 usando el mismo medio por el que fue presentado el reclamo, salvo solicitud por parte del cliente o usuario de mayor formalización.

SECCIÓN 3: FUNCIONAMIENTO DE LA CENTRAL DE RECLAMOS DE LA SBEF

Artículo 1º - Central de reclamos de la SBEF.- Aquellos clientes o usuarios que estén en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada, pueden acudir a la Central de Reclamos de la SBEF, donde se reexaminará el reclamo y la respuesta de la entidad supervisada con el fin de emitir un dictamen en forma definitiva.

Artículo 2º - Atención de reclamos.- El cliente o usuario, que acuda a la Central de Reclamos de la SBEF, 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.

La SBEF 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 la SBEF toda la información requerida, además de toda aquella que considere necesaria para la correcta evaluación del reclamo, en el plazo previsto por la SBEF.

Artículo 3º - Disposiciones administrativas.- Las decisiones que pudiera emitir la SBEF 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 o la entidad supervisada, no estén de acuerdo con la respuesta de la SBEF, tienen la potestad de impugnar el dictamen en el marco del Procedimiento Administrativo.

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

SECCIÓN 4: OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 1º - Responsabilidad.- El Gerente General o instancia equivalente de la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna 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 - Disposición transitoria.- El Sistema SARC – Módulo Informático, provisto por la SBEF, 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.

TÍTULO XI, CAPÍTULO II, SECCIÓN 2

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 SARC
 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

Nro	Código	Descripción	Tipo	Longitud	Dec
4	TGestion	Año en el que se registró el reclamo	CHAR	4	
5	TFechaReclamo	Fecha de registro del reclamo, bajo el siguiente formato: aaaa/mm/dd	CHAR	10	
6	CTipoIdentificacion	Código del tipo de identificación del reclamante (CIOBL) de acuerdo al reporte RPT049	CHAR	2	
7	CIDReclamante	Código de identificación del reclamante. Corresponde al número que figura en un C.I. RUN, RUC, etc.	VARCHAR	80	
8	TNombre	Nombre o Razón Social del reclamante	VARCHAR	80	
9	TApellido	Apellido del reclamante	VARCHAR	80	
10	CTipoOficina	Código del tipo de oficina donde se generó el reclamo. De acuerdo al reporte "Tipo de Oficina"	NUMERICO (ENTERO)		
11	CLocalidadOficina	Código de la localidad donde se encuentra la oficina generadora del reclamo. De acuerdo al reporte de "Localidades"	CHAR	4	
12	CTipologia	Código de la categoría a la que pertenece el reclamo. De acuerdo al reporte "Tipología Reclamos"	NUMERICO (ENTERO)		
13	CSubTipologia	Código de la subcategoría a la que pertenece el reclamo. De acuerdo al reporte "Tipología Reclamos"	NUMERICO (ENTERO)		
14	TGlosa	Glosa del reclamo	TEXTO		
15	NMontoComprometido	Monto comprometido en el reclamo expresado en Bolivianos al tipo de cambio del periodo de reporte	NUMERICO	15	2
16	CMoneda	Código moneda en la que está expresado el monto comprometido de acuerdo al reporte "Tipos de Moneda"	CHAR	1	2
17	CMonedaExtranjera	Código moneda extranjera de acuerdo al reporte "Monedas Extranjeras"	CHAR	1	
18	NPlazoEstimadoSolucion	Plazo estimado de solución en días	NUMERICO		
19	TPersonaDeContacto	Nombre de la Persona de Contacto en la EIF	VARCHAR	90	
20	DFechaReporte	Fecha del periodo de reporte bajo el siguiente formato: aaaa-mm-dd	CHAR	10	

RECOPILACIÓN 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 SARC
 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, 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	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	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Nro	Código	Descripción	Tipo	Longitud	Dec
7	TGlosaRespuesta	Glosa de la respuesta entregada al reclamante	TEXTO		
8	TResultado	Código de solución del reclamo. De acuerdo al reporte “ Códigos de solución de reclamos ”	CHAR	1	
9	DFechaReporte	Fecha del periodo de reporte bajo el siguiente formato: aaaa-mm-dd	CHAR	10	

TÍTULO XI, CAPÍTULO II, SECCIÓN 2
ANEXO 2: CONTENIDO INFORME ANUAL DE GESTIÓN DEL SARC

El contenido mínimo del informe anual de gestión, que debe presentar la entidad supervisada, sobre el funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC), 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 SARC 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.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

SECCIÓN 4: INFORMACIÓN MENSUAL¹

Artículo 1º - Contenido de la información mensual.- Las entidades supervisadas deben enviar a la SBEF, vía electrónica, la información mensual contenida en el archivo *balance.zip*, en el archivo *CRammdd.zip*, en el archivo *DAammdd.zip* (*a se refiere al año, mm al mes, dd al día*), y en los archivos *GEAaaaammdd.EEE*, *GEBaaaammdd.EEE* (*aaaa se refiere al año, mm al mes, dd al día y EEE a la sigla de la entidad*) a través del Sistema de Información Financiera (SIF) de acuerdo al siguiente detalle:

A través del Sistema de Información Financiera (SIF) Detalle de información contenida en el archivo (<i>balance.zip</i>)	Bancos	FFP	Mutuales	Cooperativas	Bancos de 2 ^{do} piso	Empresas de Arrendamiento Financiero	Almacenes
Ponderación de Activos	X	X	X	X	X	X	
Estados Financieros	X	X	X	X	X	X	X
Estados Financieros departamentalizados	X	X	X	X			
Estratificación de Depósitos (Anexo 1, Capítulo II, Título II)	X	X	X	X			
Estratificación de Depósitos departamentalizado (Anexo 1, Capítulo II, Título II)	X	X	X	X			
Programación Monetaria	X	X	X	X			
Encaje legal	X	X	X	X			
Reporte complementario de calificación de cartera	X	X	X	X	X	X	
Depósitos por departamentos	X	X	X	X			
Anexo R (Obligaciones con EIF)	X	X	X	X	X	X	
Calce de plazos(*)	X	X	X	X		X	
Posiciones en moneda extranjera	X	X	X	X	X	X	

Información de medios de pago y cajeros automáticos Detalle de información Contendida en el archivo ASCII	Bancos	FFP	Mutuales	Cooperativas
Medios de pago y cajeros automáticos	X	X	X	X

¹ Modificación 13

Circular SB/341/01 (01/01) Inicial SB/451/03 (12/03) Modificación 6 SB/577/08 (06/08) Modificación 12
 SB/345/01 (04/01) Modificación 1 SB/455/04 (01/04) Modificación 7 SB/601/08 (12/08) Modificación 13
 SB/351/01 (06/01) Modificación 2 SB/510/05 (12/05) Modificación 8
 SB/361/01 (11/01) Modificación 3 SB/517/06 (01/06) Modificación 9
 SB/400/02 (08/02) Modificación 4 SB/552/07 (12/07) Modificación 10
 SB/407/02 (09/02) Modificación 5 SB/568/08 (03/08) Modificación 11

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

A través de la Central de Información de Riesgo Crediticio (CIRC) Detalle de información Contenida en el archivo CRammdd.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 deuda agregada Detalle de información contenida en el archivo DAammdd.zip	Bancos	FFP	Mutuales	Cooperativas	Bancos de 2 ^{do} piso	Empresas de Arrendamiento Financiero
Deuda agregada	X	X	X	X	X	X

Información de Grupos Económicos Detalle de información contenida en los archivos GEAaaaammdd.EEE GEBaaaammdd.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@sbef.gov.bo

A través del Módulo de Reporte de Reclamos Información del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes SRaaaammddN.EEE SRaaaammddS.EEE	Bancos	FFP	Mutuales	Cooperativas	IFD	Buró de información crediticia
Reporte de Reclamos	X	X	X	X	X	X
Reporte de Solución de Reclamos	X	X	X	X	X	X

La estructura de los reportes está establecida en el Anexo 1 del Reglamento para el funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

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

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
Medios de pago y cajeros automáticos	Hasta Hrs. 24:00 del quinto día hábil del mes siguiente, según Anexo 2
Información con datos a fin de mes archivo (CRAMMDD.ZIP)	Hasta Hrs. 24:00 del quinto día hábil del mes siguiente, según Anexo 2
Deuda agregada	1) Fecha de corte: 3er viernes de cada mes Fecha de envío: Hasta Hrs. 24:00 del siguiente día hábil 2) Fecha de corte: Cierre mensual Fecha de envío: 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 Servicio de Atención a Reclamos de Clientes	Hasta Hrs. 24:00 del quinto día hábil del mes siguiente, según Anexo 2

Artículo 3° - 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 4° - 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.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

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:

1. **Depósitos de Entidades Financieras:** Se refieren a los depósitos efectuados por las entidades de intermediación financiera incluidos los Bancos de Segundo Piso.
2. **Depósitos de Instituciones del Sector Público:** Corresponde a los depósitos de Instituciones del Sector Público.
3. **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.
4. **Depósitos de Personas Naturales:** Se refieren a los realizados por personas naturales.
5. **Depósitos de Instituciones del Sector Privado:** Se refiere a los depósitos recibidos de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión, Agencias de Bolsa, Compañías de Seguros, Entidades de Depósitos de Valores y empresas de servicios auxiliares financieros.

Artículo 5° - Reporte de cobertura de depósitos con activos de primera calidad.- El cálculo de la Cobertura de Depósitos con Activos de Primera Calidad (*CDAPC*) deberá ser efectuado mensualmente por las Entidades de Intermediación Financiera y enviado en impreso a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras hasta el quinto día hábil del mes siguiente de la fecha de corte, conforme a lo establecido en el capítulo IV, título XII de la presente Recopilación.

Artículo 6° - Reporte de posición en moneda extranjera.- Las entidades supervisadas deben elaborar mensualmente el Reporte de Posiciones en Moneda Extranjera, donde se registrará la posición por moneda extranjera y en metales preciosos que mantiene cada entidad. Los importes deben expresarse en bolivianos.

Para efectos de conversión de monedas y metales preciosos se debe utilizar la tabla de cotizaciones publicada por el Banco Central de Bolivia (BCB), correspondiente al cierre de cada mes. En el caso del dólar estadounidense se debe utilizar el tipo de cambio de compra.

Las monedas extranjeras y metales preciosos se deben reportar utilizando en cada caso la codificación asignada en el Sistema de Información Financiera (SIIF).

La información contenida en el Reporte de Posiciones en Moneda Extranjera, deberá estar íntegramente validada y cuadrada con los saldos de las cuentas en Moneda Extranjera del balance consolidado.

Circular SB/341/01 (01/01)	Inicial	SB/451/03 (12/03)	Modificación 6	SB/577/08 (06/08)	Modificación 12	Título II Capítulo II Sección 4 Página 4/4
SB/345/01 (04/01)	Modificación 1	SB/455/04 (01/04)	Modificación 7	SB/601/08 (12/08)	Modificación 13	
SB/351/01 (06/01)	Modificación 2	SB/510/05 (12/05)	Modificación 8			
SB/361/01 (11/01)	Modificación 3	SB/517/06 (01/06)	Modificación 9			
SB/400/02 (08/02)	Modificación 4	SB/552/07 (12/07)	Modificación 10			
SB/407/02 (09/02)	Modificación 5	SB/568/08 (03/08)	Modificación 11			

RECOPIACIÓN 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						
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 SARC	Impreso	X	X	X	X	X				X	

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

¹ Modificación 12

Circular SB/341/01 (01/01) Inicial SB/451/03 (12/03) Modificación 6 SB/601/08 (12/08) Modificación 12
 SB/345/01 (04/01) Modificación 1 SB/455/04 (01/04) Modificación 7
 SB/351/01 (06/01) Modificación 2 SB/510/05 (12/05) Modificación 8
 SB/361/01 (11/01) Modificación 3 SB/517/06 (01/06) Modificación 9
 SB/400/02 (08/02) Modificación 4 SB/552/07 (12/07) Modificación 10
 SB/407/02 (09/02) Modificación 5 SB/568/08 (03/08) Modificación 11

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Artículo 2° - 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 SARC	31 de marzo

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

Artículo 3° - 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 4° - Información complementaria.- La información complementaria tiene carácter privado y será utilizada por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras 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.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

SECCIÓN 8: SISTEMAS DE CAPTURA DE INFORMACIÓN¹

Artículo 1º - Información a enviar.- Las entidades supervisadas enviarán información en línea a través de los siguientes sistemas:

Información	Bancos	FFP	Mutuales	Cooperativas	IFD	Bancos de Segundo piso	Empresas de Arrendamiento Financiero	Almacenes	Buros de información crediticia	Cámaras de compensación
Sistema de Información Institucional (SIIEF)	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Sistema de registro de accionistas	X	X				X	X	X	X	X
Sistema de Registro de Directores, Síndicos, Ejecutivos y demás funcionarios	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Sistema de registro de conglomerados financieros	X	X								
Sistema de registro de bancos extranjeros de primera línea	X									
Módulo de reporte de reclamos	X	X	X	X	X				X	

Artículo 2º - Actualización.- Las entidades supervisadas deberán actualizar los sistemas cada vez que se produzcan modificaciones o adiciones en la información contenida en los sistemas.

Artículo 3º - Cumplimiento de reglamentos específicos.- La información enviada a través de estos sistemas se sujetarán a los campos y condiciones establecidos en sus reglamentos específicos.

¹ Modificación 2

MODULO DE REPORTE DE RECLAMOS

TIPOLOGIA

CTipologia	Descripción Tipología	CSubTipologia	Descripción SubTipología
1	Atención al cliente/usuario	17	Certificado de aportaciones
1	Atención al cliente/usuario	18	Cheque de gerencia
1	Atención al cliente/usuario	33	Correspondencia no entregada
1	Atención al cliente/usuario	42	Espera en colas
1	Atención al cliente/usuario	44	Facturación
1	Atención al cliente/usuario	45	Fallas del sistema informático
1	Atención al cliente/usuario	46	Falta de liquidez
1	Atención al cliente/usuario	62	Mala atención
1	Atención al cliente/usuario	87	SARC
1	Atención al cliente/usuario	88	Secreto bancario
1	Atención al cliente/usuario	93	Transacciones en ventanilla/bóveda
2	Banca por internet	2	Acceso
2	Banca por internet	14	Cargos no reconocidos
2	Banca por internet	65	Operaciones solicitadas no efectuadas por la entidad
2	Banca por internet	72	Problemas en el servicio
2	Banca por internet	94	Transferencia de fondos
3	Boleta de garantía	40	Ejecución de boleta
3	Boleta de garantía	41	Emisión de boleta
3	Boleta de garantía	55	Incumplimiento de ampliación de plazo
3	Boleta de garantía	66	Otro
3	Boleta de garantía	80	Renovación y devolución de boleta
4	Burós de información crediticia	4	Actualización de datos
4	Burós de información crediticia	39	Duplicidad de documento de identidad
4	Burós de información crediticia	53	Homónimo
4	Burós de información crediticia	71	Permanencia en base de datos
4	Burós de información crediticia	75	Registro de procesos judiciales
5	Caja de ahorro	5	Apertura
5	Caja de ahorro	20	Cierre/bloqueo/retención
5	Caja de ahorro	32	Contratos
5	Caja de ahorro	47	Firmas autorizadas
5	Caja de ahorro	57	Información sobre caja de ahorro
5	Caja de ahorro	59	Intereses
5	Caja de ahorro	65	Operaciones solicitadas no efectuadas por la entidad
5	Caja de ahorro	77	Regularización de depósito
5	Caja de ahorro	85	Retiros/cargos no reconocidos
5	Caja de ahorro	86	Saludos no corresponden
5	Caja de ahorro	94	Transferencia de fondos
6	Central de riesgos	11	Calificación
6	Central de riesgos	39	Duplicidad de documento de identidad
6	Central de riesgos	76	Registro indebido y retiro
7	Comercio exterior	1	Abono incorrecto
7	Comercio exterior	50	Giro no recibido
8	Comisiones y cobros	12	Cambio de moneda extranjera/UFV
8	Comisiones y cobros	15	Cargos por cheque de gerencia
8	Comisiones y cobros	16	Cargos por ITF
8	Comisiones y cobros	21	Comisiones/cobros en ATM
8	Comisiones y cobros	22	Comisiones/cobros en caja de ahorro
8	Comisiones y cobros	23	Comisiones/cobros en comercio exterior
8	Comisiones y cobros	24	Comisiones/cobros en créditos
8	Comisiones y cobros	25	Comisiones/cobros en cuenta corriente
8	Comisiones y cobros	26	Comisiones/cobros en DPF
8	Comisiones y cobros	27	Comisiones/cobros en giros
8	Comisiones y cobros	28	Comisiones/cobros en tarjeta de crédito
8	Comisiones y cobros	29	Comisiones/cobros en tarjeta de débito

MODULO DE REPORTE DE RECLAMOS

TIPOLOGIA

CTipologia	Descripción Tipología	CSubTipologia	Descripción SubTipología
8	Comisiones y cobros	30	Comisiones/cobros por transacciones en cuenta ajena
9	Créditos	3	Acciones de cobranza extrajudiciales
9	Créditos	32	Contratos
9	Créditos	35	Débitos y cargos no reconocidos
9	Créditos	37	Desconocimiento de crédito
9	Créditos	38	Desembolso
9	Créditos	56	Información del crédito
9	Créditos	59	Intereses
9	Créditos	60	Liberación de garantías
9	Créditos	61	Liquidación de crédito
9	Créditos	69	Pago no registrado
9	Créditos	73	Proceso judicial
9	Créditos	82	Reprogramación
9	Créditos	83	Requisitos
9	Créditos	89	Seguro de desgravamen y otros seguros
10	Cuenta corriente	5	Apertura
10	Cuenta corriente	19	Cheques
10	Cuenta corriente	20	Cierre/bloqueo/retención
10	Cuenta corriente	32	Contratos
10	Cuenta corriente	47	Firmas autorizadas
10	Cuenta corriente	58	Información sobre cuenta corriente
10	Cuenta corriente	59	Intereses
10	Cuenta corriente	65	Operaciones solicitadas no efectuadas por la entidad
10	Cuenta corriente	77	Regularización de depósito
10	Cuenta corriente	85	Retiros/cargos no reconocidos
10	Cuenta corriente	86	Saldos no corresponden
10	Cuenta corriente	91	Sobregiro
10	Cuenta corriente	94	Transferencia de fondos
11	Depósitos a plazo fijo	13	Cancelación
11	Depósitos a plazo fijo	14	Cargos no reconocidos
11	Depósitos a plazo fijo	20	Cierre/bloqueo/retención
11	Depósitos a plazo fijo	59	Intereses
11	Depósitos a plazo fijo	63	Modificaciones del certificado
11	Depósitos a plazo fijo	70	Pérdida/extravío del certificado
11	Depósitos a plazo fijo	74	Redención anticipada
11	Depósitos a plazo fijo	79	Renovación
12	Giros y transferencias	14	Cargos no reconocidos
12	Giros y transferencias	36	Demora en abono de cheque exterior
12	Giros y transferencias	49	Giro enviado
12	Giros y transferencias	51	Giro recibido
13	Órdenes judiciales y retenciones	54	Incumplimiento a orden judicial
13	Órdenes judiciales y retenciones	84	Retención de fondos
14	Pago de impuestos y servicios	67	Pago de impuestos
14	Pago de impuestos y servicios	68	Pago de servicios
15	Tarjeta de crédito	6	ATM dinero dispensado parcial
15	Tarjeta de crédito	7	ATM dinero no dispensado
15	Tarjeta de crédito	8	ATM límite excedido
15	Tarjeta de crédito	9	ATM transacción no reconocida
15	Tarjeta de crédito	10	Baja de tarjeta
15	Tarjeta de crédito	31	Consumos no reconocidos
15	Tarjeta de crédito	32	Contratos
15	Tarjeta de crédito	34	Débitos o cargos no reconocidos
15	Tarjeta de crédito	43	Extractos
15	Tarjeta de crédito	48	Funcionamiento de cajero automático

MODULO DE REPORTE DE RECLAMOS

TIPOLOGIA

CTipologia	Descripción Tipología	CSubTipologia	Descripción SubTipología
15	Tarjeta de crédito	52	Habilitación y uso de tarjeta
15	Tarjeta de crédito	59	Intereses
15	Tarjeta de crédito	64	Observaciones en billetes dispensados
15	Tarjeta de crédito	69	Pago no registrado
15	Tarjeta de crédito	81	Reposición de tarjeta
15	Tarjeta de crédito	89	Seguro de desgravamen y otros seguros
15	Tarjeta de crédito	90	Servicios adicionales de tarjeta
15	Tarjeta de crédito	92	Solicitud de bloqueo no realizada
16	Tarjeta de débito	6	ATM dinero dispensado parcial
16	Tarjeta de débito	7	ATM dinero no dispensado
16	Tarjeta de débito	8	ATM límite excedido
16	Tarjeta de débito	9	ATM transacción no reconocida
16	Tarjeta de débito	31	Consumos no reconocidos
16	Tarjeta de débito	48	Funcionamiento de cajero automático
16	Tarjeta de débito	52	Habilitación y uso de tarjeta
16	Tarjeta de débito	64	Observaciones en billetes dispensados
16	Tarjeta de débito	81	Reposición de tarjeta
16	Tarjeta de débito	92	Solicitud de bloqueo no realizada