

CIRCULAR ASFI/ 098 /2011

La Paz, 13 DIC. 2011

Señores

Presente.-

**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN
DEL CLIENTE Y USUARIO Y AL REGLAMENTO DE
PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO**

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 DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO**.

Los cambios realizados se detallan a continuación:

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

1. Se incorpora en el Artículo 3° de la Sección 1, la definición de "Educación Financiera".
2. Se introduce en el Artículo 2° de la Sección 3, relativo a Buenas Prácticas, el numeral 11 relacionado a educación financiera.

b) Al Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo.

1. Se reemplaza en el numeral 12, Artículo 1°, Sección 2, la denominación de Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC), por la de Punto de Reclamo (PR).

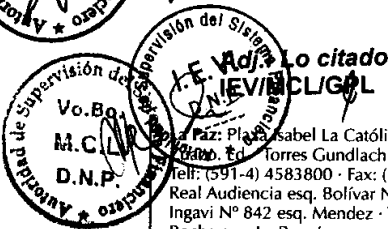
Las modificaciones al Reglamento Para la Atención del Cliente y Usuario y al Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo, se incorporarán en el



Título XI Capítulo I y Título IX Capítulo XXI respectivamente, 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



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
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° 825 /2011
La Paz, 13 DIC. 2011

VISTOS:

El Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-131592/2011 de 7 de diciembre de 2011, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE Y USUARIO Y AL REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 331 de la Constitución Política del Estado establece que las actividades de intermediación financiera, la prestación de servicios financieros y cualquier otra actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión del ahorro, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme 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, 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 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,

Página 1 de 3



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 parágrafo primero del artículo 75 de la Constitución Política del Estado, 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. 597/2011 de 12 de agosto de 2011, se aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, referente a la incorporación de la denominación "*Punto de Reclamo – (PR)*" en reemplazo de "*Servicio de Atención a Reclamos a Clientes (SARC)*".

Que, mediante Resolución ASFI No. 555/2009 de 31 de diciembre de 2009, se aprobó y puso en vigencia el Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo.

Que, el Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo define la Educación Financiera como el proceso de transmisión de conocimientos y desarrollo de habilidades orientadas a mejorar y optimizar la administración de recursos financieros por parte de los clientes y/o usuarios, definición que debe ser incorporada en el Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, contenido en el Capítulo I, Título XI de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, a fin de compatibilizar criterios normativos y que las entidades supervisadas integren dicha actividad dentro de sus procedimientos internos.

Que, de la misma forma, es necesario incorporar en el citado Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, como buena práctica lo referente a la educación financiera, la misma que facilitará a los clientes y/o usuarios de las entidades supervisadas a coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada, considerando que la educación financiera busca mantener la confianza en el sistema financiero estableciendo lineamientos y sanas prácticas.

Página 2 de 3

Que, a fin de conciliar criterios con lo dispuesto en la Resolución ASFI N° 597/2011 de 12 de agosto de 2011, es necesario modificar el Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo sustituyendo la denominación de Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC) por la de Punto de Reclamo (PR).

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico-Legal ASFI/DNP/R-131592/2011 de 7 de diciembre de 2011, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento técnico ni legal para aprobar las modificaciones a los Reglamentos para la Atención del Cliente y Usuario y al de Publicidad, Promoción y Material Informativo, contenidos en el Título XI, Capítulo I y en el Título IX, Capítulo XXI, respectivamente, de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

POR TANTO:

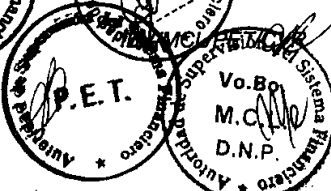
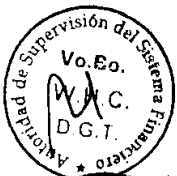
La Directora Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado y demás normativa conexas y relacionadas.

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 las modificaciones al **REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO**, contenido en el Título IX, Capítulo XXI de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



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



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

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.

Educación Financiera: Proceso que consiste en transmitir conocimientos y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los clientes y/o usuarios en materia financiera, con el objetivo de optimizar los mecanismos de administración de sus recursos financieros.

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

SECCIÓN 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CON RELACIÓN A LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIO

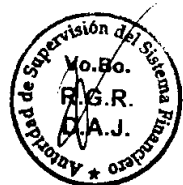
Artículo 1º.- Políticas y Procedimientos: La entidad supervisada está en la obligación de desarrollar e implementar políticas y procedimientos que promuevan buenas prácticas de atención al cliente y al usuario.

1. **Establecimiento de políticas.-** La entidad supervisada debe establecer políticas, formalmente aprobadas por el Directorio u órgano equivalente, de atención al cliente y al usuario, que incluyan aspectos específicos a la atención de personas con discapacidad y consideren los derechos y las buenas prácticas establecidas en el presente Reglamento.
2. **Implementación de procedimientos.-** Es responsabilidad de la Gerencia General implementar procedimientos, para la adecuada atención del cliente y el usuario en función a las políticas definidas por el Directorio.

Las políticas y procedimientos establecidos deben estar en concordancia a la estructura organizacional de la entidad supervisada, de manera tal que permita una adecuada atención del cliente y usuario, acorde al mercado objetivo que atiende, dando además cumplimiento a lo dispuesto en la Sección 4 del presente Reglamento.

Artículo 2º.- Buenas Prácticas: La entidad supervisada debe observar al menos las siguientes prácticas en su relacionamiento con sus clientes y sus usuarios:

1. Suministrar información y/o publicidad veraz, exacta, precisa, integra clara, oportuna y verificable, que permita al cliente y al usuario la adecuada comparación de las diferentes opciones de productos y servicios ofrecidos.
2. Proporcionar el producto y/o servicio en las condiciones publicitadas, informadas, ofrecidas o pactadas con el cliente y el usuario y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
3. Respetar el marco normativo vigente y abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que por su carácter puedan dar lugar a excesos dada su posición dominante contractual.
4. Elaborar los contratos y anexos en lenguaje comprensible, con caracteres legibles y ponerlos a disposición de los clientes con anterioridad a su firma. Copia de los contratos y anexos debidamente suscritos deben ser entregados al cliente dejando evidencia escrita de la recepción de la misma.
5. Abstenerse de hacer cobros que no hayan sido informados previamente y pactados expresamente entre la entidad supervisada y el cliente o el usuario.
6. Realizar sus actividades de manera diligente y segura, en relación con los productos y/o servicios que proveen de acuerdo con las disposiciones legales y la normativa vigente, brindando una atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia.



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 3
 ASFI/079/11 (07/11) Modificación 4

ASFI/098/11 (12/11) Modificación 5

Título XI
 Capítulo I
 Sección 3
 Página 1/2

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

7. Explicar al cliente y al usuario, las características, beneficios y modo de utilizar sus productos y/o servicios.
8. Resguardar debidamente la información de sus clientes y sus usuarios de acuerdo a la normativa vigente.
9. Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso a sus clientes y a sus usuarios y les faciliten toda la información que requieran. Asimismo, éstos deben recibir capacitación especializada para ofrecer un trato adecuado a las personas con discapacidad.
10. Difundir el contenido del presente reglamento tanto interna como externamente y tomar las medidas para que sea aplicado en la entidad supervisada.
11. Facilitar a sus clientes y/o usuarios educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada.



Circular	SB/342/01 (01/01)	Inicial	ASF/098/11 (12/11)	Modificación 5
	SB/447/03 (11/03)	Modificación 1		
	SB/474/04 (10/04)	Modificación 2		
	SB/601/08 (12/08)	Modificación 3		
	ASF/034/10 (02/10)	Modificación 3		
	ASF/079/11 (07/11)	Modificación 4		

Título XI
Capítulo I
Sección 3
Página 2/2

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

SECCIÓN 2: LINEAMIENTOS BÁSICOS.-

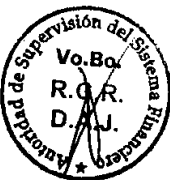
Artículo 1º- Requisitos mínimos.- La publicidad, promoción y material informativo de la entidad supervisada que sea difundido en cualquier medio de comunicación deben cumplir con los siguientes requisitos:

1. Estar redactada en castellano. En aquellas localidades en las que el idioma principal sea distinto al castellano también debe redactarse en el idioma nativo u originario del lugar.
2. Utilizar la denominación o razón social de la entidad supervisada y/o su sigla o logotipo, tal como aparece en sus documentos de constitución vigentes. En el caso de que la entidad supervisada cuente con una marca comercial registrada en la institución legal competente, podrá utilizar dicha denominación.
3. Indicar expresamente el tipo de entidad exponiendo su denominación genérica: banco, fondo financiero privado, mutual de ahorro y préstamo, cooperativa de ahorro y crédito (abierta o societaria), empresa de servicios auxiliares financieros o institución financiera de desarrollo.
4. Las cifras o datos que se incluyan deben corresponder a información reciente y actualizada, deben ser relacionados con periodos comparables, haciendo mención del periodo, la fuente de la que fueron tomadas las cifras publicadas y si es el caso, la denominación o razón social de la entidad o persona jurídica con la que se compara.
5. Cuando se mencionen las características de un servicio o producto se debe señalar su nombre y sus características particulares.
6. En toda publicidad, promoción y material informativo de la entidad supervisada, debe constar la siguiente expresión:

“Esta entidad se encuentra bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).”

Cuando se oferten servicios o productos que involucren a más de una entidad supervisada por ASFI, basta mencionar una vez la expresión, aclarando cuando corresponda que entidad no se encuentra supervisada por ASFI.

7. Las aclaraciones, notas explicativas, referencias o advertencias incluidas en la publicidad deben tener un tamaño, formato, posición y relevancia dentro del anuncio que las haga claramente legibles, comprensibles y evite que pasen inadvertidas, cualquiera sea el medio que se utilice.

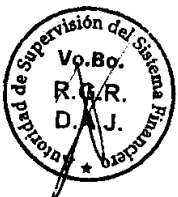


RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

8. Cuando engloben cualquier tipo de oferta de servicios o productos a realizar por otra entidad supervisada distinta de ella, se debe mencionar expresamente la denominación de la entidad que asume la responsabilidad por cada servicio o producto.
9. Las ofertas y/o condiciones promocionales deben ser mantenidas por la entidad supervisada durante el periodo ofrecido, y ser informado el plazo de su vigencia culminación o discontinuación oportunamente.
10. Si el producto o servicio que se publicita, implica la contratación de otro producto o servicio relacionado, dicha información debe ser de conocimiento del cliente o usuario.
11. Incorporar elementos de contacto, tales como números telefónicos, direcciones en internet entre otros, que permitan al cliente o usuario acceder oportunamente a mayor información respecto a las operaciones o servicios que se ofrecen o anuncien, así como el horario de disponibilidad de los mismos.
12. La página web y/o sitio web de la entidad supervisada debe:
 - Difundir en un espacio de fácil acceso, junto a la información de productos o servicios, información relacionada a la tasa de interés efectiva (TEA), tasa de interés efectiva activa al cliente (TEAC), tasa de interés de referencia (TRE), tasas de interés pasivas, comisiones y gastos.
 - Difundir en un espacio de fácil acceso los horarios de atención de su oficina central, sucursales, agencias y cajeros automáticos (cuando corresponda).
 - Si incluye simuladores de productos crediticios, estos deben calcular la tabla de amortización acorde con las características de la operación y ejemplos tipo que ilustren la forma de cálculo de la tasa de interés efectiva activa al cliente (TEAC).
 - Incluir el material informativo sobre educación financiera emitido por la entidad supervisada y recomendada por ASFI.
 - Difundir en un espacio de fácil acceso el procedimiento a seguir para la presentación de un reclamo en el Punto de Reclamo (PR) de la entidad supervisada y en la Central de reclamos de ASFI.

La entidad supervisada puede emplear todos los recursos creativos de publicidad, en la medida en que éstos no provoquen confusión y que no constituyan actos de incumplimiento a lo señalado en el presente Reglamento, bajo absoluta responsabilidad de la entidad supervisada.

Artículo 2º- Prohibiciones.- En la publicidad, promoción y material informativo no puede incurrirse en:



RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

1. Ofrecer operaciones activas o pasivas que no estén autorizados por ASFI.
2. Publicitar o promocionar como suyas, políticas, productos o servicios que han sido normados o reglamentados, sin citar la fuente de origen correspondiente.
3. Utilizar afirmaciones que permitan deducir como definitivas situaciones que en realidad responden a fenómenos coyunturales, transitorios o variables en el mercado financiero.
4. Utilizar adjetivos que por la propia naturaleza de su contenido carezcan de respaldo, no reflejen una situación exacta o no puedan ser verificados y/o cuantificados.
5. Incluir elementos de competencia desleal que sean contrarias a la buena fe comercial.
6. Solicitar al cliente o usuario, por correo electrónico, datos personales, números de cuentas o de identificación, así como códigos de usuario o contraseñas para el ingreso a servicios electrónicos.
7. Difundir a través de medios de comunicación información de carácter personal distinta a los nombres de las personas ganadoras de los sorteos realizados sin contar con su autorización previa y por escrito.
8. Utilizar la cuantía del capital y reservas de su oficina central para efectuar publicidad en el caso de las sucursales de bancos extranjeros.

