



CIRCULAR ASFI/ 428/2016
La Paz, 31 OCT. 2016

Señores

Presente

REF: REGLAMENTO PARA LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN, AL ANEXO 1 DEL REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN Y AL REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia el **REGLAMENTO PARA LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**, así como las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, al Anexo 1 del **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN** y al **REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**, bajo el siguiente contenido:

1. Recopilación de Normas para Servicios Financieros

Se incorpora el Libro 10º relacionado a la "Función y Responsabilidad Social", en éste se inserta el Título I referido a la "Función Social y la Responsabilidad Social Empresarial", en el cual se incluye el Capítulo I que corresponde al Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros.

2. Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros

2.1. Sección 1: Aspectos Generales:

Artículo 1º "Objeto", se establece que el objeto del Reglamento es normar el control del cumplimiento de la función social de los servicios financieros que prestan las Entidades Financieras, en el marco establecido en la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF) y disposiciones conexas.

FCAC/AGL/FSM/MFC/CSMA

Pág. 1 de 5



Artículo 2º “Ámbito de aplicación”, se establecen las entidades supervisadas sujetas al ámbito de aplicación del Reglamento.

Artículo 3º “Definiciones”, se incorporan definiciones de Balance Social, Función Social de los servicios financieros, Indicadores del Balance Social, Meta, Objetivos estratégicos, Plan estratégico y Servicios financieros.

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

Artículo 1º “Objetivos de los Servicios Financieros”, se detallan entre los objetivos de los servicios financieros: promover el desarrollo integral para el vivir bien, facilitar el acceso universal a todos sus servicios, proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez, asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos, optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros e informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

Artículo 2º “Principios para la Función Social de los Servicios Financieros”, se detallan los principios que la entidad supervisada mínimamente debe considerar para la función social: equidad, inclusión, accesibilidad, confiabilidad, eficiencia, seguridad e innovación.

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

Artículo 1º “Planificación estratégica”, se disponen lineamientos relacionados a la planificación estratégica y a la función social que deben cumplir los servicios financieros.

Artículo 2º “Determinación de metas”, se disponen aspectos sobre la determinación de metas.

Artículo 3º “Presentación de la Planificación Estratégica a ASFI”, se establece la documentación que debe ser remitida a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), en cuanto a la planificación estratégica, precisando un plazo. Asimismo, se señala la facultad que tiene ASFI para realizar observaciones y solicitar información en cuanto a los aspectos principales de la planificación estratégica orientada a la función social.

Artículo 4º “Adecuación de las políticas y procedimientos a la función social”, se establece la adecuación de las políticas, manuales y procedimientos de la entidad supervisada, a efectos de que los mismos se encuentren alineados con los objetivos determinados en su planificación estratégica, orientados a la función social.

[Handwritten signature] FCAC/AGL/FSM/MFC/SMA

Pág. 2 de 5



Artículo 5º “Complementariedad entre entidades para la atención en zona rurales”, se precisa el marco legal y normativo aplicable, estableciendo disposiciones sobre la solicitud de no objeción de ASFI por parte de las entidades supervisadas, previo a la suscripción de convenios o contratos de complementariedad entre éstas.

Artículo 6º “Gestión de Riesgos”, se dispone que la entidad supervisada prestará servicios financieros que cumplan la función social, sin poner en riesgo su solidez, estabilidad y/o su solvencia financiera, buscando equilibrio económico y social, sostenible en su desempeño.

Artículo 7º “Control y mejora continua”, se establece la responsabilidad que tiene la entidad supervisada de realizar un seguimiento al avance progresivo de 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.

2.4. Sección 4: Balance Social y otros Informes para la Evaluación del Cumplimiento de la Función Social:

Artículo 1º “Sistemas de Información y Monitoreo”, se precisa que la entidad de intermediación financiera debe contar con sistemas de información y monitoreo que le permitan la generación de información para la verificación del cumplimiento de la función social, debiendo elaborar el Balance Social y el Informe sobre Nuevos Servicios Orientados a la Función Social.

Artículo 2º “Balance Social”, se incorporan lineamientos específicos para la elaboración del Balance Social.

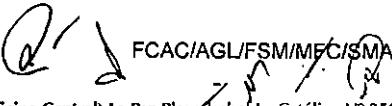
Artículo 3º “Informe sobre Nuevos Servicios Financieros Orientados a la Función Social”, se norman aspectos referidos al Informe sobre Nuevos Servicios Financieros Orientados a la Función Social.

2.5. Sección 5: Otras Disposiciones:

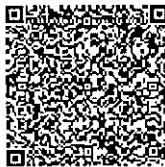
Artículo 1º “Responsabilidad”, se establece la responsabilidad del Gerente General de la entidad supervisada sobre la difusión y cumplimiento del Reglamento.

Artículo 2º “Infracciones”, se norman las infracciones específicas.

Artículo 3º “Régimen de sanciones”, se establece que el incumplimiento o inobservancia a las disposiciones del Reglamento, dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.


FCAC/AGL/FSM/MPC/SMA

Pág. 3 de 5



2.6. Sección 6: Disposiciones Transitorias:

Artículo 1º “Remisión de la planificación estratégica para evaluación”, se incorpora este artículo, aclarando que las entidades supervisadas, deben revisar su actual planificación estratégica para alinear sus objetivos estratégicos con la función social, según lo establecido en el Artículo 1º de la Sección 3 del Reglamento y remitiendo la misma en el plazo dispuesto para el efecto.

Artículo 2º “Remisión del Balance Social y otros informes”, se señalan los plazos para la primera remisión del Balance Social y del Informe sobre Nuevos Servicios Orientados a la Función Social.

2.7. Anexos

Anexo 1 “Características y Estructura del Balance Social”, se detalla el contenido mínimo del Balance Social y sus características.

Anexo 2a “Indicadores de Balance Social”, se establecen los indicadores y las metas para la medición del cumplimiento de la función social de los servicios financieros.

Anexo 2b “Subindicadores del Balance Social”, se disponen los subindicadores que forman parte de los indicadores de Balance Social.

3. Modificaciones al Reglamento para el Envío de Información

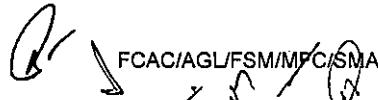
Se norma la periodicidad en el envío del Balance Social y el Informe sobre Nuevos Servicios Financieros Orientados a la Función Social, en el Artículo 2º de la Sección 7 del Reglamento para el Envío de Información; se dispone sobre la primera remisión de estos reportes en el Artículo 3º de la Sección 11 del referido Reglamento y se establecen las entidades sujetas a su presentación ante ASFI, en el Anexo 1 Matriz de Información Periódica.

4. Modificación al Anexo 1 del Reglamento para la Aplicación de Multas por Retraso en el Envío de Información

Se reglamenta la aplicación de multas por retraso en el envío del Balance Social y del Informe sobre Nuevos Servicios Financieros Orientados a la Función Social.

5. Modificación al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial

Se traslada el contenido del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial y sus Anexos al Capítulo II del Título I del Libro 10º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).


FCAC/AGL/FSM/MPC/SMA

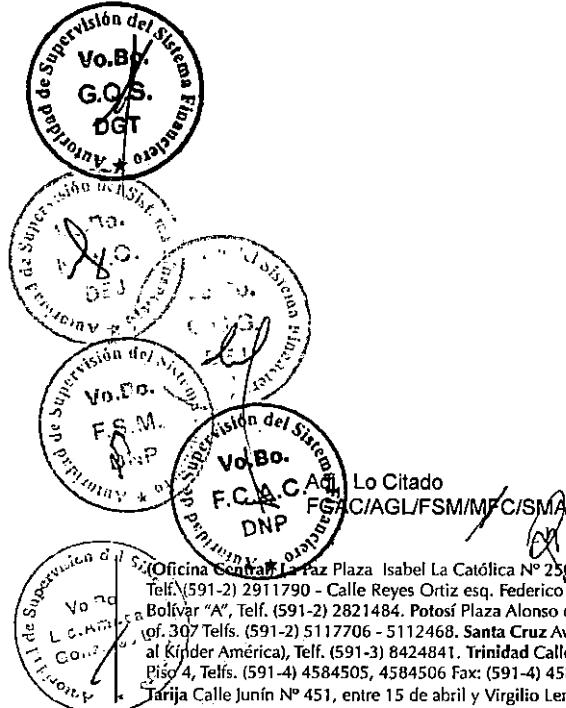
Pág. 4 de 5



El Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros y las modificaciones al Reglamento para el Envío de Información, al Anexo 1 del Reglamento de Aplicación de Multas por Retraso en el Envío de Información y al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial, se incorporan en el Capítulo I del Título I del Libro 10°, en el Capítulo III y IV del Título II del Libro 5° y Capítulo II del Título I del Libro 10° de la RNSF, respectivamente.

Atentamente.

Lic. Ivette Espinoza Vásquez
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero





RESOLUCIÓN ASFI/ 1025/2016
La Paz, 31 OCT. 2016

VISTOS:

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, la Resolución SB N° 029/2001 de 15 de marzo de 2001, la Resolución SB N° 168/2007 de 26 de diciembre de 2007, la Resolución ASFI N° 220/2013 de 19 de abril de 2013, la Resolución ASFI/273/2016 de 26 de abril de 2016, la Resolución ASFI/861/2015 de 21 de octubre de 2015, la Resolución ASFI/1103/2015 de 30 de diciembre de 2015, el Informe ASFI/DNP/R-190666/2016 de 21 de octubre de 2016, referido al **REGLAMENTO PARA LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS** y las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, al Anexo 1 del **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN** y al **REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL** 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 con la Ley*”.

Que, el parágrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado, determina que: “*Las entidades financieras estarán reguladas y supervisadas por una institución de regulación de bancos y entidades financieras. Esta institución tendrá carácter de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano*”, reconociendo el carácter constitucional de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Que, el parágrafo I del Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, determina que las actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas por entidades financieras autorizadas conforme a Ley.

Que, el parágrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, determina que: “*Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la finalidad de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras*

Q FCAC/AGL/FSM/MMV/APR

Pág. 1 de 10



y preservar la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado".

Que, el Artículo 16 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que: "La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo".

Que, mediante Resolución Suprema N° 14431 de 19 de febrero de 2015, el señor Presidente del Estado Plurinacional, designó a la Lic. Ivette Espinoza Vásquez, como Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, determina que:

- "I. Los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población.
- II. El Estado Plurinacional de Bolivia y las entidades financieras comprendidas en esta Ley, deben velar porque los servicios financieros que presten, cumplan mínimamente con los siguientes objetivos:

- a) Promover el desarrollo integral para el vivir bien.
- b) Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.
- c) Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.
- d) Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.
- e) Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.
- f) Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros".

Que, el inciso t), parágrafo I del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece entre las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, el emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para aplicación de las entidades financieras.

Que, el parágrafo I del Artículo 29 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que:

FCAC/AGL/FSM/MMV/APR

Pág. 2 de 10



"I. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI requerirá de cada entidad bajo su ámbito de competencia el o los documentos, reportes u otros necesarios, en el marco de sus atribuciones".

Que, el parágrafo II del Artículo 43 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, prevé que:

"II. En el caso de deficiencias de encaje legal y retrasos en la presentación de información periódica por parte de las entidades financieras a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, las multas determinadas se aplicarán, de acuerdo a normativa expresa emitida al efecto".

Que, el Artículo 68 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros dispone que: "Las entidades de intermediación financiera que no cuenten con tecnologías especializadas en la provisión de financiamiento a los sectores productivos de la micro, pequeña y mediana empresa urbana y rural, artesanos y organizaciones económicas comunitarias, podrán establecer alianzas estratégicas con otras entidades financieras para cumplir con los niveles mínimos de cartera".

Que, el Artículo 107 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros determina que:

"I. La prestación de servicios financieros en zonas rurales puede realizarse directamente o mediante alianzas estratégicas, basadas en la complementariedad entre entidades financieras.

II. Las entidades financieras podrán firmar convenios o contratos para complementarse y establecer los términos y condiciones para la prestación de servicios financieros en zonas rurales.

III. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI revisará y evaluará estos convenios y contratos, para asegurar que efectivamente se enmarquen en el cumplimiento del propósito de desarrollo económico y social de estas zonas.

IV. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI regulará los alcances del presente Artículo".

Que, el Artículo 113 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece que:

"I. Anualmente las entidades financieras determinadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI presentarán el balance social en el que registrarán información y análisis detallado sobre la operatoria realizada para cumplir la función social de contribuir a los objetivos de desarrollo económico y social del país.

II. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI establecerá las características de dicho balance social, y de otros reportes periódicos con información relacionada a la verificación del cumplimiento de la función social de

FCAC/AGL/FSM/MMV/APR

Pág. 3 de 10



la actividad financiera, debiendo incluir indicadores para medir, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) *El apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes.*
- b) *La asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias.*
- c) *La provisión de servicios financieros dirigidos a la población de menores ingresos.*
- d) *La atención de servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural.*
- e) *El financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.*
- f) *Otros reglamentados por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, a los fines de evaluar el grado de cumplimiento de la función social de los servicios financieros por parte de las entidades de intermediación financiera".*

Que, el Artículo 114 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que: "Las entidades financieras elaborarán su planificación estratégica, alineando sus objetivos estratégicos con la función social que deben cumplir las mismas, acorde a lo establecido en el Parágrafo II del Artículo 113 de la presente Ley. Estos planes, debidamente aprobados por el directorio u órgano equivalente de la entidad, deberán remitirse a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI en los siguientes diez (10) días de su aprobación, misma que podrá solicitar ajustes cuando considere que no se enmarque en la función social y deberá supervisar su cumplimiento".

Que, el parágrafo I del Artículo 151 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, determina los tipos de Entidades Financieras, siendo las siguientes: a) Entidades financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado; b) Entidades de intermediación financiera privadas y c) Empresas de servicios financieros complementarios.

Que, el Artículo 449 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, prevé que:

"I. Las entidades financieras deberán implementar sistemas, metodologías y herramientas de gestión integral de riesgos, que contemplen objetivos, estrategias, estructura organizacional, políticas y procedimientos para la

Q FCAC/AGL/FSM/MMV/APR

Pág. 4 de 10



prudente administración de todos los riesgos inherentes a sus actividades y operaciones; en base a la normativa que emita para el efecto la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

- II. Es responsabilidad del directorio u órgano equivalente de la entidad, instaurar formalmente un proceso de gestión integral de riesgos, debiendo contemplar como mínimo las etapas de identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación, de los distintos tipos de riesgo a los que se enfrenta la entidad".*

Que, el Artículo 4 de la Sección 2 del Reglamento para la Otorgación de Crédito al Sector Productivo, contenido en el Capítulo XII, Título I, Libro 2º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, determina que: "Las Entidades de Intermediación Financiera que no cuenten con tecnologías crediticias especializadas para atender a segmentos del sector productivo de la micro, pequeña y mediana empresa, urbana y rural, artesanos y organizaciones económicas comunitarias, podrán establecer alianzas estratégicas con otras entidades financieras, para la generación y gestión de cartera de créditos en dichos segmentos.

Las alianzas estratégicas deben ser instrumentadas mediante convenios interinstitucionales o contratos, en los cuales se establezcan mínimamente el alcance, la duración, los objetivos y la forma de su implementación".

Que, mediante Resolución SB N° 029/2001 de 15 de marzo de 2001, la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actualmente Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el "Reglamento de Multas por Retraso en el Envío de Información", ahora contenido en el Capítulo IV, Título II, Libro 5º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, con Resolución SB N° 168/2007 de 26 de diciembre de 2007, la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el "Reglamento para el Envío de Información a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras", ahora contenido en el Capítulo III, Título II, Libro 5º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, mediante Resolución ASFI/861/2015 de 21 de octubre de 2015, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia modificaciones a los Reglamentos antes citados, relacionadas entre otras, a las modificaciones de las denominaciones de ambos reglamentos por **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN** y **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, respectivamente.

Q FCAC/AGL/FSM/MMV/APR

Pág. 5 de 10



Que, con Resolución ASFI/273/2016 de 26 de abril de 2016, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones a los Reglamentos antes señalados.

Que, mediante Resolución ASFI N° 220/2013 de 19 de abril de 2013, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el "Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera," contenido en el Capítulo I, Título XI, Libro 3º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, con Resolución ASFI/1103/2015 de 30 de diciembre de 2015, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo que antecede, relacionadas entre otras, con la modificación de su denominación por **REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece que los servicios financieros deben cumplir la función social de contribución al desarrollo económico y social de la población y que la Sección IV "Registro y Control de la Función Social de los Servicios Financieros" del Capítulo VIII "Servicios Financieros para el Desarrollo Económico y Social" del Título I "El Estado Rector del Sistema Financiero" de la Ley N° 393 de Servicios Financieros dispone sobre aspectos referidos a la verificación del cumplimiento de la función social de los servicios financieros; por lo que, se determinó la pertinencia de normar estos temas con el **REGLAMENTO PARA LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**, el cual, por su naturaleza, corresponde ser incorporado en un nuevo Libro y Título dentro de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, por lo señalado en el párrafo anterior, corresponde establecer que dicho Reglamento tiene por objeto normar el control del cumplimiento de la función social de los servicios financieros que prestan las Entidades Financieras.

Que, en el marco de lo dispuesto en el parágrafo I del Artículo 151 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, el cual determina los tipos de Entidades Financieras, es pertinente establecer el ámbito de aplicación de la normativa a las Entidades de Intermediación Financiera y Empresas de Servicios Financieros Complementarios, con personalidad jurídica.

Que, con base en lo dispuesto en los Artículos 4, 113 y 114 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, relacionados con la función social de los servicios financieros, corresponde incorporar las definiciones de los términos referidos a "Balance social"; "Función social de los servicios financieros", "Indicadores del balance social", "Meta",

FCAC/AGL/FSM/MMV/APR

Pág. 6 de 10



"Objetivos estratégicos", "Plan Estratégico" y "Servicios financieros", que coadyuven a una mejor interpretación de las disposiciones contenidas en esta nueva normativa.

Que, de acuerdo a lo establecido en el Parágrafo II del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, referido a que la función social debe cumplir mínimamente con los objetivos de: desarrollo integral para el vivir bien, acceso universal de los servicios financieros, atención de calidad y calidez, continuidad de los servicios ofrecidos, optimización de tiempos y costos, así como el de brindar información al consumidor financiero, es pertinente normar los mencionados objetivos en el **REGLAMENTO PARA LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**, así como determinar principios que orientan la función social, como ser: equidad, inclusión, accesibilidad, confiabilidad, eficiencia, seguridad e innovación.

Que, de acuerdo a lo determinado en el Artículo 114 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros relacionado a la planificación estratégica, corresponde establecer la obligación para que las Entidades Financieras elaboren su planificación estratégica, alineando sus objetivos a la función social que las mismas deben cumplir, acorde con lo previsto en el parágrafo II del Artículo 113 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, referido a los indicadores para medir la función social contemplando además, el acceso al financiamiento y servicios financieros dirigidos a sectores específicos de la población, como ser personas con discapacidad, adultos mayores, entre otros, en función a disposiciones legales y normativas vigentes.

Que, con el propósito de realizar la verificación del cumplimiento de la función social, las Entidades Financieras deberán determinar metas anuales considerando los indicadores de Balance Social, enmarcados en lo dispuesto en el Parágrafo II del Artículo 113 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

Que, conforme lo dispuesto en los Artículos 4 y 114 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, es pertinente establecer que la entidad supervisada debe adecuar sus políticas y procedimientos para cumplir la función social de la actividad financiera que brinda.

Que, en el marco de lo señalado en los Artículos 68 y 107 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, así como el Artículo 4 de la Sección 2 del Reglamento para la Otorgación de Crédito al Sector Productivo, contenido en el Capítulo XII, Título I, Libro 2º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, referidos a que las Entidades de Intermediación Financieras que no cuenten con tecnologías especializadas en la provisión de financiamiento, podrán establecer alianzas estratégicas con otras entidades financieras para cumplir con los niveles mínimos de cartera, siendo esta Autoridad de Supervisión la que revise y evalúe los convenios y contratos, para asegurar que se enmarquen en el cumplimiento del propósito de desarrollo económico y social; corresponde regular sobre los convenios, contratos de complementariedad entre entidades financieras y alianzas estratégicas, estipulando

FCAC/AGL/FSM/MMV/APR

Pág. 7 de 10



la obligación para las entidades supervisadas de contemplar en su planificación estratégica, la prestación de servicios financieros en zonas rurales a través de estos acuerdos y remitirlos a ASFI, para solicitar su no objeción.

Que, en el marco de la gestión integral de riesgos que la entidad financiera debe observar al momento de establecer sus objetivos y estrategias, conforme lo dispuesto en el parágrafo I del Artículo 449 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, corresponde determinar que el cumplimiento de la función social de los servicios financieros que brinda, no deberá poner en riesgo su solidez, estabilidad y/o solvencia, buscando un equilibrio económico y social sostenible en su desempeño.

Que, toda vez que las entidades financieras están obligadas a velar por que los servicios financieros que presten cumplan mínimamente los objetivos de la función social, señalados en el parágrafo II del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, es pertinente disponer que las mismas realicen el seguimiento al cumplimiento de los objetivos de su planificación estratégica orientados a la función social y la mejora continua de los resultados alcanzados.

Que, en el marco de lo establecido en el parágrafo II del Artículo 113 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, se deben incorporar disposiciones en el Reglamento, sobre el Balance Social y otros reportes que permitirán obtener la información relacionada con la verificación del cumplimiento de la función social. Adicionalmente, corresponde determinar sobre las características, estructura del reporte y los indicadores del Balance Social en Anexos específicos.

Que, con el propósito de que se cumpla y difunda la normativa, corresponde establecer en el **REGLAMENTO PARA LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**, disposiciones referidas a la responsabilidad del Gerente General, así como las infracciones específicas y en caso de incumplimientos, la aplicación de sanciones administrativas.

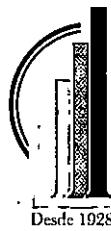
Que, tomando en cuenta que se trata de la implementación de un nuevo Reglamento y de nuevos reportes a remitir, se deben incorporar disposiciones transitorias sobre el plazo para su presentación a esta Autoridad de Supervisión.

Que, con el propósito de detallar aspectos específicos relacionados con las características y estructura del Balance Social y otros reportes, que permitirán realizar la verificación del cumplimiento de la función social que las entidades deben cumplir en los servicios financieros que prestan, en el marco de lo establecido en el Artículo 113 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, es pertinente incluir Anexos en dicho Reglamento.

Que, debido a la incorporación del **REGLAMENTO PARA LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS** y tomando en cuenta lo dispuesto en el parágrafo I del Artículo 29 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, referido a que la Autoridad

FCAC/AGL/FSM/MM/APR

Pág. 8 de 10



de Supervisión del Sistema Financiero requerirá documentos, reportes u otros necesarios, en el marco de sus atribuciones, se debe establecer en el **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN** y en su Anexo 1 "Matriz de Información Periódica", sobre el requerimiento de la presentación del Balance Social y otros reportes para la verificación del cumplimiento de la función social, correspondiendo incluir la periodicidad y el plazo de envío de los mismos.

Que, corresponde incorporar en el Anexo 1 del **REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, a los nuevos reportes de Balance Social y otros que permitan verificar el cumplimiento de la función social de los servicios financieros, en el marco de lo dispuesto en el parágrafo II del Artículo 43 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, sobre la determinación de multas en caso de retrasos en la presentación de información periódica a ASFI.

Que, debido a que el contenido y temática del **REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL** son complementarios al nuevo **REGLAMENTO PARA LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**, corresponde que ambos Reglamentos se encuentren ubicados en un nuevo Libro y Título dentro de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, que serán denominados "Función y Responsabilidad Social" y "Función Social y Responsabilidad Social Empresarial", respectivamente.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-190666/2016 de 21 de octubre de 2016, se estableció que no existe impedimento técnico ni legal para aprobar la incorporación del **REGLAMENTO PARA LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS** y sus Anexos y las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN** y su Anexo 1, así como al Anexo 1 del **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN** y al **REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**.

POR TANTO:

La Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia y demás normativa conexa y relacionada.

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar y poner en vigencia el **REGLAMENTO PARA LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS** y sus Anexos, a ser contenidos en el Capítulo I, Título I, Libro 10º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

[Handwritten signature] FCAC/AGL/FSM/MMV/APR

Pág. 9 de 10



- SEGUNDO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN** y su Anexo 1, contenidos en el Capítulo III, Título II, Libro 5º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.
- TERCERO.-** Aprobar y poner en vigencia la modificación al Anexo 1 del **REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**, contenido en el Capítulo IV, Título II, Libro 5º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.
- CUARTO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL** y sus Anexos, a ser contenidos en el Capítulo II, Título I del Libro 10º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrate, comuníquese y cúmplase.



CAPÍTULO I: REGLAMENTO PARA LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES

Artículo 1º - (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 2º - (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 3º - (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.

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

Artículo 1º - (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 10º 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 2º - (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.

SECCIÓN 3: GESTIÓN DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 1º - (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 Nº 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 2º - (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 3º - (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 Nº 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.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 4º - (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 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 2º 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 1º de la Sección 2 del presente Reglamento.

Artículo 5º - (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 4º de la Sección 2 del Reglamento para Operaciones de Crédito al Sector Productivo, contenido en el Capítulo XII, Título I, Libro 2º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Artículo 6º - (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 7º - (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.

SECCIÓN 4: BALANCE SOCIAL Y OTROS INFORMES PARA LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL

Artículo 1º - (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 Nuevos Servicios Orientados a la Función Social.

Artículo 2º - (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 2º, 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 3º - (Informe sobre Nuevos Servicios Financieros Orientados a la Función Social) La Gerencia General de la entidad de intermediación financiera debe elaborar un informe anual sobre nuevos servicios orientados a la función social, aprobado por el Directorio u Órgano Equivalente, que contemple aspectos relacionados con nuevos servicios financieros y productos desarrollados por la entidad y cómo los mismos cumplen la función social establecida por la LSF.

El informe anual de nuevos 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.

SECCIÓN 5: OTRAS DISPOSICIONES

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

Artículo 2º - (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 2º 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 3º 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 3º - (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 1º - (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 1º de la Sección 3 del presente Reglamento y remitirán dicha información hasta el 28 de abril de 2017.

Artículo 2º - (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 Nuevos Servicios 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.

LIBRO 10°, TÍTULO I, CAPÍTULO I

ANEXO 1: CARACTERÍSTICAS Y ESTRUCTURA DEL BALANCE SOCIAL

El contenido mínimo del Balance Social que elabore la Entidad de Intermediación Financiera (EIF), debe considerar los siguientes aspectos:

1. Introducción

Breve presentación de la EIF, que incluye una descripción del aporte de los servicios financieros que presta al cumplimiento de la función social, sus perspectivas y retos.

2. Metodología

Breve explicación sobre la metodología aplicada para la elaboración del Balance Social.

3. Orientación Estratégica

Este apartado tiene el objetivo de sintetizar la orientación estratégica de la EIF, considerando la alineación de sus objetivos estratégicos y el segmento de mercado que desea atender, tomando en cuenta los objetivos de la función social de los servicios financieros y el grado de compromiso de todos los niveles de gobierno de la EIF, para el cumplimiento de dichos objetivos de la función social.

Para este apartado, la EIF debe considerar mínimamente los aspectos que se señalan a continuación:

3.1 La alineación con los objetivos de la función social de los servicios financieros

Breve explicación de cómo la EIF compatibilizó su planificación estratégica con la función social, considerando su visión, misión y objetivos estratégicos.

3.2 Mercado objetivo

Describir a los clientes y el mercado objetivo de la EIF, así como explicar sobre la relación de los mismos con los objetivos de la función social de los servicios financieros.

3.3 Transparencia

Explicar cómo la EIF informa a sus clientes sobre el cumplimiento de los objetivos de la función social de los servicios financieros.

3.4 Gobernabilidad

Explicar si el cumplimiento de los objetivos de la función social de los servicios financieros involucra activamente a todos los niveles de gobierno de la EIF.

3.5 Capacitación

Explicar si la EIF brindó capacitación sobre los indicadores del Balance Social a sus diferentes niveles de gobierno y demás funcionarios.

3.6 Metas

Por cada una de las metas establecidas, la EIF debe realizar una explicación y justificación de cómo las mismas responden a los objetivos estratégicos alineados a la función social de los servicios financieros.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**4. Calidad de información del Balance Social**

Se requiere que la EIF implemente nuevos procedimientos para la recolección, validación, almacenamiento, análisis y difusión de la información para fines de evaluación del cumplimiento de la función social de los servicios financieros; asimismo debe contar con controles de calidad y usuarios definidos.

Para este apartado, la EIF debe informar mínimamente sobre los aspectos que se señalan a continuación:

4.1 Directrices de la calidad de la información

Comentar si la EIF realiza levantamientos de información de forma planificada y regular para el Balance Social. Explicar sobre la formalización de los medios de recolección, la periodicidad de obtención de la información para la recolección y si los responsables de la definición de los datos que se recopilarán están claramente identificados.

4.2 Recopilación de la información

Comentar sobre la existencia de manuales o procedimientos para la gestión de datos y si están identificados con precisión los responsables de la recopilación, validación, almacenamiento, análisis, control de calidad, difusión y usuarios de la información.

4.3 Características de la información recolectada

Comentar sobre las características de los datos recolectados, como ser: levantamiento en campo, cruces de información, seguimiento, validación y otros.

4.4 Desagregación de la información

Comentar si la información recolectada considera los siguientes niveles de desagregación:

- a. Departamentos
- b. Área urbana / rural (según categorización ASFI)*
- c. Género
- d. Edad
- e. Educación

**Categorización de municipios disponible en el sitio web de la Red Supernet de ASFI, únicamente para fines de los indicadores del Balance Social, con base en la definición de zona rural establecida en el glosario de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.*

5. Estado de Balance Social

El Estado de Balance Social expone los datos relacionados al cumplimiento de la función social de los servicios financieros, permitiendo el análisis pormenorizado de la información en el contexto de la EIF.

El Estado de Balance Social está compuesto por tres partes:

5.1 Indicadores y metas: Los indicadores y las metas para la medición del cumplimiento de la función social de los servicios financieros, los cuales permiten determinar las acciones realizadas por la EIF, para lograr sus objetivos, en el marco de lo establecido en el Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros. (Anexo 2a)

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 5.2 Subindicadores:** Los subindicadores con información detallada que forman parte de los indicadores mencionados en el punto precedente. La EIF puede incorporar otros subindicadores complementarios que permitan evaluar la operativa realizada para cumplir con la función social de los servicios financieros (Anexo 2b)
- 5.3 Notas al Balance Social:** La EIF debe incluir notas referidas al cumplimiento o desvíos en el logro de las metas planificadas. La EIF puede incluir otras notas explicativas al Estado del Balance Social, de acuerdo a sus necesidades (Columna 10 del Anexo 2a).

6. Conclusiones y recomendaciones

Una vez elaborado el Estado de Balance Social, la EIF debe incorporar conclusiones y recomendaciones sobre el grado de cumplimiento de la función social alcanzado, además de un plan de acción general sobre las acciones que tomará para corregir posibles desvíos o mejorar los resultados alcanzados.

ANEXO 2a: Indicadores de Balance Social

1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos de la entidad ^(*)	4. Código	5. Indicadores	6. Expresado en	7. Dato	8. Resultado Obtenido ^(**)	9. Diferencia en % frente a la meta	10. Notas al Estado	11. Responsables de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo
Desarrollo Integral para el vivir bien											
Aprovechamiento de las principales productividades de los sectores estratégicos de la economía, generadores de empleo e ingresos de excedentes. (*)		VII A.1.1 Cartera de créditos dirigida al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	VII A.1.2								
Promover el desarrollo integral para el vivir bien.		VII A.1.3 Cartera de créditos dirigida al sector productivo con garantía no convencional.	VII A.1.4								
		VII A.1.5 Programas de asistencia técnica y capacitación.	VII A.1.6								
			VII A.2.1 Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.	VII A.3.1 Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (****).							
			VII B.1.1 Atención de calidad	VII B.1.2 Capacitación para la atención con calidad							
			VII B.1.3 Inversiones en infraestructura	VII B.2.1 Capacitación para la atención con calidad							
				VII C.1.1 Asegurar la continuidad de los servicios financieros							
				VII C.1.2 Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.							
				VII D.1.1 Tiempo de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales							
				VII D.1.2 Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales							
				VII D.1.3 Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.							

1. Objetivos de la Función Financiera	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos de la entidad ^(*)	4. Código	5. Indicadores	6. Expresso en	7. Dato	8. Resultado Objetivo ^(**)	9. Diferencia en % frente a la meta	10. Notas al Estado	11. Responsables de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo
Social de los Servicios Financieros											
Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia y seguridad en la oferta de servicios financieros.			VIA E1.1 VIA E1.2 VIA E1.3	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financieros y las medidas de seguridad en su uso Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros Publicaciones en sitio electrónico							
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.			VIA F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que éstos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros							
Otros temas relacionados con informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.				Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera							
				Eliminar la pobreza							
Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. (*)			EJE A1.1	Fractilización							
Realizar acciones contra la Miserere de la pobreza. (****)			EJE B1.1 EJE B1.2	Nivel de pobreza de clientes nuevos Evolución del nivel de pobreza de sus clientes							
Otros temas relacionados con acciones contra la pobreza.				Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera							
				Eliminar la exclusión social y económica							
Inclusión financiera			ESE A1.1 ESE A1.2 ESE A1.3	Cobertura de puntos de atención financiera No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (urbanos y extensos) ni en la selección y el trato Programas de capacitación contra la discriminación							
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.		Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural. (*)	ESE B1.1 ESE B1.2 ESE B1.3 ESE B1.4	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional Fomentamiento de las organizaciones de productores rurales Mejoramiento de movilización de ahorro en el área rural Servicios de Pago en el área rural							
Inclusión financiera de sectores vulnerables			ESE C1.1	Incluirán financiera para las personas con discapacidad							
		Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos sus servicios.		Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera							

^(*) Aspectos establecidos en el Parágrafo 1 del Artículo 113 de la Ley N° 993 de Servicios Financieros^(**) Objetivos estratégicos alineados a los objetivos de la función social de los servicios financieros, contenidos en el Plan Estratégico de la Entidad^(****) El “Miserere” es regalado en la misma forma de expresión utilizada para las metas^{*****} De modo generalmente, a las Entidades Financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado^{*****}) Dirigido principalmente a las Instituciones Financieras de Desarrollo

ANEXO 2b: Subindicadores del Balance Social

PRIMERA PARTE

Área Temática	VB	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN	
Objetivo	VB A	Promover el desarrollo integral para el vivir bien	
Aspecto	VB A1	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes	
Indicador	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos	Monto neto desembolsado en la gestión (USD) ¹
Sub indicador	VBA1.1.1	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC destino: A)	
Sub indicador	VBA1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino: B)	
Sub indicador	VBA1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino: E)	
Sub indicador	VBA1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G)	
Sub indicador	VBA1.1.5	Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	
Sub indicador	VBA1.1.6	Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	
Indicador	VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	
Sub indicador	VBA1.2.1	Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo crudo y gas natural (CAEDEC destino: C)	
Sub indicador	VBA1.2.2	Cartera productiva destinada a la extracción minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC destino: D)	
Sub indicador	VBA1.2.3	Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC destino: F)	Monto neto desembolsado en la gestión (USD) ¹
Indicador	VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	
Sub indicador	VBA1.3.1	Cartera de créditos otorgadas al sector productivo con garantía no convencional: Fondo de garantía Seguro agrario Documentos de propiedad en custodia de bienes inmuebles y predios rurales Activos no sujetos a registro de propiedad Contrato o documento de compromiso de venta a futuro Avales o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territoriales Producto almacenado Semióntimo Patente de propiedad intelectual Otras alternativas de garantías no convencionales previa autorización de ASFI	Número de beneficiarios (en la gestión)
Indicador	VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Número de programas ejecutados
Sub indicador	VBA1.4.1	Programas de asistencia técnica De capacitación en gestión productiva De capacitación en gestión administrativa	Número de beneficiarios

Indicador	VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	Número de productos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A1.5.1	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo			
Aspecto	VB A2	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias			
Indicador	VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	Número de convenios suscritos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A2.1.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera			
Aspecto	VB A3	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva²			
Indicador	VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A3.1.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva			
Objetivo	VB B	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez			
Aspecto	VB B1	Atención de calidad			
Indicador	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	Número de reclamos (gestión)	Número de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF (gestión)	Número errores asumidos por la EIF (gestión)
Sub indicador	VB B1.1.1	Quejas registradas en el sistema de reclamos			
Sub indicador	VB B1.1.2	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente			
Sub indicador	VB B1.1.3	Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente			
Indicador	VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación
Sub indicador	VB B1.2.1	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo			
Sub indicador	VB B1.2.2	Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicación con los clientes			
Indicador	VB B1.3	Inversiones en infraestructura	Inversiones en el área de ventas (comercial) / Total de inversiones en infraestructura	Inversiones en el área rural / Inversiones en el área de ventas (comercial) / Total de inversiones en infraestructura	Total de inversiones en infraestructura
Sub indicador	VB B1.3.1	Inversiones en infraestructura para la atención al público			

Aspecto	VB B2	Atención con calidez	Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación
Indicador	VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez			
Sub indicador	VB B2.1.1	La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez			
Sub indicador	VB B2.1.2	La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos			
Objetivo	VB C	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
Aspecto	VB C1	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
Indicador	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional			
Sub indicador	VB C1.1.1	Políticas y/o planes de continuidad operacional probados en la gestión			
Sub indicador	VB C1.1.2	Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas			
Objetivo	VB D	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros			
Aspecto	VB D1	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales			
Indicador	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos			
Sub indicador	VB D1.1.1	Diagnósticos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos			
Sub indicador	VB D1.1.2	Mejoramiento periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos			
Indicador	VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera			
Sub indicador	VB D1.2.1	Migración a canales electrónicos			
Sub indicador	VB D1.2.2	Pago de servicios básicos a través de medios electrónicos			
Sub indicador	VB D1.2.3	Pago de obligaciones con el Estado a través de medios electrónicos			
Sub indicador	VB D1.2.4	Transferencias entre cuentas a través de medios electrónicos			
Indicador	VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales			
Sub indicador	VB D1.3.1	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: número de días transcurridos desde la solicitud de crédito hasta el desembolso			
Sub indicador	VB D1.3.2	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: Número de días transcurridos a partir de la solicitud de levantamiento de gravamen por el cliente hasta la firma del instrumento público			
Sub indicador	VB D1.3.3	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: Número de días transcurridos a partir de la solicitud de la devolución de documentos, objetos, etc. en custodia por el cliente hasta la realización de la misma			

Objetivo	VB E	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros			
Aspecto	VB E1	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia			
Indicador	VB E1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de sugeridad en su uso	Número de programas ejecutados	Número de consumidores financieros capacitados	Número de empleados capacitados
Sub indicador	VB E1.1.1	Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera			
Sub indicador	VB E1.1.2	Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros			
Indicador	VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Número de cursos o programas realizados	Número de empleados capacitados	Número de clientes capacitados
Sub indicador	VB E1.2.1	Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros	Veces/Mes		
Indicador	VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	NA		
Sub indicador	VB E1.3.1	Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB			
Sub indicador	VB E1.3.2	Frecuencia de visitantes a su página WEB			
Aspecto	VB F1	Transparencia en la oferta de servicios financieros			
Indicador	VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Número de cursos o programas realizados	Número de empleados capacitados	Número de clientes capacitados
Sub indicador	VB F1.1	Cursos o programas de capacitación al personal (a clientes) de la EIF sobre las características de los servicios que ofrecen (contraten)			

SEGUNDA PARTE

Área Temática	EP	ELIMINAR LA POBREZA		
Objetivo	EP A	Acciones contra la pobreza		
Aspecto	EP A1	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos		
Indicador	EP A1.1	Focalización	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)
Sub indicador	EP A1.1.1	Clientes en situación de pobreza		Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Aspecto	EP B1	Monitoreo de la pobreza³		
Indicador	EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)
Sub indicador	EP B1.1.1	Clientes nuevos en situación de pobreza		Saldo de cartera al término de la gestión (USD)

Indicador	EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	Proporción respecto al total (cierre gestión)	Número de clientes (de préstamos)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EP B1.2.1	Clientes que no estaban en situación de pobreza que pasaron a esta situación			
Sub indicador	EP B1.2.2	Clientes en situación de pobreza que superaron esta condición			
Sub indicador	EP B1.2.3	Clientes que ingresaron en situación de pobreza a la entidad y superaron esta condición a la fecha de corte (acumulado)			
Sub indicador	EP B1.2.4	Deserción (retención) de clientes pobres			

TERCERA PARTE

Área Temática	EESE	ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA			
Objetivo	EESE A	Facilitar el acceso universal a todos sus servicios			
Aspecto	EESE A1	Inclusión financiera			
Indicador	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera			
Sub indicador	EESE A1.1.1	Puntos de Atención Financiera (PAF) por tipo	Número de PAF	Número de personal tiempo completo asignado a cajas	Número de personal total
		Oficinas centrales			
		Sucursales			
		Agencias fijas			
		Agencias móviles			
		Cajeros automáticos			
		Oficinas externas			
		Oficinas feriales			
		Otros puntos de atención financiera			
Sub indicador	EESE A1.1.2	Municipios con Puntos de Atención Financiera - PAF (por municipio)			
Indicador	EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato	Número de quejas		
Sub indicador	EESE A1.2.1	Quejas por discriminación			
Indicador	EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Número de programas	Número de beneficiarios	Número de personal con más de 4 horas efectivas de capacitación
Sub indicador	EESE A1.3.1	Programas de capacitación, orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos			

Aspecto	EESE B1	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural			
Indicador	EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	Monto neto desembolsado en la gestión [USD] ¹	Número de créditos otorgados en la gestión	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EESE B1.1.1	Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales			
Indicador	EESE B2.1	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Número de talleres	Número de beneficiarios	
Sub indicador	EESE B2.1.1	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales			
Sub indicador	EESE B2.1.2	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de micros y pequeñas empresas comunitarias			
Indicador	EESE B3.1	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	Número de cuentas de ahorro	Número de depósitos	Saldo de depósitos
Sub indicador	EESE B3.1.1	Depósitos captados bajo programas de ahorro rural			
Sub indicador	EESE B3.1.2	Saldo de depósitos captados bajo programas de ahorro rural			
Indicador	EESE B4.1	Servicios de pagos en el área rural	Número de beneficiarios	Número pagado	
Sub indicador	EESE B4.1.1	Pago de giros			
Sub indicador	EESE B4.1.2	Pago de remesas			
Sub indicador	EESE B4.1.3	Pago de rentas relacionadas a bonos estatales			
Sub indicador	EESE B4.1.4	Pago de salarios			
Sub indicador	EESE B4.1.5	Otros pagos (detallar)			
Aspecto	EESE C1	Inclusión financiera de sectores vulnerables			
Indicador	EESE C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad	Proporción respecto al total de cajeros automáticos de la EIF	Número de empleados con discapacidad	Proporción respecto al total del personal de la EIF
Sub indicador	EESE C1.1.1	Cajeros automáticos para personas con discapacidad			
Sub indicador	EESE C1.1.2	Personal con discapacidad empleadas en la EIF			

¹Monto neto desembolsado: monto desembolsado neto de refinanciamientos, reprogramaciones y compras de cartera.²Dirigido principalmente a las Entidades Financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado.³Dirigido principalmente a las Instituciones Financieras de Desarrollo.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 7: INFORMACIÓN ANUAL**

Artículo 1º - (Contenido de la información anual) Las entidades supervisadas deben remitir anualmente la información detallada en el Anexo 1: Matriz de Información Periódica del presente Reglamento, conforme a los tipos de envío, formatos, nombres de archivos y sistemas señalados en el mismo.

Artículo 2º - (Plazo de envío de la información anual) Las entidades supervisadas deben enviar la información anual, detallada en el Anexo 1: Matriz de Información Periódica del presente Reglamento, en los siguientes plazos:

Código	Información	Plazo de envío*
A001	Memoria anual y copia legalizada del acta de su aprobación.	30 de junio
A002	Memoria anual con la explicación de la gestión y evolución patrimonial del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada.	30 de junio
A003	Estados financieros con dictamen e informes de auditoría externa.	1 de marzo
A004	Estados financieros con dictamen de auditoría externa del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada.	1 de marzo
A005	Información complementaria.	1 de marzo
A006	Reporte Anual del Síndico o Instancia equivalente.	1 de marzo
A007	Designación del auditor externo contratado para la gestión en curso, incluyendo copia de la siguiente documentación: propuesta técnica, contrato suscrito y acta de designación.	15 de julio
A008	Plan anual de trabajo de auditoría interna para la siguiente gestión y copia legalizada del acta de su aprobación.	20 de diciembre
A009	Informe del Auditor Interno respecto a la aplicación del Reglamento de control de la suficiencia patrimonial y ponderación de activos.	31 de enero
A010	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
A011	Informe de gestión de riesgos del conglomerado.	31 de marzo
A012	Informe Anual de Gestión del Punto de Reclamo.	31 de marzo
A013	Informe del Auditor Interno respecto a la aplicación del Reglamento para el Registro de Bancos Extranjeros de Primera Línea.	31 de enero
A014	Informe sobre la Gestión Integral de Riesgos.	31 de marzo
A015	Informe de Gobierno Corporativo.	31 de marzo
A016	Programa de Educación Financiera.	31 de enero
A017	Informe que detalle la ubicación y características de los Cajeros Automáticos, habilitados para personas con discapacidad.	31 de marzo
A018	Copia legalizada del Acta de la Junta General Ordinaria de Accionistas u Órgano Equivalente sobre la distribución de utilidades, o en su caso, el tratamiento de las pérdidas.	10º día hábil de abril

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Código	Información	Plazo de envío*
A019	Detalle de usuarios Administradores de Claves del Módulo de Administración y Solicitud de Claves vigente al 31 de diciembre de la gestión pasada.	31 de enero
A020	Informe de Responsabilidad Social Empresarial.	30 de junio
A021	Calificación Anual de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial.	30 de junio
A022	Informe de Cumplimiento de lo establecido en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información.	15 de enero
A023	Informe de verificación de la ejecución de las pruebas de análisis de vulnerabilidades.	15 de noviembre
A024	Cronograma de realización de pruebas de los planes de contingencias tecnológicas y de continuidad del negocio.	20 de diciembre del año anterior a su ejecución
A025	Informe con carácter de declaración jurada refrendado por el Auditor Interno, que especifica que el sistema de procesamiento de datos, cumple con los criterios establecidos en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información.	31 de marzo
A026	Balance Social	30 de junio
A027	Informe sobre Nuevos Servicios Financieros Orientados a la Función Social	30 de junio

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

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

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. Dicha información debe ser presentada utilizando términos adecuados y evitando hacer comparaciones con otras entidades del sistema financiero nacional.

Para la elaboración y presentación de la Memoria Anual, la entidad supervisada debe considerar lo señalado en el inciso H. Memoria Anual del Título I Disposiciones Generales del Manual de Cuentas para Entidades Financieras (MCEF).

Artículo 4º - (Información complementaria) La información complementaria tiene carácter privado y será utilizada por ASFI, únicamente con fines de supervisión y regulación. Las entidades supervisadas deben enviar la información que se establece a continuación:

- Análisis estratégico de la entidad que incorpore al menos los siguientes aspectos:
 - Incursión en nuevos segmentos de mercado o abandono de algunos segmentos;
 - Detalle de los productos activos y pasivos, así como los servicios que brinda, señalando la fecha de su implementación y características;
 - Detalle de los productos y servicios suspendidos durante la gestión;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 4.** Planes relacionados a la cobertura geográfica;
- 5.** Expectativa sobre la demanda de los productos y servicios que ofrece la entidad;
- 6.** Las acciones que llevará a cabo para implementar la Responsabilidad Social Empresarial en la organización.
- b.** Estructura organizacional de la entidad, explicando los cambios realizados durante el ejercicio, así como las altas y bajas de ejecutivos. Se deberán señalar las razones que motivaron los cambios en la estructura organizacional de la entidad;
- c.** Principales variaciones en los estados financieros, señalando las causas que las originaron, así como de los indicadores financieros comparados con los obtenidos en la gestión anterior: solvencia, rentabilidad, endeudamiento, crecimiento y eficiencia, explicando las variaciones respecto a gestiones anteriores y entidades similares. Análisis departamentalizado de colocaciones y captaciones;
- d.** Explicación de las variaciones significativas en los activos ponderados por riesgo y la estructura del patrimonio neto a efectos del cálculo del Coeficiente de Adecuación Patrimonial;
- e.** Informe sobre los riesgos en la cartera de crédito:
- 1.** Descripción de políticas de crédito, fijación de tasas, garantías requeridas;
 - 2.** Límites internos de concentración de riesgo por sectores económicos, geográficos u otros aspectos;
 - 3.** Clasificación de cartera por sujeto de crédito: empresariales, empresas unipersonales, personas naturales, grupos solidarios;
 - 4.** Explicación de causas en los cambios de los principales indicadores de calidad de la cartera.
- f.** Informe sobre riesgos de mercado: de tasas de interés y tipo de cambio, incluyendo una explicación o revelación de:
- 1.** Políticas de definición y aplicación de tasas de interés;
 - 2.** Políticas de definición y aplicación de tipos de cambio;
 - 3.** Análisis del impacto en los resultados obtenidos en la gestión por los cambios en la tasa de interés y en el tipo de cambio;
 - 4.** Descalce por moneda durante la gestión. Elaborar un cuadro evolutivo mensual;
 - 5.** Expectativa sobre el comportamiento de la tasa de interés y del tipo de cambio en el corto plazo. De cumplirse dicha expectativa, establecer el impacto en los estados financieros;
 - 6.** La gestión del riesgo de mercado realizada por la entidad (identificación, medición, monitoreo, control y divulgación).
- g.** Informe del riesgo de liquidez:
- 1.** Cumplimiento a la política de liquidez de la entidad;

Circular SB/341/01 (01/01) Inicial	SB/510/05 (12/05) Modificación 8	ASFU/082/11 (07/11) Modificación 16	ASFU/208/13 (12/13) Modificación 24	Libro 5º
SB/345/01 (04/01) Modificación 1	SB/517/06 (01/06) Modificación 9	ASFU/086/11 (08/11) Modificación 17	ASFU/215/13 (12/13) Modificación 25	Título II
SB/351/01 (06/01) Modificación 2	SB/552/07 (12/07) Modificación 10	ASFU/091/11 (09/11) Modificación 18	ASFU/218/14 (01/14) Modificación 26	
SB/361/01 (11/01) Modificación 3	SB/568/08 (03/08) Modificación 11	ASFU/153/12 (11/12) Modificación 19	ASFU/283/14 (12/14) Modificación 27	Capítulo III
SB/400/02 (08/02) Modificación 4	SB/601/08 (12/08) Modificación 12	ASFU/157/12 (12/12) Modificación 20	ASFU/289/15 (03/15) Modificación 28	Sección 7
SB/407/02 (09/02) Modificación 5	SB/614/09 (03/09) Modificación 13	ASFU/160/12 (12/12) Modificación 21	ASFU/342/15 (10/15) Modificación 29	
SB/451/03 (12/03) Modificación 6	ASFU/006/09 (06/09) Modificación 14	ASFU/171/13 (04/13) Modificación 22	ASFU/383/16 (04/16) Modificación 30	
SB/455/04 (01/04) Modificación 7	ASFU/050/10 (08/10) Modificación 15	ASFU/184/13 (07/13) Modificación 23	ASFU/428/16 (10/16) Modificación 31	Página 3/5

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

2. Causales que generaron desviaciones y/o incumplimiento a límites fijados en su política;
3. Principales desviaciones en los flujos de caja elaborados respecto a datos reales;
4. Aspectos relevantes del plan de contingencia tales como las líneas de financiamiento obtenidas, internas y externas, ya sea que éstas hayan sido utilizadas o no.
- h. Informe sobre riesgo operativo:
1. Detalle de las líneas de negocios con las que cuenta la entidad supervisada;
 2. Descripción de las principales pérdidas que tuvo la entidad durante la gestión, agrupadas por los tipos de eventos de pérdida detallados en el Artículo 2º Sección 5 de las Directrices Básicas para la Gestión del Riesgo Operativo, contenidas en el Capítulo II, Título V, Libro 3º de la RNSF;
 3. Análisis sobre la gestión del riesgo operativo, especificando si el mismo es de carácter cualitativo o cuantitativo, dicho análisis debe considerar las etapas comprendidas en el Artículo 3º, Sección 2 de las Directrices Básicas para la Gestión Integral de Riesgos contenidas en el Capítulo I, Título I, Libro 3º de la RNSF.
- i. Informe sobre el cumplimiento a la política de inversiones;
- j. Informe sobre bienes realizables en el que se establezca:
1. Tiempo de tenencia promedio;
 2. Impacto en resultados originados en la incorporación, tenencia y venta de estos bienes;
 3. Descripción del plan de venta de los bienes realizables, la estrategia comercial, la metodología para la fijación de precios y la política de venta al crédito.
- k. Explicación de los cambios importantes en la evolución de depósitos del público, durante las dos últimas gestiones;
- l. Informe sobre el cumplimiento de las proyecciones de los estados financieros en el que se expliquen las principales variaciones respecto a los datos reales;
- m. Proyecciones de los estados financieros (balance y estado de resultados) y principales indicadores de la siguiente gestión. Se deben señalar los principales supuestos;
- n. Tarifario detallado de todos los productos y servicios que ofrece la entidad. Descripción de la metodología utilizada por la entidad para fijar precios;
- o. Informe sobre la evaluación de la gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y/o Financiamiento al Terrorismo (RLDFT), el cual debe incluir una explicación de:
1. La elaboración o modificación de las políticas, normas y procedimientos internos para la gestión del RLDFT;
 2. Diseño e implementación del modelo de gestión del RLDFT adoptado, señalando su adecuación al tamaño, complejidad, características y volumen de operaciones de la entidad;

Circular SB/341/01 (01/01) Inicial	SB/510/05 (12/05) Modificación 8	ASFU/082/11 (07/11) Modificación 16	ASFU/208/13 (12/13) Modificación 24	Libro 5º
SB/455/01 (04/01) Modificación 1	SB/517/06 (01/06) Modificación 9	ASFU/086/11 (08/11) Modificación 17	ASFU/215/13 (12/13) Modificación 25	Título II
SB/351/01 (06/01) Modificación 2	SB/552/07 (12/07) Modificación 10	ASFU/091/11 (09/11) Modificación 18	ASFU/218/14 (01/14) Modificación 26	
SB/361/01 (11/01) Modificación 3	SB/568/08 (03/08) Modificación 11	ASFU/153/12 (1/1/12) Modificación 19	ASFU/283/14 (12/14) Modificación 27	Capítulo III
SB/400/02 (08/02) Modificación 4	SB/601/08 (12/08) Modificación 12	ASFU/157/12 (12/12) Modificación 20	ASFU/289/15 (03/15) Modificación 28	Sección 7
SB/407/02 (09/02) Modificación 5	SB/614/09 (03/09) Modificación 13	ASFU/160/12 (12/12) Modificación 21	ASFU/342/15 (10/15) Modificación 29	
SB/451/03 (12/03) Modificación 6	ASFU/006/09 (06/09) Modificación 14	ASFU/171/13 (04/13) Modificación 22	ASFU/383/16 (04/16) Modificación 30	
SB/455/04 (01/04) Modificación 7	ASFU/050/10 (08/10) Modificación 15	ASFU/184/13 (07/13) Modificación 23	ASFU/428/16 (10/16) Modificación 31	Página 4/5

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

3. Mecanismos y procedimientos aplicados para la prevención del RLDFT, la detección de operaciones sospechosas o inusuales y la identificación del beneficiario económico;
4. Programas de capacitación brindados en materia de prevención, señalando su adecuación a los roles del Directorio, ejecutivos y demás funcionarios en la gestión del RLDFT, así como la descripción de la metodología de capacitación aplicada.

Circular SB/341/01 (01/01) Inicial	SB/510/05 (12/05) Modificación 8	ASFU/082/11 (07/11) Modificación 16	ASFU/208/13 (12/13) Modificación 24	Libro 5º
SB/345/01 (04/01) Modificación 1	SB/517/06 (01/06) Modificación 9	ASFU/086/11 (08/11) Modificación 17	ASFU/215/13 (12/13) Modificación 25	Título II
SB/351/01 (06/01) Modificación 2	SB/552/07 (12/07) Modificación 10	ASFU/091/11 (09/11) Modificación 18	ASFU/218/14 (01/14) Modificación 26	
SB/361/01 (11/01) Modificación 3	SB/569/08 (03/08) Modificación 11	ASFU/153/12 (11/12) Modificación 19	ASFU/283/14 (12/14) Modificación 27	
SB/400/02 (08/02) Modificación 4	SB/601/08 (12/08) Modificación 12	ASFU/157/12 (12/12) Modificación 20	ASFU/289/15 (03/15) Modificación 28	
SB/407/02 (09/02) Modificación 5	SB/614/09 (03/09) Modificación 13	ASFU/160/12 (12/12) Modificación 21	ASFU/342/15 (10/15) Modificación 29	
SB/451/03 (12/03) Modificación 6	ASFU/006/09 (06/09) Modificación 14	ASFU/171/11 (04/13) Modificación 22	ASFU/383/16 (04/16) Modificación 30	Capítulo III
SB/455/04 (01/04) Modificación 7	ASFU/050/10 (08/10) Modificación 15	ASFU/184/13 (07/13) Modificación 23	ASFU/428/16 (10/16) Modificación 31	Sección 7
				Página 5/5

SECCIÓN 11: DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 1º - (Remisión información Anexo 4.29) Para el envío de la información correspondiente al primer semestre de la gestión 2013, las entidades supervisadas deben considerar únicamente, el llenado de las cuatro (4) primeras columnas del Anexo 4.29. A partir de la información correspondiente al segundo semestre de la gestión 2013, deben efectuar el llenado de las cinco (5) columnas establecidas en el Anexo 4.29.

Artículo 2º - (Envío de información de nuevas entidades) Las Instituciones Financieras de Desarrollo y las Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias, en proceso de adecuación, así como las Entidades Financieras de Vivienda que obtengan su Licencia de Funcionamiento en la gestión 2015 y posteriores, realizarán el envío de la información detallada en el Anexo 1: Matriz de Información Periódica, del presente Reglamento, con “Tipo de Envío = E (Electrónica)”, a través del Sistema de Captura de Información Periódica.

Artículo 3º - (Plazo de implementación) Las modificaciones al presente Reglamento, aprobadas en el mes de octubre de 2015, entran en vigencia a partir del 1 de diciembre de 2015.

Las entidades supervisadas deben remitir el primer informe semestral a ASFI del cálculo del Indicador de No Operatividad de Cajeros Automáticos (INO) promedio mensual, conforme lo establecido en el Artículo 4º, Sección 9 del Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, contenido en el Capítulo I, Título VI, Libro 2º de la RNSF.

Las disposiciones referidas al envío de información diaria, semanal y mensual, incorporadas en las modificaciones al presente Reglamento, aprobadas en el mes de abril de 2016, entran en vigencia a partir del 9 de mayo de 2016.

Las entidades de intermediación financiera deben remitir el primer Balance Social y el Informe sobre Nuevos Servicios Financieros Orientados a la Función Social, conforme lo establecido en el Artículo 2º, Sección 6 del Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 10º de la RNSF.

Circular	SB/341/01 (01/01)	Inicial	ASFI/383/16 (04/16) Modificación 5	Libro 5º
	SB/552/07 (12/07)	Modificación 1	ASFI/428/16 (10/16) Modificación 6	Título II
	ASFI/173/13 (05/13)	Modificación 2		Capítulo III
	ASFI/283/14 (12/14)	Modificación 3		Sección 11
	ASFI/342/15 (10/15)	Modificación 4		Página 1/1

Anexo 1: Matriz de Información Periódica

Nombre del grupo de archivos electrónicos		Normativa relacionada en la RNSF o MCFE	
Código	Detalle de la información	Artículo	Sección
D001	Balances duros - Ponderación de activos	E SCIP	Datos Encane
D002	Balances duros - Fracaso legal	E	
D003	Depósitos por departamentos	E	
D004	Acreo R/Obligaciones con IFIF	E	
D005	Reporte de posiciones en moneda extranjera	E	
D006	Reporte de tasas de interés	E	
D007	Reporte de tasas interbancarias	E	
D008	Reporte de tipos de cambio	E	
D009	Información para elaborar	E	
D010	Transacciones de compra y venta de moneda extranjera	E	
D011	Reporte de transacciones al del exterior	E	
S001	Análisis de límites de liquidez	E	
S002	Fijación de tipo de cambio	E	
S003	Ratios de sensibilidad al riesgo de tipo de cambio	E	
S004	Definición de límites de liquideza	E	
S005	Definición de los ratios de sensibilidad por riesgo de tipo de cambio	E	
M001	Flotación de activos	E	
M002	Estatutos financieros	E	
M003	Estado financiero departamentalizado	E	
M004	Estratificación de depósitos del público consolidado por saldos	E	
M005	Estratificación de depósitos del público departamentalizado por saldos	E	
M006	Programación monetaria	E	
M007	Facie legal	E	
M008	Reporte complementario de calificación de cartera	E	
M009	Depósitos por departamentos	E	
M010	Acreo R/Obligaciones con IFIF	E	
M011	Calidad de plazos	E	
M012	Reporte de posición en moneda extranjera	E	
M013	Reporte de obligaciones subordinadas instrumentadas mediante bonos	E	
M014	Obligaciones por plazo de vencimiento	E	
M015	Depósitos por departamento localidad	E	
M016	Estratificación de depósitos del público consolidado por número de cuentas	E	
M017	Estratificación de depósitos del público departamentalizado por número de cuentas	E	
M018	Reporte de obligaciones subordinadas instrumentadas mediante contrato de préstamo	E	
M019	Ajuste para cuadre de balances por departamento y consolidado	E	
M020	Operaciones	E	
M021	Obligados	E	
M022	Cuenta contable	E	
M023	Calificación	E	
M024	Cartera	E	
M025	Lance de crédito	E	
M026	Pán de pagos	E	
M027	Administración telecomunicaciones	E	
M028	Saldo de cartera y contingencia por tipo de garantía	E	
M029	Estratificación de cartera y contingencia por monto y número de prestatarios	E	
M030	Departamento Contable	E	
M031	Grupos económicos	E	

Líbro 5º Título II. Capítulo II
Anexo 1: Matriz de Información Periódica

Código		Detalle de la información		Nombre del grupo de archivos electrónicos		Normativa relacionada en la RNSF o MCEF		Anexo que contiene el formato de envío		Artículo		Nota aclaratoria	
M01.1	Miembros del Grupo Económico	E	SCIP	Mensual Central de Riesgos	GIAAAMMMDDB CodEnvio	1.031705C02							
M01.8	Central de información Crediticia del los Fondos o de Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada	E	PR	Mensual Central de Riesgos	CCAAAAMMDDA CodEnvio	1.031705C02	4	2					(4)
M01.9	Tasas pasivas vigentes	E	SCD-BCB	Mensual Tasas Pasivas	TPannal.zip								(1), (7)
M02.0	Reporte de reclamos	E	PR	Mensual PR Reclamos	SRaamendDN.IFF	1.041704C01	4	2					(1)
M02.1	Reporte de solucion de reclamos	E	PR	Mensual PR Reclamos	SRaamendDS.IFF	1.041704C01	4	2					(1)
M02.2	Estados financieros	E	SCIP	IFSC - Balance Mensual	IIFAAMMDDK CodEnvio	MCIF							
M02.3	Estudio financiero del (los) fondo(s) de Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada	E	SCIP	Balance Mensual - Estudios Financieros	IIFAAMMDDK CodEnvio	MCIF							(4)
M02.4	Reporte de cobertura de depósitos con activos de primera calidad	I-C				1.011704C04	2	1					(1), (7)
M02.5	Informe mensual de certificados de depósito y bonos de prenda	I-C				1.051704C03			19.A				
M02.6	Parte mensual consolidada de certificados de depósito y bonos de prenda	I-C				1.051704C03			19.B				
M02.7	Reporte mensual de mercadería almacenada por ubicación geográfica de los almacenes	I-C				1.051704C03			20				
T00.1	Registro del capital privado extranjero	BCB				1.051704C03			3				
T00.2	Acta de evaluación y utilización de cantera	I				1.031704C04	4	1					(1)
T00.3	Reportes de información relacionada a fiduciarios	I-C				1.051704C03			21.A a 21.E				
S00.1	Estados financieros	I-C				1.051704C03							(5)
S00.2	Firmas C,D y E	I-C				MCIF							
S00.3	Archivos semestrales	I-C				1.051704C03			4				
S00.4	Declaraciones juradas	I				1.051704C03			4				
S00.5	Del Conglomerado Financiero	I				1.051704C03							
S00.6	Reporte de tempos máximos de atención de créditos	I-C				1.051704C03			15				(1)
S00.7	Estados de cuenta de clientes que administra	I-C				MCIF							
S00.8	Estados financieros publicados en internet	I				1.051704C03			4				
S00.9	Reporte de efectivo deudado y no deudado por países autorizados	E	SCIP	Semanario Electivo Deudado No	IIFAAMMDD EDI CodEnvio	MCIF							(1), (7)
S00.10	Informe de disponibilidad de caixas automáticas	E	SCIP	Depositabilidad Caixas	IXAAMMDDA CodEnvio	1.021704C01	6	16					
S00.11	Información semestral de riesgo de lavado de dinero y/o financiamiento al terrorismo	I-C				1.021704C01	7	7					(1), (7)
A00.1	Memoria anual y copia legalizada del acta de su aprobación	I											
A00.2	Memoria anual con la explicación de la gestión y evolución patrimonial del (los) Fondo(s) de Crédito para créditos productivos y/o de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada	I											
A00.3	Estado financiero con detallado de auditoría externa	I											
A00.4	Estado financiero con detallado de auditoría interna para la siguiente gestión o copia legalizada del acta de aprobación	I											
A00.5	Informe complementario	I											
A00.6	Reporte anual del Sindicato o de instancia equivalente	I											
A00.7	Desglose del acto efectivo contraído para la gestión en caso de pérdida de copia de la siguiente documentación, propuesta técnica, contrato suscrito y acta de designación	I											
A00.8	Plan anual de trabajo de auditoría interna para la siguiente gestión o copia legalizada del acta de aprobación	I											
A00.9	Informe del Auditor Interno respecto a la aplicación del Reglamento de control de la situación patrimonial y rendición de cuentas	I											(6)
A00.10	Copia certificada de la parte pertinente del Acta de sesión de Directorio sobre el cumplimiento de la equivalencia donde se ha hecho al informe del Auditor Interno sobre el cumplimiento de la continuación de causas	I											

Anexo 1: Matriz de Información Periódica

Punto de destinatario del envío	Número del grupo de archivo/electrónico	Sistema, Modulo o Aplicación	Tipo de Envío	Normativa relacionada en la RNF o MCEF	Anexo que contiene el formato de envío	Sección	Artículo	Número de acuerdo	Detalle de la información	Código	Nota Aclaratoria																		
											Entidades Administradoras de Varias Instituciones	Cajas de Cambio	Empresas de Transporte de Caja y Remesas de Dinero	Empresas de Servicios Financieros	Empresas de Comercio Exterior y Liquidación	Banco de Información	Almacenes Generales de Desarrollo Productivo	Instituciones Financieras de Desarrollo	Cooperativas de Ahorros y Crédito	Entidades Financieras de Vivienda	Banco PYME	Bancos Multiples	Bancos Públicos	Bancos Privados	Bancos de Vivienda	Bancos de Ahorros y Crédito	Bancos de Desarrollo Productivo	Cámaras de Comercio y Liquidación	Empresas de Giro y Remesas de Dinero
A011								1	Informe anual de gestión del punto de reclamo	A011																			
A012								1	Informe anual de gestión del punto de reclamo	A012																			
A013								1	Informe del Auditor Interno respecto a la aplicación del Reglamento para el Registro de Bancos Excepcionales de primera línea	A013																			
A014								1	Informe sobre la gestión integral de riesgos	A014																			
A015								1	Informe de gobierno corporativo	A015																			
A016								1	Programa de educación financiera	A016																			
A017								1	Informe que detalla la ubicación y características de los capítulos automáticos, habilitados para personas con discapacidad	A017																			
A018								1	Copy del Artículo 6 de la Junta General Ordinaria de Accountas, ó Órgano equivalente sobre la distribución de utilidades o en su caso, el tratamiento de las pérdidas	A018																			
A019								1	Detalle de usuarios administradores de claves del modulo de administración y solicitud de claves, viene al 1 de diciembre de la gestión pasada	A019																			
A020								1	Informe de responsabilidad social empresarial	A020																			
A021								1	Calificación anual de desempeño de responsabilidad social empresarial	A021																			
A022								1	Informe de cumplimiento de lo establecido en el reglamento para la gestión de seguridad de la información	A022																			
A023								1	Informe de verificación de la ejecución de las pruebas de análisis de vulnerabilidades	A023																			
A024								1	Programa de realización de pruebas, de los planes de contingencias tecnológicas y de continuidad del servicio	A024																			
A025								1	Informe que consta de la demanda que se refiere cada por el Auditor Interno que ejerce la función de control y de seguimiento de la ejecución de las normas y procedimientos establecidos en el sistema de procesamiento de datos, cumpliendo con los criterios establecidos en el Reglamento para la Creación de Seguridad de la Información	A025																			
A026								1-C	Balance Social	A026																			
A027								1	Informe sobre Nuevos Servicios Financieros Orientados a la Familia Social	A027																			

Nota Aclaratoria:

- (1) Los Bancos de Desarrollo Productivo reportarán esta información a partir de la fecha en que inician actividades de primer piso
- (2) Las Empresas de Caja y Remesas de Dinero deben enviar esta información, cuando presten el servicio de cambio de moneda
- (3) El Reporte de Obligaciones por Plazo de Vencimiento tenía como denominación "Información SPVS"
- (4) La entidad supervisada que administra el Fondo de Garantía debe remitir esta información en un archivo separado, considerando el "Código de Envío" correspondiente al Fondo de Garantía, según la tabla RPT0007 - Entidades Financieras del Manual del Sistema de Información y Comunicaciones de ASF
- (5) Las Casas de Cambio deben remitir la información únicamente en medio impreso
- (6) No aplica para las Casas de Cambio, Impresorales
- (7) Las Instituciones Financieras de Desarrollo reportarán esta información a partir de la fecha en que realicen captación de recursos del público

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

*LIBRO 5º, TÍTULO II, CAPÍTULO IV
ANEXO 1: INFORMACIÓN SUJETA A MULTA*

PERIODICIDAD	CÓDIGO	DETALLE DE LA INFORMACIÓN	NOMBRE DEL GRUPO DE ARCHIVOS ELECTRÓNICOS	TIPO DE ENVÍO	CATEGORÍA DE MULTA
DIARIA	D001	Balance diario - Ponderación de activos	Diario Encaje	E	1
	D002	Balance diario - Encaje legal			
	D003	Depósitos por departamentos			
	D004	Anexo R (Obligaciones con EIF)			
	D005	Reporte de posición en moneda extranjera			
	D006	Reporte de tasas de interés	Diario Tasas de Interés Activas	E	1 (a)
	D007	Reporte de tasas interbancarias	Diario Operaciones Interbancarias	E	1
	D008	Reporte de tipos de cambio	Diario Tipo de Cambio	E	1
	D009	Información diaria adicional	Diario Información Adicional	E	1
	D010	Transacciones de compra y venta de moneda extranjera	CC - Diario	E	3
	D011	Reporte de transferencias al y del exterior	Transferencias Al y Del Exterior	E	2
SEMANAL	S001	Análisis de límites de liquidez	Semanal Reportes Liquidez	E	1
	S002	Flujo de caja proyectado			
	S003	Ratios de sensibilidad al riesgo de tipo de cambio			
	S004	Definición de límites de liquidez			
	S005	Definición de los ratios de sensibilidad por riesgo de tipo de cambio			
MENSUAL	M001	Ponderación de activos	Mensual Balance	E	1
	M002	Estados financieros			
	M003	Estados financieros departamentalizados			
	M004	Estratificación de depósitos del público consolidado por saldos			
	M005	Estratificación de depósitos del público departamentalizado por saldos			
	M006	Programación monetaria			
	M007	Encaje legal			
	M008	Reporte complementario de calificación de cartera			
	M009	Depósitos por departamentos			
	M010	Anexo R (Obligaciones con EIF)			
	M011	Calce de plazos			
	M012	Reporte de posición en moneda extranjera			
	M013	Reporte de obligaciones subordinadas instrumentadas mediante bonos			
	M014	Obligaciones por plazo de vencimiento			
	M015	Depósitos por departamento y localidad			
	M029	Estratificación de depósitos del público consolidado por número de cuentas			
	M030	Estratificación de depósitos del público departamentalizado por número de cuentas			
	M031	Reporte de obligaciones subordinadas instrumentadas mediante contrato de préstamo			
	M032	Ajuste para cuadro de balance por departamento y consolidado			
	M016	Operaciones	Mensual Central de Riesgos	E	1
	M033	Obligados			
	M034	Cuenta contable			
	M035	Calificación			
	M036	Garantía			
	M037	Línea de crédito			
	M038	Plan de pagos			
	M039	Administración fideicomisos			
	M040	Saldo de cartera y contingente por el tipo de garantía			
	M041	Estratificación de cartera y contingente por monto y número de prestatarios			
MENSUAL	M042	Departamento Contable	Mensual Central de Riesgos	E	1
	M017	Grupos económicos			
	M043	Miembros del Grupo Económico			
	M028	Reporte de cuotas de créditos con retraso en el pago			
	M018	Central de Información Credictiva del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada			
	M019	Tasas pasivas vigentes	Mensual Tasas Pasivas	E	1 (a)
	M020	Reporte de reclamos	Mensual PR Reclamos	E	1
	M021	Reporte de solución de reclamos	Mensual PR Reclamos	E	1
	M022	Estados financieros	ESFC - Balance Mensual	E	3
	M023	Estados financieros del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada	Balance Mensual - Estados Financieros	E	1
	M024	Reporte de cobertura de depósitos con activos de primera calidad		I	2
	M025	Parte mensual de certificados de depósito y bonos de prenda		I-C	2
	M026	Parte mensual consolidado de certificados de depósito y bonos de prenda		I-C	2
	M027	Reporte mensual de mercadería almacenada por ubicación geográfica de los almacenes		I-C	2

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO 5º; TÍTULO II, CAPÍTULO IV
ANEXO I: INFORMACIÓN SUJETA A MULTA

PERIODICIDAD	CÓDIGO	DETALLE DE LA INFORMACIÓN	NOMBRE DEL GRUPO DE ARCHIVOS ELECTRÓNICOS	TIPO DE ENVÍO	CATEGORÍA DE MULTA
TRIMESTRAL	T002	Acta de evaluación y calificación de cartera		I	2
	T003	Reportes de información relacionada a fideicomisos		I-C	2
	SM01	Estados financieros		I-C	2 (b, c)
	SM02	Formas C, D y E		I-C	2
	SM03	Anexos semestrales		I-C	2 (c)
	SM04	Declaraciones juradas		I	2 (c)
	SM05	Del Conglomerado financiero		I	2
	SM06	Reporte de tiempos máximos de atención de créditos		I-C	2
	SM07	Estados de cuenta de fideicomisos que administra		I-C	2
	SM08	Estados financieros publicados en prensa		I	2 (b, c)
	SM09	Reporte de efectivo debitado y no dispensado por cajeros automáticos	Semestral Efectivo Debitado No Dispensado	E	2
ANUAL	SM10	Informe de disponibilidad de cajeros automáticos	Disponibilidad Cajeros	E	2
	SM11	Información semestral de riesgo de lavado de dinero y/o financiamiento al terrorismo		I-C	2
	A001	Memoria anual y copia legalizada del acta de su aprobación		I	2
	A002	Memoria anual con la explicación de la gestión y evolución patrimonial del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada		I	2
	A003	Estados financieros con dictamen e informes de auditoría externa		I	2 (c)
	A004	Estados financieros con dictamen de auditoría externa del (los) Fondo(s) de Garantía para créditos productivos y/o de vivienda de interés social que administra la entidad supervisada		I	2
	A005	Información complementaria		I	2 (c)
	A006	Reporte anual del Síndico o Instancia equivalente		I	2 (c)
	A007	Designación del auditor externo contratado para la gestión en curso incluyendo copia de la siguiente documentación: propuesta técnica, contrato suscrito y acta de designación		I	2 (c)
	A008	Plan anual de trabajo de auditoría interna para la siguiente gestión y copia legalizada del acta de su aprobación		I	2 (b, c)
	A009	Informe del Auditor Interno respecto a la aplicación del Reglamento de control de la suficiencia patrimonial y ponderación de activos		I	2
	A010	Copia notariada de la parte pertinente del Acta de la sesión de Directorio u Órgano equivalente, donde se dio lectura al Informe del Auditor Interno sobre el cumplimiento de la constitución de caución		I	2 (c)
	A011	Informe de gestión de riesgos del conglomerado		I	2
	A012	Informe anual de gestión del punto de reclamo		I	2 (b, c)
	A013	Informe del Auditor Interno respecto a la aplicación del Reglamento para el Registro de bancos extranjeros de primera línea		I	2
	A014	Informe sobre la gestión integral de riesgos		I	2 (c)
	A015	Informe de gobierno corporativo		I	2 (c)
	A016	Programa de educación financiera		I	2 (b, c)
	A017	Informe que detalle la ubicación y características de los cajeros automáticos, habilitados para personas con discapacidad		I	2 (c)
	A018	Copia legalizada del Acta de la Junta General Ordinaria de Accionistas u Órgano equivalente sobre la distribución de utilidades o en su caso, el tratamiento de las pérdidas		I	2 (c)
	A019	Detalle de usuarios administradores de claves del módulo de administración y solicitud de claves vigente al 31 de diciembre de la gestión pasada		I	2
	A020	Informe de responsabilidad social empresarial		I	2
	A021	Calificación anual de desempeño de responsabilidad social empresarial		I	2
	A022	Informe de cumplimiento de lo establecido en el Reglamento para la gestión de seguridad de la información		I	2 (c)
	A023	Informe de verificación de la ejecución de las pruebas de análisis de vulnerabilidades		I	2 (c)
	A024	Cronograma de realización de pruebas, de los planes de contingencias tecnológicas y de continuidad del negocio		I	2 (c)
	A025	Informe con carácter de declaración jurada refrendado por el Auditor Interno, que especifica que el sistema de procesamiento de datos, cumple con los criterios establecidos en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información		I	2 (c)
	A026	Balance Social		I-C	2
	A027	Informe sobre Nuevos Servicios Financieros Orientados a la Función Social		I	2

Referencias	Tipo de Envío
(a) Para Entidades Financieras de Vivienda, Cooperativas de Ahorro y Crédito e Instituciones Financieras de Desarrollo se aplicará la categoría 2.	E = Electrónico I = Impreso
(b) Para Casas de Cambio se aplicará la categoría 3.	I-C = Impreso y Correo Electrónico
(c) Para Empresas de Giro y Remesas de Dinero se aplicará la categoría 3.	BCB = Conforme a instrucciones del BCB

CAPÍTULO II: REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1º - (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 2º - (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 3º - (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 1º - (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 2º - (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 3º - (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 4º - (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 5º - (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 6º - (Cumplimiento de las leyes y normas) La entidad supervisada debe cumplir con todas las leyes y la normativa, aplicables a su objeto.

Artículo 7º - (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 8º - (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 1º - (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 podríanemerger 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 2º - (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 3º - (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 4º - (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 5º - (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 6º - (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 7º - (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 a las Mujeres una Vida Libre de Violencia.

Artículo 8º - (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 9º - (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 10º - (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 11º - (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 12º - (Reportes de información) La entidad supervisada debe desarrollar e implementar un sistema de información que le permita generar reportes efectivos, compresivos 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 1º - (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 2º - (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 2º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Artículo 3º - (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 2º de la RNSF.

Artículo 4º - (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 5º - (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 1º - (Plazo de adecuación) Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento entran en vigencia a partir del 1 de octubre de 2013.

Artículo 2º - (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 12º, 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 5º de la RNSF.

LIBRO 10°, TÍTULO I, CAPÍTULO II

ANEXO 1: INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

El contenido del Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que elabore la entidad supervisada debe al menos contemplar los siguientes puntos:

1. La descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica de la entidad supervisada;
2. La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la entidad supervisada, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas;
3. El resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial de la entidad supervisada;
4. La forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado de gestión de responsabilidad social empresarial;
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.

Este informe debe encontrarse publicado en un sitio de fácil acceso en la página web de la entidad supervisada y debe ser enviado anualmente a ASFI.

ANEXO 2: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES SUPERVISADAS

ENTIDAD: _____
 PERÍODO DE LA INFORMACIÓN: _____

Cód	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales			
1B		Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados		%	
2B	Brecha Salarial	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)		%	
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional		%	
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación		%	
1T		Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento		Números enteros	
2T	Trabajo digno y no discriminación	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento		%	
		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento		%	
3T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados		%	

Cód	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1C	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado			%	
2C	Capacitación		Números enteros		
3C	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional			%	
1D	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad		Números enteros y/o porcentajes		
2D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional		%	
1H	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)				
2H	Derechos Humanos y compromiso social	Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio			
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales		%	

Cód	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1E			Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio		
2E	Enfoque Social		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito		
3E			Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos		
4E			Initiativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario		
1S			Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes		
2S	Satisfacción del Cliente		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada		
3S			Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas		Números enteros y porcentajes
1A			Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua		
2A	Conciencia Ambiental		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan Desglose de los gastos e inversiones ambientales		
3A			Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente		

Cod	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Números enteros y/o porcentajes		