



CIRCULAR ASFI/ 376 /2016  
La Paz, 10 MAR. 2016

Señores

Presente

REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE PUBLICIDAD,  
PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente, la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO**, bajo el siguiente contenido:

**I. Sección 1: Aspectos Generales**


Se efectúan precisiones en las definiciones de Educación Financiera, Material Informativo, Promoción y Publicidad y se incorpora un párrafo en la definición Promoción Empresarial, relativo al periodo de duración de la misma que será menor o igual a tres (3) años, conforme lo previsto en la Ley N° 717 de 13 de julio de 2015 y en el Decreto Supremo N° 2600 de 18 de noviembre de 2015.

**II. Sección 2: Lineamientos Básicos**

Se modifica la denominación de la Sección 2 por "Lineamientos y Características de la Publicidad, Promoción y Material Informativo".

Se precisa que la expresión: "*Esta entidad se encuentra bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero*", utilizada en la difusión de la publicidad, promoción de productos, servicios y material informativo de las entidades supervisadas, debe ser emitida en forma legible y audible.

Se establece que la difusión del material informativo sobre Educación Financiera debe ajustarse a los parámetros previstos en el Artículo 79 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, así como a lo previsto en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

  
CACI/AGL/ESM/CVR

Pág. 1 de 2



Con el propósito de compatibilizar criterios normativos con los demás reglamentos contenidos en la RNSF, se traslada a la Sección 4, lo referido a las prohibiciones que deben observar las entidades supervisadas, por lo cual, se reenumeran los artículos en la Sección 2.

### III. Sección 3: Publicación de Avisos de Remate y Promociones Empresariales

Dando cumplimiento a lo previsto en la Ley N° 717 de 13 de julio de 2015, se modifica la referencia a la Autoridad de Fiscalización y Control Social del Juego por "Autoridad de Fiscalización del Juego" (AJ).

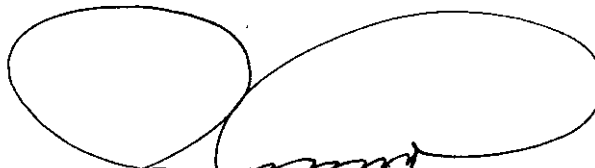
Conforme lo establecido en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, se incorpora el Artículo 3°, relacionado a la autorización de ASFI para las actividades de carácter permanente o mayores a tres (3) años, que efectúen las entidades supervisadas.

### IV. Sección 4: Otras Disposiciones

En el marco de las modificaciones efectuadas a la Sección 2, se incorpora lo referido a las prohibiciones que deben considerar las entidades supervisadas.

Las modificaciones anteriormente descritas, serán incorporadas en el Libro 5°, Título I, Capítulo IV de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Atentamente.

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





RESOLUCIÓN ASFI/  
La Paz, 10 MAR. 2016

152 /2016

### VISTOS:

La Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, la Ley N° 060 de Juegos de Lotería y de Azar de 25 de noviembre de 2010, la Ley N° 717 de 13 de julio de 2015, el Decreto Supremo N° 2600 de 18 de noviembre de 2015, la Resolución ASFI N° 555/2009 de 31 de diciembre de 2009, la Resolución ASFI N° 247/2015 de 16 de abril de 2015, el Informe ASFI/DNP/R-37334/2016 de 4 de marzo de 2016, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

### CONSIDERANDO:

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

Que, el párrafo I del Artículo 332 del citado Texto Constitucional, 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 párrafo I del Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF) 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 Artículo 8 de la citada Ley, establece que:

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

Pág. 1 de 5



*II. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, es la institución encargada de ejercer las funciones de regulación, supervisión y control de las entidades financieras, con base en las disposiciones de la presente Ley (...).*

Que, el Artículo 16 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, 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 inciso t) del párrafo I del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone 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 inciso aa) del párrafo I del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece como atribución de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, el: *“Emitir normativa para regular la publicidad o propaganda relacionada con los servicios y productos financieros que ofrecen las entidades bajo su ámbito, y prohibir o suspender la publicidad o propaganda cuando a su juicio pueda confundir al público acerca de las operaciones que les corresponde realizar según lo dispone la presente Ley, o cuando pueda promover distorsiones graves en el normal desenvolvimiento del sistema financiero”.*

Que, el Artículo 80 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone:

*“I. Las entidades financieras al publicitar sus operaciones, productos y servicios financieros, deberán hacerlo con información clara, comprensible, exacta y veraz, evitando cualquier circunstancia que pudiera inducir a confusión o error a consumidores financieros.*

*II. Las entidades financieras deberán transparentar su información, y divulgar cuando menos a través de su sitio web, el precio nominal y el precio efectivo de todas las operaciones, productos y servicios que ofrecen de manera clara y comprensible para el consumidor financiero.*

*III. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI emitirá normas regulatorias de carácter general con relación a la publicidad que vayan a*

Pág. 2 de 5



*emitir las entidades financieras”.*

Que, el inciso g) del Artículo 464 de Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que las entidades de intermediación financiera no podrán realizar cualquier tipo de sorteo, rifa u otras modalidades similares que tengan por objeto la concesión de premios u otros mecanismos fundamentados en el azar para captar o mantener clientes, sin la debida autorización del órgano competente y la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Que, el Artículo 7 de la Ley N° 060 de Juegos de Lotería y de Azar de 25 de noviembre de 2010, establece la definición de las promociones empresariales.

Que, el parágrafo I, Artículo 3 de la Ley N° 717 de 13 de julio de 2015, sobre modificaciones e incorporaciones a la Ley N° 060 Juegos de Lotería y de Azar de 25 de noviembre de 2010, incluye el tercer párrafo al Artículo 7 de la referida Ley N° 060, disponiendo que: *“El periodo de duración de la promoción empresarial, será establecido reglamentariamente”.*

Que, la Disposición Adicional Única de la Ley N° 717 de 13 de julio de 2015, prevé que a partir de la promulgación de dicha Ley, la Autoridad de Fiscalización y Control Social del Juego se denominará Autoridad de Fiscalización del Juego.

Que, el parágrafo I del Artículo 2 del Decreto Supremo N° 2600 de 18 de noviembre de 2015, que modifica el Artículo 20 del Reglamento de Desarrollo Parcial de la Ley N° 060, de 25 de noviembre de 2010, en lo referido a la Autorización y Plazo de la Promoción Empresarial, dispone que: *“Las promociones empresariales establecidas en el Artículo 7 de la Ley N° 060 de 25 de noviembre de 2010 y sus modificaciones, tendrán un plazo menor o igual a tres (3) años”.*

Que, mediante Resolución ASFI N° 555/2009 de 31 de diciembre de 2009, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo, contenido en el Capítulo IV, Título I, Libro 5° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Que, con Resolución ASFI N° 247/2015 de 16 de abril de 2015, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo, adecuando la definición de Promoción Empresarial a lo previsto en la Ley N° 060 de Juegos de Lotería y de Azar, así como se precisó el procedimiento que deben cumplir las entidades supervisadas con el propósito de obtener la autorización de ASFI para realizar promociones empresariales.



**CONSIDERANDO:**

Que, en el marco de lo dispuesto en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, en la Ley N° 717 de 13 de julio de 2015 y en el Decreto Supremo N° 2600 de 18 de noviembre de 2015, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, determinó modificar el **REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO**, incorporando en la definición de Promoción Empresarial un párrafo relativo al periodo de duración de la promoción empresarial que será menor o igual a tres años.

Que, conforme lo establecido en la Ley N° 717 de 13 de julio de 2015, es pertinente efectuar el cambio en el **REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO** de la referencia a la "Autoridad de Fiscalización y Control Social del Juego" por "Autoridad de Fiscalización del Juego".

Que, con el propósito de compatibilizar criterios normativos con la reglamentación específica, contenida en la Recopilación de Normas para el Mercado de Valores (RNMV), es pertinente modificar la denominación de la Sección 2 del **REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO** de "Lineamientos Básicos" por "Lineamientos y Características de la Publicidad, Promoción y Material Informativo", correspondiendo además efectuar precisiones a las características que deben contener la publicidad, promoción y material informativo de las entidades supervisadas.

Que, es pertinente precisar en el citado Reglamento que la expresión: "Esta entidad se encuentra bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero", a ser utilizada en la difusión de la publicidad, promoción de productos, servicios y material informativo de las entidades supervisadas, debe constar en forma legible y audible, según corresponda, con el propósito de evitar confusiones en los consumidores financieros.

Que, corresponde establecer en el **REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO**, que la difusión de material informativo sobre Educación Financiera debe estar enmarcada en los parámetros dispuestos en el Artículo 79 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la RNSF.

Que, con el propósito de compatibilizar criterios normativos con los demás reglamentos contenidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, es pertinente trasladar lo referido a las prohibiciones que deben observar las entidades supervisadas a la Sección 4 "Otras Disposiciones".



Que, corresponde incorporar un Artículo en la Sección 3 del **REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO**, estableciendo que ASFI, en el marco de las atribuciones dispuestas en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, autorizará las actividades de carácter permanente o mayores a tres (3) años.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-37334/2016 de 4 de marzo de 2016, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento para aprobar las modificaciones al Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo, contenido en el Capítulo IV, Título I, Libro 5° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

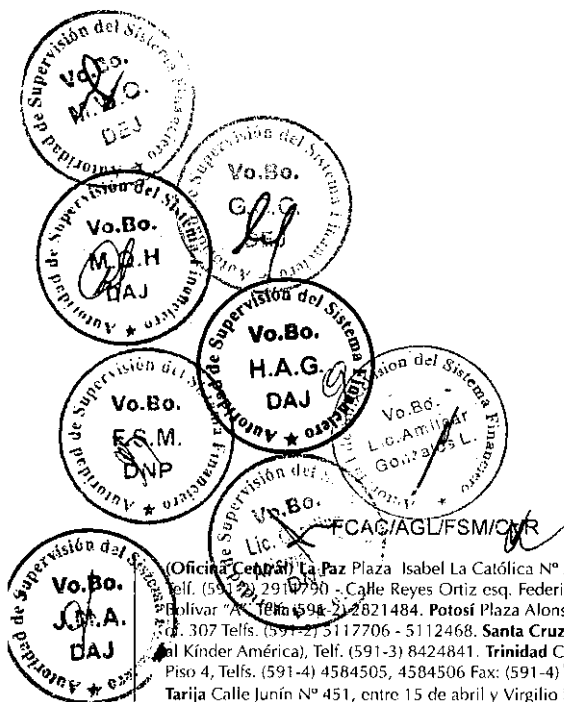
**POR TANTO:**

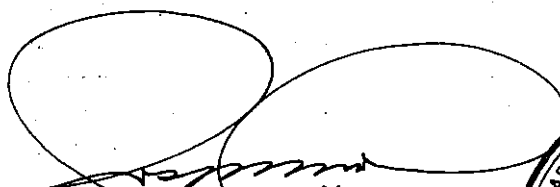
La Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia y demás normativa conexas y relacionada.

**RESUELVE:**

**ÚNICO.-** Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO**, contenido en el Capítulo IV, Título I, Libro 5° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



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



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO IV: REGLAMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO****SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1º - (Objeto)** El presente Reglamento tiene por objeto establecer los lineamientos básicos que las Entidades de Intermediación Financiera y Empresas de Servicios Financieros Complementarios deben cumplir al momento de planificar, elaborar y difundir su publicidad, promoción de productos y servicios, además de material informativo inherente a sus actividades.

**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, que cuenten con licencia de funcionamiento, en adelante entidad supervisada.

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

- a. **Aviso de remate:** Anuncio de señalamiento del acto de remate, efectuado mediante un órgano de prensa, radiodifusora o medio televisivo nacional o local, en el que se detallen los nombres del ejecutante, ejecutado, martillero o notario, los bienes a rematarse, la base de éstos, el día, hora y lugar del remate;
- b. **Competencia desleal:** Conducta comercial deshonesto, contraria a la buena fe mercantil y al normal desenvolvimiento de actividades económicas, cuya finalidad es obtener un beneficio propio o de un tercero en detrimento del competidor;
- c. **Educación financiera:** Proceso que consiste en transmitir conocimientos y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los consumidores financieros, con el objetivo de que realicen un uso adecuado y responsable de los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras;
- d. **Fuente tipográfica:** Conjunto de moldes o letras a ser utilizadas en la impresión de publicaciones;
- e. **Isologotipo:** Se conforma por la unión de un símbolo gráfico y un texto, que identifican a un producto, entidad o empresa;
- f. **Material informativo:** Es todo material impreso o audiovisual que comprende cartillas, folletos, dípticos, trípticos, volantes, afiches, cuñas radiales y spots televisivos;
- g. **Medio de comunicación:** Es una vía mediante la cual se transmite un mensaje, a través de medios impresos (diarios, revistas, correo postal), medios electrónicos (radio, televisión, correo electrónico, sitio web, redes sociales) y medios de exhibición (letreros, carteles, banners), que se dirigen a grandes audiencias no segmentadas (medios masivos) o bien hacia audiencias seleccionadas (medios selectivos);

Circular ASFI/029/09 (12/09)

Inicial

ASFI/265/14 (09/14)

Modificación 1

ASFI/294/15 (04/15)

Modificación 2

ASFI/376/16 (03/16)

Modificación 3

Libro 5º  
Título I  
Capítulo IV  
Sección I  
Página 1/2



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- h. **Patrocinio publicitario:** Prestación económica o material que efectúa una entidad supervisada a favor de un proyecto cultural, benéfico, deportivo o de otra índole, a cambio de obtener algún tipo de rendimiento publicitario;
- i. **Promoción:** Instrumento de la mercadotecnia mediante el cual, la entidad supervisada pretende transmitir las cualidades de sus productos y servicios, con el propósito de persuadir al público en general al consumo de los mismos;
- j. **Promoción empresarial:** Es aquella actividad destinada a obtener un incremento en las ventas de bienes y servicios, captar clientes, mantener o incentivar a los ya existentes, a cambio de premios en dinero, bienes o servicios, otorgados mediante sorteos, azar o cualquier otro medio de acceso al premio, siempre que el mismo no implique un pago por derecho de participación.

Constituye también promoción empresarial aquella actividad donde las ventas incluyen premios de disponibilidad limitada.

El periodo de duración de la promoción empresarial será menor o igual a tres (3) años;

- k. **Publicidad:** Se entiende por publicidad a toda forma de difusión a través de la cual, se ofrezcan, servicios o productos financieros o se divulgue información sobre ellos, cualquiera sea el medio de comunicación, masivo o personal, que se utilice: prensa, radio, televisión, filmaciones, carteles interiores o exteriores, vallas, folletos, panfletos, cartillas, separatas, dípticos, trípticos, volantes, correos, cupones, entrevistas, redes electrónicas, patrocinio publicitario, internet u otros medios.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: LINEAMIENTOS Y CARACTERÍSTICAS DE LA PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO**

**Artículo 1° - (Objetivos de la publicidad, de la promoción y del material informativo)** La publicidad, promoción y material informativo de la entidad supervisada deben cumplir en todo momento con los siguientes objetivos:


- a. Desarrollar y consolidar un mercado financiero de productos y servicios, sano, seguro, transparente y competitivo;
- b. Mantener y acrecentar la confianza del público, a través de información veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable, que contribuya al análisis y capacidad de elección del consumidor financiero;
- c. Favorecer la difusión integral de los productos y servicios que presta la entidad supervisada en todas sus formas.

**Artículo 2° - (Características de la publicidad, promoción y material informativo)** La publicidad, la promoción de productos y servicios, así como el material informativo de la entidad supervisada debe cumplir con las siguientes características:

- a. **Veracidad:** La imagen institucional o las características jurídicas, económicas o financieras de los servicios o productos que se publiquen, promocionen o se incorporen en el material informativo deben tener un contenido veraz y estar de acuerdo con la realidad financiera, jurídica y técnica de la entidad supervisada;
- b. **Exactitud:** Los datos utilizados deben identificar el periodo al cual corresponden, así como la fuente oficial de donde han sido tomadas o el responsable de su elaboración. Cuando se recurra a indicadores de desempeño financiero, para evidenciar una situación determinada, su uso no debe dar lugar a equivocaciones;
- c. **Integridad:** Debe contener información completa, exacta y verificable;
- d. **Claridad:** Deben presentarse con precisión, de manera que puedan ser percibidas y/o comprendidas fácilmente, evitando inducir al público a confusión o errores de interpretación;
- e. **Oportunidad:** Deben ser difundidas en el tiempo, lugar y/o circunstancias convenientes para la toma de decisiones de los clientes y/o usuarios financieros.


**Artículo 3° - (Requisitos mínimos)** La publicidad, la promoción de productos y servicios, así como el material informativo de la entidad supervisada que sean difundidos a través de cualquier medio de comunicación deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Estar redactados en castellano. En aquellas localidades en las que el idioma principal sea distinto al castellano también debe difundirse en el idioma nativo u originario del lugar;
- b. Utilizar la denominación o razón social de la entidad supervisada y/o su sigla o logotipo, tal como consta en sus documentos de constitución vigentes. En el caso de que la entidad supervisada cuente con una marca comercial registrada en la instancia legal competente, podrá utilizar dicha marca;
- c. Indicar expresamente el tipo de entidad exponiendo su denominación genérica;

	Circular ASF/029/09 (12/09)	Inicial	Libro 5°
	ASF/037/10 (02/10)	Modificación 1	Título I
	ASF/098/11 (12/11)	Modificación 2	Capítulo IV
	ASF/265/14 (09/14)	Modificación 3	Sección 2
	ASF/294/15 (04/15)	Modificación 4	Página 1/3
	ASF/376/16 (03/16)	Modificación 5	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- d. Las cifras estadísticas que difundan las entidades supervisadas, mediante cualquier medio informativo, deben citar expresamente la fuente respectiva;
- e. Las cifras o datos que se comuniquen deben corresponder a información reciente y actualizada, deben ser relacionados con periodos comparables, haciendo mención del periodo y la fuente de la que fueron tomadas;
- f. Cuando se mencionen las características de un servicio o producto se debe señalar su nombre y sus características particulares;
- g. En toda publicidad, promoción de productos y servicios y material informativo de la entidad supervisada, debe constar de forma legible y audible, según corresponda, la siguiente expresión:  
 “Esta entidad se encuentra bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)”;
- h. Las aclaraciones, notas explicativas, referencias o advertencias incluidas en la publicidad deben tener un tamaño, formato, posición y relevancia dentro del anuncio que las haga claramente legibles, comprensibles y evite que pasen inadvertidas, cualquiera sea el medio que se utilice;
- i. Cuando engloben cualquier tipo de promoción de servicios o productos a realizar por otra entidad supervisada distinta de ella, se debe mencionar expresamente la denominación de la entidad que asume la responsabilidad por cada servicio o producto;
- j. Las condiciones promocionales de productos y servicios deben ser mantenidas por la entidad supervisada durante el periodo ofrecido, informando oportunamente y con claridad el plazo de su vigencia, culminación o discontinuidad;
- k. Si el producto o servicio que se promociona, implica la contratación de otro producto o servicio relacionado, dicha información debe ser de conocimiento del cliente o usuario financiero;
- l. Incorporar elementos de contacto, tales como números telefónicos, direcciones en internet entre otros, que permitan al consumidor financiero acceder oportunamente a mayor información referidas a las operaciones o servicios que se ofrecen o anuncian, así como el horario de disponibilidad de los mismos;
- m. El sitio web de la entidad supervisada debe:
  - 1. Difundir en un espacio de fácil acceso la información de productos o servicios y si corresponde, aquella relacionada a la tasa de interés efectiva (TEA), la tasa de interés efectiva activa al cliente (TEAC), la tasa de interés de referencia (TRE), las tasas de interés pasivas, las comisiones y los gastos;
  - 2. Publicar en un espacio de fácil acceso la ubicación y los horarios de atención de sus Puntos de Atención Financiera (PAF), cuando corresponda;
  - 3. Si incluye simuladores de productos crediticios, éstos deben calcular la tabla de amortización acorde con las características de la operación y ejemplos tipo que ilustren la forma de cálculo de la tasa de interés efectiva activa al cliente (TEAC);

	Circular	ASFI/029/09 (12/09)	Inicial	Libro 5°
		ASFI/037/10 (02/10)	Modificación 1	Título I
		ASFI/098/11 (12/11)	Modificación 2	Capítulo IV
		ASFI/265/14 (09/14)	Modificación 3	Sección 2
		ASFI/294/15 (04/15)	Modificación 4	Página 2/3
		ASFI/376/16 (03/16)	Modificación 5	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

4. Incluir el material informativo sobre Educación Financiera, conforme los parámetros establecidos en el párrafo I, Artículo 79 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF);
5. Publicar en un espacio de fácil acceso el procedimiento a seguir para la presentación de reclamos en primera instancia ante el Punto de Reclamo (PR) de la entidad supervisada, en los centros de consulta de ASFI en los nueve (9) Departamentos, vía internet a través del sitio web de la entidad y mediante la aplicación “ASFI MÓVIL”;
6. Difundir de manera continua los avisos de remate correspondientes a los procesos de cobranza judicial.

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

**Artículo 4° - (Difusión de material informativo sobre Educación Financiera)** La entidad supervisada que en sus PAF y puntos promocionales (PP), cuente con monitores u otros dispositivos electrónicos, debe incluir material audio visual de Educación Financiera que coadyuve al logro de los objetivos establecidos en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.

**Artículo 5° - (Rectificación o suspensión de publicidad, promoción de productos y servicios y/o material informativo)** ASFI efectuará continuamente el monitoreo y verificará en cualquier momento el cumplimiento del presente Reglamento y podrá ordenar la rectificación o suspensión de cualquier publicidad, promoción de productos y servicios y/o material informativo emitido por las entidades supervisadas, cuando no se ajusten a las disposiciones legales y normativas aplicables.

Cuando ASFI instruya la rectificación o suspensión de algún mensaje publicitario, promoción de productos y servicios y/o material informativo, comunicará por escrito a la entidad supervisada dicha determinación, la cual en un plazo no mayor a cuarenta y ocho (48) horas debe rectificar o suspender el mensaje publicitario, la promoción y/o el material informativo, según corresponda, de acuerdo a las instrucciones impartidas.

**Artículo 6° - (Requerimiento de información)** La entidad supervisada debe proporcionar a ASFI cuando ésta así lo determine, un ejemplar de los mensajes publicitarios, de la promoción de productos y servicios y del material informativo que hubiese sido difundido, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción del requerimiento, especificando el formato en el que se está remitiendo, el cual debe estar acorde al medio en que fue puesto en circulación.

En cualquier momento, ASFI podrá verificar la autenticidad y veracidad del contenido de la publicidad, promoción y material informativo que emita la entidad supervisada.

Circular ASFI/029/09 (12/09)

ASFI/037/10 (02/10)

ASFI/098/11 (12/11)

ASFI/265/14 (09/14)

ASFI/294/15 (04/15)

ASFI/376/16 (03/16)

Inicial

Modificación 1

Modificación 2

Modificación 3

Modificación 4

Modificación 5

Libro 5°

Título I

Capítulo IV

Sección 2

Página 3/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: PUBLICACIÓN DE AVISOS DE REMATE Y PROMOCIONES EMPRESARIALES**

**Artículo 1º - (Publicación de Avisos de Remate)** En el marco de lo dispuesto en el Artículo 83 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, las entidades de intermediación financiera para la difusión por prensa escrita de los avisos de remate de bienes comprometidos por cobranza judicial, deben cumplir con las especificaciones técnicas y requisitos detallados en el Anexo 1 del presente Reglamento.

La entidad de intermediación financiera, debe difundir el aviso de señalamiento de remate, mediante prensa escrita, radio o televisión nacional o local. Dicho aviso debe ser registrado en el Módulo de Avisos de Remate del Sistema de Registro del Mercado Integrado, contenido en el sitio web de ASFI ([www.asfi.gob.bo](http://www.asfi.gob.bo)) en un plazo de veinticuatro (24) horas a partir de su publicación.

**Artículo 2º - (Autorización de promociones empresariales)** La entidad supervisada para realizar cualquier tipo de sorteo, juegos de azar u otras modalidades similares, que tengan por objeto la concesión de premios, destinados a la promoción empresarial, solicitará en primera instancia autorización de ASFI.

Adjunto a la solicitud, debe remitir una síntesis de la promoción empresarial, con enfoque en los derechos de los consumidores financieros.

En caso de existir contrataciones, se adjuntarán copias de los contratos con los proveedores y/o las empresas encargadas de realizar la publicidad de la promoción empresarial.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, evaluará los documentos presentados en el marco de sus atribuciones y dentro del plazo de cinco (5) días hábiles administrativos, emitirá Resolución expresa de Autorización con lo que la entidad supervisada podrá iniciar su trámite ante la Autoridad de Fiscalización del Juego (AJ).

De existir observaciones, éstas serán comunicadas a la entidad supervisada, para que sean subsanadas en el plazo que determine ASFI.

**Artículo 3º - (Autorización de actividades permanentes)** La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, conforme las atribuciones establecidas en el inciso aa), parágrafo I del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, autorizará las actividades de carácter permanente o mayores a tres (3) años, por las cuales las entidades supervisadas, benefician a sus clientes o usuarios con la acumulación de millas, puntos, entrega de premios, descuentos, siempre que el consumidor financiero no pierda la acumulación lograda y no se modifiquen las condiciones iniciales.

Para tal propósito, las entidades supervisadas solicitarán la autorización a ASFI, remitiendo al efecto lo siguiente:

- a. Carta de solicitud, suscrita por la o el representante legal de la entidad supervisada;
- b. Síntesis de la actividad que efectuarán, incluyendo el material a emplear y el detalle de los medios de comunicación seleccionados por la entidad;

Circular ASFI/029/09 (12/09) Inicial  
 ASFI/265/14 (09/14) Modificación 1  
 ASFI/294/15 (04/15) Modificación 2  
 ASFI/376/16 (03/16) Modificación 3

Libro 5º  
 Título I  
 Capítulo IV  
 Sección 3  
 Página 1/2

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- c. En caso de existir contrataciones, las copias de los contratos con los respectivos proveedores o empresas encargadas de realizar la publicidad de dichas actividades.

ASFI, evaluará los documentos presentados y en caso de existir observaciones, éstas serán comunicadas a la entidad supervisada, para que sean subsanadas en el plazo que determine ASFI, sino existieran observaciones, en un plazo de cinco (5) días hábiles administrativos, emitirá Resolución expresa de Autorización.

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

**Artículo 1° - (Responsabilidad)** El Gerente General o la instancia equivalente de la entidad supervisada es responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Reglamento.

**Artículo 2° - (Prohibiciones)** En la publicidad, la promoción de productos y servicios y la distribución de material informativo, la entidad supervisada no podrá:

- a. Ofrecer operaciones y servicios financieros que no se encuentren establecidos en la Ley N° 393 de Servicios Financieros;
- b. Publicitar o promocionar como propios, productos o servicios ofrecidos por otras entidades supervisadas, sin citar la fuente de origen correspondiente;
- c. Utilizar afirmaciones que permitan deducir como definitivas, situaciones que en realidad responden a eventos coyunturales, transitorios o variables en el mercado financiero;
- d. Difundir a través de medios de comunicación información de carácter personal que no sean los nombres y apellidos de las personas ganadoras de sorteos, sin contar con su autorización previa y por escrito;
- e. En el caso de sucursales de bancos extranjeros autorizadas por ASFI, utilizar como contenido publicitario la cuantía del capital y reservas de su oficina central;
- f. Ofrecer la entrega de premios derivados de cualquier tipo de sorteo, juegos de azar u otras modalidades similares de acceso al premio, que tenga por objetivo captar o mantener clientes, sin la debida autorización de ASFI y/o de la Autoridad de Fiscalización del Juego (AJ);
- g. Difundir a través de sus monitores u otros dispositivos electrónicos, publicidad u otro tipo de material que no esté relacionado con el sistema financiero;
- h. Proporcionar productos y servicios financieros en condiciones distintas a las ofertadas en la publicidad, promoción y material informativo.

**Artículo 3° - (Régimen de Sanciones)** El incumplimiento o inobservancia a la presente norma dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.