

ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

ASFI desde 1928
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

CIRCULAR ASFI/ 702 /2021
La Paz, 30 AGO. 2021

Señores

Presente

**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**

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 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, considerando los siguientes aspectos:

1. Sección 3: Obligaciones de las Entidades Financieras

En el inciso n. del Artículo 1° (Obligaciones), se incorporan las características mínimas de la información a ser presentada por las entidades financieras, en atención a los requerimientos efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero.

Se modifica la denominación del Artículo 5°, de "Presentación de reclamos a través de las páginas web", a "Presentación de reclamos a través de los sitios web", así como el párrafo inicial a objeto de disponer que las entidades financieras, de acuerdo a su perfil de negocios, deban incluir un botón flotante en la página principal de sus sitios web, para facilitar el acceso al formulario de "Punto de Reclamo", bajo el formato establecido en el Anexo 3 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.

Asimismo, se incorporan los incisos n. y o., en el artículo señalado en el párrafo anterior, como parte del contenido mínimo y se ajusta el párrafo final del mismo artículo, que contempla la leyenda a ser establecida en la parte final del formulario de reclamo.

2021
APO POR LA
RECUPERACIÓN
DEL DERECHO
A LA EDUCACIÓN

AGL/VRC/MMV/NHB/Fabiola Arismendi R

Pág. 1 de 4

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

ASFI desde 1928
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

2. Sección 4: Punto de Reclamo

En el inciso b. del Artículo 2° (Obligaciones de las entidades financieras), se modifica la denominación de la "Guía de Aplicación Técnica para Identificación del 'Punto de Reclamo' de las Entidades Financieras", por "Guía para la identificación del 'Punto de Reclamo' de las Entidades Financieras".

Asimismo, en el artículo citado en el párrafo anterior, se ajusta el texto del inciso c., se incorpora el inciso e. y en consecuencia, se renumeran los incisos posteriores.

Se adecúa el Artículo 3° (Características y Plazo para la respuesta a reclamos), conforme el siguiente texto: *"La respuesta a cada reclamo debe ser emitida y estar a disposición de los consumidores financieros en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos, a partir de la fecha de la recepción del mismo."*

En caso de requerir un plazo mayor, la entidad financiera debe comunicar a los consumidores financieros, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos establecidos, la fecha en la que emitirá y pondrá a su disposición la respuesta, señalando los motivos, debidamente fundamentados, por los cuales la atención de su reclamo requerirá un tiempo de análisis mayor; dicha fecha, no debe exceder los diez (10) días hábiles administrativos computados desde la recepción del reclamo.

En caso de que la entidad financiera requiera un plazo adicional a los diez (10) días hábiles administrativos para atender el reclamo, debe comunicar, por escrito a ASFI y al consumidor financiero dicho extremo, fundamentando el motivo por el cual necesitaría un tiempo superior para emitir la respuesta al consumidor financiero. La entidad financiera sólo podrá requerir un plazo adicional en dos (2) oportunidades, cada una de las cuales no deberá exceder los cinco (5) días hábiles administrativos.

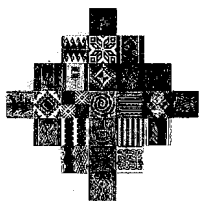
Cuando la atención del reclamo dependa de aspectos no atribuibles a la entidad financiera, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos, computables desde la recepción inicial del reclamo, ésta comunicará por escrito a ASFI y al consumidor financiero el plazo en el que emitirá su respuesta, fundamentando el motivo por el cual requiere del mismo. ASFI, en caso de que considere que el plazo requerido es excesivo, podrá modificarlo, indicando tal determinación a la entidad financiera.

2021
AÑO POR LA
RECUPERACIÓN
DEL DERECHO
A LA EDUCACIÓN

AGL/VRC/MMV/NHB/Fabiola Arismendi R.

Pág. 2 de 4

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N°59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

ASFI desde 1928
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

En todos los casos, la entidad financiera debe dejar evidencia de haber comunicado al consumidor financiero la fecha en la que la respuesta fue emitida y puesta a su disposición.

La respuesta emitida debe ser:

- a. **Expresa:** Mediante comunicación escrita;*
- b. **Oportuna:** Se refiere al cumplimiento del plazo fijado para su emisión, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento;*
- c. **Íntegra:** Debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a los aspectos planteados en el reclamo;*
- d. **Comprensible:** Contener información clara que facilite el entendimiento de la misma por parte del consumidor financiero”.*

En el Artículo 5° (Procedimiento para la recepción y atención de reclamos), se modifican los incisos a., c. y g., bajo los siguientes textos:

- “a. Recibir todo reclamo formulado por los consumidores financieros, consignando el medio por el cual requieren que se les remitan las cartas de respuesta a sus reclamos, en caso de que no opten por apersonarse a la entidad financiera a recoger las mismas;*

(...)

- c. Comunicar a los consumidores financieros su número único de reclamo, dejando constancia de ello. Dicha comunicación, debe realizarse inmediatamente o en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, computables desde el registro del reclamo, cuando éste sea presentado a través del sitio web de la entidad financiera;*

(...)

- g. Proporcionar la carta de respuesta a los consumidores financieros, a través del medio requerido por éstos o al momento en que se apersonen por la entidad financiera a recoger la misma, según sea el caso;*

(...)”

3. Sección 5: Defensoría del Consumidor Financiero

Se complementa el inciso h. del Artículo 2° (Funciones), conforme lo siguiente:

AOLVRC/MMV/NHB/Fabiola Arismendi R

Pág. 3 de 4

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre “A”, pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach’a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 – 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N°59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



ASFI desde 1928
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

"h. Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados a los reclamos presentados, determinando plazos para su correspondiente atención;"

4. Sección 6: Educación Financiera

En la parte final del Artículo 4° (Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera), se sustituye el texto: "(...) dicho Plan será publicado (...)", por: "(...) dicha Guía será publicada (...)".

5. Sección 7: Otras Disposiciones

Se modifica el inciso j. del Artículo 2° (Infracciones), conforme el siguiente texto:

"j. No atender los requerimientos de información efectuados por la DCF en los plazos y con las características establecidas por la misma;"

6. Sección 8: Disposiciones Transitorias

En el Artículo 2° (Plazos de adecuación), se incorpora un nuevo párrafo estableciendo los plazos de entrada en vigencia y de implementación de las modificaciones antes señaladas.

7. Anexo 3 "Guía para la identificación del 'Punto de Reclamo' de las Entidades Financieras"

Se modifica la denominación del Anexo 3, de "Guía de Aplicación Técnica para Identificación del 'Punto de Reclamo' de las Entidades Supervisadas", a "Guía para la identificación del 'Punto de Reclamo' de las Entidades Financieras" y se reemplaza todo su contenido, estableciendo las nuevas especificaciones técnicas del logotipo de "Punto de Reclamo".

Las modificaciones e incorporaciones anteriormente descritas se insertan en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Atentamente.

Lic. Reynaldo Yujra Segales
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero

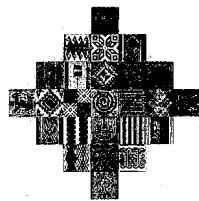


Pág. 4 de 4

Adj.: Lo Citado

AGL/VRC/MMV/NHB/Fabiola Arismendi

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf (591-4) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarjia:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

ASFI desde 1928
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

RESOLUCIÓN ASFI/ 808 /2021
La Paz, 30 AGO. 2021

VISTOS:

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo de 23 de abril de 2002, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, las Resoluciones SB N° 007/2001 y ASFI/388/2021 de 29 de enero de 2001 y 12 de mayo de 2021, respectivamente, el Informe ASFI/DNP/R-162014/2021 de 25 de agosto de 2021, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 331 de la Constitución Política del Estado, prevé 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, dispone 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 la presente Ley"*.

Que, el Parágrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, señala que: *"Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la*

AGL/VBC/MMV/VB

Pág. 1 de 7

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N°59, Zona Central • Telf: (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

ASFI desde 1928
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

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".

Que, el Artículo 16 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece 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° 27285 de 30 de noviembre de 2020, el señor Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia designó al Lic. Juan Reynaldo Yujra Segales, como Director General Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

CONSIDERANDO:

Que, el inciso e) del Artículo 17 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, prevé entre los objetivos de la regulación y supervisión financiera, respecto de los servicios financieros, el de: *"Proteger al consumidor financiero e investigar denuncias en el ámbito de su competencia".*

Que, los incisos b), j) y t), Parágrafo I del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establecen entre las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero:

"b) Garantizar y defender los derechos e intereses del consumidor financiero.

(...)

j) Imponer sanciones administrativas a las entidades financieras bajo su control o en proceso de adecuación, normalización o trámite de constitución, cuando éstas infrinjan las disposiciones legales y reglamentarias.

(...)

t) Emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para aplicación de las entidades financieras".

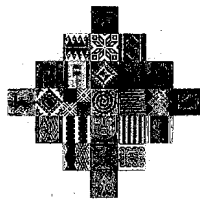
Que, el Parágrafo I del Artículo 29 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, determina que: *"La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI requerirá de cada entidad bajo su ámbito de competencia el o los documentos, reportes u otros necesarios, en el marco de sus atribuciones".*

AGL/VRC/MM/VVP

Pág. 2 de 7

2021
POR LA
RECUPERACIÓN
DEL DERECHO
A LA EDUCACIÓN"

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf: (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

ASFI desde 1928
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Que, el Parágrafo VI del Artículo 73 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, estipula que: *"La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, mediante regulación expresa determinará las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero, así como la operativa de atención de reclamos"*.

Que, los incisos d) y e) del Parágrafo I, Artículo 74 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establecen que los consumidores financieros, entre otros, tienen los siguientes derechos:

- "d) A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.*
- e) Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes (...)"*.

Que, el Parágrafo II del Artículo 74 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que: *"La normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI establecerá reglas para que las entidades financieras, aseguren a los consumidores financieros el ejercicio pleno de sus derechos"*.

Que, los parágrafos II y III del Artículo 77 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, prevén que:

- "II. Los consumidores financieros afectados tienen derecho a presentar su reclamo y que éste sea procesado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI o la propia entidad financiera.*
- III. La entidad financiera está obligada a recibir los reclamos y entregar constancia por escrito. Procesará y emitirá respuestas en forma expresa, oportuna, íntegra y comprensible, en los plazos establecidos por la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI"*.

Que, el inciso j) del Artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, con relación al *"Principio de eficacia"* de la actividad administrativa, señala que: *"Todo procedimiento administrativo debe lograr su finalidad, evitando dilaciones indebidas"*.

Que, con Resolución SB N° 007/2001 de 29 de enero de 2001, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó el Reglamento para el Funcionamiento

AGL/VRC/MMV/NRP

Pág. 3 de 7

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarjia:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709

2021
AÑO POR LA
RECUPERACIÓN
DEL DERECHO
A LA EDUCACIÓN



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

ASFI desde 1928
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

del Servicio de Atención de Reclamos y Consultas en el Sistema Financiero, ahora denominado **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, al presente contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Que, a través de Resolución ASFI/388/2021 de 12 de mayo de 2021, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo precedente.

CONSIDERANDO:

Que, en sujeción a lo estipulado en el Parágrafo I del Artículo 29 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), donde se determina que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), requerirá de cada entidad bajo su ámbito de competencia los documentos, reportes u otros necesarios; tomando en cuenta además que el inciso t), Parágrafo I del Artículo 23 de la citada Ley, dispone que ASFI tiene la atribución de emitir normativa prudencial de carácter general, es pertinente precisar en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS** las características mínimas en las que debe enmarcarse la información que será presentada por las entidades financieras, ante los requerimientos efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF).

Que, en conformidad con lo establecido en el inciso b) del Parágrafo I, Artículo 23 de la LSF, el cual señala que es atribución de ASFI, garantizar y defender los derechos e intereses del consumidor financiero, concordante con lo dispuesto en el inciso e), Artículo 17 del mismo cuerpo legal y toda vez que, el inciso e) del Parágrafo I, Artículo 74 de la referida Ley, estipula que los consumidores financieros tienen derecho al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, corresponde incorporar en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, lineamientos específicos sobre la forma de presentación de la opción de registro de reclamos en los sitios web de las entidades financieras, con el propósito de brindar mayor accesibilidad a dicha opción, además de precisar en cuanto a los medios alternativos a ser ofrecidos por las entidades financieras para que la respuesta a los mencionados reclamos sea entregada a los consumidores financieros.

Que, tomando en cuenta que el Parágrafo II del Artículo 77 de la LSF, estipula que los consumidores financieros afectados tienen derecho a presentar su reclamo y que éste sea procesado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero o por la propia entidad financiera, evaluándose además que el Parágrafo II del

AQL/VRC/MM/VV/VP

Pág. 4 de 7

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf: (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarjia:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

ASFI desde 1928
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Artículo 74 de la precitada Ley determina que la normativa emitida por ASFI establecerá reglas para que las entidades financieras, aseguren a los consumidores financieros el ejercicio pleno de sus derechos, se debe disponer, en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, sobre la obligación de las entidades financieras de contar con el personal mínimo, debidamente identificado, que reciba oportunamente todo reclamo formulado por los consumidores financieros, durante el tiempo de atención de las oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público.

Que, el inciso j) del Artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, prevé que todo procedimiento administrativo tiene que lograr su finalidad, evitando dilaciones indebidas, analizando además que el inciso d), Parágrafo I del Artículo 74 de la LSF, determina que los consumidores financieros gozan del derecho a recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, las cuales actuarán en todo momento con la debida diligencia y siendo que, el Parágrafo III del Artículo 77 de la referida Ley, dispone que la entidad financiera está obligada a recibir los reclamos y entregar constancia por escrito, así como a procesar y emitir respuestas en forma expresa, oportuna, íntegra y comprensible, en los plazos establecidos por la normativa de ASFI, corresponde incorporar lineamientos en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, en cuanto a la ampliación de plazos que podrían presentar las entidades financieras para la atención de los reclamos de los consumidores financieros.

Que, toda vez que, el Parágrafo VI del Artículo 73 de la LSF, estipula que ASFI mediante regulación expresa determinará, entre otros, la operativa de atención de reclamos, es pertinente complementar el procedimiento para la recepción y atención de reclamos contenido en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, con el propósito de que éste considere aspectos complementarios con relación a la presentación de reclamos a través de los sitios web de las entidades financieras, así como a la recepción de la respuesta a los mismos cuando el consumidor financiero opte por no apersonarse a recibirla en la entidad financiera.

Que, el referido Parágrafo VI del Artículo 73 de la LSF, prevé además que ASFI mediante regulación expresa determinará las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero, es pertinente especificar en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, que la DCF puede determinar plazos para que las entidades

AGL/VRC/MMV/VBP

Pág. 5 de 7

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf: (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709

24
"2021
AÑO POR LA
RECUPERACIÓN
DEL DERECHO
A LA EDUCACIÓN"



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

ASFI desde 1928
**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

financieras atiendan sus requerimientos de información sobre temas relacionados con los reclamos presentados.

Que, con base en lo determinado en el inciso j) del Parágrafo I, Artículo 23 de la LSF, que señala la atribución de ASFI para imponer sanciones administrativas a las entidades financieras cuando éstas infrinjan las disposiciones legales y reglamentarias, corresponde complementar la infracción específica contemplada en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, respecto a la no atención de los requerimientos de información efectuados por la DCF, en cuanto a la forma y plazo que deben cumplir las entidades financieras.

Que, toda vez que, la imagen institucional de ASFI ha sido renovada, corresponde actualizar el Anexo 3 del **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, con las nuevas especificaciones técnicas a ser cumplidas por las entidades financieras para la identificación del "Punto de Reclamo".

Que, con la finalidad de que las entidades financieras puedan implementar las modificaciones antes fundamentadas, es pertinente incorporar plazos de adecuación en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**.

Que, en el marco de los fundamentos señalados, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, se efectúan ajustes en el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, conforme lo siguiente:

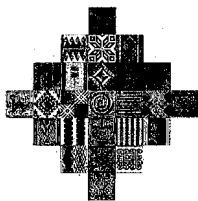
1. En la Sección 3, se realizan precisiones en el inciso n. del Artículo 1°, se cambia la denominación del Artículo 5° y se incorporan los incisos n. y o. en este último artículo.
2. En la Sección 4, se modifica el inciso b., Artículo 2°, se adecúa el Artículo 3° y se cambian los incisos a., c. y g. del Artículo 5°.
3. En la Sección 5, se complementa el inciso h., Artículo 2°.
4. En la Sección 6, se sustituye el texto de la parte final del Artículo 4°.
5. En la Sección 7, se cambia el inciso j. del Artículo 2°.
6. En la Sección 8, se incorpora un nuevo párrafo en el Artículo 2°.

2021
NO POR LA
RECUPERACIÓN
DEL DERECHO
A LA EDUCACIÓN

AGLVR/CM/VN/EP

Pág. 6 de 7

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N°59, Zona Central • Telf: (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



7. En el Anexo 3, se modifica la denominación y se reemplaza todo su contenido.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-162014/2021 de 25 de agosto de 2021, se concluye que las modificaciones al **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**, están orientadas principalmente a incorporar lineamientos que permitan mejorar los procedimientos para la atención de reclamos, por parte de las entidades financieras, garantizando los derechos e intereses de los consumidores financieros, recomendando la elaboración de la Resolución Administrativa correspondiente.

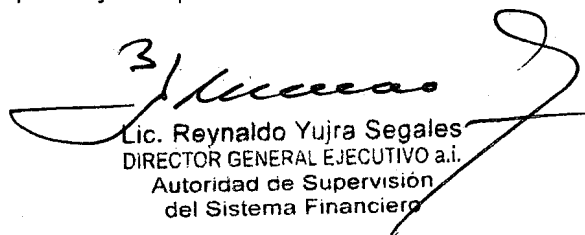
POR TANTO:

El Director General Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y demás normativa conexas y relacionada.

RESUELVE:

ÚNICO.- Aprobar las modificaciones al **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, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución y disponer su vigencia a partir del 1 de septiembre de 2021; salvo las previstas en el Artículo 5°, Sección 3, artículos 2° y 5°, Sección 4 y en el Anexo 3, las cuales deben ser implementadas hasta el 3 de enero de 2022.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.


Lic. Reynaldo Yujra Segales
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



AGL/VRC/MMV/VFP

Pág. 7 de 7

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 • Fax: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Calle Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Pedro De La Rocha esq. Calle La Paz N°59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Santa baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín entre 15 de Abril y Virgilio Lema N° 451 • Telf: (591-4) 6113709

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS**

Artículo 1º - (Obligaciones) De forma enunciativa y no limitativa, las entidades financieras tienen las siguientes obligaciones:

- a. Facilitar a los consumidores financieros educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada;
- b. Desarrollar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que prestan;
- c. Suministrar información veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable, sobre los productos y servicios que ofrecen, así como los cargos y comisiones asociados;
- d. Proporcionar los servicios financieros en las condiciones publicitadas, informadas o pactadas con los consumidores financieros y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos;
- e. Abstenerse de hacer cobros no permitidos, no informados previamente o no pactados expresamente con los consumidores financieros;
- f. Brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta edad parvularia;
- g. Resguardar debidamente la información de los consumidores financieros, de acuerdo a la normativa vigente;
- h. Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran, los cuales además, deben recibir capacitación especializada para ofrecer un trato adecuado a las personas con discapacidad;
- i. Identificar las necesidades de los consumidores financieros con discapacidad, tomando en cuenta sus limitaciones de actuación, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad;
- j. Proveer los recursos humanos, físicos y/o tecnológicos para que en los Puntos de Atención Financieros se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros;
- k. Difundir el contenido del presente reglamento tanto a sus funcionarios, como a los consumidores financieros;
- l. Responder de forma comprensible y oportuna en los plazos previstos a las consultas y/o reclamos formulados por los consumidores financieros;
- m. Suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero;
- n. Atender los requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero, considerando mínimamente las siguientes características en la presentación de dicha información:
 1. **Íntegra:** Correspondiendo a la verdad de los hechos, siendo completa, exacta, verificable y en sujeción al requerimiento efectuado;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 2. Oportuna:** Su remisión debe sujetarse al plazo otorgado por la Defensoría del Consumidor Financiero;
- o.** Brindar información oportuna y transparente a sus clientes sobre la prescripción en favor del Estado de los depósitos en cuentas corrientes y cajas de ahorro, clausuras por inactividad conforme a normativa vigente;
 - p.** Brindar orientación e información sobre los servicios y operaciones que el consumidor financiero pretende realizar en cajas y plataforma de atención o a través de banca electrónica o banca móvil, así como los cargos y comisiones asociados;
 - q.** Facilitar al consumidor financiero de manera gratuita el acceso a información relativa a sus movimientos financieros;
 - r.** Permitir que el consumidor financiero elija al notario de fe pública que intervenga en las transacciones y operaciones financieras;
 - s.** Informar por escrito al solicitante de un crédito, los motivos por los cuales se le está denegando el mismo;
 - t.** Extender de forma gratuita, los siguientes documentos:
 - 1.** La constancia de pago de la operación crediticia, cuya entrega será de forma inmediata;
 - 2.** La certificación de cancelación de la operación crediticia, en el plazo máximo de tres (3) días hábiles administrativos, computables a partir del día de dicha cancelación;
 - u.** Desarrollar Jornadas de Educación Financiera según lo establezca ASFI;
 - v.** Proporcionar información detallada, explicativa y comprensible sobre el método aplicado para el cálculo de las cuotas de sus créditos;
 - w.** Proporcionar información sobre los porcentajes de cobertura en el caso de los seguros de desgravamen;
 - x.** Brindar al consumidor financiero una explicación clara y por escrito sobre las implicancias que tiene la renuncia al proceso ejecutivo para efectos del proceso coactivo, en lo que refiere a operaciones crediticias, debiendo tener una constancia de recepción de dicha explicación;
 - y.** Efectuar, en el marco de lo establecido en la Ley N° 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016, el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos donde se consignen datos de identidad, que mantenga la entidad financiera, considerando que, conforme lo dispuesto por la citada Ley, cualquier derecho u obligación contractual, personal, patrimonial, familiar, sucesorio o garantía patrimonial adquirido antes del cambio de identidad de la persona, se mantiene vigente y válido entre las partes;
 - z.** Extender de forma gratuita, a solicitud del deudor y dentro del plazo de tres (3) días hábiles, la liquidación veraz y precisa del saldo insoluto del crédito, así como cualquier otro importe pendiente de pago, incluidos intereses corrientes, penales, comisiones y cargos autorizados en los Puntos de Atención Financiera habilitados para recibir pagos de créditos;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- aa. Otorgar gratuitamente los extractos y plan de pagos de préstamos solicitados por los consumidores financieros, en cualquier punto de atención financiero autorizado para tal efecto.

Artículo 2º - (Políticas y Procedimientos) Las entidades financieras deben desarrollar e implementar políticas y procedimientos que promuevan buenas prácticas de atención a los consumidores financieros.

- a. **Establecimiento de políticas:** La entidad financiera debe establecer políticas, formalmente aprobadas por el Directorio u órgano equivalente, de atención a los consumidores financieros, que incluyan aspectos específicos a la atención de personas con discapacidad, consideren los derechos de los consumidores financieros y las obligaciones de las entidades financieras;
- b. **Implementación de procedimientos:** Es responsabilidad de la Gerencia General de las entidades financieras implementar procedimientos, para la adecuada atención de los consumidores financieros, en función a las políticas definidas por el Directorio u órgano equivalente.

Las políticas y procedimientos deben guardar concordancia con la estructura organizacional de las entidades financieras, de manera tal que permitan una adecuada atención de los consumidores financieros, acorde a los mercados objetivos que atienden.

Artículo 3º - (Código de Conducta) Las entidades financieras deben implementar el Código de Conducta, orientado a la protección de los derechos de los consumidores financieros, conforme a los lineamientos contenidos en el Anexo 4 del presente Reglamento.

Artículo 4º - (Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores) En el marco de la Ley General N° 369 de Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013 y su Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, las entidades financieras deben implementar su Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, acorde a los parámetros establecidos en el Anexo 5 del presente Reglamento.

Artículo 5º - (Presentación de reclamos a través de los sitios web) Las entidades financieras, de acuerdo a su perfil de negocios, deben incluir un botón flotante referido al "Punto de Reclamo" en la página principal de sus sitios web, bajo el formato establecido en los incisos c) y f) del Anexo 3 del presente Reglamento, que dirija al formulario de reclamo de la entidad financiera, para que los consumidores financieros presenten sus reclamos en primera instancia de acuerdo al siguiente contenido mínimo:

- a. Nombre o Razón Social del reclamante;
- b. Tipo de reclamante (persona natural, persona jurídica o apoderado de una persona natural);
- c. Cédula de Identidad o NIT;
- d. Nombre del representante legal o apoderado;
- e. Número de Testimonio Poder;
- f. Dirección (calle y zona);
- g. Teléfonos (teléfono de domicilio, celular y otro adicional);

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- h. Correo electrónico del reclamante;
- i. Fecha del hecho que motiva el reclamo;
- j. Descripción del reclamo y/o solicitud del reclamante;
- k. Monto comprometido;
- l. Origen del reclamo (Departamento/ ciudad);
- m. Número de Reclamo (número asignado al reclamo en la entidad);
- n. Medio por el cual se requiere que se comuniquen el número de reclamo, cuando éste no sea generado automáticamente, considerando para este efecto el envío de mensaje de texto a teléfono celular o la remisión de correo electrónico, entre otros;
- o. Medio por el cual se requiere que sea entregada la carta de respuesta al reclamo, en el caso de no optar por el apersonamiento a la Entidad Financiera.

El formulario adicionalmente deberá establecer como leyenda en la parte final lo siguiente: *"En el plazo de cinco (5) días hábiles administrativos a partir del día de mañana, usted recibirá la carta de respuesta a su reclamo a través del medio que haya requerido o puede apersonarse por la Entidad Financiera a recoger su respuesta"*.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: PUNTO DE RECLAMO (PR)**

Artículo 1º - (Estructura organizativa del PR) Las entidades financieras deben establecer el PR dentro de su estructura orgánica, siendo su obligación brindar este servicio en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público.

Artículo 2º - (Obligaciones de las entidades financieras) Para efectos de la presente Sección se consideran obligaciones de las entidades financieras las siguientes:

- a. Establecer políticas, manuales y procedimientos del PR que deben ser aprobados por el Directorio u órgano equivalente;
- b. Facilitar el acceso al PR, identificando este servicio de forma clara y con el siguiente texto “Punto de Reclamo - PR”, conforme a las especificaciones establecidas en la “Guía para la Identificación del ‘Punto de Reclamo’ de las Entidades Financieras”, contenida en el Anexo 3 del presente Reglamento;
- c. Designar al menos un encargado del PR en cada una de las oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público, dotándolo de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos, así como de una credencial que consigne su nombre, cargo en el que se desempeña y la denominación “Encargado del Punto de Reclamo”. El personal del PR debe estar capacitado para prestar adecuadamente este servicio de acuerdo con los aspectos señalados en el presente Reglamento;
- d. Las entidades financieras, ante cambios en los funcionarios asignados a la atención del PR, deben actualizar dicha información en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado;
- e. Asegurar que cada una de sus oficinas, sucursales y agencias, cuenten en todo momento con al menos un encargado de PR, que reciba oportunamente todo reclamo formulado por los consumidores financieros;
- f. Incluir dentro del Plan Anual de Auditoría Interna, la verificación del funcionamiento del Punto de Reclamo;
- g. Mantener un registro de los reclamos presentados por los consumidores financieros y sus respectivas soluciones, con el propósito de cumplir con los requerimientos de información de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), establecidos en el presente Reglamento;
- h. Informar a los consumidores financieros, que en caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida por las entidades financieras, podrán acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI;
- i. Mantener en archivo, por un periodo no menor a diez (10) años, toda la documentación relativa a cada reclamo; en los casos en que dicha documentación se constituya en instrumento probatorio en un proceso administrativo, judicial u otro, que se encuentre pendiente de resolución, la misma deberá permanecer en archivos de la entidad;
- j. Remitir a ASFI la información requerida en el Anexo 1 mediante el Sistema de Captura de Información Periódica – SCIP en forma mensual y en el Anexo 2 en forma anual, de acuerdo a

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

lo establecido en el Reglamento para el Envío de Información, contenido en el Libro 5º, Título II, Capítulo III, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Artículo 3º - (Características y Plazo para la respuesta a reclamos) La respuesta a cada reclamo debe ser emitida y estar a disposición de los consumidores financieros en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos, a partir de la fecha de la recepción del mismo.

En caso de requerir un plazo mayor, la entidad financiera debe comunicar a los consumidores financieros, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos establecidos, la fecha en la que emitirá y pondrá a su disposición la respuesta, señalando los motivos, debidamente fundamentados, por los cuales la atención de su reclamo requerirá un tiempo de análisis mayor; dicha fecha, no debe exceder los diez (10) días hábiles administrativos computados desde la recepción del reclamo.

En caso de que la entidad financiera requiera un plazo adicional a los diez (10) días hábiles administrativos para atender el reclamo, debe comunicar, por escrito a ASFI y al consumidor financiero dicho extremo, fundamentando el motivo por el cual necesitaría un tiempo superior para emitir la respuesta al consumidor financiero. La entidad financiera sólo podrá requerir un plazo adicional en dos (2) oportunidades, cada una de las cuales no deberá exceder los cinco (5) días hábiles administrativos.

Cuando la atención del reclamo dependa de aspectos no atribuibles a la entidad financiera, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos, computables desde la recepción inicial del reclamo, ésta comunicará por escrito a ASFI y al consumidor financiero el plazo en el que emitirá su respuesta, fundamentando el motivo por el cual requiere del mismo. ASFI, en caso de que considere que el plazo requerido es excesivo, podrá modificarlo, indicando tal determinación a la entidad financiera.

En todos los casos, la entidad financiera debe dejar evidencia de haber comunicado al consumidor financiero la fecha en la que la respuesta fue emitida y puesta a su disposición.

La respuesta emitida debe ser:

- a. **Expresa:** Mediante comunicación escrita;
- b. **Oportuna:** Se refiere al cumplimiento del plazo fijado para su emisión, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento;
- c. **Íntegra:** Debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a los aspectos planteados en el reclamo;
- d. **Comprensible:** Contener información clara que facilite el entendimiento de la misma por parte del consumidor financiero.

Artículo 4º - (Prohibición) Las entidades financieras quedan prohibidas de realizar cualquier cobro en el proceso de atención de reclamos (recepción, evaluación y respuesta), incluso si éstos fueran improcedentes.

Las entidades financieras no podrán trasladar a los consumidores financieros, los costos operativos que se generen en la atención de reclamos.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 5° - (Procedimiento para la recepción y atención de reclamos) Las entidades financieras deben seguir al menos el siguiente procedimiento para la recepción y atención de reclamos:

- a. Recibir todo reclamo formulado por los consumidores financieros, consignando el medio por el cual requieren que se les remitan las cartas de respuesta a sus reclamos, en caso de que no opten por apersonarse a la entidad financiera a recoger las mismas;
- b. Registrar el reclamo, asignándole un número único y correlativo;
- c. Comunicar a los consumidores financieros su número único de reclamo, dejando constancia de ello. Dicha comunicación, debe realizarse inmediatamente o en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, computables desde el registro del reclamo, cuando éste sea presentado a través del sitio web de la entidad financiera;
- d. Solicitar a los consumidores financieros, cuando corresponda, adjuntar la documentación pertinente;
- e. Realizar el análisis de toda la documentación presentada por los consumidores financieros que respalda el reclamo;
- f. Emitir y registrar la respuesta al reclamo en el plazo establecido en el presente Reglamento;
- g. Proporcionar la carta de respuesta a los consumidores financieros, a través del medio requerido por éstos o al momento en que se apersonen por la entidad financiera a recoger la misma, según sea el caso;
- h. Las respuestas cursadas por las entidades financieras a los consumidores financieros, deben incluir la leyenda: *"Si el consumidor financiero está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que se encuentra disponible en todas sus oficinas"*.

Artículo 6° - (Reenvío del reclamo) Cuando el consumidor financiero presente su reclamo de primera instancia ante la Defensoría del Consumidor Financiero, ésta derivará el mismo a la entidad financiera para su atención a través de la Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS-EF).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 5: DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Artículo 1° - (Misión) La Defensoría del Consumidor Financiero (DCF), constituida como una dirección especializada de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, con dependencia funcional y directa de su Máxima Autoridad Ejecutiva, tiene como misión la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras, conforme a lo establecido en la RNSF.

Artículo 2° - (Funciones) Son funciones de la DCF las siguientes:

- a. Atender en segunda instancia en forma objetiva y oportuna los reclamos presentados por los consumidores financieros por la prestación inadecuada de uno o varios servicios o la vulneración de sus derechos, por parte de las entidades financieras;
- b. Registrar el reclamo y poner en conocimiento de la entidad financiera mediante la Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidades Financieras (CIRS - EF), cuando el mismo haya sido presentado directamente ante ASFI;
- c. Promover la conciliación entre los consumidores financieros y las entidades financieras durante el trámite de reclamo, a través de reuniones con ambas partes;
- d. Brindar información sobre las funciones de la DCF;
- e. Realizar el análisis y estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros;
- f. Definir los contenidos mínimos que los programas anuales de educación financiera de las entidades financieras deben considerar;
- g. Gestionar programas de Educación Financiera, que respalden el cumplimiento de la misión de la Defensoría del Consumidor Financiero;
- h. Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados a los reclamos presentados, determinando plazos para su correspondiente atención;
- i. Atender las consultas de los consumidores financieros;
- j. Emitir dictámenes conforme a lo dispuesto en el inciso r) del Artículo 23 de la Ley de Servicios Financieros.

Artículo 3° - (Limitaciones en la atención de reclamos) La Defensoría del Consumidor Financiero no atenderá los siguientes reclamos:

- a. Los concernientes al vínculo laboral entre entidades financieras y sus empleados;
- b. Los que se encuentren en trámite judicial, arbitral o que hayan sido resueltos en estas vías;
- c. Los que involucren documentación cuya validez se encuentre pendiente de pronunciamiento por autoridad competente;
- d. Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes;
- e. Los que hayan sido resueltos a través de la conciliación, cuenten con dictamen o declaración de desistimiento;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- f. Los que no estén relacionados con la prestación de servicios financieros por parte de las entidades financieras;
- g. Las relaciones societarias entre las entidades financieras y sus accionistas o socios;
- h. Reclamos efectuados contra entidades y/o instituciones que no se encuentren bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Artículo 4° - (Admisión del trámite) La DCF, para admitir el reclamo en segunda instancia de los consumidores financieros, debe verificar que:

- a. El reclamo no se encuentre dentro de los casos de excepción previstos en el Artículo 3° de la presente sección;
- b. Se presente por medio escrito, conteniendo mínimamente los datos del reclamante relativos al nombre, número y tipo de documento de identidad, domicilio, teléfono de contacto y esté debidamente firmado por el reclamante;
- c. Se encuentre adjunta, la constancia del reclamo presentada en primera instancia ante la entidad financiera;
- d. En caso de actuar mediante apoderado debe presentarse el poder expreso que acredite la representación;
- e. Tratándose de personas jurídicas, que se adjunten los documentos que acrediten la representación legal;
- f. Se encuentre adjunto, la respuesta al reclamo presentado en primera instancia ante la entidad financiera;
- g. Incluya el detalle de los hechos que motivaron el reclamo y la entidad financiera contra la cual se formula la petición de amparo;
- h. El reclamante haya llenado el formulario de contacto, eligiendo la forma en la que será notificado durante el trámite correspondiente.

Artículo 5° - (Requerimiento de información) Una vez admitido el reclamo, la DCF requerirá informe documentado a la entidad financiera a través del módulo Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS – EF), el cual deberá ser remitido dentro del plazo establecido para el efecto, pudiendo ampliarse el mismo a solicitud justificada de la entidad financiera.

La DCF podrá solicitar a la entidad financiera, la complementación de la información, fijando plazo para su entrega.

Artículo 6° - (Reunión Informativa) La DCF podrá citar al reclamante o a la Entidad Financiera a una Reunión Informativa con el propósito de obtener mayores elementos de juicio en el procesamiento y atención de los reclamos puestos a su consideración.

Artículo 7° - (Inversión de la carga de la prueba) Corresponde a la entidad financiera, desvirtuar los fundamentos del reclamo interpuesto, sin perjuicio de que el consumidor financiero aporte las pruebas que crea conveniente.

Para el caso de resarcimiento de daños y perjuicios, la carga de la prueba recaerá en el consumidor financiero.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 8° - (Inspección) Antes de emitir pronunciamiento y cuando lo considere necesario, la DCF podrá realizar inspecciones para evaluar la documentación, reportes u otros relativos al reclamo.

Artículo 9° - (Conciliación) La DCF, durante la tramitación del reclamo, podrá realizar las gestiones necesarias para promover la conciliación en audiencia entre la entidad financiera y el reclamante, emitiendo las citaciones a través del módulo Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS – EF).

La DCF podrá declarar cuarto intermedio a fin de que las partes propongan salidas alternativas al reclamo, determinándose nueva fecha y hora para que continúe la audiencia de conciliación.

El representante de la entidad financiera, debe acreditar mediante poder especial y suficiente, la facultad para asistir a audiencias de conciliación, tomar decisiones y suscribir el acta de conciliación en representación de la entidad financiera.

De arribar a una conciliación, las partes suscribirán el acta de conciliación que será de cumplimiento obligatorio, con lo que la Defensoría declarará la conclusión y archivo del reclamo.

Artículo 10° - (Dictamen) Presentado el informe documentado por la entidad financiera o en su caso concluido el proceso de inspección, la DCF en el plazo de quince (15) días hábiles, emitirá el dictamen motivado, claro y fundamentado, sobre la base de informe técnico legal.

Artículo 11° - (Cumplimiento del dictamen) La Directora o el Director General Ejecutivo de ASFI, instruirá a las entidades financieras el cumplimiento de las recomendaciones contenidas en el dictamen.

Artículo 12° - (Rectificación) La DCF, de oficio o a instancia de parte, en cualquier momento podrá rectificar el contenido de su dictamen cuando el mismo contenga errores materiales, de hecho o aritméticos que no alteren sustancialmente el dictamen.

Artículo 13° - (Conclusión extraordinaria del reclamo) La DCF podrá concluir el reclamo cuando la Entidad Financiera informe documentalmente que se dio solución al reclamo del consumidor financiero y que los derechos vulnerados han sido restituidos, emitiendo la DCF carta al reclamante.

Artículo 14° - (Desistimiento) Los reclamantes en cualquier momento y en forma escrita podrán desistir de su pretensión. La DCF, con la constancia escrita declarará la conclusión del reclamo y el archivo de las actuaciones.

Artículo 15° - (Procesos sancionatorios) De forma independiente al dictamen emitido por la DCF, conciliación o desistimiento del consumidor financiero, cuando ASFI advierta incumplimiento de las entidades supervisadas a disposiciones legales reglamentarias o normativa interna, se iniciará el proceso administrativo sancionatorio.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 6: EDUCACIÓN FINANCIERA

Artículo 1° - (Programas de educación financiera) Las entidades financieras deben diseñar, organizar, difundir y ejecutar programas de educación financiera, los cuales deben ser impartidos de manera directa por las mismas o mediante contratación de unidades académicas especializadas.

Artículo 2° - (Objeto) La implementación de programas de educación financiera por parte de las entidades financieras tiene por objeto la generación de conocimiento en los consumidores financieros, de manera tal que se coadyuve a la protección de sus derechos, se promueva la inclusión financiera, éstos puedan acceder a productos y servicios financieros adecuados con un entendimiento de las obligaciones, riesgos y beneficios, asociados a su contratación, facilitando una participación financiera activa y responsable de los mismos, contribuyendo así a reforzar la estabilidad del sistema financiero del país.

Artículo 3° - (Componentes del Programa de Educación Financiera) El Programa de Educación Financiera presentado por cada entidad financiera en el marco de los objetivos previstos en el Parágrafo I, Artículo 79 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, debe incluir los siguientes componentes:

a. Subprograma de Educación

Orientado a impartir conocimientos a los consumidores financieros y público en general respecto a temática específica, de acuerdo con lo determinado en la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), conforme lo establecido en el Artículo 4° de la presente Sección.

Asimismo, las entidades financieras podrán realizar otras actividades de educación financiera adicionales a las determinadas en la citada Guía.

b. Subprograma de Difusión de Información

Dirigido a transmitir información financiera a los consumidores financieros y público en general, a través de medios o canales de difusión masiva.

Los elementos planteados en el diseño de este subprograma deberán permitir que las entidades financieras alcancen mínimamente los siguientes objetivos:

1. Informar sobre sus diferentes productos y servicios de forma transparente, detallada y comprensible para el consumidor financiero, haciendo énfasis en las responsabilidades que conlleva la contratación de los mismos;
2. Orientar con relación a los derechos de los consumidores financieros;
3. Explicar a sus clientes y usuarios financieros sobre los mecanismos de reclamo, resaltando cuál es la función de ASFI como segunda instancia de reclamación;
4. Informar en cuanto al objeto y atribuciones de ASFI como ente regulador.

ASFI, a través de la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera, podrá instruir a las entidades financieras realizar la difusión de información sobre temática específica, pudiendo determinar además el canal de difusión.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 4° - (Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera) ASFI elaborará la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera, en la que se establecerán las directrices a seguir por las entidades financieras en la definición de sus programas de educación financiera, las cuales serán determinadas en función de los reclamos recurrentes presentados por los consumidores financieros, las necesidades identificadas en la Encuesta Nacional de Servicios Financieros, los resultados netos de gestión acumulados, los resultados de la implementación de los programas de educación financiera de las gestiones previas y las particularidades de cada tipo de entidad financiera. Para tal efecto, dicha Guía será publicada, hasta el 31 de diciembre de cada año, en el sitio web de la red Supernet (www.supernet.bo).

Artículo 5° - (Presentación del Programa de Educación Financiera) Las entidades financieras, salvo las casas de cambio, deberán remitir anualmente su Programa de Educación Financiera, en el formato establecido para tal efecto en el Anexo 6 de este Reglamento, considerando lo dispuesto en la presente Sección, así como lo previsto en el Reglamento para el Envío de Información contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), adjuntando el acta de la reunión de Directorio u Órgano equivalente, en la cual fue aprobado.

Las casas de cambio, excepto las unipersonales, deben mantener una copia del programa a disposición de ASFI y presentarla cuando ésta así lo requiera.

Artículo 6° - (Medición del cumplimiento) Las entidades financieras, en función de las directrices establecidas en la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera, definirán metas anuales cuantitativas y verificables para cada una de las actividades de su Programa de Educación Financiera, con el propósito de medir su cumplimiento.

ASFI podrá establecer metas anuales cuantitativas complementarias a las presentadas por las entidades o en remplazo de las mismas, las cuales serán comunicadas mediante carta, en el marco de lo previsto en el Artículo 7° de la presente Sección.

Artículo 7° - (No objeción) ASFI en el plazo de veinte (20) días hábiles administrativos posteriores a la recepción de los Programas de Educación Financiera emitirá carta de no objeción en caso de no existir observaciones.

Artículo 8° - (Complementación) ASFI en el marco de sus atribuciones podrá instruir en cualquier momento, la complementación o modificación del Programa de Educación Financiera, por motivos normativos, coyunturales y/o sociales.

Artículo 9° - (Control y Seguimiento) Las entidades financieras, salvo las casas de cambio, deben reportar a ASFI, hasta el 31 de enero de cada gestión, la ejecución de sus Programas de Educación Financiera con carácter de declaración jurada. La información debe ser presentada de acuerdo al formato establecido en el Anexo 7 del presente Reglamento.

Las casas de cambio, excepto las unipersonales, deben mantener una copia de la ejecución del programa a disposición de ASFI y presentarla cuando ésta así lo requiera.

ASFI efectuará la revisión de los Programas de Educación Financiera ejecutados y otorgará una valoración de acuerdo a la ejecución y cumplimiento de las actividades.

Las citadas valoraciones, serán publicadas en la Memoria Anual de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en su sitio web y a través de un medio de prensa de circulación nacional.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 10° - (Disposición de Información) Las entidades financieras deben publicar y/o difundir el cronograma de las actividades establecidas en su Programa de Educación Financiera, a través de medios o canales oficiales de la entidad, permitiendo que los consumidores financieros puedan informarse y beneficiarse de las actividades programadas.

Artículo 11° - (Portal de Educación Financiera) Las entidades financieras que cuenten con sitio web, deben incorporar en el mismo un Portal de Educación Financiera.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 7: OTRAS DISPOSICIONES**

Artículo 1° - (Responsabilidad) El Gerente General o instancia equivalente de la Entidad Supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna y externa del presente Reglamento.

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

- a. La vulneración de los derechos de los consumidores financieros establecidos en la LSF y el presente Reglamento;
- b. No contar con programas de educación financiera para los consumidores financieros debidamente aprobados por el Directorio u órgano equivalente de la entidad supervisada y/o no ejecutar dichos programas;
- c. No suministrar información y/o publicidad veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable;
- d. Efectuar cobros que no hayan sido informados previamente y pactados expresamente con los consumidores financieros;
- e. No brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y personas con bebés y niños hasta edad parvularia;
- f. No se provea los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros;
- g. Que no se responda oportunamente y en los plazos previstos a las consultas y/o reclamos formulados por los consumidores financieros;
- h. No suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero;
- i. Incumplir con las instrucciones que, con base en los dictámenes emitidos por la Defensoría del Consumidor Financiero, emita la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero;
- j. No atender los requerimientos de información efectuados por la DCF en los plazos y con las características establecidas por la misma;
- k. No asistir a las audiencias de conciliación;
- l. Incumplir o no implementar el uso del Código de Conducta;
- m. Condicionar la prestación de servicios financieros a la atención del reclamo o al desistimiento del mismo ya sea que éste se encuentre en primera o segunda instancia;
- n. No implementar el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores.

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

RECOMPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 8: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

Artículo 1° - (Trámites en curso) Los reclamos en trámite iniciados por la Dirección de Derechos del Consumidor de ASFI, hasta antes de la vigencia del presente Reglamento, serán concluidos por la Defensoría del Consumidor Financiero, conforme a normativa vigente al momento de su presentación.

Artículo 2° - (Plazos de adecuación) Las entidades de intermediación financiera y las empresas de servicios financieros complementarios que de acuerdo al Artículo 4° de la Sección 3 del presente Reglamento, según el texto aprobado con Resolución ASFI N° 804/2013 de 5 de diciembre de 2013, deban incorporar en sus sitios web la recepción de reclamos, tendrán plazo para su implementación hasta el 31 de diciembre de 2013.

Las entidades de Intermediación financiera y las empresas de servicios financieros complementarios que cuenten con sitio web, deben incorporar un portal de Educación Financiera, que mínimamente contemple el contenido establecido en el inciso b) del Artículo 4° de la Sección 6 del presente Reglamento, conforme al texto aprobado con Resolución ASFI N° 350/2018 de 9 de marzo de 2018, hasta el 29 de junio de 2018.

Las entidades financieras deben adecuar sus políticas y procedimientos relacionados con la Educación Financiera, en función a las modificaciones efectuadas con Resolución ASFI N° 388/2021 de 12 de mayo de 2021, hasta el 30 de julio de 2021.

Las modificaciones al presente Reglamento aprobadas con Resolución ASFI/808/2021 de 30 de agosto de 2021, entran en vigencia el 1 de septiembre de 2021; salvo las previstas en el Artículo 5°, Sección 3, artículos 2° y 5°, Sección 4 y en el Anexo 3, las cuales deben ser implementadas hasta el 3 de enero de 2022.

Artículo 3° - (Implementación del código de conducta) Las entidades financieras deben implementar el uso del Código de Conducta hasta el 31 de marzo de 2014.

Artículo 4° - (Plazo de presentación Programas de Educación Financiera) En el marco de las modificaciones incorporadas en la Sección 6 del presente Reglamento, las entidades financieras pueden presentar sus Programas de Educación Financiera correspondientes a la gestión 2016, hasta el 29 de febrero de 2016.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I

**ANEXO 3: GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL “PUNTO DE RECLAMO”
DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS**



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

a) DESCRIPCIÓN DEL LOGOTIPO

El logotipo “**Punto de Reclamo**” está conformado por tres elementos principales:

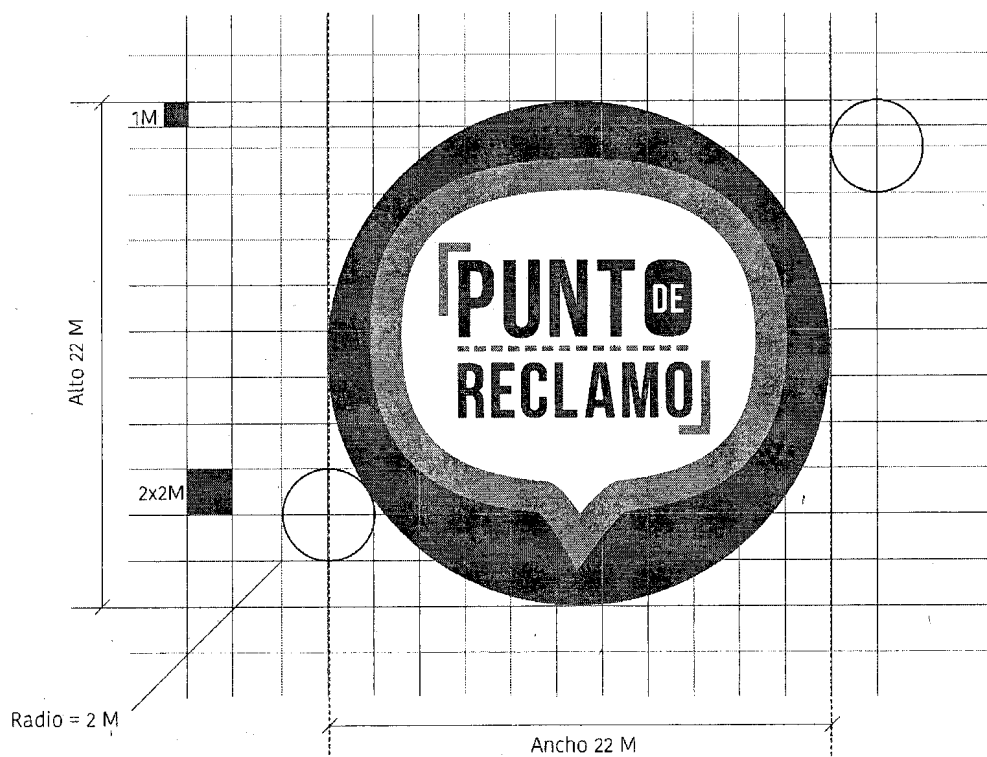
- 1) El mensaje: A través de una señal simbólica, se hace énfasis en la voz del consumidor financiero;
- 2) Las palabras “Punto de Reclamo”: Contenidas dentro de dos esquineros que simbolizan protección, insertas en una burbuja exclamativa que representa al consumidor financiero que exige el cumplimiento de sus derechos;
- 3) Colores institucionales: Con el fin de generar familiaridad en el consumidor financiero, se utilizan los colores institucionales actualizados de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**b) CONSTRUCCIÓN DEL LOGOTIPO**

La malla estructural permite visualizar la construcción del logotipo “**Punto de Reclamo**”. El módulo “M” se constituye en la unidad de medida usada para garantizar la proporción de todos los elementos.

En este caso, debe ser considerada la proporción de 22 M para el ancho y 22 M para el alto del logotipo.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**c) TAMAÑO DEL LOGOTIPO**

Por posicionamiento de marca, el logotipo “**Punto de Reclamo**”, debe ser visible y de fácil identificación del consumidor financiero. En este sentido el tamaño mínimo de reproducción es de: **Ancho 350 mm x Alto 350 mm**, esta medida deberá adecuarse a todas las indicaciones que hace este manual.

Para su utilización en sitios web, habilitados para computadora, tableta y celular, el logotipo deberá tener un tamaño proporcional al montaje de los ejemplos plasmados en la presente guía.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**d) TIPOGRAFÍA Y COLOR**

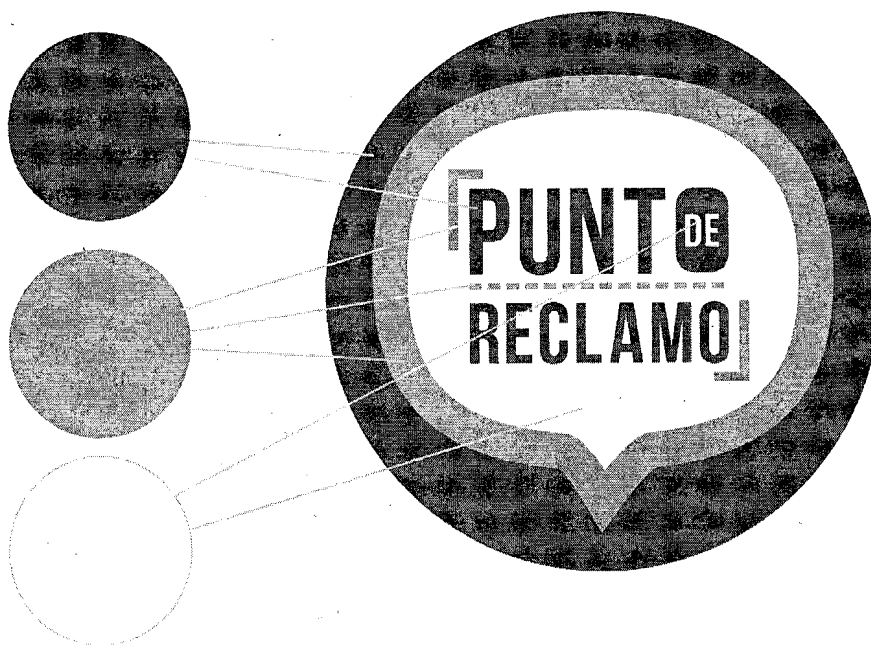
Para garantizar la homogeneidad de la imagen en todas sus manifestaciones gráficas es importante tomar en cuenta la siguiente normativa de tipografía y color:

- 1) La tipografía utilizada pertenece a la familia **Bebas Neue** en su variación **BOLD**;
- 2) Los colores del logotipo “**Punto de Reclamo**”, respetan la paleta de colores institucionales, que se detallan en el siguiente gráfico;
- 3) El logotipo “**Punto de Reclamo**”, debe ser impreso sobre un soporte de color blanco (no transparente).

C = 92
M = 45
Y = 17
K = 30

C = 70
M = 4
Y = 39
K = 0

C = 2
M = 1
Y = 4
K = 0



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**e) CONSTRUCCIÓN DE LETREROS**

La siguiente gráfica muestra la ubicación para el logotipo “**Punto de Reclamo**” en los letreros que se utilizarán para el interior de las oficinas, sucursales y agencias en las que presten atención al público.

La dimensión de los letreros debe adecuarse a la recomendación de tamaño mínimo de este manual, manteniendo proporción y nivel de visibilidad para colgantes, letreros de pared, de escritorio o letreros de pedestal.

**Colgante****Letrero de pie****Letrero de pared****Letrero pedestal**

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

f) MONTAJES

A continuación, se presentan ejemplos de los montajes a ser considerados:



RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Montaje para computadora



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Montaje para tableta y celular

