

La Paz, 04 ABR. 2013

Línea gratuita: 800 103 103 · www.asfi.gob.bo

RESOLUCIÓN ASFI N° 186 /2013
La Paz, 04 ABR. 2013

VISTOS:

El Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-41419/2013 de 21 de marzo de 2013, referido a la modificación al **REGLAMENTO PARA LA ATENCION DEL CLIENTE Y USUARIO** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

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

Que, el parágrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, 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 Artículo 137 del Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, establece que la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras se denominará Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y asumirá además las funciones y atribuciones de control y supervisión de las actividades económicas de valores.

Que, en virtud a la normativa señalada, mediante Resolución Suprema N° 05423 de 7 de abril de 2011, el señor Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, designó a la Dra. Lenny Tatiana Valdivia Bautista, como Directora Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 153 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras N° 1488 de 14 de abril de 1993 (Texto Ordenado), especifica que la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, tiene como objetivo principal mantener el sistema de intermediación financiera sano, eficiente y solvente.

Que, el numeral 7 del Artículo 154 de la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras, faculta a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, elaborar y aprobar los reglamentos de las normas de control y supervisión sobre las actividades de intermediación financiera.

Que, la Ley N° 3076 de 20 de junio de 2005, en su numeral IV Artículo 1 señala que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, tiene competencia privativa e indelegable para emitir regulaciones prudenciales.

CONSIDERANDO:

Que, el párrafo primero del Artículo 75 de la Constitución Política del Estado Plurinacional, establece que las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan del derecho al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro.

Que, mediante Resolución ASFI No. 104/2010 de 4 de febrero de 2010, se aprueba y pone en vigencia el Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, normativa contenida en el Libro 4°, Título I, de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Que, a través de la Resolución ASFI N° 597/2011 de 12 de agosto de 2011, se aprueba modificaciones al Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, referente a la incorporación de la denominación "Punto de Reclamo — (PR)" en remplazo de "Servicio de Atención a Reclamos a Clientes (SARC)".

Que, mediante Resolución ASFI N° 641/2011 de 1 de septiembre de 2011, se aprueba modificaciones al Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, instituyendo la *"Guía de Aplicación Técnica para Identificación del Punto de Reclamo de las Entidades Supervisadas"*.

Que, mediante Resolución ASFI N° 825/2011 de 13 de diciembre de 2011, se aprueba las últimas modificaciones al Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, incorporando la "Educación Financiera" como una forma de mantener la confianza de los clientes y/o usuarios en el sistema financiero, estableciendo en el mismo los lineamientos y sanas prácticas que deben realizar las EIF.

Que, en este sentido el Artículo 3 de la Sección 4 del Reglamento para la Atención a Clientes y Usuarios, establece el plazo para que las entidades de intermediación financiera emitan respuesta al reclamante, el mismo que no debe exceder el plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos a partir de la fecha de la recepción del reclamo.

Que, de la revisión y análisis efectuado al Artículo 3 del Reglamento para la Atención a Clientes y Usuarios, se observa que el mismo establece el plazo para que las entidades de intermediación financiera emitan respuesta al cliente y/o usuario reclamante. Sin embargo, no señala de manera clara y específica sobre el plazo de entrega efectiva de la respuesta al interesado, lo cual a criterio de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, corresponde que sea precisado a través de la modificación que se plantea.

Que, por lo expuesto precedentemente se establece la necesidad de incorporar dicho aspecto mediante la modificación del Artículo 3 de la Sección 4 del Reglamento para la Atención a Clientes y Usuarios contenido en el Libro 4°, Título I, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, precisando el plazo con el que cuentan las entidades de intermediación financiera para dar respuesta a los reclamos de los clientes y/o usuarios, así como para ponerlos a disposición de los mismos.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-41419/2013 de 21 de marzo de 2013, emitido por la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento Técnico ni legal para aprobar la modificación propuesta al **REGLAMENTO PARA LA ATENCION DEL CLIENTE Y USUARIO**, por lo que recomienda incorporar la misma a la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

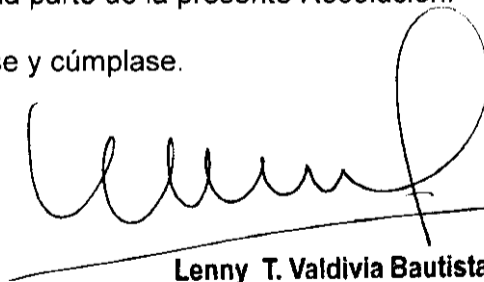
POR TANTO:

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

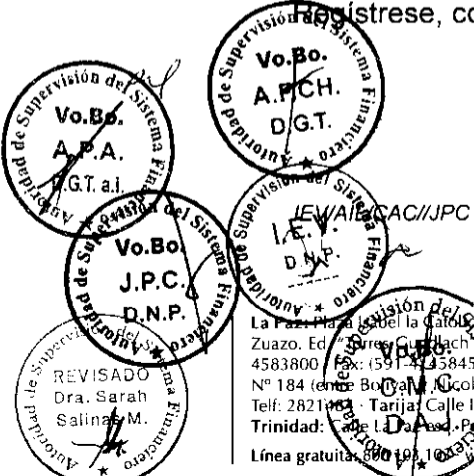
RESUELVE:

ÚNICO.- Aprobar la modificación del Artículo 3, de la Sección 4 del **REGLAMENTO PARA LA ATENCION DEL CLIENTE Y USUARIO**, contenido en el Libro 4°, Título I de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



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



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**SECCIÓN 4: FUNCIONAMIENTO DEL PUNTO DE RECLAMO (PR)**

Artículo 1º - (Estructura organizativa del PR). Los Bancos, Fondos Financieros Privados, Mutuales de Ahorro y Préstamo, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos de Segundo Piso, Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias e Instituciones Financieras de Desarrollo con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI deben establecer formalmente el PR dentro de su estructura orgánica, considerando que es obligación de estas Entidades Supervisadas brindar este servicio en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público.

Artículo 2º - (Obligaciones de la Entidad Supervisada). Para efectos del presente Reglamento se consideran obligaciones de la Entidad Supervisada las siguientes:

- a) Establecer políticas, manuales y procedimientos del PR que deben ser aprobados por el Directorio u órgano equivalente;
- b) Facilitar el acceso al PR, por parte del cliente o usuario, identificando este servicio de forma clara y con el siguiente texto "Punto de Reclamo - PR", conforme a las especificaciones establecidas en la "Guía de Aplicación Técnica para Identificación del Punto de Reclamo de las Entidades Financieras", Anexo 3 del presente Reglamento;
- c) Designar 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 permita identificar su nombre y cargo en el que se desempeña. El personal del PR debe estar capacitado para prestar adecuadamente este servicio de acuerdo con los aspectos señalados en el presente Reglamento.

La Entidad Supervisada debe actualizar permanentemente el nombre de los encargados del PR, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento para el Sistema de Información Institucional Financiera contenido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF);

- d) Incluir dentro del Plan Anual de Auditoría Interna, la verificación del funcionamiento del Punto de Reclamo;
- e) Mantener un registro de cada uno de los reclamos presentados por el cliente o usuario y sus respectivas soluciones, con el objeto de cumplir con los requerimientos de información de ASFI, establecidos en el presente Reglamento;
- f) Informar al cliente o usuario que, en caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida por la Entidad Supervisada, podrá acudir a la Central de Reclamos de ASFI.
- g) Mantener en archivo, por un periodo no menor a diez (10) años, toda la documentación relativa a cada reclamo;
- h) Remitir a ASFI la información requerida en el Anexo 1 mediante el Módulo de Reporte de Reclamos en forma mensual y, en el Anexo 2 en forma anual, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para el Envío de Información a la ASFI contenido en el

Circular	SB/342/01 (01/01)	Inicial	ASFI/079/11 (07/11)	Modificación 5	Libro 4º
	SB/447/03 (11/03)	Modificación 1	ASFI/086/11 (08/11)	Modificación 6	Título I
	SB/474/04 (10/04)	Modificación 2	ASFI/087/11 (08/11)	Modificación 7	Capítulo I
	SB/601/08 (12/08)	Modificación 3	ASFI/169/13 (04/13)	Modificación 8	Sección 4
	ASFI/034/10 (02/10)	Modificación 4			Página 1/3

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Libro 5º, Título I, Capítulo IV, de la RNBEF.

Artículo 3º - (Características y Plazo para la respuesta a reclamos). La respuesta a cada reclamo debe ser emitida y puesta a disposición del cliente o usuario 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 supervisada debe comunicar, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos establecidos, al cliente o usuario la fecha en la que emitirá y pondrá a su disposición la respuesta, justificando los motivos por los que la respuesta a su reclamo requerirá un tiempo de análisis mayor, dicha fecha no debe exceder los diez (10) días hábiles administrativos computados desde la fecha de recepción del reclamo.

En caso de que la entidad supervisada requiera un plazo superior a los diez (10) días hábiles administrativos para responder al reclamo, debe comunicar, por escrito, a ASFI y al cliente o usuario dicho extremo justificando el motivo por el cual la entidad supervisada debe tomar un tiempo superior los diez (10) días hábiles administrativos para emitir la respuesta al cliente o usuario, comunicando además el plazo en que emitirá y pondrá a su disposición la respuesta

En todos los casos, la entidad supervisada debe dejar evidencia de haber comunicado al cliente y/o usuario la fecha en la que la respuesta fue emitida y puesta a su disposición.

La respuesta emitida debe ser:

- a) **Oportuna:** Se refiere al cumplimiento con el plazo fijado para emitir la respuesta de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento;
- b) **Integra:** Se refiere a que la respuesta debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a todos los aspectos planteados en el reclamo;
- c) **Comprensible:** Se refiere a que la respuesta debe contener toda la información que facilite el entendimiento de la misma por parte del cliente o usuario.

Artículo 4º - (Prohibición). La Entidad Supervisada queda prohibida de realizar cobros por la recepción y atención de reclamos, incluso si éstos fueran improcedentes.

Artículo 5º - (Procedimiento para la recepción y atención de reclamos). La Entidad Supervisada debe seguir al menos el siguiente procedimiento para la recepción y atención de reclamos:

- a) Recibir todo reclamo formulado por el cliente o usuario;
- b) Registrar el reclamo asignándole un número único y correlativo;
- c) Comunicar al cliente o usuario su número único de reclamo dejando constancia de ello;
- d) Solicitar al cliente o usuario, cuando corresponda, adjuntar la documentación pertinente;
- e) Realizar el análisis de toda la documentación presentada por el cliente o usuario que respalda el reclamo;
- f) Emitir y registrar la respuesta al reclamo en el plazo establecido en el presente

Circular	SB/342/01 (01/01)	Inicial	ASFI/079/11 (07/11)	Modificación 5	Libro 4º
	SB/447/03 (11/03)	Modificación 1	ASFI/086/11 (08/11)	Modificación 6	Título I
	SB/474/04 (10/04)	Modificación 2	ASFI/087/11 (08/11)	Modificación 7	Capítulo I
	SB/601/08 (12/08)	Modificación 3	ASFI/169/13 (04/13)	Modificación 8	Sección 4
	ASFI/034/10 (02/10)	Modificación 4			Página 2/3

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Reglamento;

- g) Proporcionar la respuesta al cliente o usuario usando el mismo medio por el que fue presentado el reclamo, salvo solicitud por parte del cliente o usuario de mayor formalización;
- h) La respuesta cursada, por la Entidad Supervisada al cliente o usuario, debe incluir la leyenda: *"Si el cliente o usuario está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede acudir a la Central de Reclamos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que se encuentra disponible en todas sus oficinas"*.

Circular	SB/342/01 (01/01)	Inicial	ASFI/079/11 (07/11)	Modificación 5	Libro 4º
	SB/447/03 (11/03)	Modificación 1	ASFI/086/11 (08/11)	Modificación 6	Título I
	SB/474/04 (10/04)	Modificación 2	ASFI/087/11 (08/11)	Modificación 7	Capítulo I
	SB/601/08 (12/08)	Modificación 3	ASFI/169/13 (04/13)	Modificación 8	Sección 4
	ASFI/034/10 (02/10)	Modificación 4			Página 3/3