

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO I: REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS****SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1° - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer los mecanismos de protección de los derechos de los consumidores financieros, la operativa de presentación de reclamos, así como las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.

Artículo 2° - (Ámbito de aplicación) Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento son de cumplimiento obligatorio para las entidades financieras que se encuentran bajo el ámbito de regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

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

- a. **Atención de reclamos:** Proceso de recepción, evaluación y resolución, por parte de la entidad financiera o la Defensoría del Consumidor Financiero sobre los reclamos presentados por los consumidores financieros;
- b. **Consumidores financieros:** clientes y/o usuarios financieros;
 - 1. **Cliente financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de entidades financieras, mediante la suscripción de contratos;
 - 2. **Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras, sin que medie la suscripción de contratos;
- c. **Derechos de los consumidores financieros:** Facultades reconocidas a los consumidores financieros por la Ley de Servicios Financieros, disposiciones legales y el presente Reglamento, en sus relaciones con las entidades financieras;
- d. **Dictamen:** Opinión técnica legal emitida por la Defensoría del Consumidor Financiero sobre los reclamos presentados por los consumidores financieros;
- e. **Educación financiera:** Proceso que consiste en transmitir conocimientos y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los consumidores financieros, con el objetivo de que éstos optimicen la administración de sus recursos y realicen un uso adecuado y responsable de los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras;
- f. **Central de Información de Reclamos y Sanciones - Entidad Financiera (CIRS-EF):** Módulo de la Central de Información de Reclamos y Sanciones, mediante el cual se pone en conocimiento de las entidades financieras para su atención en primera instancia, los reclamos presentados por los consumidores financieros en ASFI, se efectúan requerimientos de información y se cita a audiencias de conciliación a las partes para la resolución de reclamos.
- g. **Operaciones financieras:** Son las operaciones activas, pasivas o contingentes realizadas por las entidades financieras autorizadas, en el marco de las actividades previstas en la Ley de Servicios Financieros;
- h. **Producto financiero:** Tipo, clase o categoría en que se distingue un determinado servicio financiero;

Control de versiones

Circular ASFI/371/2016 (última)

Libro 4°
Título I
Capítulo I
Sección 1
Página 1/2

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- i. **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita, efectuada por los consumidores financieros sobre su disconformidad por uno o varios servicios financieros que le fueron o son prestados por las entidades financieras o ante la vulneración de sus derechos;
- j. **Reclamante:** Consumidor financiero que presenta su reclamo en las entidades financieras o la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI;
- k. **Servicios financieros:** Servicios diversos que prestan las entidades financieras autorizadas, con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores financieros;
- l. **Programa de Educación Financiera (PEF):** Documento que contiene los Subprogramas de Educación y Difusión de Información, en los cuales se reflejan lineamientos generales para su diseño, organización y ejecución;
- m. **Subprograma de Educación:** Segmentación del PEF en el que se establecen objetivos, metas, recursos y responsables, orientados al desarrollo de competencias financieras con el propósito de que los Consumidores Financieros adquieran conocimientos, destrezas que faciliten la toma de decisiones financieras y el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones;
- n. **Subprograma de Difusión de Información:** Segmentación del PEF en el que se establecen objetivos, metas, recursos y responsables para difundir la información sobre los productos y servicios financieros.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 2: DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Artículo Único - (Derechos de los consumidores financieros) Además de los determinados en el Artículo 74 de la LSF, los consumidores financieros tienen derecho a:

- a. Recibir educación financiera;
- b. Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos;
- c. Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros;
- d. Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que le posibiliten la toma de decisiones;
- e. Acceder a los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras en los términos instaurados en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida;
- f. Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles
- g. Solicitar, 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 que mantengan las entidades financieras, con la sola presentación del certificado de nacimiento o la cédula de identidad resultante de la Resolución Administrativa, emitida por el Servicio de Registro Cívico (SERECI).

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

Artículo 1° - (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;

RECOPIACIÓN 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;

RECOPIACIÓN 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.

El Banco Público, el Banco de Desarrollo Productivo, los Bancos Múltiples y los Bancos Pyme, además de las obligaciones anteriores, deben mantener disponible una línea telefónica gratuita a nivel nacional, mínimamente durante el horario de atención al público, que permita a los consumidores financieros realizar consultas y resolver dudas sobre los productos y servicios que les son brindados.

El número, la gratuidad, así como el tipo de consultas y dudas que atiende la mencionada línea telefónica, además del horario de disponibilidad de la misma, deben ser difundidos por los citados Bancos, en lugares visibles de sus sitios web, a través de sus aplicaciones de banca móvil, redes sociales y otros medios de comunicación que consideren pertinentes.

Artículo 2° - (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 3° - (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 4° - (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 5° - (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 direcciona 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:

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 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);
- 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 comunique 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"*.

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

Artículo 1° - (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 2° - (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

Control de versiones

Circular ASFI/702/2021 (última)

Libro 4°
Título I
Capítulo I
Sección 4
Página 1/3

RECOPIACIÓN 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;

RECOPIACIÓN 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.

Control de versiones

Circular ASFI/702/2021 (última)

Libro 4°
Título I
Capítulo I
Sección 5
Página 2/3

RECOPIACIÓN 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.

RECOPIACIÓN 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.

RECOPIACIÓN 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.

RECOPIACIÓN 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.

RECOPIACIÓN 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.

RECOPILACIÓN 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.

Las modificaciones al presente Reglamento aprobadas con Resolución ASFI/427/2022 de 11 de abril de 2022, entran en vigencia el 1 de junio 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.