



La Paz, 2 de diciembre de 2022

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. ASFI/333/2022

VISTOS:

La Resolución Administrativa N° ASFI/251/2019 de 31 de diciembre de 2019; el Informe Técnico ASFI/JGI/R-251850/2022 de 28 de noviembre de 2022, de la Jefatura de Gestión Institucional; el Informe Legal ASFI/DAJ/R-255123/2022 de 1 de diciembre de 2022, de la Dirección de Asuntos Jurídicos; y demás documentación que se tuvo presente y convino ver.

CONSIDERANDO:

Que, a través de la Resolución Administrativa N° ASFI/251/2019 de 31 de diciembre de 2019, se aprobó el "Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero" de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Que, el Informe Técnico ASFI/JGI/R-251850/2022 de 28 de noviembre de 2022, de la Jefatura de Gestión Institucional (JGI), señala que la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) a fin de guardar concordancia con la normativa interna vigente, el Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022 y en procura de la mejora continua de los procesos que desarrolla, ha realizado una revisión integral del "Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero", proyectando modificaciones en todo su contenido.

Que, el citado Informe Técnico ASFI/JGI/R-251850/2022 de 28 de noviembre de 2022, refiere que ha revisado las modificaciones realizadas al referido Manual, estableciendo que se ha realizado una modificación integral del documento y que el mismo considera aspectos y la estructura definida en el Manual para la Elaboración y Control de Documentos Normativos Internos, señalando además que el contenido técnico, los controles establecidos, la definición de responsables de las tareas, así como los plazos en las etapas del Manual, son responsabilidad de la DCF como instancia propietaria del documento normativo.

MOH/JOS/GLR

Pág. 1 de 5



Que, el señalado Informe Técnico de la Jefatura de Gestión Institucional concluye que se ha realizado una modificación integral del "Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero", cumpliendo con las formalidades y aspectos de contenido y forma para su emisión, recomendando que sea aprobado mediante Resolución Administrativa y se deje sin efecto la Resolución Administrativa N° ASFI/251/2019 de 31 de diciembre de 2019.

Que, la Dirección General de Operaciones, mediante proveído en la Hoja de Ruta R-251858, correspondiente a la Comunicación ASFI/JGI/R-251858/2022 de 28 de noviembre de 2022, de la Jefatura de Gestión Institucional, solicitó a la Dirección de Asuntos Jurídicos proceder conforme a la normativa vigente con relación a la aprobación de la nueva versión del "Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero".

Que, el Informe Legal ASFI/DAJ/R-255123/2022 de 1 de diciembre de 2022, emitido por la Dirección de Asuntos Jurídicos, con base en el Informe Técnico ASFI/JGI/R-251850/2022 de 28 de noviembre de 2022, concluye que el requerimiento de aprobación del proyecto de "Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero", se enmarca en las previsiones normativas contenidas en el Inciso a) del Artículo 13 de la Ley N° 1178 de fecha 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales; los Artículos 9 y 21 del Decreto Supremo N° 23215 de 22 de julio de 1992 que aprueba el Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República (actual Contraloría General del Estado); los Numerales 2, 3.2 y el Inciso b) del Numeral 4.1 del Manual de Elaboración y Control de Documentos Normativos Internos, aprobado mediante la Resolución Administrativa N° ASFI/237/2017 de 21 de noviembre de 2017; debiendo emitirse para tal efecto, la Resolución Administrativa correspondiente, dejando sin efecto la Resolución Administrativa N° ASFI/251/2019 de 31 de diciembre de 2019.

CONSIDERANDO:

Que, el Parágrafo I de los Artículos 330 y 332 de la Constitución Política del Estado, disponen que el Estado regulará el sistema financiero con criterios de igualdad de oportunidades, solidaridad, distribución, redistribución equitativa, estando las entidades financieras que participan en el sistema financiero, reguladas y supervisadas por una institución de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano.

MQH/JOS/GLR

Pág. 2 de 5



Que, los Artículos 15 y 16 de la Ley N° 393 de 21 de agosto de 2013 de Servicios Financieros, establecen que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, es una institución de derecho público y de duración indefinida, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con jurisdicción, competencia y estructura de alcance nacional, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y sujeta a control social; cuyo objeto es regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo.

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 1178 de fecha 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, en el Inciso a), Artículo 1, establece que regula los Sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con el Sistema de Planificación Integral del Estado, con el objeto de programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los programas, la prestación de servicios y los proyectos del sector público.

Que, el Artículo 3 de la citada Disposición Legal, establece que los Sistemas de Administración y de Control se aplicarán en todas las entidades del sector público, sin excepción; por su parte, el Inciso a) del Artículo 13, manifiesta que el Sistema de Control Gubernamental está integrado por el Sistema de Control Interno que comprende los instrumentos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en los reglamentos y **manuales** de procedimientos de cada entidad.

Que, el Artículo 9 del Decreto Supremo N° 23215 de 22 de julio de 1992, que aprueba el Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República (actual Contraloría General del Estado), establece que el Control Gubernamental Interno está regulado por las normas básicas que emita la actual Contraloría General del Estado, por las Normas Básicas de los Sistemas de Administración que dicte el Ministerio de Finanzas (actual Ministerio de Economía y Finanzas Públicas) y por los reglamentos, **manuales** e instructivos específicos **que elabore cada entidad pública**; de igual manera, el Artículo 21 de la citada disposición señala que la normatividad secundaria de control gubernamental interno estará integrada en los sistemas de administración y se desarrollará en

MQH/JOS/GLR

Pág. 3 de 5



reglamentos, **manuales**, instructivos o guías emitidos por los ejecutivos y aplicados por las propias entidades.

Que, el Numeral 2 del Manual de Elaboración y Control de Documentos Normativos Internos, aprobado mediante la Resolución Administrativa N° ASFI/237/2017 de 21 de noviembre de 2017, establece la jerarquía de documentos normativos internos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en el siguiente orden: Reglamento, Manual, Instructivo y Guía; de igual manera, señala que los Manuales de Procedimientos, son aquellos donde se consignan metódicamente los procedimientos, en los cuales se incluyen responsables, plazos y niveles de control necesarios para ejecutar las actividades.

Que, el Subnumeral 3.2 del citado Manual de Elaboración y Control de Documentos Normativos Internos, define el formato y estructura general para la elaboración de documentos normativos al interior de esta Autoridad de Supervisión.

Que, el Inciso b) del Subnumeral 4.1 del referido Manual de Elaboración y Control de Documentos Normativos Internos, refiere que las unidades organizacionales cuando identifiquen la necesidad de modificar los documentos normativos vigentes, son responsables de remitir las propuestas de modificaciones incluyendo las justificaciones que correspondan a la JGI a través de la Dirección General de Operaciones. Por su parte, el Numeral 4.4 (Vigencia, difusión y acceso de documentos) del referido Manual, señala que son vigentes todos los documentos internos a partir de su difusión mediante circular interna y publicación en el PUNTO ASFI, en caso de documentos normativos internos aprobados mediante Resolución Administrativa, determina que la circular interna será emitida por la Jefatura de Gestión Institucional.

CONSIDERANDO:

Que, los manuales de procesos, procedimientos y reglamentos, deben ser flexibles y adecuados a las circunstancias internas y/o del entorno que los justifiquen, en el marco de las disposiciones legales vigentes en materia de organización administrativa, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

Que, el referido proyecto de Manual, tiene el objetivo de definir los procedimientos, responsables, plazos y niveles de control relacionados con las actividades que desarrolla la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF).

MQH/JOS/GLR

Pág. 4 de 5



Que, en el marco de los antecedentes, las citadas disposiciones normativas y de acuerdo a las necesidades de la actual dinámica operativa de ASFI, corresponde que el proyecto de "Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero", que se constituye en un nuevo documento normativo interno, sea aprobado a través de una Resolución Administrativa expresa.

POR TANTO:

El Director General Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, Lic. Juan Reynaldo Yujra Segales, designado mediante Resolución Suprema N° 27285 de 30 de noviembre de 2020, en ejercicio de las facultades y atribuciones conferidas por Ley.

RESUELVE:

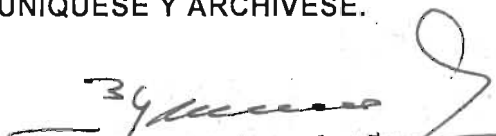
PRIMERO.- APROBAR el "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO" de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, documento que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO.- Dejar sin efecto el "Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero" de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución Administrativa N° ASFI/251/2019 de 31 de diciembre de 2019.

TERCERO.- ENCOMENDAR a la Dirección General de Operaciones, a través de la Jefatura de Gestión Institucional, la difusión y publicación de la presente Resolución, según corresponda.

CUARTO.- ENCOMENDAR a la Defensoría del Consumidor Financiero, el cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


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

MQH/JOS/GLR

Pág. 5 de 5





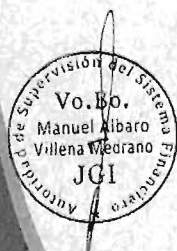
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
FINANCIERO**

Versión 2022 – v.4



FICHA DE CONTROL DE DOCUMENTOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: MAN - DCF- 1

REFERENCIA	VERSIÓN ANTERIOR R.A. N° ASFI 251/2019, de 31 de diciembre de 2019	VERSIÓN ACTUAL	JUSTIFICACIONES
A lo largo del Documento	<ul style="list-style-type: none"> Oficinas Departamentales y Centros de Consulta Responsable Departamental 	<ul style="list-style-type: none"> Centros Defensoriales Responsable o Responsable Asignado o Responsable DCF 	<i>En el Marco de lo establecido en el Manual de Organización y Funciones vigente</i>
A lo largo del documento		Se han ajustado los responsables de las tareas y firma de documentos de salida, los plazos para desarrollar las mismas.	<i>En concordancia al manual de puestos y Reglamento de Firmas vigente. Asimismo, se amplió el plazo para la asignación de tareas, considerando la actual dinámica de funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.</i>
1.2 Definiciones		Se ha ajustado la redacción en algunas de las definiciones	<i>A efecto de ayudar en la comprensión de los términos usados en el Manual</i>
2 Detalle de procedimientos	1. Reenvío de Reclamos de Primera Instancia MAN - DCF - 1.1 2. Atención de Reclamos en Segunda Instancia. MAN - DCF - 1.2 3. Inspección In Situ. MAN - DCF - 1.3 4. Ejecución de Actividades de Educación Financiera MAN - DCF - 1.4 5. Revisión y Evaluación de Programas de Educación Financiera MAN - DCF - 1.5 6. Procedimiento Sancionatorio MAN - DCF - 1.6	1. Reenvío de Reclamos de Primera Instancia (Presentados por Escrito) MAN - DCF - 1.1 2. Reenvío de Reclamos de Primera Instancia (Realizados a través del Sitio WEB, Sistema ASFI Digital u otra aplicación digital) MAN - DCF - 1.2 3. Reenvío de Reclamos de Primera Instancia (Presentados en forma presencial en oficinas de la ASFI o a través de la línea gratuita) MAN - DCF - 1.3 4. Atención de Reclamos en Segunda Instancia. (Entidades Reguladas) MAN - DCF - 1.4 5. Atención de Reclamos en Segunda Instancia. (Entidades en Proceso de Adecuación) MAN - DCF - 1.5 6. Inspección In Situ. MAN - DCF - 1.6 7. Procedimiento Sancionatorio. MAN - DCF - 1.7 8. Ejecución de Actividades de Educación Financiera MAN - DCF - 1.8 9. Revisión y Evaluación de Programas de Educación Financiera MAN - DCF - 1.9	<i>A efecto de poder exponer y diagramar las tareas de manera adecuada, el procedimiento de Reenvío de Reclamos de Primera Instancia ha sido disgregado en 3. Asimismo, el procedimiento de Atención de Reclamos en Segunda Instancia ha sido disgregado en 2.</i>
Procedimientos de Reenvío de reclamos de primera instancia	1. Reenvío de Reclamos de Primera Instancia MAN - DCF - 1.1	1. Reenvío de Reclamos de Primera Instancia (Presentados por Escrito) MAN - DCF - 1.1 2. Reenvío de Reclamos de Primera Instancia (Realizados a través del Sitio WEB, Sistema ASFI Digital u otra aplicación digital) MAN - DCF - 1.2	<i>El procedimiento se ha disgregado en 3: a efecto de detallar las particularidades del reenvío de reclamos en primera instancia por los diferentes medios de recepción:</i>

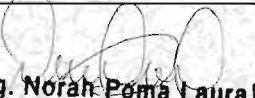
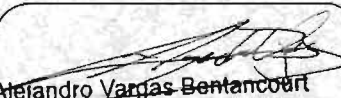
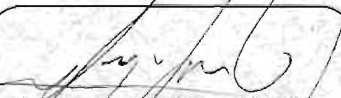

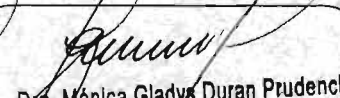
FICHA DE CONTROL DE DOCUMENTOS

REFERENCIA	VERSIÓN ANTERIOR R.A. N° ASFI 251/2019, de 31 de diciembre de 2019	VERSIÓN ACTUAL	JUSTIFICACIONES
		3. Reenvío de Reclamos de Primera Instancia (Presentados en forma presencial en oficinas de la ASFI o a través de la línea gratuita) MAN - DCF - 1.3	
Procedimientos de Atención de Reclamos en Segunda Instancia	<p>2. Atención de Reclamos en Segunda Instancia MAN -DCF-1.2</p> <p>El Acta de Audiencia de Conciliación se genera en 3 copias originales en el SGD, remitiéndose la copia para archivo a Archivo Central y entregándose una copia al Reclamante y otra a la entidad financiera.</p> <p>Formulario de Contacto FOR-DCF-14</p>	<p>El procedimiento se ha disgregado en 2:</p> <ol style="list-style-type: none"> Atención de Reclamos en Segunda Instancia. (Entidades Reguladas) MAN - DCF - 1.4 Atención de Reclamos en Segunda Instancia. (Entidades en Proceso de Adecuación) MAN - DCF - 1.5 <p>Se incorpora la siguiente redacción: Una vez finalizada la audiencia de conciliación, el analista asignado debe remitir en el plazo de hasta cinco (5) días hábiles a la Jefatura de Gestión Documental los antecedentes del reclamo. Finaliza el procedimiento.</p> <p>El Acta de Audiencia de Conciliación se genera en 4 copias originales en el SGD, remitiéndose la copia para archivo a Archivo Central y entregándose una copia al Reclamante y otra a la entidad financiera. Asimismo, se mantiene una copia en los antecedentes del reclamo.</p> <p>Formulario de Contacto FOR-DCF-14</p> <p>Se eliminan los anexos 2 y 3, correspondientes a los modelos de cartas para el reenvío de reclamos de primera instancia y citación a audiencia de conciliación.</p>	<p>Considerando que las actividades de la atención de reclamos en segunda instancia de Entidades Reguladas se procesan a través de la CIRS, se ha visto por pertinente particularizar en un solo procedimiento.</p> <p>Considerando que las actividades de la atención de reclamos en segunda instancia de entidades en proceso de adecuación difieren en cuanto a la emisión de comunicaciones y requerimientos de información se ha particularizado este procedimiento.</p> <p>Se incorpora el plazo para la remisión de antecedentes de reclamos a Archivo Central y se modifica el formulario de contacto a fin de incorporar la dirección o domicilio legal del reclamante.</p> <p>Adicionalmente, se incrementa la cantidad de copias de la audiencia de conciliación de 3 a 4.</p> <p>Se elimina los modelos de carta, debido a que pueden variar en función al tipo de reclamo o caso.</p> <p>Por otra parte, se realizan ajustes a los plazos de las etapas, considerando la dinámica de actividades de la DCF.</p>
Procedimiento de Inspección In Situ		Se han precisado los responsables de las actividades en función al Manual de Puestos Vigente.	

FICHA DE CONTROL DE DOCUMENTOS

REFERENCIA	VERSION ANTERIOR R.A. N° ASFI 251/2019, de 31 de diciembre de 2019	VERSIÓN ACTUAL	JUSTIFICACIONES
Procedimiento Sancionatorio		Se ha incorporado precisiones en el procedimiento considerando lo establecido en el Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022 que aprueba el Reglamento del Régimen de Sanciones Administrativas de la Ley N°393 de Servicios Financieros. Se ha incluido como insumo: Solicitud del reclamante referentes a la inclusión de la obligación por parte de entidad financiera de cubrir todos los gastos, pérdidas, daños y perjuicios ocasionados por la transgresión de las normas.	Se ha incorporado precisiones en el procedimiento considerando lo establecido en el Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022 que aprueba el Reglamento del Régimen de Sanciones Administrativas de la Ley N°393 de Servicios Financieros. Se ha incluido como insumo: Solicitud de inclusión de la obligación por parte de entidad financiera de cubrir todos los gastos, pérdidas, daños y perjuicios ocasionados por la transgresión de las normas.
Procedimiento de Ejecución de Actividades de Educación Financiera		Se han ajustado aspectos de forma y redacción. Asimismo, se ha eliminado el Formulario de Reporte de Ejecución de Actividades de Educación Financiera (FOR-DCF-14)	Se ha eliminado el Formulario debido a que se elaborará Informe en el Sistema de Gestión Documental.
Procedimiento de Revisión y Evaluación de Programas de Educación Financiera		Se ha ajustado los responsable en función a lo establecido en el Reglamento de Firmas, Asimismo se ha ajustado aspectos de forma y redacción	

RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y DE CONFORMIDAD

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Revisado por:	Conformidad de:
 Ing. Norah Poma Laura ANALISTA TÉCNICO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO VI a.i. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	 Alejandro Vargas Bentancourt JEFE DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO a.i. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	 Lic. Jorge Ernesto Bejarano Torralba ANALISTA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA a.i. JEFATURA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	 Lto. Manuel Alvaro Villena Medrano JEFE DE GESTIÓN INSTITUCIONAL a.i. Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	 Dra. Mónica Gladys Duran Prudencio DIRECTORA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Código: MAN - DCF -1
		Versión: 2022 - v.4
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Página: 1 de 55

CONTENIDO

I.	ASPECTOS GENERALES	2
1.1	OBJETO DEL MANUAL	2
1.2	DEFINICIONES	2
1.3	RESPONSABILIDADES	4
II.	DETALLE DE PROCEDIMIENTOS	5
III.	PROCEDIMIENTOS	6
3.1	REENVÍO DE RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA (PRESENTADOS POR ESCRITO)	7
3.2	REENVÍO DE RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA (REALIZADOS A TRAVÉS DEL SITIO WEB, SISTEMA ASFI DIGITAL U OTRA APLICACIÓN DIGITAL)	11
3.3	REENVÍO DE RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA (REALIZADOS DE FORMA PRESENCIAL EN OFICINAS DE ASFI O A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA)	13
3.4	ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA (ENTIDADES CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO)	15
3.5	ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA (ENTIDADES EN PROCESO DE ADECUACIÓN)	25
3.6	INSPECCIÓN IN SITU	34
3.7	PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO	39
3.8	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN FINANCIERA	44
3.9	REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA	47
IV.	ANEXOS	51

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Código: MAN - DCF -1
		Versión: 2022 - v.4
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Página: 2 de 55

I. ASPECTOS GENERALES


1.1 OBJETO DEL MANUAL

El presente manual tiene como objeto definir los procedimientos, responsables, plazos y niveles de control relacionados con las actividades que desarrolla la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF).

1.2 DEFINICIONES


Para efectos del presente documento se entiende por:

- a) **Atención de reclamos:** Proceso de recepción, evaluación y resolución, por parte de la entidad financiera o la Defensoría del Consumidor Financiero, de reclamos presentados por los consumidores financieros.
- b) **Reenvío de reclamos de primera instancia:** Situación en la que el consumidor financiero presenta su reclamo de primera instancia ante la Defensoría del Consumidor Financiero y este se deriva a la entidad financiera para su atención.
- c) **Atención de reclamos en segunda instancia:** Atención y seguimiento de reclamos del consumidor financiero, cuando la entidad financiera no responda a su reclamo presentado en primera instancia o en caso de estar en desacuerdo con la respuesta que emitan estas entidades.
- d) **Consumidores financieros:** Clientes y/o usuarios financieros:
 - i. **Cliente financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de las entidades financieras, mediante la suscripción de contratos.
 - ii. **Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de las entidades financieras, sin que medie la suscripción de contratos.
- e) **Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS):** Sistema que permite el registro de reclamos de los consumidores financieros interpuestos en la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, tanto de primera instancia como en segunda instancia. A través de este sistema se pone en conocimiento de las entidades financieras el reclamo interpuesto para su atención, se efectúan requerimientos de información y se cita a audiencias de conciliación a las partes para la resolución de los reclamos o reuniones informativas.
- f) **Dictamen:** Opinión técnica legal emitida por la Defensoría del Consumidor Financiero sobre los reclamos presentados por los consumidores financieros.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Código: MAN - DCF -1
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Versión: 2022 - v.4
		Página: 3 de 55

- g) **Dictamen Fundado:** Opinión técnica legal que declara procedente la petición o solicitud del reclamante.
- h) **Dictamen Fundado en parte:** Opinión técnica legal que declara procedente de manera parcial la petición o solicitud del reclamante.
- i) **Dictamen Infundado:** Opinión técnica legal que declara improcedente la petición o solicitud del reclamante.
- j) **Ventanillas de Atención:** Lugar situado en la Oficina Central o Centro Defensorial, donde el consumidor financiero realiza consultas sobre sus derechos y obligaciones, sobre servicios o productos financieros, del mercado de valores o su funcionamiento, así como la recepción de los reclamos en primera o segunda instancia.
- k) **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 estas optimicen la administración de sus recursos y realicen un uso adecuado y responsable de los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras.
- l) **Entidad de Intermediación Financiera:** Persona jurídica radicada en el país, autorizada por la ASFI, cuyo objeto social es la intermediación financiera y la prestación de servicios financieros complementarios.
- m) **Entidad Financiera:** Entidad de intermediación financiera o empresa de servicios financieros complementarios autorizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, con participación accionaria de personas naturales o jurídicas, de origen nacional o extranjero.
- n) **Línea Gratuita de ASFI:** Línea habilitada de forma específica para la atención de consultas¹ y reclamos de primera instancia.
- o) **Proceso sancionatorio:** De forma independiente al dictamen emitido por la Defensoría del Consumidor Financiero, conciliación o desistimiento del consumidor financiero cuando la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero advierta incumplimientos de las entidades supervisadas a disposiciones legales reglamentarias o normativa interna, se iniciará el proceso administrativo sancionatorio.
- p) **Punto de reclamo:** Servicio que brindan las entidades financieras en todas sus oficinas, sucursales y agencias, destinado a atender en primera instancia los reclamos que presenten sus clientes y usuarios.

¹ Las tareas de atención de consultas se gestionarán a través del Instructivo correspondiente.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA		Código: MAN - DCF -1
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		Versión: 2022 - v.4
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		Página: 4 de 55

- q) **Reclamo:** 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.
- r) **Reclamante:** Consumidor financiero que presenta su reclamo en las entidades financieras o en la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
- s) **Servicios financieros:** Servicios diversos que prestan las entidades financieras autorizadas, con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores financieros.
- t) **Sistema ASFI Digital:** Aplicación de software en dispositivos móviles que permite al usuario realizar su reclamo relacionado a servicios financieros.

1.3 RESPONSABILIDADES

La Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) es responsable de la aplicación del presente Manual.

La DCF es la encargada de revisar y actualizar el presente Manual, cuando corresponda, debiendo coordinar su modificación o ajuste con la Jefatura de Gestión Institucional.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		Código: MAN - DCF - 1
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		Versión: 2022 - v.4
			Página: 5 de 55

II. DETALLE DE PROCEDIMIENTOS


No.	Procedimiento	Código
1	Reenvío de Reclamos de Primera Instancia (Presentados por Escrito)	MAN - DCF - 1.1
2	Reenvío de Reclamos de Primera Instancia (Realizados a través del Sitio WEB, Sistema ASFI Digital u otra aplicación digital)	MAN - DCF - 1.2
3	Reenvío de Reclamos de Primera Instancia (Presentados en forma presencial en oficinas de la ASFI o a través de la línea gratuita)	MAN - DCF - 1.3
4	Atención de Reclamos en Segunda Instancia. (Entidades con Licencia de Funcionamiento)	MAN - DCF - 1.4
5	Atención de Reclamos en Segunda Instancia. (Entidades en Proceso de Adecuación)	MAN - DCF - 1.5
6	Inspección In Situ.	MAN - DCF - 1.6
7	Procedimiento Sancionatorio	MAN - DCF - 1.7
8	Ejecución de Actividades de Educación Financiera	MAN - DCF - 1.8
9	Revisión y Evaluación de Programas de Educación Financiera	MAN - DCF - 1.9

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA		Código: MAN - DCF -1
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		Versión: 2022 - v.4
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		Página: 6 de 55

III. PROCEDIMIENTOS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA		Código: MAN - DCF -1
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		Versión: 2022 - v.4
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		Página: 7 de 55

3.1 REENVÍO DE RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA (PRESENTADOS POR ESCRITO)

 ASFI <small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO</small> <small>OFICIO PLANEACIÓN DE RECLAMOS</small>	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO	Código: MAN - DCF -1.1
	REENVÍO DE RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA (PRESENTADOS POR ESCRITO)	Versión: 2022 - v.4
		Página: 8 de 55

PROCESO AL QUE PERTENECE:	Protección y Defensa
OBJETO:	Describir las diferentes etapas, los responsables, niveles de supervisión y control así como los plazos para el reenvío de los reclamos en primera instancia presentados por escrito en la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) por los consumidores financieros.
ALCANCE:	El procedimiento inicia cuando el consumidor financiero presenta su reclamo en oficinas de ASFI y concluye con el reenvío del reclamo a la entidad financiera para su atención.
MARCO NORMATIVO:	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 393, de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros. - Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo y Decretos Reglamentarios. - Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Libro 4°, Título I, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.


INSUMOS:
<ul style="list-style-type: none"> - Reclamo presentado por el consumidor financiero en oficinas de ASFI a nivel nacional a través de carta o memorial.

DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS:

Etapa	Descripción	Plazo	Responsable
1	<u>REVISIÓN PREVIA A LA RECEPCIÓN DEL RECLAMO² Y LLENADO DE FORMULARIO DE CONTACTO</u> 1.1 Previo a su recepción, verifica que el reclamo cuente con los datos personales del reclamante: <ul style="list-style-type: none"> - Nombre y apellidos; - Número y tipo de documento de identidad; - Firma; y - El nombre de la entidad financiera contra la cual se formula el reclamo. 1.2 Solicita al consumidor financiero llenar el Formulario de Contacto (Anexo N° 1). Continúa en la Etapa N° 2.	Al momento de la recepción	Técnico de Mesa de Entrada o Auxiliar/Analista/ Técnico de los Centros Defensoriales
2	<u>REGISTRO Y DERIVACIÓN DEL RECLAMO</u> Recepciona y deriva la carta o memorial al Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) a través del Sistema de Gestión Documental.	De acuerdo a procedimiento vigente de la JGD	Técnico de Mesa de Entrada o Auxiliar/Analista/ Técnico de los Centros Defensoriales

² Se admiten reclamos en medio escrito cuando la entidad financiera no tenga habilitado la CIRS o el consumidor financiero así lo requiera.


Etapa	Descripción	Plazo	Responsable
3	<p><u>ASIGNACIÓN DE LA CARTA DE RECLAMO</u></p> <p>Asigna la carta o memorial, a un analista de la DCF y deriva para su atención a través del Sistema de Gestión Documental(SGD).</p>	Hasta 3 días hábiles	Director(a) de la DCF o Jefe de Protección y Defensa
4	<p><u>REENVÍO DEL RECLAMO</u></p> <p>4.1 Si la carta o memorial presentado por el consumidor financiero describe un reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Correspondiente a una entidad financiera con licencia de funcionamiento, registra el reclamo, reenvía a través de la CIRS y notifica al consumidor financiero la acción por uno de los medios definidos en los registros del Formulario de Contacto. Finaliza el procedimiento. b. Correspondiente, a una entidad financiera en proceso de adecuación, elabora carta estableciendo un plazo de cinco (5) días hábiles administrativos, para que emita respuesta directamente al consumidor financiero. Continúa en la etapa N°5. <p>4.2 Cuando la carta o memorial del reclamante corresponda a una solicitud en lugar de un reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. A una entidad financiera con licencia de funcionamiento, registra la solicitud, reenvía a través de la CIRS y notifica al consumidor financiero, la acción realizada, por uno de los medios definidos en los registros del Formulario de Contacto. Finaliza el procedimiento. b. A una entidad financiera en proceso de adecuación, elabora carta estableciendo un plazo para su atención y emita respuesta directamente al consumidor financiero. Continúa en la etapa N°5. c. A una solicitud de información o consulta técnica o legal dentro de las competencias de ASFI, elabora respuesta al consumidor financiero. Continúa en la etapa N°6. 	<p>Una vez asignado hasta 3 días hábiles</p> <p>Una vez asignado hasta 5 días hábiles</p> <p>Una vez asignado hasta 10 días hábiles o según solicitud</p>	Auxiliar, Técnico o Analista asignado de la DCF
5	<p><u>REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA CARTA</u></p> <p>5.1 Jefe de Protección y Defensa: Revisa la carta, de no tener observaciones, firma y deriva, caso contrario devuelve para corrección o complementación.</p> <p>5.2 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Firma la carta y deriva a Mesa de Salida para su remisión a la entidad financiera, según procedimiento vigente. Finaliza Procedimiento.</p> <p>Nota: Si corresponde a un reclamo de primera instancia o solicitud, notifica al consumidor financiero la atención por uno de los medios</p>	Hasta 3 días hábiles	Jefe de Protección y Defensa / Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero

	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO		Código: MAN - DCF -1.1
	REENVÍO DE RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA (PRESENTADOS POR ESCRITO)		Versión: 2022 - v.4
			Página: 10 de 55


Etapa	Descripción	Plazo	Responsable
	definidos en los registros del Formulario de Contacto. Finaliza el procedimiento.		
6	<p><u>REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA CARTA DE RESPUESTA</u></p> <p>6.1 Jefe de Protección y Defensa: Revisa la carta, de no tener observaciones, otorga Visto Bueno y deriva, caso contrario devuelve para corrección o complementación.</p> <p>6.2 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Firma carta de solicitud de información o consulta y remite para firma del Director General Ejecutivo.</p> <p>6.3 Director General Ejecutivo: Firma carta y remite a Mesa de Salida para su entrega.</p>	Sin plazo	Jefe de Protección y Defensa / Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero/ Director General Ejecutivo

PRODUCTO:

- Reclamo de primera instancia o solicitud reenviado a la entidad financiera a través de la CIRS.
- Carta de reclamo o solicitud a la entidad financiera en proceso de adecuación.
- Carta de respuesta a solicitud de información o consulta.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA		Código: MAN - DCF -1
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		Versión: 2022 - v.4
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		Página: 11 de 55

3.2 REENVÍO DE RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA (REALIZADOS A TRAVÉS DEL SITIO WEB, SISTEMA ASFI DIGITAL U OTRA APLICACIÓN DIGITAL)

	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO	Código: MAN - DCF -1.2
	REENVÍO DE RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA (REALIZADOS A TRAVÉS DEL SITIO WEB, SISTEMA ASFI DIGITAL U OTRA APLICACIÓN DIGITAL)	Versión: 2022 - v.4
		Página: 12 de 55

PROCESO AL QUE PERTENECE:	Protección y Defensa
OBJETO:	Describir las diferentes etapas, los responsables, niveles de supervisión y control así como los plazos para el reenvío de los reclamos en primera instancia realizados a través del sitio web, sistema ASFI DIGITAL u otra aplicación digital.
ALCANCE:	El procedimiento inicia cuando el consumidor financiero realiza su reclamo en primera instancia a través del sitio web de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), sistema ASFI DIGITAL u otra aplicación digital y concluye con el reenvío del reclamo a la entidad financiera para su atención.
MARCO NORMATIVO:	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 393, de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros. - Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo y Decretos Reglamentarios. - Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Libro 4°, Título I, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

INSUMOS:


- Reclamo realizado a través del sitio web de ASFI, sistema ASFI DIGITAL u otra aplicación digital.

DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS:

Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
1	<p><u>REVISIÓN DEL RECLAMO</u></p> <p>Revisa que el registro cuente con los datos personales (nombre, documento de identidad y teléfono de contacto o correo electrónico) e incluya el detalle de los hechos que motivaron el reclamo y nombre de la entidad financiera contra la cual se formula el mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de admitir el reclamo, continúa en la etapa 2. - En caso de rechazar el reclamo, se registra en la CIRS las causales del rechazo. Finaliza el procedimiento. 	Hasta 3 días hábiles de registrado el reclamo.	Auxiliar, Técnico o Analista asignado
2	<p><u>DERIVACIÓN DEL RECLAMO A LA ENTIDAD FINANCIERA</u></p> <p>Clasifica según tipología y lo deriva a la entidad financiera a través de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS).</p>		

PRODUCTO:

- Reclamo de primera instancia reenviado a la entidad financiera a través de la CIRS.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Código: MAN - DCF - 1
		Versión: 2022 - v.4
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Página: 13 de 55

3.3 REENVÍO DE RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA (REALIZADOS DE FORMA PRESENCIAL EN OFICINAS DE ASFI O A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA)

	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO	Código: MAN - DCF -1
	REENVÍO DE RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA (REALIZADOS DE FORMA PRESENCIAL EN OFICINAS DE ASFI O A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA)	Versión: 2022 - v.4
		Página: 14 de 55


PROCESO AL QUE PERTENECE:	Protección y Defensa
OBJETO:	Describir las diferentes etapas, los responsables, niveles de supervisión y control, así como los plazos para el reenvío de los reclamos en primera instancia presentados de forma presencial en oficinas de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) o a través de la línea gratuita.
ALCANCE:	El procedimiento inicia cuando el consumidor financiero realiza su reclamo en primera instancia de forma presencial en oficinas de ASFI o a través de la línea gratuita y concluye con su reenvío a través de la CIRS a las entidades financieras para su atención.
MARCO NORMATIVO:	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 393, de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros. - Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo y Decretos Reglamentarios. - Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Libro 4°, Título I, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

INSUMOS:
<ul style="list-style-type: none"> - Reclamo realizado de forma presencial en la oficina central o Centros Defensoriales de ASFI a nivel nacional o a través de la línea gratuita.


DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS:

Etapa	Descripción	Plazo	Responsable
1	<u>REGISTRO DEL RECLAMO EN LA CIRS</u> 1.1 Si corresponde a una entidad financiera con licencia de funcionamiento, registra en la CIRS los datos personales del reclamante, entidad financiera y los argumentos del reclamo, una vez finalizado se comunica al reclamante su número de registro o se entrega una copia del reclamo registrado. 1.2 De corresponder el reclamo a una entidad financiera en proceso de adecuación, comunica al consumidor financiero que puede presentar su reclamo directamente en el Punto de Reclamo (PR) de la entidad financiera o por escrito en oficinas de ASFI.	En el día	Auxiliar, Técnico o Analista asignado de la DCF
2	<u>REVISIÓN DEL REGISTRO EN LA CIRS Y APROBACIÓN</u> Revisa la redacción del reclamo y si no tiene observaciones lo aprueba a través de la CIRS, caso contrario solicita al Auxiliar, Analista o Técnico asignado subsanar las observaciones.	Hasta 1 día hábil	Jefe de Protección y Defensa o Analista asignado

PRODUCTO:
Reclamo de primera instancia reenviado a la Entidad Financiera a través de la CIRS.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Código: MAN - DCF -1
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Versión: 2022 - v.4
		Página: 15 de 55

3.4 ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA (ENTIDADES FINANCIERAS CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO)

	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO	Código: MAN - DCF -1.4
	ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA (ENTIDADES FINANCIERAS CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO)	Versión: 2022 - V.4
		Página: 16 de 55

PROCESO AL QUE PERTENECE:	Protección y Defensa
OBJETO:	Describir las diferentes etapas, los responsables, niveles de supervisión y control, así como los plazos para la atención de reclamos en segunda instancia, presentados por los consumidores financieros, por la prestación inadecuada de uno o varios productos o servicios financieros o la vulneración de sus derechos por parte de las entidades financieras.
ALCANCE:	El procedimiento inicia cuando el consumidor financiero presenta su reclamo por escrito en la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y concluye con la suscripción del acta de conciliación y/o emisión de la carta de respuesta al reclamante, así también cuando solicite se eleve a rango de resolución concluye con la emisión de la Resolución Administrativa respectiva.
MARCO NORMATIVO:	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 393, de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros. - Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo. - Decreto Supremo N° 27175, de 15 de septiembre de 2003, que aprueba el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el sistema de Regulación Financiera. - Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros contenido en el Libro 4°, Título I, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

INSUMOS:


Reclamo presentado por el consumidor financiero por medio escrito en ventanillas de recepción de la Oficina Central o Centros Defensoriales de ASFI, adjuntando la siguiente documentación de respaldo:

- Constancia de reclamo de primera instancia presentado ante la entidad financiera y/o carta de respuesta al reclamo;
- Documentos que acrediten la representación legal. en caso de actuar mediante apoderado.


DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS:

Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
1	<p><u>RECEPCIÓN DEL RECLAMO</u></p> <p>1.1 Previo a su recepción, verifica que la carta o memorial cuente con los datos personales del reclamante y su firma. Asimismo, revisa que cuente con los siguientes documentos adjuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Constancia de reclamo presentada en primera instancia³. - Carta de respuesta de la entidad financiera. - Poder expreso que acredite la representación, cuando corresponda. 	De acuerdo a procedimiento de la JGD	Técnico de Mesa de Entrada, Auxiliar, Técnico o Analista de los Centros Defensoriales

³ Cuando no se cuente con el respaldo del reclamo presentado, se solicitará a la entidad financiera la remisión de una copia del reclamo presentado.

 ASFI <small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO</small>	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO		Código: MAN - DCF -1.4
	ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA (ENTIDADES FINANCIERAS CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO)		Versión: 2022 - V.4
			Página: 17 de 55

Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
	<p>1.2 Adicionalmente, solicita al consumidor financiero llenar el Formulario de Contacto, ver formato en Anexo N°1.</p> <p>De no tener observaciones, recepciona y deriva la carta de reclamo al Director(a) de la DCF. Continúa en la Etapa N° 2. Caso contrario, solicita al consumidor financiero complementar o corregir.</p>		
2	<p><u>ASIGNACIÓN DEL RECLAMO</u></p> <p>2.1 Toma conocimiento del reclamo y asigna el reclamo en la hoja de ruta, a un auxiliar, técnico, analista o Responsable de Centro Defensorial.</p> <p>2.2 Remite los antecedentes a un servidor público de la DCF para el registro del reclamo y la asignación en la CIRS.</p>	Hasta 3 días hábiles a partir de la asignación a la DCF	Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero o Jefe de Protección y Defensa
3	<p><u>REGISTRO DE LA ASIGNACIÓN EN LA CIRS</u></p> <p>Registra el reclamo y asigna en la CIRS de acuerdo a instrucción en la hoja de ruta.</p>	Hasta 2 días hábiles a partir de su recepción	Servidor Público de la DCF asignado
4	<p><u>ANÁLISIS DEL RECLAMO</u></p> <p>4.1 Analiza la carta del reclamante y cuando corresponda a un reclamo, solicita información a:</p> <p>a) Entidad financiera con licencia de funcionamiento; genera la Solicitud de Primer Informe en la CIRS estableciendo para ello un plazo determinado para su atención. Continúa en la etapa N°5.1</p> <p>b) alguna unidad organizacional de ASFI y/o entidad pública o privada, dependiendo el caso, solicita a través de carta o comunicación interna. Continúa en la etapa N° 5.2.</p> <p>4.2 Si no corresponde a un reclamo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 3° (limitación en la atención de reclamos) de la Sección 5, del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros contenido en el Capítulo I, Título I del libro 4° de la Recopilación de Normas para el Sistema Financiero, prosigue de acuerdo a la etapa N° 15.</p>	Una vez asignado en la CIRS hasta 2 días hábiles	Auxiliar, Técnico, Analista de la DCF asignado o Responsable del Centro Defensorial.
5	<p><u>REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN O CARTA DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN</u></p> <p>5.1 Revisa el requerimiento de información en la CIRS, de existir observaciones devuelve al servidor público asignado para su complementación o correcciones, de no tener observaciones, aprueba el requerimiento en la CIRS. Continúa en la etapa N°7.</p> <p>5.2 Si corresponde a una carta o comunicación, revisa, de no tener observaciones, otorga Visto Bueno y deriva para revisión. Continúa en la etapa N° 6.</p>	<p>En el día</p> <p>Hasta 2 días hábiles</p>	Analista Técnico de Protección y Defensa del Consumidor Financiero I o Analista Legal/Técnico de Protección y Defensa II o Responsable del Centro Defensorial

 ASFI <small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO</small> <small>ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE SUPERVISIÓN</small>	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO		Código: MAN - DCF -1.4
	ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA (ENTIDADES FINANCIERAS CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO)		Versión: 2022 - V.4
			Página: 18 de 55

Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
6	<p><u>FIRMA DE CARTA DE SOLICITUD O COMUNICACIÓN</u></p> <p>6.1 Jefe de Protección y Defensa: Revisa la carta o comunicación de existir observaciones devuelve al servidor público de la DCF asignado para su complementación o correcciones, de no tener observaciones, aprueba el requerimiento y deriva.</p> <p>6.2 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Firma carta de solicitud de información, y remite para firma del Director General Ejecutivo, en caso de comunicación interna, firma y deriva a la unidad organizacional correspondiente continua en la Etapa N° 7.</p> <p>6.3 Director General Ejecutivo: Firma carta y deriva mediante Mesa de Salida. Continúa con la etapa N° 7.</p>	Sin plazo	Jefe de Protección y Defensa, Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero/Director General Ejecutivo
7	<p><u>REMISIÓN DE RESPUESTA</u></p> <p>Procesa respuesta(s) y remite a la DCF.</p>	De acuerdo a requerimiento	Entidad o unidad organizacional de ASFI
8	<p><u>ESTABLECIMIENTO DE INSTRUCCIONES A SEGUIR</u></p> <p>Toma conocimiento de la(s) respuesta(s) y deriva al Analista Asignado en la CIRS, estableciendo en la hoja de ruta las instrucciones a seguir.</p>	Hasta 3 días hábiles a partir de la asignación a la DCF	Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero o Jefe de Protección y Defensa
9	<p><u>ANÁLISIS DEL RECLAMO⁴</u></p> <p>Analiza reclamo, antecedentes e información proporcionada y determina:</p> <p>9.1 Si corresponde solicitar información complementaria, prosigue conforme la etapa N°4.</p> <p>9.2 Si corresponde realizar una Reunión informativa, programa la citación de la misma con uno o varios participantes del caso, ya sea el consumidor financiero o entidad financiera. Continúa en la etapa N°10.</p> <p>9.3 Si corresponde realizar una Audiencia de Conciliación, programa la citación de la misma y genera la notificación correspondiente a través de la CIRS. Continúa en la etapa N° 11.</p>	En función a la complejidad y tipo de caso	Auxiliar, Técnico, analista de la DCF asignado ⁶ o Responsable de Centro Defensorial.

⁴ Durante el análisis del reclamo, el reclamante, podrá presentar su desistimiento del reclamo en aplicación del artículo 14 de la sección 5 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros o cuando la Entidad Financiera informe documentalmente que se dio solución al reclamo de consumidor financiero en aplicación al artículo 13 de la sección 5 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, prosigue de acuerdo a la etapa N° 15.


⁶ De forma paralela a la atención del reclamo, el personal de la DCF asignado al trámite debe registrar la información de las acciones realizadas para su atención hasta la conclusión, en la CIRS.

DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA
INSTANCIA (ENTIDADES FINANCIERAS CON
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO)

Código:
MAN - DCF - 1.4
 Versión:
2022 - V.4
 Página:
19 de 55

Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
	<p>9.4 Si corresponde realizar una Inspección In Situ⁵, procede conforme a Procedimiento de Inspección In Situ (MAN-DCF-1.6).</p> <p>9.5 En caso de contar con la información de respaldo suficiente, se prosigue con la elaboración del informe técnico legal y Dictamen de la Defensoría del Consumidor Financiero en la etapa N° 13.</p> <p>9.6 Si no corresponde la atención del reclamo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 3 (Limitación en la atención de reclamos) de la Sección 5, del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros contenido en el Capítulo I, Título I del Libro 4° de la Recopilación de Normas para el Sistema Financiero, prosigue de acuerdo a la etapa N° 15.</p>		
10	<p><u>REALIZACIÓN DE REUNIÓN INFORMATIVA</u></p> <p>10.1 Auxiliar, Técnico, Analista o Responsable Centro Defensorial asignado: Según la evaluación realizada, cita a la Entidad Financiera a través de la CIRS y cuando corresponda se comunica con el consumidor financiero vía telefónica.</p> <p>10.2 Director(a) de la DCF o Jefe de Protección y Defensa o Analista Técnico de Protección y Defensa del Consumidor Financiero I o Analista Legal/Técnico de Protección y Defensa II o Responsable de Centro Defensorial o Analista de Gestión II: Aprueba la ejecución de la reunión informativa a través de la CIRS y participa de la misma.</p> <p>10.3 Participantes por parte de la DCF: En dependencias de ASFI, con la participación de representantes acreditados de la entidad financiera, servidores públicos de la DCF y el o los reclamantes, cuando corresponda, se realiza la reunión informativa, con el propósito de obtener mayores elementos en el procesamiento y atención del reclamo.</p> <p>10.4 Realización de la Reunión: Finalizada la reunión, firman el registro de reunión, misma que se conserva como parte de los antecedentes del reclamo, y en función a los resultados, vuelve al análisis del reclamo según la etapa N° 9 o acuerdan llevar a cabo la audiencia de conciliación (etapa N° 11) o la elaboración del informe técnico legal y Dictamen Defensorial en la etapa N° 13.</p>	Según fecha programada	<p>Auxiliar, Técnico, Analista o Responsable Centro Defensorial asignado /Director(a) Defensoría del Consumidor Financiero/ Jefe de Protección y Defensa/ Analista Técnico de Protección y Defensa del Consumidor Financiero I o Analista Legal/Técnico de Protección y Defensa II / Participantes de Reunión</p>

⁵ Los resultados de la inspección in situ (informe de inspección aprobado y papeles de trabajo) serán parte del análisis del reclamo

 ASFI <small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO</small>	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA (ENTIDADES FINANCIERAS CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO)	Código: MAN - DCF -1.4
		Versión: 2022 - V.4
		Página: 20 de 55

Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
11	<p><u>APROBACIÓN DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN</u></p> <p>Revisa la notificación y de no tener observaciones autoriza a través de la CIRS la realización de la audiencia de conciliación.</p> <p>Asimismo, coordina con el consumidor financiero, vía telefónica su disponibilidad de tiempo y horario.</p>	En el día	<p>Director(a) de la DCF/ Jefe de Protección y Defensa /Analista Técnico de Protección y Defensa del Consumidor Financiero I y/o Analista Legal/Técnico de Protección y Defensa II o Responsable asignado</p>
12	<p><u>REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN</u></p> <p>En dependencias de ASFI, se realiza la Audiencia de Conciliación⁷ con la participación de servidores públicos de la DCF, el o los reclamantes y representantes de la Entidad Financiera acreditados con poder especial y suficiente para asistir a la audiencia, tomar decisiones y suscribir el acta de conciliación:</p> <p>12.1 Si se concilia, suscriben el Acta de Conciliación⁸ los servidores públicos de ASFI asignados, reclamante(s) y el o los representantes de la entidad financiera.</p> <p>Una vez finalizada la audiencia de conciliación, el analista asignado debe remitir en el plazo de hasta cinco (5) días hábiles a la Jefatura de Gestión Documental los antecedentes del reclamo. Finaliza el procedimiento.</p> <p>12.2 Si no se concilia, suscriben un registro de reunión, el reclamante, representantes de ASFI y el o los representantes de la entidad financiera y en función a las determinaciones se retorna al análisis del reclamo en la etapa N° 9 o la prosecución con la elaboración del informe Técnico legal y dictamen de la Defensoría del Consumidor Financiero en la etapa N° 13.</p>	De acuerdo a Programación	<p>Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero y/o Jefe de Protección y Defensa o en caso de ausencia el Jefe de Educación Financiera y/o Analista Técnico de Protección y Defensa del Consumidor Financiero I y/o Analista Legal/Técnico de Protección y Defensa II y/o Responsable Centro Defensorial y/o Analista de Gestión y Auxiliar, Técnico Analista asignado al caso</p>
13	<p><u>ELABORACIÓN DEL INFORME TÉCNICO LEGAL Y DICTAMEN DEFENSORIAL</u></p> <p>13.1 En función a la información de respaldo, evalúan los antecedentes y obrados para atender al reclamo y</p>		<p>Auxiliar, Técnico, Analista Asignado o Responsable Centro Defensorial</p>

⁷ La DCF podrá declarar cuarto intermedio a fin de que las partes propongan salidas alternativas al reclamo, para lo cual, suscriben un registro de reunión determinando la fecha y hora para que continúe la audiencia de conciliación o caso contrario las determinaciones para continuar con el análisis o conclusión del reclamo.

⁸ El Acta de Audiencia de Conciliación se genera en 4 copias originales en el SGD, remitiéndose la copia para archivo a Archivo Central y entregándose una copia al Reclamante y otra a la entidad financiera. Asimismo, se mantiene una copia en los antecedentes del reclamo.

DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA
INSTANCIA (ENTIDADES FINANCIERAS CON
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO)

Código:
MAN - DCF -1.4
Versión:
2022 - V.4
Página:
21 de 55

Etapa	Descripción	Plazo	Responsable
	<p>elaboran⁹, Informe Técnico - Legal que recomienda la emisión del Dictamen Defensorial, cuya conclusión podrá establecer infracciones o incumplimientos a la normativa legal vigente o normativa interna de la entidad financiera, además puede recomendar el inicio de un proceso sancionatorio a la entidad financiera. De ser así, prosigue de acuerdo al procedimiento administrativo sancionatorio (MAN-DCF-1.6).</p> <p>13.2 Elaboran Dictamen motivado¹⁰, claro y fundamentado, pudiendo corresponder a un:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Dictamen Fundado. b) Dictamen Fundado en Parte. c) Dictamen Infundado. 	<p>Hasta 15 días hábiles (Una vez recibido el último actuado de la entidad financiera, reclamante, unidad organizacional de ASFI y/u otra entidad o a partir de la fecha del acta de reunión)</p>	
14	<p><u>REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME TÉCNICO LEGAL Y DICTAMEN DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</u></p> <p>14.1 Analista Técnico de Protección y Defensa del Consumidor Financiero I o Analista Legal/ Técnico de Protección y Defensa II o Responsable Centro Defensorial: Revisan, de no tener observaciones, firman en el Informe Técnico Legal y otorgan Visto Bueno en el Dictamen Defensorial. Ambos documentos, adjunto los antecedentes del trámite se derivan al Jefe de Protección y Defensa.</p> <p>14.2 Jefe de Protección y Defensa: Revisa, de no tener observaciones, firma en el Informe Técnico Legal y el Dictamen Defensorial.</p> <p>14.3 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Revisa, de no tener observaciones, aprueba el informe y dictamen y solicita la emisión de la carta de respuesta y carta de instrucción cuando corresponda.</p>		<p>Analista Técnico de Protección y Defensa del Consumidor Financiero I o Analista Legal/ Técnico de Protección y Defensa II /Responsable de Centro Defensorial/ Jefe de Protección y Defensa / Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero</p>
15	<p><u>ELABORACIÓN DE LA CARTA DE RESPUESTA AL CONSUMIDOR FINANCIERO Y CARTA DE INSTRUCCIÓN A LA ENTIDAD FINANCIERA (CUANDO CORRESPONDA)</u></p> <p>Elabora carta de respuesta al consumidor financiero y carta de Instrucción a la Entidad Financiera (cuando corresponda), deriva el o los documentos proyectados para su revisión y firma adjuntando los antecedentes respectivos.</p>	<p>En función a la complejidad del</p>	<p>Auxiliar, Técnico, Analista o Responsable asignado</p>


⁹ De forma paralela a la atención del reclamo, el personal de la DCF asignado al trámite debe registrar la información de las acciones realizadas para su atención hasta la conclusión, en la CIRS.

¹⁰ 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, para ello el Analista Legal y Analista Técnico deberán emitir el Informe Técnico Legal que respalda la rectificación del Dictamen.

DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA
INSTANCIA (ENTIDADES FINANCIERAS CON
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO)

Código:
MAN - DCF -1.4
Versión:
2022 - V.4
Página:
22 de 55


Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
16	<p><u>FIRMA DE LA CARTA DE RESPUESTA AL CONSUMIDOR FINANCIERO Y CARTA DE INSTRUCCIÓN A LA ENTIDAD FINANCIERA (CUANDO CORRESPONDA)</u></p> <p>16.1 Jefe de Protección y Defensa: Revisa la(s) carta (s), de no tener observaciones, da visto bueno y deriva al Director de la DCF.</p> <p>16.2 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Revisa la(s) carta(s), de no tener observaciones firma y deriva para firma del Director General Ejecutivo.</p> <p>16.3 Director General Ejecutivo: Firma la(s) carta(s) y remite a la Entidad Financiera mediante mesa de salida.</p>	reclamo objeto de análisis	Jefe de Protección y Defensa/ Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero/Director General Ejecutivo
17	<p><u>COMUNICACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</u></p> <p>17.1 Una vez emitida la carta de respuesta, comunica al consumidor financiero, de acuerdo a procedimiento establecido en el Reglamento de Gestión Documental, en función a la información proporcionada en el formulario de contacto y disponibilidad de recursos institucionales, que su documento de respuesta se encuentra disponible para su recojo en oficinas de ASFI.</p> <p>17.2 Una vez entregada la carta al reclamante, deriva todos los antecedentes y actuados del trámite a Archivo Central para su archivo permanente y custodia por parte de la Jefatura de Gestión Documental.</p> <p>Nota: La carta de instrucción se remite a la Entidad Financiera para su atención.</p>	De acuerdo a procedimiento vigente de la JGD	Técnico de Mesa de Salida/ Auxiliar, Técnico, Analista de los Centros Defensoriales
18	<p><u>SEGUIMIENTO A LA CARTA DE INSTRUCCIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</u></p> <p>Realiza el seguimiento a la carta de instrucción remitida a la entidad financiera bajo el ámbito de regulación y supervisión de ASFI, de detectarse incumplimiento a la instrucción emitida, prosigue de acuerdo a procedimiento sancionatorio.</p>	En función a las fechas determinadas en la carta de instrucción	Auxiliar, Técnico, Analista asignado o Responsable de Centro Defensorial
19	<p><u>SOLICITUD DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</u></p> <p>Mediante carta solicita a ASFI consignar a rango de Resolución Administrativa la carta de respuesta recibida.</p>	Hasta 5 días hábiles de recibida la carta de respuesta	Consumidor Financiero
20	<p><u>DERIVACIÓN E INSTRUCCIÓN DE EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</u></p> <p>Toma conocimiento de la solicitud del Consumidor Financiero y deriva al analista asignado para su evaluación.</p>	Una vez recepcionado	Director(a) de la DCF o Jefe de Protección y Defensa

 ASFI <small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO</small>	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO	Código: MAN - DCF -1.4
	ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA (ENTIDADES FINANCIERAS CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO)	Versión: 2022 - V.4
		Página: 23 de 55

Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
21	<p><u>ELABORACIÓN DEL INFORME TÉCNICO LEGAL Y ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA</u></p> <p>21.1 Dentro del plazo establecido de acuerdo a normativa legal vigente, analizan la solicitud, producto de ello elaboran el informe técnico legal y el proyecto de Resolución Administrativa¹¹.</p> <p>21.2 Si la carta de solicitud elaborada por el consumidor financiero fue entregada fuera de plazo, proyecta carta¹² comunicando que su requerimiento no podrá ser atendido. Concluye el procedimiento.</p>	Hasta 7 días hábiles una vez recepcionada la solicitud del Consumidor Financiero	Auxiliar, Técnico, Analista asignado y/o Responsable Centro Defensorial
22	<p><u>REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME TÉCNICO LEGAL Y PROYECTO DE RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA</u></p> <p>22.1 Analista Legal de Protección y Defensa II: Revisa, de existir observaciones devuelve al analista asignado para su complementación o correcciones caso contrario, rubrica el informe técnico legal y otorgan su visto bueno en el proyecto de Resolución Administrativa.</p> <p>22.2 Jefe de Protección y Defensa: Revisa de existir observaciones devuelve al analista asignado para su complementación o correcciones, caso contrario, firma el informe técnico legal y otorgan su visto bueno en el proyecto de Resolución Administrativa.</p> <p>22.3 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Revisa los documentos proyectados, de no tener observaciones, aprueba el informe técnico legal, otorga su visto bueno en el proyecto de Resolución Administrativa y deriva mediante comunicación interna adjunto la documentación de respaldo a la Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ) para su revisión, gestión de firma y posterior notificación.</p>	Hasta 7 días hábiles una vez recepcionada la solicitud del Consumidor Financiero	Analista Legal de Protección y Defensa III/ Jefe de Protección y Defensa/ Director (a) de la Defensoría del Consumidor Financiero
23	<p><u>REVISIÓN DE LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA</u></p> <p>Prosigue de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Revisión de Resoluciones Administrativas de la DAJ e Instructivo de Notificaciones vigente.</p>	De acuerdo a Procedimientos de la Dirección de Asuntos Jurídicos	Dirección de Asuntos Jurídicos

¹¹ El Analista asignado quien elaboró la Resolución Administrativa es responsable del seguimiento del trámite hasta su notificación, conforme normas vigentes aplicables.


¹² La carta deberá ser firmada por el Director General Ejecutivo y por la Directora de la Defensoría del Consumidor Financiero.

	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO		Código: MAN - DCF -1.4
	ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA (ENTIDADES FINANCIERAS CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO)		Versión: 2022 - V.4
			Página: 24 de 55


Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
24	<p><u>IMPUGNACIÓN A LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA</u></p> <p>En caso de desacuerdo de la Resolución Administrativa emitida, presenta a ASFI el recurso de revocatoria. Prosigue de acuerdo a procedimiento vigente de la DAJ.</p> <p>En caso de no presentarse ningún recurso de revocatoria o jerárquico fuera de plazo establecido finaliza el procedimiento.</p>	De acuerdo a plazos establecidos en la normativa vigente	Consumidor Financiero

PRODUCTOS:

- Dictamen Defensorial emitido.
- Acta de Conciliación firmada.
- Registro de reunión firmada.
- Carta de respuesta al consumidor financiero emitida.
- Carta de instrucción a la entidad financiera (cuando corresponda) emitida.
- Comunicación interna de remisión de Resolución Administrativa a la Dirección de Asuntos Jurídicos.
- Resolución Administrativa emitida.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Código: MAN - DCF -1
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Versión: 2022 - v.4
		Página: 25 de 55

3.5 ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA (ENTIDADES EN PROCESO DE ADECUACIÓN)

	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO		Código: MAN - DCF - 1.5
	ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA (ENTIDADES EN PROCESO DE ADECUACIÓN)		Versión: 2022 - V.4
			Página: 26 de 55

PROCESO AL QUE PERTENECE:	Protección y Defensa
OBJETO:	Describir las diferentes etapas, los responsables, niveles de supervisión y control, así como los plazos para la atención de reclamos en segunda instancia, 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.
ALCANCE:	El procedimiento inicia cuando el consumidor financiero presenta su reclamo por escrito en la (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero) ASFI y concluye con la suscripción del acta de conciliación y/o emisión de la carta de respuesta al reclamante, así también cuando solicite se eleve a rango de resolución concluye con la emisión de la Resolución Administrativa respectiva.
MARCO NORMATIVO:	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 393, de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros. - Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo. - Decreto Supremo N° 27175, de 15 de septiembre de 2003, que aprueba el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el sistema de Regulación Financiera. - Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros contenido en el Libro 4°, Título I, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

INSUMOS: Reclamo presentado por el consumidor financiero por medio escrito en ventanillas de recepción de la Oficina Central o Centros Defensoriales de ASFI, adjuntando la siguiente documentación de respaldo: <ul style="list-style-type: none"> - Constancia de reclamo de primera instancia presentado ante la entidad financiera y/o carta de respuesta al reclamo; - Documentos que acrediten la representación legal en caso de actuar mediante apoderado.
--

DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS:


Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
1	RECEPCIÓN DEL RECLAMO 1.1 Previo a su recepción, verifica que la carta o memorial cuente con los datos personales del reclamante y su firma. Asimismo, revisa que cuente con los siguientes documentos adjuntos: <ul style="list-style-type: none"> - Constancia de reclamo presentada en primera instancia¹³. - Carta de respuesta de la entidad financiera. - Poder expreso que acredite la representación, cuando corresponda. 	De acuerdo a procedimiento de la JGD	Técnico de Mesa de Entrada, Auxiliar, Técnico o Analista de los Centros Defensoriales

¹³ Cuando no se cuente con el respaldo del reclamo presentado, se solicitará a la Entidad Financiera la remisión de una copia del reclamo presentado.

DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA
INSTANCIA (ENTIDADES EN PROCESO DE
ADECUACIÓN)

Código:
MAN - DCF -1.5
 Versión:
2022 - V.4
 Página:
27 de 55

Etapa	Descripción	Plazo	Responsable
	<p>1.2 Adicionalmente, solicita al consumidor financiero llenar el Formulario de Contacto, ver formato en Anexo N°1.</p> <p>De no tener observaciones, recepciona y deriva la carta de reclamo al Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero. Caso contrario, solicita al consumidor financiero complementar o corregir.</p>		
2	<p><u>ASIGNACIÓN DEL RECLAMO</u></p> <p>Toma conocimiento del reclamo y asigna el reclamo en la hoja de ruta, a un auxiliar, técnico, analista o Responsable de la DCF.</p>	Hasta 3 días hábiles una vez asignada a la DCF	Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero o Jefe de Protección y Defensa
3	<p><u>ANÁLISIS DEL RECLAMO</u></p> <p>3.1 Analiza la carta del reclamante y cuando corresponda a un reclamo:</p> <p>a) Correspondiente a una Entidad Financiera en proceso de adecuación, elabora carta de solicitud de información. Continúa en la etapa N°4.</p> <p>b) alguna unidad organizacional de ASFI y/o Entidad Pública o Privada, dependiendo el caso, solicita a través de carta o comunicación interna. Continúa en la etapa N°5.</p> <p>3.2 Si no corresponde a un reclamo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 3 (limitación en la atención de reclamos) de la Sección 5, del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros contenido en el Capítulo I, Título I del libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, prosigue de acuerdo a la etapa N° 14.</p>	Una vez asignado hasta 2 días hábiles	Auxiliar, Técnico, Analista de la DCF o Responsable asignado.
4	<p><u>REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA CARTA DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN</u></p> <p>4.1 Analista Técnico de Protección y Defensa del Consumidor Financiero I o Analista Legal/Técnico de Protección y Defensa II o Responsable Centro Defensorial: Revisa la carta de requerimiento de información, de existir observaciones devuelve al analista de Protección y Defensa asignado para su complementación o correcciones, de no tener observaciones, otorga su visto bueno y deriva.</p> <p>4.2 Jefe de Protección y Defensa: Revisa la carta de requerimiento de información, de existir observaciones devuelve al analista asignado para su complementación o correcciones. De no tener observaciones registra visto bueno y deriva al Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero.</p>	Hasta 5 días hábiles	Analista Técnico de Protección y Defensa del Consumidor Financiero I o Analista Legal/Técnico de Protección y Defensa II o Responsable de Centro Defensorial / Jefe de Protección y Defensa

 ASFI <small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO</small>	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO	Código: MAN - DCF -1.5
	ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA (ENTIDADES EN PROCESO DE ADECUACIÓN)	Versión: 2022 - V.4
		Página: 28 de 55

Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
5	<p><u>FIRMA DE CARTA DE SOLICITUD</u></p> <p>5.1 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Firma carta de solicitud de información y remite para firma del Director General Ejecutivo, en caso de comunicación interna, firma y deriva a la unidad organizacional correspondiente.</p> <p>5.2 Director General Ejecutivo: Firma carta y deriva mediante Mesa de Salida. Continúa con la etapa N° 6.</p>	Sin plazo	Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero/Director General Ejecutivo
6	<p><u>REMISIÓN DE RESPUESTA</u></p> <p>Procesa respuesta(s) y remite a la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI.</p>	De acuerdo a requerimiento	Entidad o unidad organizacional de ASFI
7	<p><u>ESTABLECIMIENTO DE INSTRUCCIONES A SEGUIR</u></p> <p>Toma conocimiento de la(s) respuesta(s) y deriva estableciendo en la hoja de ruta las instrucciones a seguir.</p>	Hasta 3 días hábiles	Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero o Jefe de Protección y Defensa
8	<p><u>ANÁLISIS DEL RECLAMO¹⁴</u></p> <p>Analiza reclamo, antecedentes e información proporcionada y determina:</p> <p>8.1 Si corresponde solicitar información complementaria, prosigue conforme la etapa N°3.</p> <p>8.2 Si corresponde realizar una reunión informativa, programa la citación de la misma con uno o varios participantes del caso, ya sea el consumidor financiero o entidad financiera. Continúa en la etapa N°9.</p> <p>8.3 Si corresponde realizar una Audiencia de Conciliación, programa la citación de la misma, elabora carta de citación y deriva para su revisión. Continúa en la etapa N°10</p> <p>8.4 Si corresponde realizar una Inspección In Situ¹⁵, procede conforme a Procedimiento de Inspección In Situ (MAN-DCF-1.6).</p>	En función a la complejidad del caso	Auxiliar, Técnico, analista de la DCF o Responsable asignado ¹⁶ .

¹⁴ Durante el análisis del reclamo, el reclamante, podrá presentar su desistimiento del reclamo en aplicación del artículo 14 de la sección 5 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros o cuando la Entidad Financiera informe documentalmente que se dio solución al reclamo de consumidor financiero en aplicación al artículo 13 de la sección 5 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, prosigue de acuerdo a la etapa N° 15.


¹⁵ Los resultados de la inspección in situ (informe de inspección aprobado y papeles de trabajo) serán parte del análisis del reclamo

¹⁶ De forma paralela a la atención del reclamo, el personal de la DCF asignado al trámite debe registrar la información de las acciones realizadas para su atención hasta la conclusión, en la CIRS.

DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA
INSTANCIA (ENTIDADES EN PROCESO DE
ADECUACIÓN)

Código:
MAN - DCF -1.5
Versión:
2022 - V.4
Página:
29 de 55

Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
	<p>8.5 En caso de contar con la información de respaldo suficiente, se prosigue con la elaboración del informe Técnico legal y Dictamen Defensorial en la etapa N° 12.</p> <p>8.6 Si no corresponde la atención del reclamo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 3 (limitación en la atención de reclamos) de la sección 5, del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros contenido en el Capítulo I, Título I del libro 4° de la Recopilación de Normas para el Sistema Financiero, prosigue de acuerdo a la etapa N° 14.</p>		
9	<p><u>REALIZACIÓN DE REUNIÓN INFORMATIVA</u></p> <p>9.1 Auxiliar, Técnico, Analista Asignado o Responsable Centro Defensorial: Elabora carta estableciendo el día y la hora para la realización de una reunión informativa y cuando corresponda cita al consumidor financiero vía telefónica para su participación.</p> <p>9.2 Jefe de Protección y Defensa: Firma la carta y deriva al Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero.</p> <p>9.3 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Firma la carta y deriva a la Entidad Financiera en proceso de adecuación</p> <p>9.4 Participantes de la DCF: En dependencias de ASFI, con la participación de representantes acreditados de la Entidad Financiera en proceso de adecuación, servidores públicos de la DCF y el o los reclamantes, cuando corresponda, se realiza la reunión informativa, con el propósito de obtener mayores elementos en el procesamiento y atención del reclamo.</p> <p>9.5 Participantes de la Reunión: Finalizada la reunión, firman el registro de reunión y en función a los resultados, vuelve al análisis del reclamo según la etapa N° 8, acuerdan llevar a cabo audiencia de conciliación (etapa N° 11) o la elaboración del informe Técnico legal y Dictamen Defensorial en la etapa N° 12.</p>	Según fecha programada	Jefe de Protección y Defensa / Auxiliar, Técnico o Analista de la DCF asignado/ Responsable de Centro Defensorial/ Participantes de Reunión
10	<p><u>APROBACIÓN DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN</u></p> <p>10.1 Analista Técnico de Protección y Defensa del Consumidor Financiero I y/o Analista Legal/Técnico de Protección y Defensa II: Otorga su visto bueno a la citación y deriva al Jefe de Protección y Defensa.</p> <p>10.2 Jefe de Protección y Defensa: Revisa y da Visto Bueno.</p> <p>10.3 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Firma citación y remite a DGE.</p>		Analista Técnico de Protección y Defensa del Consumidor Financiero I y/o Analista Legal/Técnico de Protección y Defensa II/Jefe de Protección y Defensa/ Director(a) de la Defensoría del Consumidor

	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO		Código: MAN - DCF -1.5
	ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA (ENTIDADES EN PROCESO DE ADECUACIÓN)		Versión: 2022 - V.4
			Página: 30 de 55

Etapa	Descripción	Plazo	Responsable
	10.4 Director General Ejecutivo Firma citación y remite mediante mesa de salida. Continúa en la etapa N° 11.		Financiero/Director General Ejecutivo
11	<p><u>REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN¹⁷</u></p> <p>En dependencias de ASFI, se realiza la Audiencia de Conciliación¹⁸ con la participación de servidores públicos de la DCF, el o los reclamantes y representantes de la Entidad Financiera acreditados con poder especial y suficiente para asistir a la audiencia, tomar decisiones y suscribir el acta de conciliación:</p> <p>11.1 Si se concilia, suscriben el Acta de Conciliación¹⁹ los servidores públicos de ASFI asignados, reclamante(s) y el o los representantes de la entidad financiera. Finaliza el procedimiento.</p> <p>11.2 Si no se concilia, suscriben un registro de reunión, el reclamante, representantes de ASFI y el o los representantes de la entidad financiera y en función a las determinaciones se retorna al análisis del reclamo en la etapa N° 8 o la prosecución con la elaboración del informe Técnico legal y dictamen de la Defensoría del Consumidor Financiero en la etapa N° 12.</p>	De acuerdo a Programación	Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero y/o en su ausencia el Jefe de Protección y Defensa y/o Analista Técnico de Protección y Defensa del Consumidor Financiero I y/o Analista Legal/Técnico de Protección y Defensa II o Responsable o Analista de Gestión y Auxiliar, Técnico, Analista asignado
12	<p><u>ELABORACIÓN DEL INFORME TÉCNICO LEGAL Y DICTAMEN DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</u></p> <p>12.1 En función a la información de respaldo, evalúan los antecedentes y obrados para atender al reclamo y elaboran Informe Técnico - Legal que recomienda la emisión del Dictamen Defensorial, cuya conclusión podrá establecer infracciones o incumplimientos a la normativa legal vigente o normativa interna de la entidad financiera.</p> <p>12.2 Elaboran Dictamen motivado²⁰, claro y fundamentado, pudiendo corresponder a un:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Dictamen Fundado. b) Dictamen Fundado en Parte. c) Dictamen Infundado. 	Hasta 15 días hábiles. (Una vez recibido el último actuado de la entidad financiera, reclamante, unidad organizacional de ASFI y/u otra entidad o a partir	Auxiliar, Técnico, Analista y/o Responsable de Centro Defensorial asignado

¹⁷ De manera independiente al resultado de la audiencia de la conciliación, el Analista Técnico de Protección y Defensa del Consumidor Financiero I y/o Analista Legal de Protección y Defensa II en caso de advertir incumplimiento a la normativa vigente evaluarán si corresponde iniciar un proceso sancionatorio a la entidad financiera, de ser así, elaborarán informe técnico legal y realizarán las actividades descritas en el Procedimiento Administrativo Sancionatorio vigente.

¹⁸ La DCF podrá declarar cuarto intermedio a fin de que las partes propongan salidas alternativas al reclamo, para lo cual, suscriben un registro de reunión determinando la fecha y hora para que continúe la audiencia de conciliación o caso contrario las determinaciones para continuar con el análisis o conclusión del reclamo.


¹⁹ El Acta de Audiencia de Conciliación se genera en 4 copias originales en el SGD, remitiéndose la copia para archivo a Archivo Central y entregándose una copia al Reclamante y otra a la entidad financiera.

²⁰ 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, para ello el Analista Legal y Analista Técnico deberán emitir el Informe Técnico Legal que respalda la rectificación del Dictamen.

DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA
INSTANCIA (ENTIDADES EN PROCESO DE
ADECUACIÓN)

Código:
MAN - DCF - 1.5
Versión:
2022 - V.4
Página:
31 de 55

Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
13	<p><u>REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME TÉCNICO LEGAL Y DICTAMEN DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</u></p> <p>13.1 Analista Técnico de Protección y Defensa del Consumidor Financiero I o Técnico de Protección y Defensa II y Analista Legal o Responsable de Centro Defensorial: Revisan, de no tener observaciones, registra su visto bueno en el Informe Técnico Legal y Dictamen Defensorial. Ambos documentos, adjunto los antecedentes del trámite se derivan al Jefe de Protección y Defensa para su revisión.</p> <p>13.2 Jefe de Protección y Defensa: Revisa, de no tener observaciones, firma en el Informe Técnico Legal y el Dictamen Defensorial.</p> <p>13.3 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Revisa, de no tener observaciones, aprueba el informe y dictamen y solicita la emisión de la carta de respuesta y carta de instrucción cuando corresponda.</p>	de la fecha del acta de reunión)	<p>Analista Técnico de Protección y Defensa del Consumidor Financiero I o Técnico de Protección y Defensa II , Responsable de Centro Defensorial y Analista Legal/ Jefe de Protección y Defensa / Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero</p>
14	<p><u>ELABORACIÓN DE LA CARTA DE RESPUESTA AL CONSUMIDOR FINANCIERO Y CARTA DE INSTRUCCIÓN A LA ENTIDAD FINANCIERA (CUANDO CORRESPONDA)</u></p> <p>Elabora carta de respuesta al consumidor financiero y carta de Instrucción a la Entidad Financiera (cuando corresponda), deriva el o los documentos proyectados para su revisión y firma adjuntando los antecedentes respectivos.</p>		<p>Auxiliar, Técnico, Analista o Responsable asignado</p>
15	<p><u>FIRMA DE LA CARTA DE RESPUESTA AL CONSUMIDOR FINANCIERO Y CARTA DE INSTRUCCIÓN A LA ENTIDAD FINANCIERA (CUANDO CORRESPONDA)</u></p> <p>15.1 Jefe de Protección y Defensa: Revisa la(s) carta (s), de no tener observaciones, da visto bueno y deriva al Director de la DCF.</p> <p>15.2 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Revisa la(s) carta(s), de no tener observaciones firma y deriva para firma del Director General Ejecutivo.</p> <p>15.3 Director General Ejecutivo: Firma la(s) carta(s) y remite mediante mesa de salida.</p>	En función a la complejidad del reclamo objeto de análisis	<p>Jefe de Protección y Defensa/ Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero/Director General Ejecutivo</p>
16	<p><u>COMUNICACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</u></p> <p>16.1 Una vez emitida la carta de respuesta, comunica al consumidor financiero, de acuerdo a procedimiento establecido en el Reglamento de Gestión Documental, en función a la información proporcionada en el formulario de</p>	De acuerdo a procedimiento vigente de la JGD	<p>Técnico de Mesa de Salida/ Auxiliar, Técnico, Analista de los Centros Defensoriales</p>

 ASFI <small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO</small>	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA (ENTIDADES EN PROCESO DE ADECUACIÓN)	Código: MAN - DCF -1.5
		Versión: 2022 - V.4
		Página: 32 de 55

Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
	<p>contacto y disponibilidad de recursos institucionales, que su documento de respuesta se encuentra disponible para su recojo en oficinas de ASFI.</p> <p>16.2 Una vez entregada la carta al reclamante, deriva todos los antecedentes y actuados del trámite a Archivo Central para su archivo permanente y custodia por parte de la Jefatura de Gestión Documental.</p>		
17	<p><u>SEGUIMIENTO A LA CARTA DE INSTRUCCIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</u></p> <p>Realiza el seguimiento a la carta de instrucción remitida a la entidad financiera.</p>	En función a las fechas determinadas en la carta de instrucción	Auxiliar, Técnico, Analista Asignado o Responsable de Centro Defensorial
18	<p><u>SOLICITUD DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</u></p> <p>Mediante carta solicita a ASFI consignar a rango de Resolución Administrativa la carta de respuesta recibida.</p>	Hasta 5 días hábiles de recibida la carta de respuesta	Consumidor Financiero
19	<p><u>DERIVACIÓN E INSTRUCCIÓN DE EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</u></p> <p>Toma conocimiento de la solicitud del Consumidor Financiero y deriva al analista asignado para su evaluación.</p>	Una vez recepcionado	Director(a) de la DCF o Jefe de Protección y Defensa
20	<p><u>ELABORACIÓN DEL INFORME TÉCNICO LEGAL Y ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA</u></p> <p>20.1 Dentro del plazo establecido de acuerdo a normativa legal vigente, analizan la solicitud, producto de ello elaboran el informe técnico legal y el proyecto de Resolución Administrativa²¹.</p> <p>20.2 Si la carta de solicitud elaborada por el consumidor financiero fue entregada fuera de plazo, proyecta carta²² comunicando que su requerimiento no podrá ser atendido. Concluye el procedimiento.</p>		Auxiliar, Técnico, Analista y/o Responsable Centro Defensorial
21	<p><u>REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME TÉCNICO LEGAL Y PROYECTO DE RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA</u></p> <p>21.1 Analista Legal de Protección y Defensa II: Revisa de existir observaciones devuelve al analista asignado para su complementación o correcciones caso contrario, rubrica el informe técnico legal y otorgan su visto bueno en el proyecto de Resolución Administrativa.</p>	Hasta 7 días hábiles	Analista Legal de Protección y Defensa II/ Jefe de Protección y Defensa/ Director (a) de la Defensoría del Consumidor Financiero

²¹ El Analista asignado quien elaboró la Resolución Administrativa es responsable del seguimiento del trámite hasta su notificación, conforme normas vigentes aplicables.

²² La carta deberá ser firmada por el Director General Ejecutivo y por la Directora de la Defensoría del Consumidor Financiero.

DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA
INSTANCIA (ENTIDADES EN PROCESO DE
ADECUACIÓN)

Código:
MAN - DCF -1.5


Versión:
2022 - V.4

Página:
33 de 55


Etapa	Descripción	Plazo	Responsable
	<p>21.2 Jefe de Protección y Defensa: Revisa de existir observaciones devuelve al analista asignado para su complementación o correcciones caso contrario, firma el informe técnico legal y otorgan su visto bueno en el proyecto de Resolución Administrativa.</p> <p>21.3 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Revisa los documentos proyectados, de no tener observaciones, aprueba el informe técnico legal, otorga su visto bueno en el proyecto de Resolución Administrativa y deriva mediante comunicación interna adjunto la documentación de respaldo a la Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ) para su revisión, gestión de firma y posterior notificación.</p>		
22	<p><u>REVISIÓN DE RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA</u></p> <p>Prosigue de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Revisión de Resoluciones Administrativas de la DAJ e Instructivo de Notificaciones vigente.</p>	De acuerdo a Procedimientos de la Dirección de Asuntos Jurídicos	Dirección de Asuntos Jurídicos
23	<p><u>IMPUGNACIÓN A LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA</u></p> <p>En caso de desacuerdo de la Resolución Administrativa emitida, presenta a ASFI el recurso de revocatoria. Prosigue de acuerdo a procedimiento vigente de la DAJ.</p> <p>En caso de no presentarse ningún recurso de revocatoria o jerárquico fuera de plazo establecido finaliza el procedimiento.</p>	De acuerdo a plazos establecidos en la normativa vigente	Consumidor Financiero

PRODUCTOS:

- Dictamen Defensorial emitido.
- Acta de Conciliación firmada.
- Registro de reunión firmada.
- Carta de respuesta al consumidor financiero emitida.
- Carta de instrucción a la entidad financiera (cuando corresponda) emitida.
- Comunicación interna de remisión de Resolución Administrativa a la Dirección de Asuntos Jurídicos.
- Resolución Administrativa emitida.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		Código: MAN - DCF -1
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		Versión: 2022 - v.4
			Página: 34 de 55

3.6 INSPECCIÓN IN SITU


	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO	Código: MAN - DCF -1.6
	INSPECCIÓN IN SITU	Versión: 2022 - v.4
		Página: 35 de 55

PROCESO AL QUE PERTENECE:	Supervisión y Control
OBJETO:	Describir las diferentes etapas, los responsables, niveles de supervisión y control, así como los plazos para las Inspecciones In Situ.
ALCANCE:	El procedimiento se inicia con la designación del equipo y del Responsable de la Inspección, instrucción de elaboración de la carta credencial y del memorándum de planificación de la inspección in situ y concluye con la revisión y aprobación del informe de inspección.
MARCO NORMATIVO:	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política del Estado. - Ley N° 393, de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros. - Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo y Decretos Reglamentarios. - Código de Comercio. - Recopilación de Normas para Servicios Financieros. - Otra normativa legal aplicable.


INSUMOS:
<ul style="list-style-type: none"> - Reclamo presentado por el consumidor financiero en segunda instancia. - Requerimiento o necesidad de inspección de otra instancia de ASFI.

DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS:

Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
1	<u>ESTABLECE LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN</u> 1.1 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero y Jefe de Protección y Defensa: Definen los objetivos de la inspección y realizan las siguientes actividades, mismas que pueden ser ejecutadas de manera paralela: <ul style="list-style-type: none"> a) Toman conocimiento sobre todos los antecedentes relacionados al reclamo, o en función al requerimiento de otra Instancia de ASFI. b) Determinan los lineamientos o criterios a aplicar en base a la información obtenida. 	Hasta 15 días hábiles (Una vez recibido el último actuado de la entidad financiera, reclamante, unidad organizacional de ASFI y/u otra entidad, producto de la atención de reclamos)	Director de la Defensoría del Consumidor Financiero /Jefe de Protección y Defensa/Analista Técnico de Protección y Defensa del Consumidor Financiero I o Analista Legal/Técnico de Protección y Defensa II o Analista de Gestión II
	1.2 Analista Técnico de Protección y Defensa del Consumidor Financiero I o Analista Legal/Técnico de Protección y Defensa II o Analista de Gestión II: En función a los lineamientos establecidos, elaboran el plan de actividades y definen la estimación del tiempo a emplear, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> a) Un cronograma de actividades b) Programa de trabajo de inspección: donde se definen: 		

 ASFI <small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO</small> <small>ESTADOS UNIDOS MEXICANOS</small>	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO	Código: MAN - DCF -1.6
	INSPECCIÓN IN SITU	Versión: 2022 - v.4
		Página: 36 de 55

Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
	i. Los objetivos ii. Los procedimientos a ser aplicados en la inspección manteniendo el orden de las actividades.		
2	<u>ELABORACIÓN DEL MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN</u> En base a las actividades planificadas, elaboran el Memorándum de Planificación de acuerdo a modelo establecido en el Anexo N° 2. Concluido el Memorándum de Planificación, firman en constancia de elaboración.	De acuerdo a cronograma de actividades	Analista Técnico de Protección y Defensa del Consumidor Financiero I o Analista Legal/Técnico de Protección y Defensa II o Analista de Gestión II
3	<u>REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN</u> 3.1 Jefe de Protección y Defensa: Revisa y firma el Memorándum de Planificación en señal de conformidad. 3.2 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Revisa y aprueba el Memorándum de Planificación.	De acuerdo al cronograma de actividades	Jefe de Protección y Defensa/ Director (a) de la Defensoría del Consumidor Financiero
4	<u>DESIGNACIÓN DEL RESPONSABLE O EQUIPO DE INSPECCIÓN E INSTRUCCIÓN DE LA ELABORACIÓN DE LA CARTA CREDENCIAL Y DEL MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN</u> 4.1 Designa al equipo y Responsable de la Inspección a través de memorándum de designación. 4.2 Instruye al Responsable del Equipo de Inspección, elaborar la carta credencial de inicio de inspección y el requerimiento de información.	En función a la planificación	Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero
5	<u>ELABORACIÓN DE LA CARTA CREDENCIAL Y DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN</u> Elabora carta credencial de inicio del trabajo de inspección y de requerimiento de información en base a: <ul style="list-style-type: none"> Los antecedentes del reclamo. El requerimiento de otra Instancia de ASFI. Lineamientos establecidos por el Director General Ejecutivo de ASFI o del Director (a) de la Defensoría del Consumidor Financiero. O cuando surja la necesidad de su realización. Ver formato en Anexo N° 3.	1 día hábil	Responsable del Equipo de Inspección o Analistas designados

 ASFI <small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO</small> <small>ENTIDAD FINANCIERA DEL SECTOR</small>	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO	Código: MAN - DCF -1.6
	INSPECCIÓN IN SITU	Versión: 2022 - v.4
		Página: 37 de 55


Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
6	<u>REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA CARTA CREDENCIAL Y DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN</u>	Hasta 3 días hábiles	Jefe de Protección y Defensa/ Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero/ Director General Ejecutivo de ASFI
	6.1 Jefe de Protección y Defensa: Revisa y registra su visto bueno en la carta credencial y firma el requerimiento de información.		
	6.2 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Revisa ambos documentos, firma y deriva a la Dirección General Ejecutiva.		
	6.3 Director General Ejecutivo de ASFI: Firma la carta credencial y de requerimiento de información, ambos documentos se derivan al Responsable del Equipo de Inspección.		
7	<u>EJECUCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE TRABAJO</u>	De acuerdo al cronograma de actividades	Equipo de Inspección
	7.1 Al inicio de la inspección, analizan las posibles observaciones detectadas durante la etapa de obtención de información, pudiendo establecer la necesidad de examinar con más detalle ciertos aspectos en la inspección.		
	7.2 Para este efecto ejecutan los procedimientos descritos en el programa de trabajo y si corresponde efectúan requerimientos de información y documentación complementaria y aclaratoria para su análisis.		
8	<u>REDACCIÓN DE LAS OBSERVACIONES PARA INFORME</u>	De acuerdo al cronograma de actividades	Equipo de Inspección
	De acuerdo a las actividades encomendadas en el cronograma de trabajo de inspección y en función a los respaldos obtenidos, redactan las observaciones. Nota: La redacción de las observaciones deberá efectuarse de acuerdo a lo establecido en la Guía para la Conformación, Organización y Referenciación de Papeles de Trabajo vigente.		
9	<u>SUPERVISIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LA INSPECCIÓN</u>	De acuerdo al cronograma de actividades	Analista Técnico de Protección y Defensa del Consumidor Financiero I o Analista Legal de Protección y Defensa II según corresponda
	9.1 Supervisa el trabajo para lo cual verifica: <ul style="list-style-type: none"> La integridad y pertinencia de la evidencia obtenida. Si los objetivos planteados se lograron de acuerdo a lo Planificado. Si las observaciones identificadas se encuentran adecuadamente respaldadas. La elaboración de los papeles de trabajo. 		
	9.2 Como resultado de la supervisión si identifica observaciones solicita al o los Analista(s) corregir las mismas y como evidencia		

	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO		Código: MAN - DCF - 1.6
	INSPECCIÓN IN SITU		Versión: 2022 - v.4
			Página: 38 de 55


Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
	de la supervisión registra sus iniciales en los papeles de trabajo revisados.		
10	ELABORACIÓN DEL INFORME DE INSPECCIÓN En base a la información recabada procede(n) a consolidar la misma y a elaborar el Informe de Inspección de acuerdo a formato establecido en Anexo N° 4 y considerando lo establecido en la Guía para la Conformación, Organización y Referenciación de Papeles de Trabajo.	De acuerdo al cronograma de actividades	Responsable del Equipo de Inspección y Analistas designados
11	REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME DE INSPECCIÓN 11.1 Analista Técnico de Protección y Defensa del Consumidor Financiero I o Analista Legal de Protección y Defensa: II: Revisa y registra su visto bueno en el Informe de Inspección. 11.2 Jefe de Protección y Defensa: Revisa y firma el Informe de Inspección, caso contrario devuelve para la corrección de las observaciones. 11.3 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Si el Informe no presenta observaciones aprueba firmando el mismo y determina la prosecución en la gestión del reclamo. Si el informe identifica incumplimiento(s) a la normativa instruye se inicie el Proceso Sancionatorio.	De acuerdo a cronograma de actividades	Analista Técnico de Protección y Defensa del Consumidor Financiero I /Analista Legal de Protección y Defensa II /Jefe de Protección y Defensa/Director (a) de la Defensoría del Consumidor Financiero

PRODUCTOS:

- Informe de Inspección aprobado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Código MAN-DCF-1.
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Versión 2022 - v.4
		Página: 39 de 55

3.7 PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

 ASFI <small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO</small>	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO	Código MAN-DCF-1.7
	PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO	Versión 2022 - v.4
		Página: 40 de 55

PROCESO AL QUE PERTENECE:	Proceso Sancionatorio
OBJETO:	El presente procedimiento tiene por objeto describir las diferentes etapas, los responsables y los plazos de los Procesos Sancionatorios emergentes de la Atención de Reclamos.
ALCANCE:	El procedimiento se inicia con la elaboración de la carta al reclamante (cuando corresponda) y la citación y nota de cargos y concluye con la firma de la Resolución Administrativa que ratifica los cargos, anula el proceso sancionatorio o de desestimación de cargos.
MARCO NORMATIVO:	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política del Estado. - Ley N° 393, de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros. - Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo. - Decreto Supremo N° 27175, de 15 de septiembre de 2003, que aprueba el Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Financiera - SIREFI. - Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022 que aprueba el Reglamento del Régimen de Sanciones Administrativas de la Ley N°393 de Servicios Financieros. - Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

INSUMOS

- Informe Técnico Legal aprobado por el Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero, que señala el presunto incumplimiento normativo detectado en el proceso de atención del reclamo de segunda instancia.
- Solicitud del reclamante referente a la inclusión de la obligación por parte de la entidad financiera de cubrir todos los gastos, pérdidas, daños y perjuicios ocasionados por la transgresión de las normas.

DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS:

Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
1	<p><u>ELABORACIÓN DE LA CARTA AL RECLAMANTE (CUANDO CORRESPONDA)</u></p> <p>En caso de que el reclamante haya solicitado de manera formal la inclusión de la obligación por parte de la entidad financiera de cubrir todos los gastos, pérdidas, daños y perjuicios ocasionados por la transgresión de las normas, elabora carta solicitando al reclamante presentar las pruebas que respalden el incumplimiento, otorgando un plazo determinado. En caso de que no exista esta solicitud el procedimiento inicia, en la etapa N°5.</p>	Hasta treinta (30) días hábiles a partir de la notificación o entrega de la carta de respuesta al reclamante o desde el último acto administrativo	Auxiliar, Técnico, Analista o Responsable del Centro Defensorial asignado
2	<p><u>REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA CARTA AL RECLAMANTE</u></p> <p>2.1 Analista Legal de Protección y Defensa II: Revisa, de no tener observaciones, registra su visto bueno en la carta.</p> <p>2.2 Jefe de Protección y Defensa: Revisa, y firma la carta al reclamante.</p> <p>2.3 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Revisa y firma carta al reclamante y deriva a Mesa de Salida para su entrega.</p>	Hasta 5 días hábiles	Analista Legal de Protección y Defensa II / Jefe de Protección y Defensa/ Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero

	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO	Código MAN-DCF-1.7
	PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO	Versión 2022 - v.4
		Página: 41 de 55

Etapa	Descripción	Plazo	Responsable
3	<u>REMISIÓN DE PRUEBAS</u> Presente carta adjuntando las pruebas que respaldan la solicitud de reparación de daños o perjuicios ²³	Según plazo establecido	Reclamante
4	<u>ESTABLECIMIENTO DE INSTRUCCIONES A SEGUIR</u> Toma conocimiento de la carta del reclamante y las pruebas y con base en la(s) misma(s) establece en hoja de ruta las instrucciones a seguir, deriva al analista asignado para continuar con la atención.	Hasta 2 días hábiles	Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero o Jefe de Protección y Defensa
5	<u>ELABORACIÓN DE LA CITACIÓN Y NOTA DE CARGOS</u> ²⁴ De acuerdo al Informe Técnico Legal y carta del reclamante (cuando corresponda), elabora citación y nota de cargos dirigida al representante legal de la Entidad Financiera, señalando el o (los) presunto(s) incumplimientos.	Hasta treinta (30) días hábiles a partir de la notificación o entrega de la carta de respuesta al reclamante o desde el último acto administrativo	Servidor público de la Jefatura de Protección y Defensa asignado
6	<u>REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA CITACIÓN Y NOTA DE CARGOS</u> 6.1 Analista Legal de Protección y Defensa II: Revisa, de no tener observaciones, registra visto bueno en la citación y nota de cargos y deriva.	Hasta 5 días hábiles	Analista Legal de Protección y Defensa II /
	6.2 Jefe de Protección y Defensa: Revisa la citación y nota de cargos, de no tener observaciones, firma la citación y registra visto bueno en la nota de cargos, ambos documentos se derivan.		Jefe de Protección y Defensa/
	6.3 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Revisa y de no tener observaciones, firma la citación y nota de cargos, ambos documentos se derivan a la Dirección de Asuntos Jurídicos.		Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero
7	<u>REVISIÓN Y NOTIFICACIÓN DE NOTA DE CARGOS</u> ²⁵ Prosigue de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Revisión de Resoluciones Administrativas (externas) o Notas de Cargos de la DAJ ²⁶ e Instructivo de Notificaciones vigente.	De acuerdo a normativa vigente	Dirección de Asuntos Jurídicos

²³ El consumidor financiero puede solicitar la ampliación de plazo para la presentación de las pruebas, En caso de que el consumidor financiero no presente las pruebas en el plazo establecido o solicitado, el proceso sancionatorio continuará conforme a procedimiento vigente.

²⁴ El servidor público de la DCF asignado quien elaboró la nota de cargo es responsable del seguimiento del trámite hasta su notificación, conforme normas vigentes aplicables.

²⁵ La ASFI dentro del proceso administrativo sancionatorio podrá, previo registro en Ciudadanía Digital y con la conformidad de los sujetos regulados y/o terceros interesados, efectuar notificaciones por medios electrónicos o digitales, en el marco de lo establecido en la Ley N° 1080, de 11 de julio de 2018, de Ciudadanía Digital y norma conexas.


²⁶ La DAJ de acuerdo a sus procedimientos gestiona la firma del Director General Ejecutivo en la Nota de Cargos.

	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO	Código MAN-DCF-1.7
	PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO	Versión 2022 - v.4
		Página: 42 de 55

Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
8	<p><u>PRESENTACIÓN DE DESCARGOS</u></p> <p>Presenta carta adjuntando los descargos correspondientes²⁷.</p>	Hasta 7 días hábiles a partir de la recepción de nota de cargos	Entidad Supervisada
9	<p><u>REGISTRO Y DERIVACIÓN DE LA CARTA DE RESPUESTA A LA NOTA DE CARGOS</u></p> <p>Cuando corresponda, registra la carta de respuesta a la nota de cargos en el Sistema de Gestión Documental vigente, coloca el sello de recibido en la copia de la(s) carta(s), digitaliza y deriva a la Defensoría del Consumidor Financiero.</p>	De acuerdo a procedimiento de la JGD	Asistente o Técnico de Mesa de Entrada
10	<p><u>ESTABLECIMIENTO DE INSTRUCCIONES A SEGUIR</u></p> <p>Toman conocimiento de la carta de respuesta a la nota de cargos, establece en la hoja de ruta las instrucciones a seguir y derivan al analista asignado para continuar con la atención.</p>	Hasta 2 días hábiles	Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero o Jefe de Protección y Defensa
11	<p><u>ANÁLISIS DE DESCARGOS</u></p> <p>11.1 Analizan los descargos, verificando si cuenta con toda la documentación de respaldo y si la misma es suficiente para poder desestimar o caso contrario ratificar los cargos. Asimismo, evalúan las pruebas que presenta el reclamante cuando corresponda, califican la existencia o no de daños y perjuicios (si corresponde) y determinan:</p> <p>a) Si los descargos no son suficientes, elaboran Informe Técnico Legal y proyecto de Resolución Administrativa²⁸ que puede concluir en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ratificación de cargos; Ratificación parcial de cargos. <p>b) Si los descargos son suficientes y válidos, emiten el Informe Técnico Legal desestimando todos los cargos y el proyecto de Resolución Administrativa de desestimación.</p> <p>c) Una vez analizado todos los descargos, en caso de existir inconsistencia en el proceso sancionatorio elaboran el Informe Técnico Legal y proyecto de Resolución Administrativa de anulación del proceso administrativo.</p>	Hasta 5 días hábiles	Auxiliar, Técnico, Analista o Responsable del Centro Defensorial asignado

²⁷ La entidad financiera puede presentar a la ASFI sus descargos, pruebas, alegaciones, explicaciones, informaciones y justificaciones, dentro del proceso administrativo sancionatorio a través de medios electrónicos y/o digitales, en el marco de lo dispuesto en la Ley N° 1080, disposiciones regulatorias conexas y procedimientos aprobados por la ASFI. Así mismo, podrá solicitar la ampliación de plazo para la presentación de descargos, mismo que serán aceptados de acuerdo a normativa vigente. En caso de que la entidad financiera no presente los descargos en el plazo establecido o solicitado, el proceso sancionatorio continuará conforme a procedimiento vigente.

²⁸ Los Analistas asignados que elaborarán la Resolución Administrativa son responsables del seguimiento del trámite hasta su notificación, conforme a normas vigentes aplicables.


 ASFI <small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO</small>	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO	Código MAN-DCF-1.7
	PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO	Versión 2022 - v.4
		Página: 43 de 55

Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
	11.2 Para la remisión del proyecto de Resolución Administrativa, proyectan comunicación interna dirigida a la Dirección de Asuntos Jurídicos.		
12	<p><u>REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME TÉCNICO LEGAL Y DEL PROYECTO DE RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA</u></p> <p>12.1 Analista Legal de Protección y Defensa II: Revisa y firma el Informe Técnico Legal y registra su visto bueno en el Proyecto de Resolución Administrativa.</p> <p>12.2 Jefe de Protección y Defensa: Revisa y firma el Informe Técnico Legal y registra su visto bueno en el Proyecto de Resolución Administrativa.</p> <p>12.3 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Revisa los documentos proyectados, de no tener observaciones, firma el informe técnico legal y otorga su visto bueno en el proyecto de Resolución Administrativa y lo deriva mediante comunicación interna adjunto la documentación de respaldo a la Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ) para su revisión, firma y notificación.</p>	Hasta 7 días hábiles	Analista Legal de Protección y Defensa II / Jefe de Protección y Defensa/ Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero
13	<p><u>REVISIÓN DE RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA</u></p> <p>Prosigue de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Revisión de Resoluciones Administrativas (Externas) o Notas de Cargos de la DAJ²⁹ e Instructivo de Notificaciones vigente.</p>	De acuerdo al Manual de Procedimientos de la Dirección de Asuntos Jurídicos.	Dirección de Asuntos Jurídicos
14	<p><u>IMPUGNACIÓN A LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA</u></p> <p>En caso de desacuerdo de la Resolución Administrativa emitida, presenta a ASFI el recurso de revocatoria. Prosigue de acuerdo a procedimiento vigente de la DAJ.</p> <p>En caso de no presentarse ningún recurso de revocatoria o jerárquico o si fuera presentado fuera de plazo establecido finaliza el procedimiento.</p>	Hasta 15 días hábiles	Entidad Financiera o Consumidor Financiero


PRODUCTOS:

- Informe Técnico Legal aprobado.
- Proyecto de Resolución Administrativa revisado.

²⁹ De acuerdo a procedimientos de la DAJ, esta instancia gestiona la firma del Director General Ejecutivo en la Resolución Administrativa, la ASFI dentro del proceso administrativo sancionatorio podrá, previo registro en Ciudadanía Digital y con la conformidad de los sujetos regulados y/o terceros interesados, efectuar notificaciones por medios electrónicos o digitales, en el marco de lo establecido en la Ley N° 1080, de 11 de julio de 2018, de Ciudadanía Digital y norma conexa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Código: MAN - DCF -1
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Versión: 2022 - v.4
		Página: 44 de 55

3.8 EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN FINANCIERA

	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO	Código: MAN - DCF -1.8
	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN FINANCIERA	Versión: 2022 - v.4
		Página: 45 de 55

PROCESO AL QUE PERTENECE:	Protección, Defensa y Educación Financiera
OBJETO:	Describir las diferentes etapas, los responsables, niveles de supervisión y control, así como los plazos para la ejecución de actividades de educación financiera.
ALCANCE:	El procedimiento inicia con la asignación del responsable de coordinar la actividad de educación financiera en función a la solicitud o necesidad y finaliza con la emisión del reporte de ejecución de actividades.
MARCO NORMATIVO:	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 393, de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros. - Ley N° 1834, de 31 de marzo de 1998, de Mercado de Valores. - Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

INSUMOS
<ul style="list-style-type: none"> - Programación anual de actividades de educación financiera aprobada. - Requerimientos de actividades de educación financiera remitidos por entidades o instituciones públicas, privadas u otros.

DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS:

Etapa	Descripción	Plazo	Responsable
1	<u>ESTABLECIMIENTO DE INSTRUCCIONES PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN FINANCIERA</u> En función a la programación anual de ejecución de actividades de educación financiera o una vez recepcionado un requerimiento, instruye a la Jefatura de Educación Financiera iniciar con las actividades programadas o requeridas.	De acuerdo a programación o una vez recepcionado un requerimiento	Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero
2	<u>ASIGNACIÓN DE LA INSTRUCCIÓN</u> En función a la programación o requerimiento recepcionado asigna a un analista de la Jefatura e instruye coordinar los detalles para la planificación de la actividad.	Hasta 2 días hábiles	Jefe de Educación Financiera
3	<u>COORDINACIÓN PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD</u> 3.1 Coordina con el solicitante o institución seleccionada las fechas, lugar y temática a desarrollar en la actividad de educación financiera. 3.2 En función a la coordinación realizada, comunica al Jefe de Educación Financiera los resultados.	En función al tipo de actividad según programación o requerimiento	Analista(s) de Educación Financiera asignado(s)
4	<u>INSTRUCCIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE EDUCACIÓN FINANCIERA</u> 4.1 Una vez coordinados los detalles necesarios para la ejecución de la actividad, de no tener observaciones, instruye la ejecución de la actividad	Hasta 5 días hábiles administrativos	Jefe de Educación Financiera

DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO

EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Código:
MAN - DCF -1.8


Versión:
2022 - v.4

Página:
46 de 55


Etapa	Descripción	Plazo	Responsable
	<p>solicitada o programada definiendo la temática a impartir, lugar, horarios, Responsable y/o equipo para la ejecución de la actividad.</p> <p>4.2 En caso de que el requerimiento solicitado no se pueda concretar, comunica al solicitante, mediante carta, las razones por las cuales no se podrá realizar la actividad. La carta será firmada por el Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero y Jefe de Protección y Defensa.</p>		
5	<p><u>COORDINACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE EDUCACIÓN FINANCIERA</u></p> <p>Confirma al solicitante o beneficiario los detalles finales para la ejecución de actividades, solicita su autorización de salida, pasajes y viáticos si corresponde al interior del país y coordina la cantidad y tipo de material educativo y promocional a ser distribuido en la actividad.</p>	En función a lo planificado	Servidores Públicos asignado(s)
6	<p><u>EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN FINANCIERA</u></p> <p>En función a lo planificado, ejecutan las actividades.</p>	Según plan de actividades	Servidores Públicos asignado(s)
7	<p><u>INFORME DE EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE EDUCACIÓN FINANCIERA</u></p> <p>Concluida la actividad procede(n) a realizar el Informe de ejecución de actividades de educación financiera adjuntando los respaldos correspondientes y remite(n) al Jefe de Protección y Defensa para su revisión.</p>	Hasta 15 días hábiles administrativos posteriores a la conclusión de la actividad	Servidores Públicos asignado(s)
8	<p><u>REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN FINANCIERA</u></p> <p>8.1 Jefe de Educación Financiera: Revisa el Informe de ejecución de actividades de educación financiera, de no tener observaciones, aprueba y deriva para su aprobación al Director de la DCF.</p> <p>8.2 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Toma conocimiento del informe, en caso de no presentar observaciones aprueba y deriva con la instrucción de archivo.</p>	Hasta 3 días hábiles administrativos	Jefe de Educación Financiera / Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero

PRODUCTO

- Informe de ejecución de actividades de educación financiera.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Código: MAN - DCF -1
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Versión: 2022 - v.4
		Página: 47 de 55

3.9 REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

	DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO	Código: MAN - DCF -1.9
	REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA	Versión: 2022 - v.4
		Página: 48 de 55

PROCESO AL QUE PERTENECE:	Educación Financiera.
OBJETO:	Describir las diferentes etapas, los responsables, niveles de supervisión y control, así como los plazos relacionados para la revisión y evaluación de los programas de educación financiera.
ALCANCE:	El procedimiento inicia con la revisión de los programas de educación financiera remitidos por las entidades financieras (EF) bajo supervisión y regulación de ASFI y finaliza con la emisión de la carta de no objeción al programa de educación financiera a fin de que la EF proceda a su ejecución y anualmente se concluye con la evaluación de la ejecución de dichas actividades.
MARCO NORMATIVO:	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 393, de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros. - Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

INSUMOS

- Programa de Educación Financiera³⁰ remitido por la entidad financiera bajo supervisión y regulación de ASFI adjuntando los anexos que correspondan y el acta de reunión de Directorio u Órgano equivalente mediante el cual se aprobó el Programa de Educación Financiera.
- Informe de ejecución del Programa de Educación Financiera remitido por la entidad financiera bajo supervisión y regulación de ASFI.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
1	<u>ASIGNACIÓN DEL TRÁMITE</u> 1.1 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Recepciona el Programa de Educación Financiera ³¹ , asigna e instruye su atención a la Jefatura de Educación Financiera. 1.2 Jefe de Educación Financiera: Asigna a un analista de la Jefatura e instruye su revisión.	Hasta 2 días hábiles	Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero / Jefe de Educación Financiera
2	<u>REVISIÓN DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA</u> 2.1 Revisa la estructura del Programa de Educación Financiera y verifica que cumpla con los lineamientos establecidos en la Guía de Educación Financiera y normativa legal aplicable. 2.2 En caso de existir observaciones en el Programa de Educación Financiera y/o este no se encuentre conforme a la normativa vigente elabora carta comunicando ³² a la entidad	Hasta 20 días hábiles administrativos	Analista de Educación Financiera asignado

³⁰ 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.

³¹ El programa remitido a ASFI debe ser presentado según el formato establecido en la Guía de Educación Financiera y en el plazo establecido.

³² ASFI podrá instruir en cualquier momento, la complementación o modificación del programa de educación financiera, por motivos normativos, coyunturales y/o sociales

DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO

REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Código:
MAN - DCF -1.9

Versión:
2022 - v.4

Página:
49 de 55

Etapa	Descripción	Plazo	Responsable
	<p>financiera que debe realizar la modificación, corrección y/o complementación del programa, estableciendo para ello un plazo para su atención. Continúa en la etapa N° 3.</p> <p>2.3 En caso de no existir observaciones en el Programa de Educación Financiera y se encuentre conforme a la normativa vigente si el programa cumple con lo establecido en la normativa vigente, proyecta la carta de no objeción a fin de que la entidad financiera inicie con su ejecución. Pasa a la etapa N° 6.</p>		
3	<p><u>REVISIÓN DE LA CARTA DE OBSERVACIONES</u></p> <p>3.1 Jefe de Educación Financiera: Revisa Carta de Observaciones, de no tener observaciones, firma.</p> <p>3.2 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Revisa, de no tener observaciones, firma la carta y deriva a Mesa de Salida para su remisión a la entidad financiera.</p>	Hasta 3 días hábiles administrativos	Jefe de Educación Financiera/ Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero
4	<p><u>REMISIÓN DE RESPUESTA</u></p> <p>Remite a ASFI Programa de Educación Financiera ajustado o Complementado.</p>	Según el plazo establecido	Entidad Financiera
5	<p><u>INSTRUCCIÓN PARA REVISIÓN</u></p> <p>Toman conocimiento y derivan el programa ajustado al analista asignado para su revisión, quien procede conforme a la etapa N° 2.</p>	En el día	Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero / Jefe de Educación Financiera
6	<p><u>REVISIÓN Y FIRMA DE LA CARTA DE NO OBJECIÓN</u></p> <p>6.1 Jefe de Educación Financiera: Revisa la Carta de no Objeción, de no tener observaciones, firma y deriva.</p> <p>6.2 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Revisa, de no tener observaciones, firma la carta de no objeción y deriva a Mesa de Salida para su remisión.</p>	Hasta 5 días hábiles administrativas	Jefe de Educación Financiera/ Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero
7	<p><u>INFORMES DE EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA</u></p> <p>Emitida la carta de no objeción, ejecutan sus programas de educación financiera, reportando a ASFI un informe de cumplimiento de los mismos.</p>	Hasta el 31 de marzo de cada gestión	Entidad Financiera
8	<p><u>INFORME CONSOLIDADO DE LA EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA</u></p> <p>8.1 Analista de Educación Financiera: Evalúa y revisa el Informe de Ejecución del Programa de Educación Financiera, una vez concluido, elabora un informe consolidado de la evaluación efectuada estableciendo los resultados obtenidos.</p>	Hasta 20 días hábiles de presentados los informes de ejecución de los programas de educación financiera	Analista de Educación Financiera/ Jefe de Educación Financiera / Director(a) de la Defensoría del Consumidor

DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO

REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Código:
MAN - DCF -1.9

Versión:
2022 - v.4


Página:
50 de 55

Etapas	Descripción	Plazo	Responsable
	<p>8.2 Jefe de Educación Financiera: Revisa el informe consolidado preparado por el Analista de Educación Financiera, de no tener observaciones, deriva al Director de la DCF para su aprobación.</p> <p>8.3 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Revisa el informe, de no tener observaciones, aprueba el mismo y deriva al Director(a) General Ejecutivo para su conocimiento.</p> <p>8.4 Director General Ejecutivo: Toma conocimiento de las puntuaciones obtenidas y autoriza la emisión de las cartas de respuesta a las Entidades Financieras dando a conocer las puntuaciones alcanzadas.</p>		Financiero/ Director General Ejecutivo
9	<p><u>ELABORACIÓN DE LAS CARTAS DE RESPUESTA</u></p> <p>9.1 Analista de Educación Financiera: Elabora la carta especificando la puntuación obtenida respecto a la ejecución de su Programa de Educación Financiera.</p> <p>9.2 Jefe de Educación Financiera: Revisa la carta, de no tener observaciones, otorga visto bueno y deriva al Director de la DCF.</p> <p>9.3 Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero: Revisa la carta, de no tener observaciones, firma la carta y deriva al Director(a) General Ejecutivo.</p> <p>9.4 Director General Ejecutivo: Firma la carta y deriva a Mesa de Salida para su remisión.</p>	Sin plazo	Analista de Educación Financiera/ Jefe de Educación Financiera / Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero/ Director General Ejecutivo


PRODUCTO

- Carta de no objeción emitida.
- Informe consolidado de seguimiento a los programas de educación financiera emitido.

IV. ANEXOS

 ASFI <small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Código: MAN - DCF -1
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Versión: 2022 - v.4 Página: 52 de 55

ANEXO N° 1 FORMULARIO DE CONTACTO

	FORMULARIO DE CONTACTO	Código: FOR-DCF-14
	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Versión: 2022 - v.5 Página: 1 de 1

EL PRESENTE FORMULARIO PERMITIRÁ A LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO, COMUNICARLE LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO DE RESPUESTA:

NOMBRE DEL (LA) RECLAMANTE
O REPRESENTANTE LEGAL:

DIRECCIÓN O DOMICILIO LEGAL:

Elija uno o varios medios a través del cual podemos comunicarnos con usted

SMS (mensaje de texto)

☐

Whatsapp

☐

Correo electrónico

☐

Llamada telefónica

☐

N° DE CELULAR

TELÉFONO FIJO:

N° DE CELULAR ALTERNATIVO:


CORREO ELECTRÓNICO:

CIUDAD:

(Para recoger el documento de respuesta)

(Firma y nombre)

VERIFICAR LA VIGENCIA DEL PRESENTE DOCUMENTO CON EL PUBLICADO EN EL PUNTO ASFI

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Código: MAN - DCF - 1
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Versión: 2022 - v.4
		Página: 53 de 55

ANEXO N° 2
MODELO DE MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

La Paz,
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN /ASFI/DCF/R- XXXXX/ 2021

A: Dra..... **DIRECTORA DE LA DEFENSORÍA CONSUMIDOR FINANCIERO**

De: _____ **CARGO**

_____ **CARGO**

REF.: TRÁMITE N° T-
INFORME DE _____


- I. INTRODUCCIÓN
- II. DATOS GENERALES DEL RECLAMO
- III. OBJETIVOS DE LA INSPECCIÓN
 - a) Objetivo general
 - b) Objetivos específicos y alcance
- IV. INFORME A EMITIR
- V. PAPELES DE TRABAJO
- VI. LUGAR DE TRABAJO
- VII. TIEMPO ESTIMADO DEL TRABAJO
- VIII. PERSONAL ASIGNADO

FUNCIONARIO	CARGO	FIRMA
.....	_____
.....	_____

Revisado por: _____
Nombre y cargo del funcionario

Aprobado por: _____
Nombre y cargo del funcionario

Nota: Este modelo contiene elementos generales, sin embargo, el mismo puede ser generado con otros parámetros, el cual puede ser modificado o actualizado mediante Comunicación o Circular para reemplazar su uso de acuerdo a la dinámica operativa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		Código: MAN - DCF -1
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		Versión: 2022 - v.4
			Página: 54 de 55

**ANEXO N° 3
MODELO DE CARTA CREDENCIAL**

La Paz, de... año
ASFI/DCF / R- xxxxx / 2022

Señor

Nombre de Gerente General

Cargo

Nombre de la Entidad Financiera

Presente

**REF: TRÁMITE N° T- xxxxx
CARTA - CREDENCIAL DE INSPECCIÓN**


Señor Gerente:

Conforme a lo dispuesto en los artículos 30 y 31 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, se acredita ante usted a los servidores públicos Lic. xxxxxxxxxxxx, Dr. xxxxxxxxxxxx, funcionarios de esta Autoridad de Supervisión, para que realicen una Inspección In situ sobre el reclamo efectuado en contra la entidad a su cargo a partir del xx al xxxxxxxx de la presente gestión.

Los mencionados funcionarios se hallan investidos de todas las facultades que les otorga la indicada Ley, motivo por el cual se requiere brindar la mayor colaboración.

Sin otro particular, saludamos a usted atentamente.

Nota: Este modelo contiene elementos generales, sin embargo, el mismo puede ser generado con otros parámetros, el cual puede ser modificado o actualizado mediante Comunicación o Circular para reemplazar su uso de acuerdo a la dinámica operativa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Código: MAN - DCF -1
	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Versión: 2022 - v.4
		Página: 55 de 55

ANEXO N° 4
MODELO DE INFORME DE INSPECCIÓN

La Paz,
INFORME/ASFI/DCF/R-XXXXXX/2022

A: Dra. _____ **DIRECTORA DE LA DEFENSORÍA CONSUMIDOR FINANCIERO**

De: _____ **CARGO**

_____ **CARGO**

**REF.: TRÁMITE N° T-
INFORME DE _____**

- I. INTRODUCCIÓN
 - 1.1. Objetivo y alcance de trabajo
 - a) Objetivo General
 - b) Objetivos Específicos y Alcance
 - 1.2. Personal ASFI designado para la Inspección Especial
 - 1.3. Personal de contacto en la entidad
- II. ANTECEDENTES
- III. MARCO LEGAL O NORMATIVO
- IV. ANÁLISIS TÉCNICO
- V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
 1. Conclusiones
 2. Recomendaciones

Elaborado por: _____

Revisado por: _____

Aprobado por: _____

Nota: Este modelo contiene elementos generales, sin embargo, el mismo puede ser generado con otros parámetros, el cual puede ser modificado o actualizado mediante Comunicación o Circular para reemplazar su uso de acuerdo a la dinámica operativa.

VERIFICAR LA VIGENCIA DEL PRESENTE DOCUMENTO CON EL PUBLICADO EN EL PUNTO ASFI

DIAGRAMA DE FLUJO

Código: MAN-DCF-1.1

Reenvío de Reclamos de Primera Instancia (Presentados por Escrito)

Defensoría del Consumidor Financiero

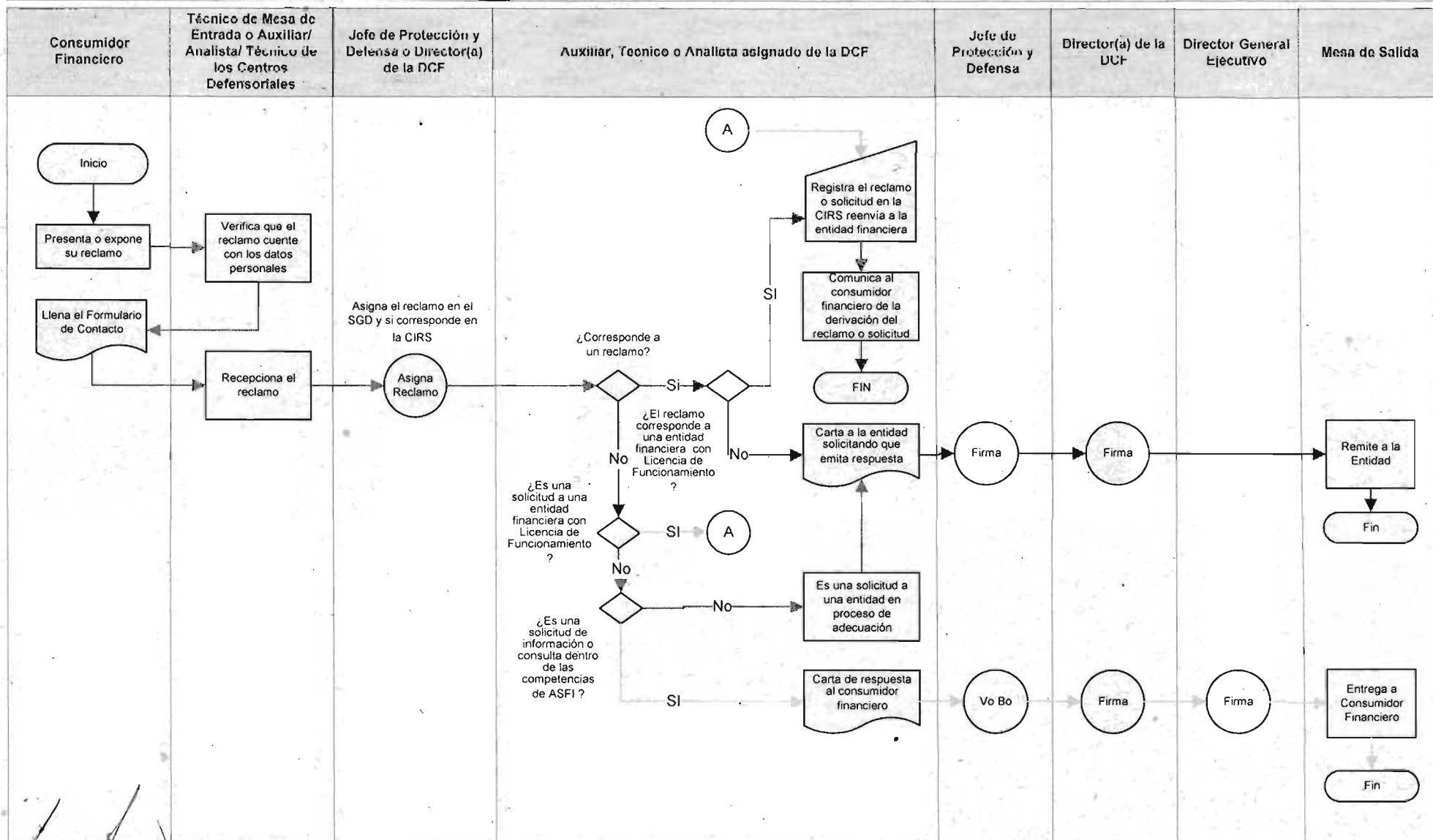


DIAGRAMA DE FLUJO

Reenvío de Reclamos de Primera Instancia (Realizados a través del Sitio WEB, Sistema ASFI Digital u otra aplicación Digital)

Código: MAN-DCF-1.2

Defensoría del Consumidor Financiero

Consumidor Financiero

Auxiliar, Técnico o Analista asignado de la DCF

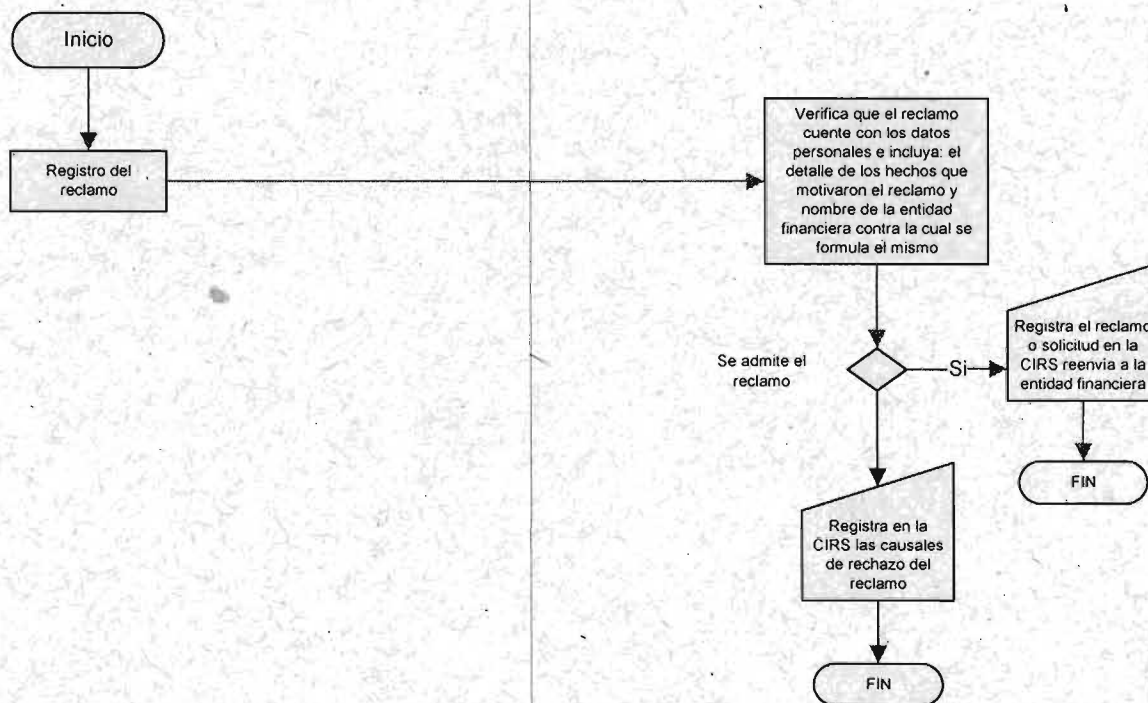


DIAGRAMA DE FLUJO

Reenvío de Reclamos de Primera Instancia (Realizados de Forma Presencial en Oficinas de ASFI
O A Través de Línea Gratuita

Código: MAN-DCF-1.3

Defensoría del Consumidor Financiero

Consumidor Financiero

Auxiliar, Técnico o Analista asignado de la DCF

Jefe de Protección y Defensa o Analista Asignado

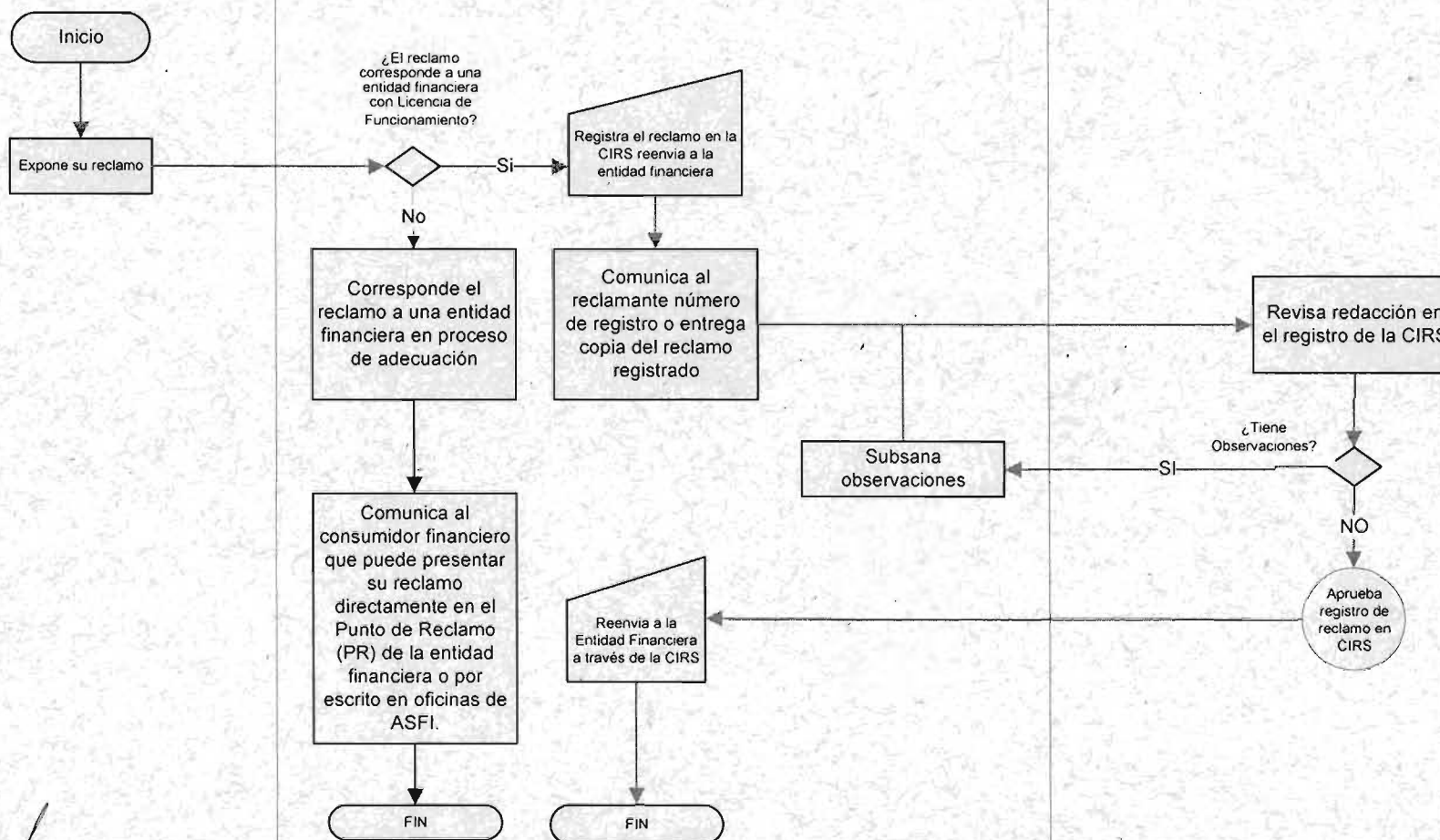


DIAGRAMA DE FLUJO

Atención de Reclamos en Segunda Instancia (Entidades Reguladas)

Código: MAN-DCF-1.4

Defensoría del Consumidor Financiero

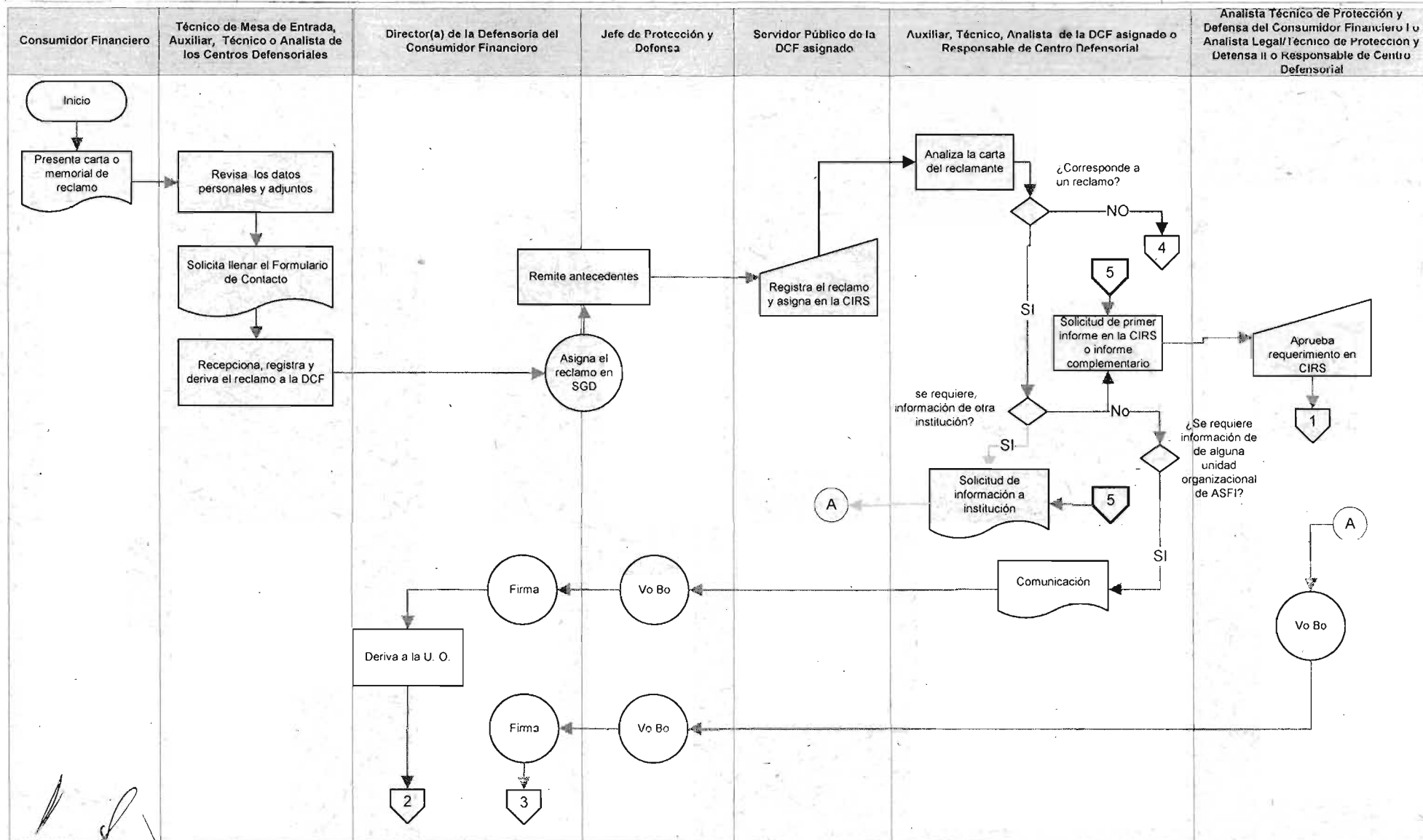


DIAGRAMA DE FLUJO

Atención de Reclamos en Segunda Instancia (Entidades Reguladas)

Código: MAN- DCF -1.4

Defensoría del Consumidor Financiero

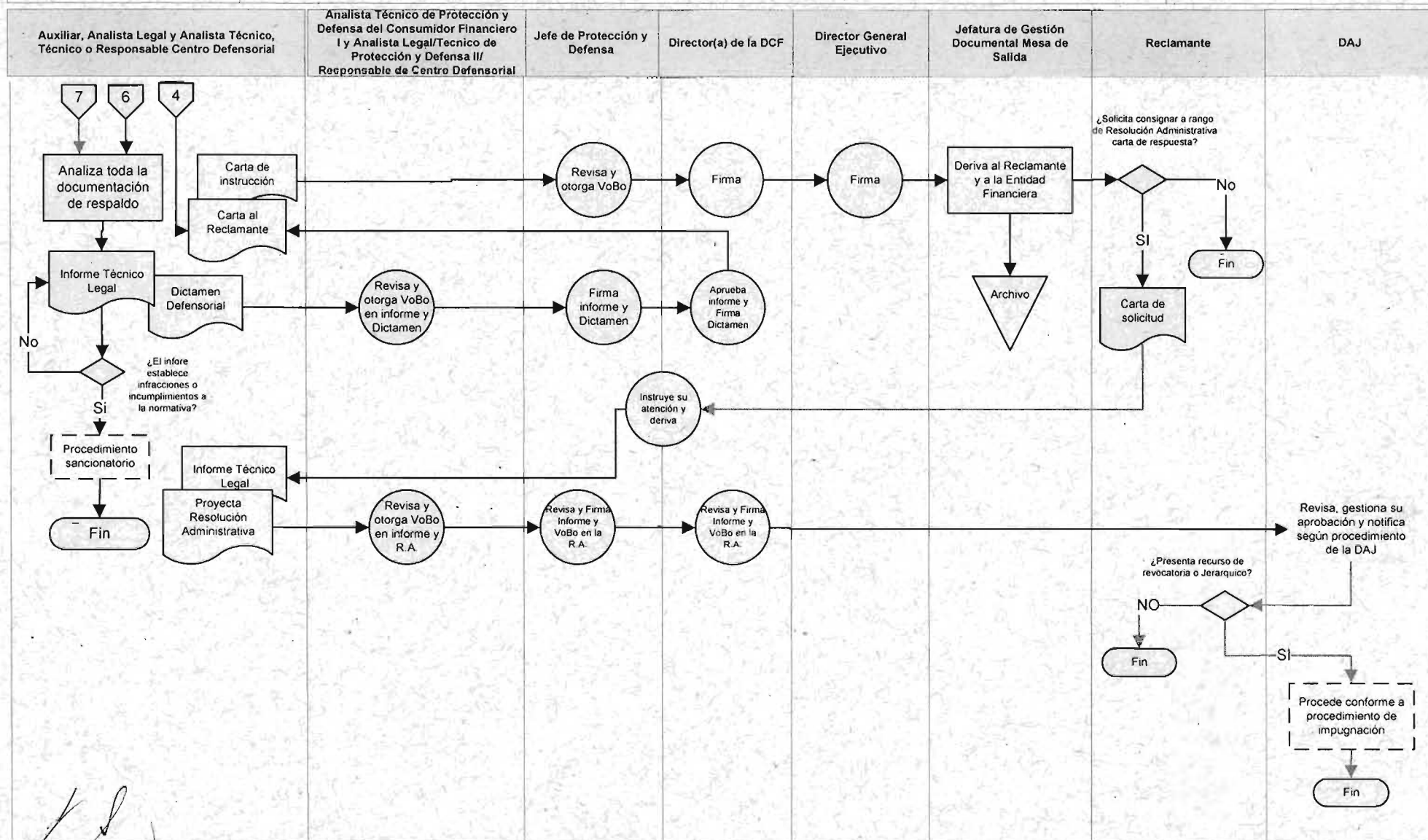


DIAGRAMA DE FLUJO

Atención de Reclamos en Segunda Instancia (Entidades en Proceso de Adecuación)

Código: MAN-DCF-1.5

Defensoría del Consumidor Financiero

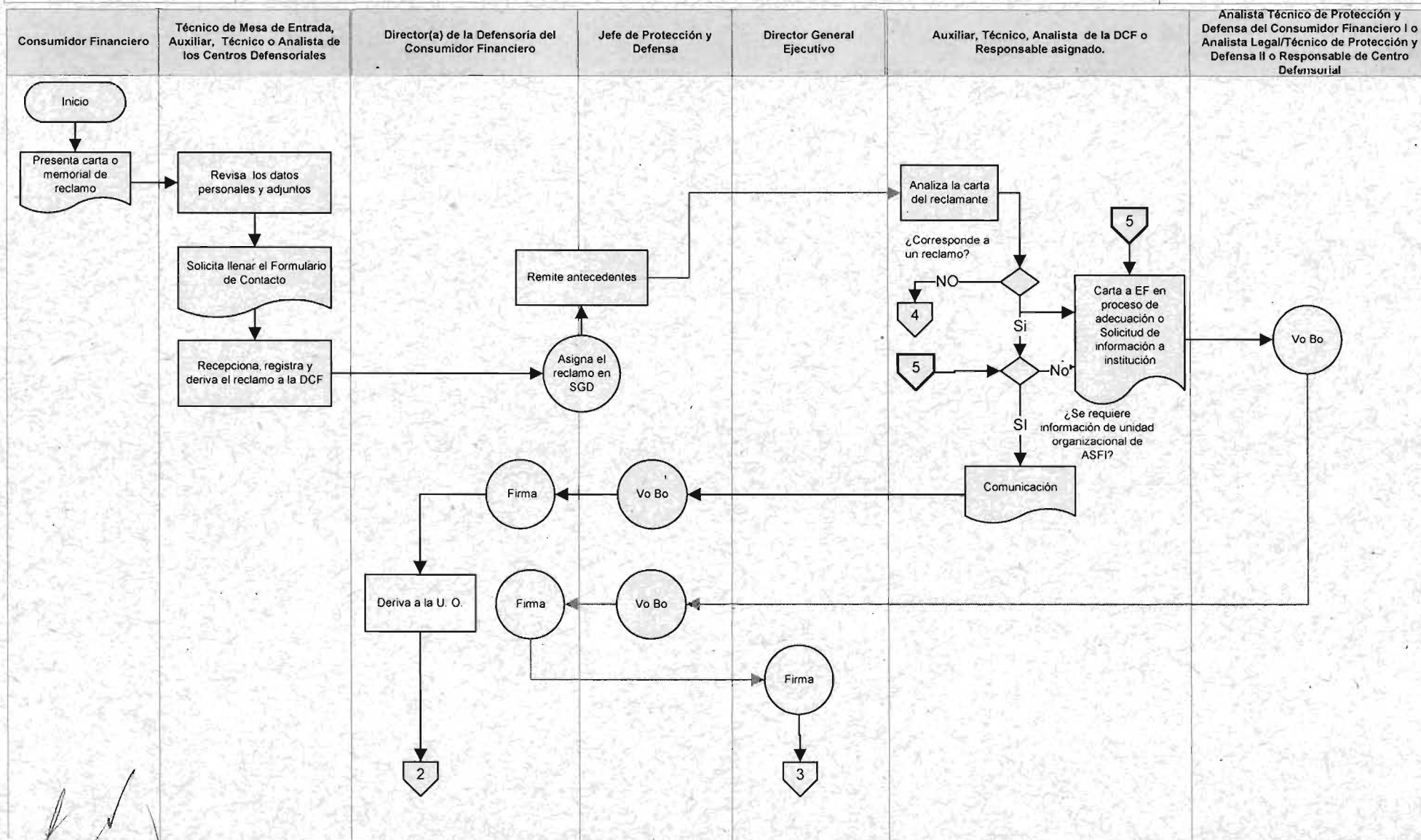


DIAGRAMA DE FLUJO

Atención de Reclamos en Segunda Instancia (Entidades en Proceso de Adecuación)

Código: MAN- DCF -1.5

Defensoría del Consumidor Financiero

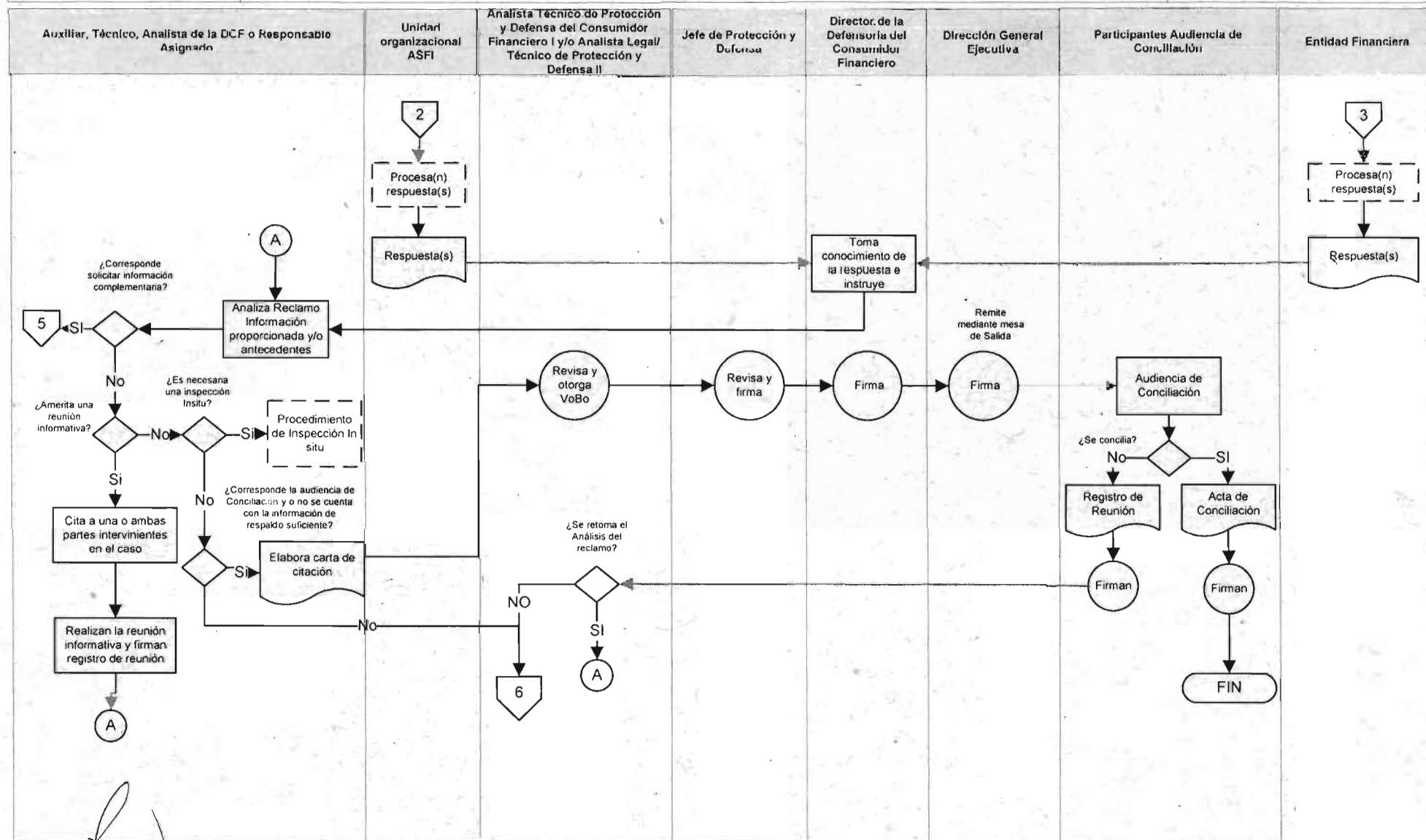


DIAGRAMA DE FLUJO

Atención de Reclamos en Segunda Instancia (Entidades en Proceso de Adecuación)

Código: MAN- DCF -1.5

Defensoría del Consumidor Financiero

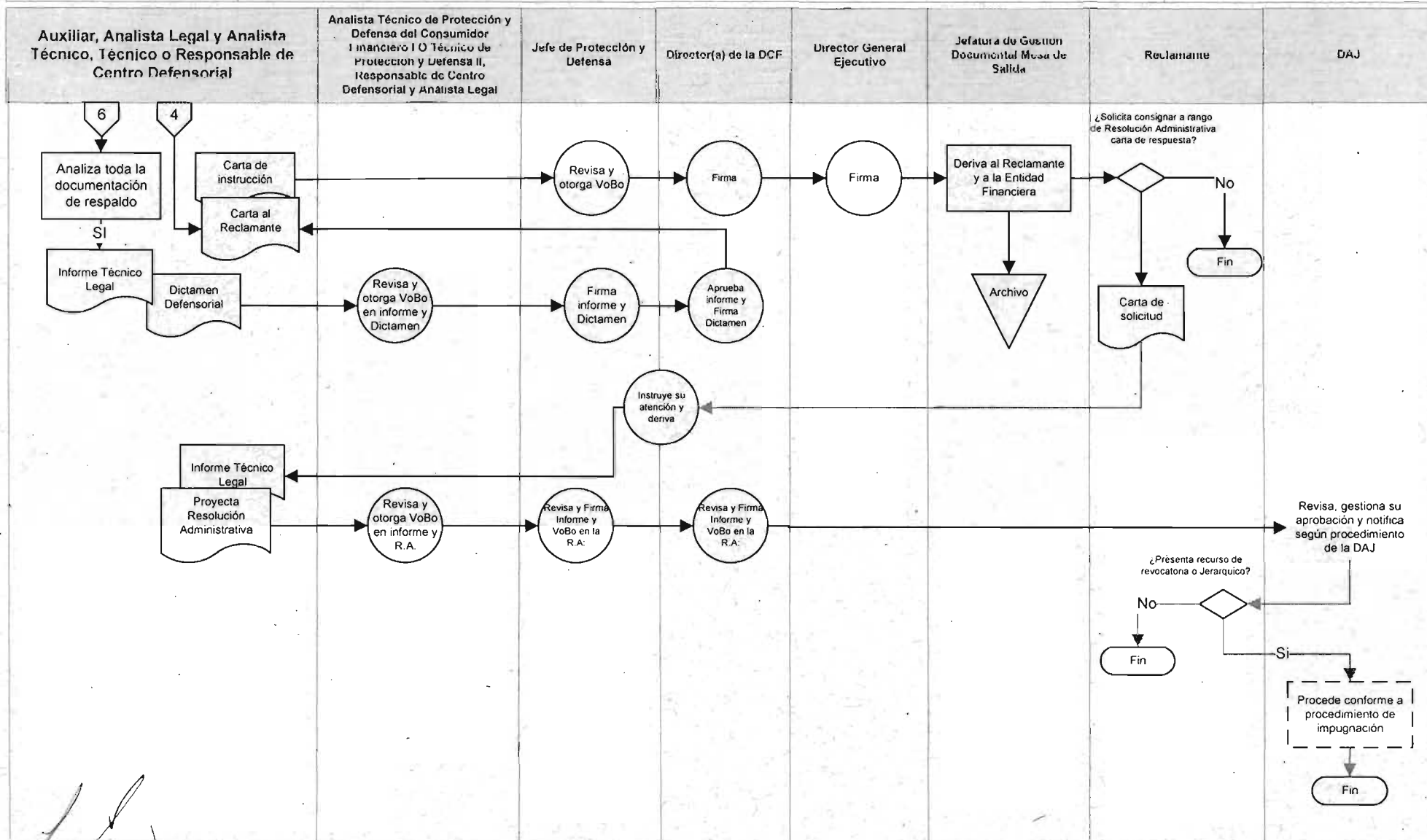


DIAGRAMA DE FLUJO

INSPECCIÓN IN SITU

Defensoría del Consumidor Financiero

Código: MAN - DCF- 1.6

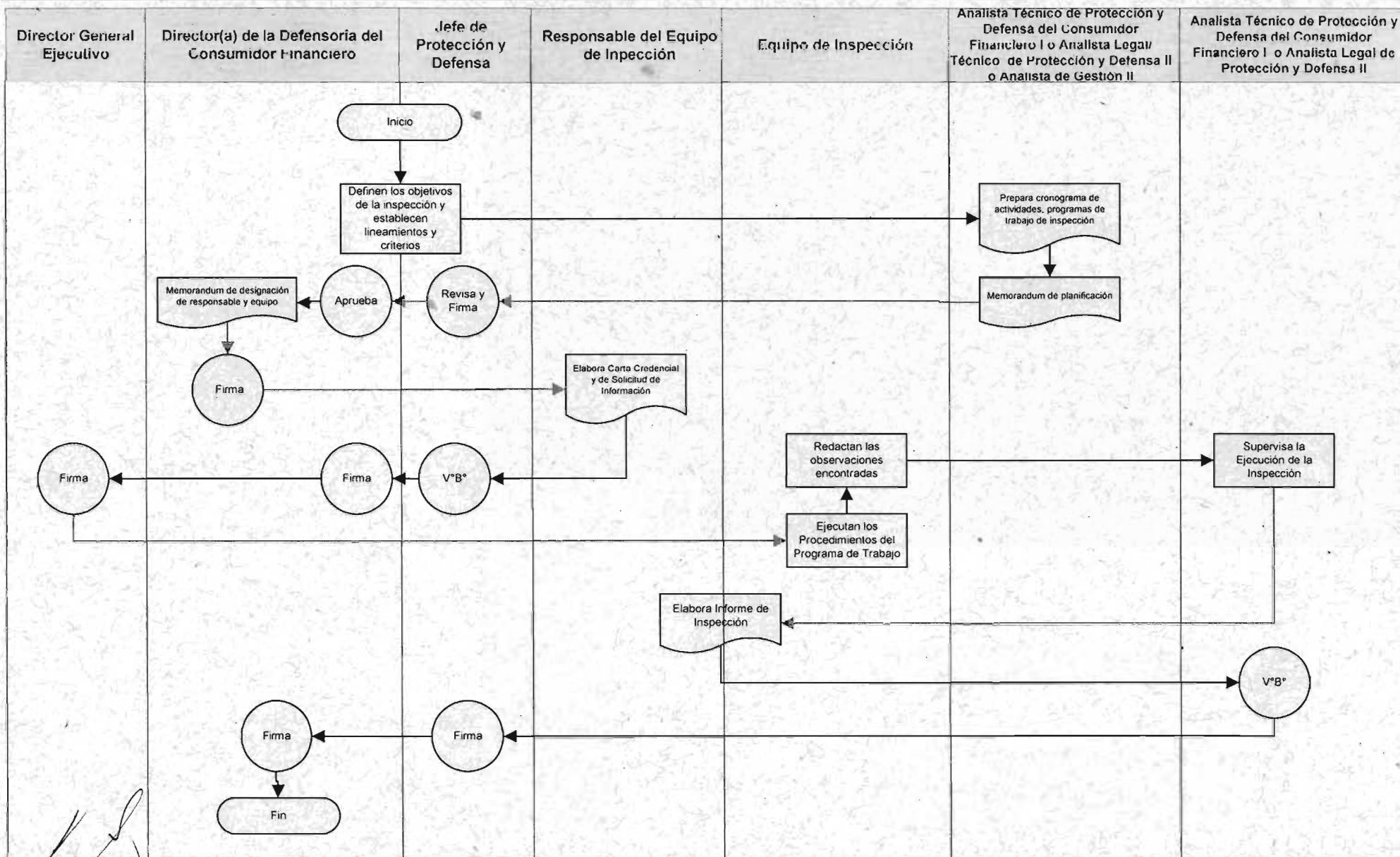


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

Código: MAN - DCF- 1.7

Defensoría del Consumidor Financiero

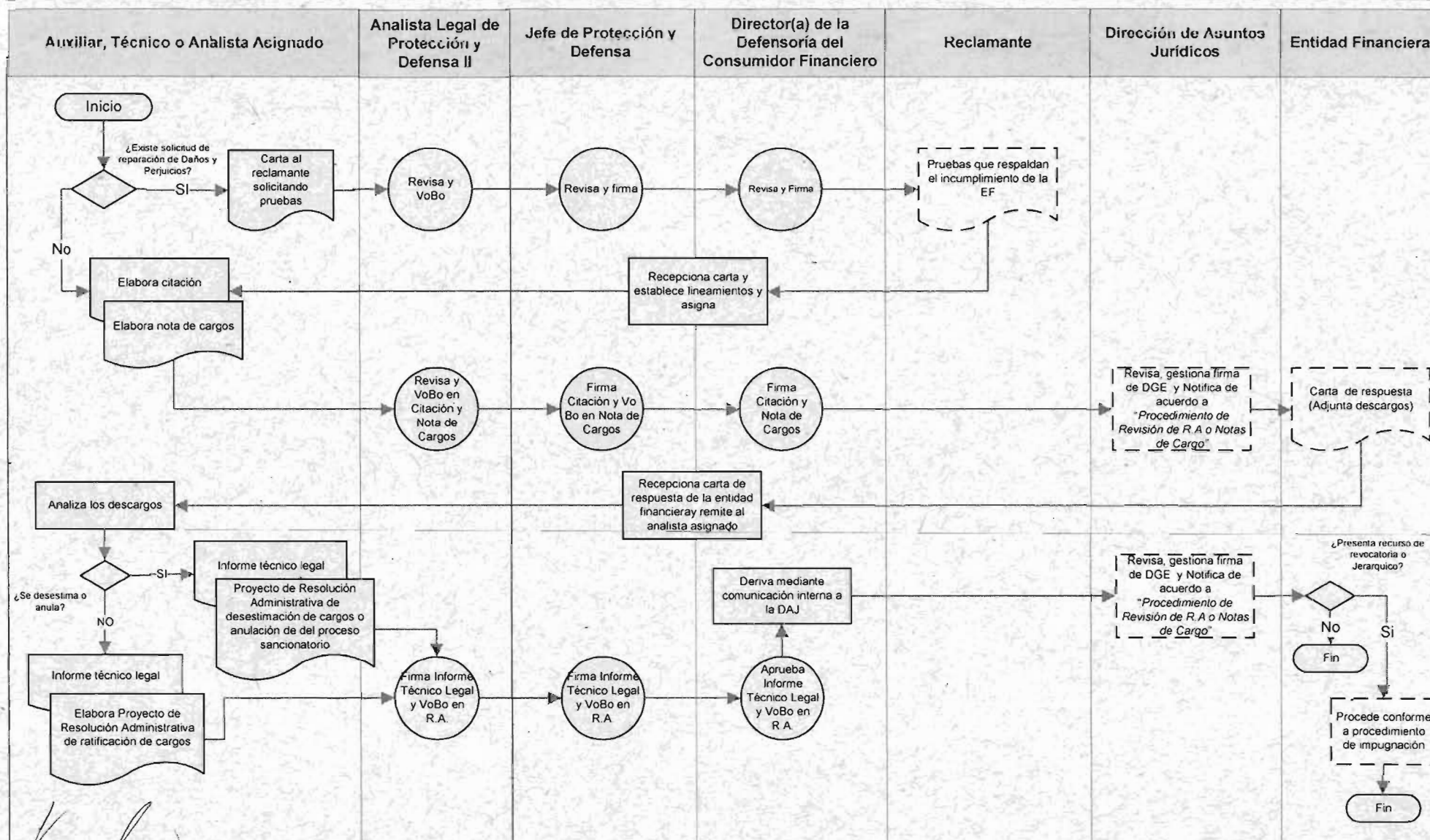


DIAGRAMA DE FLUJO

EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Código: MAN - DCF- 1.8

Defensoría del Consumidor Financiero

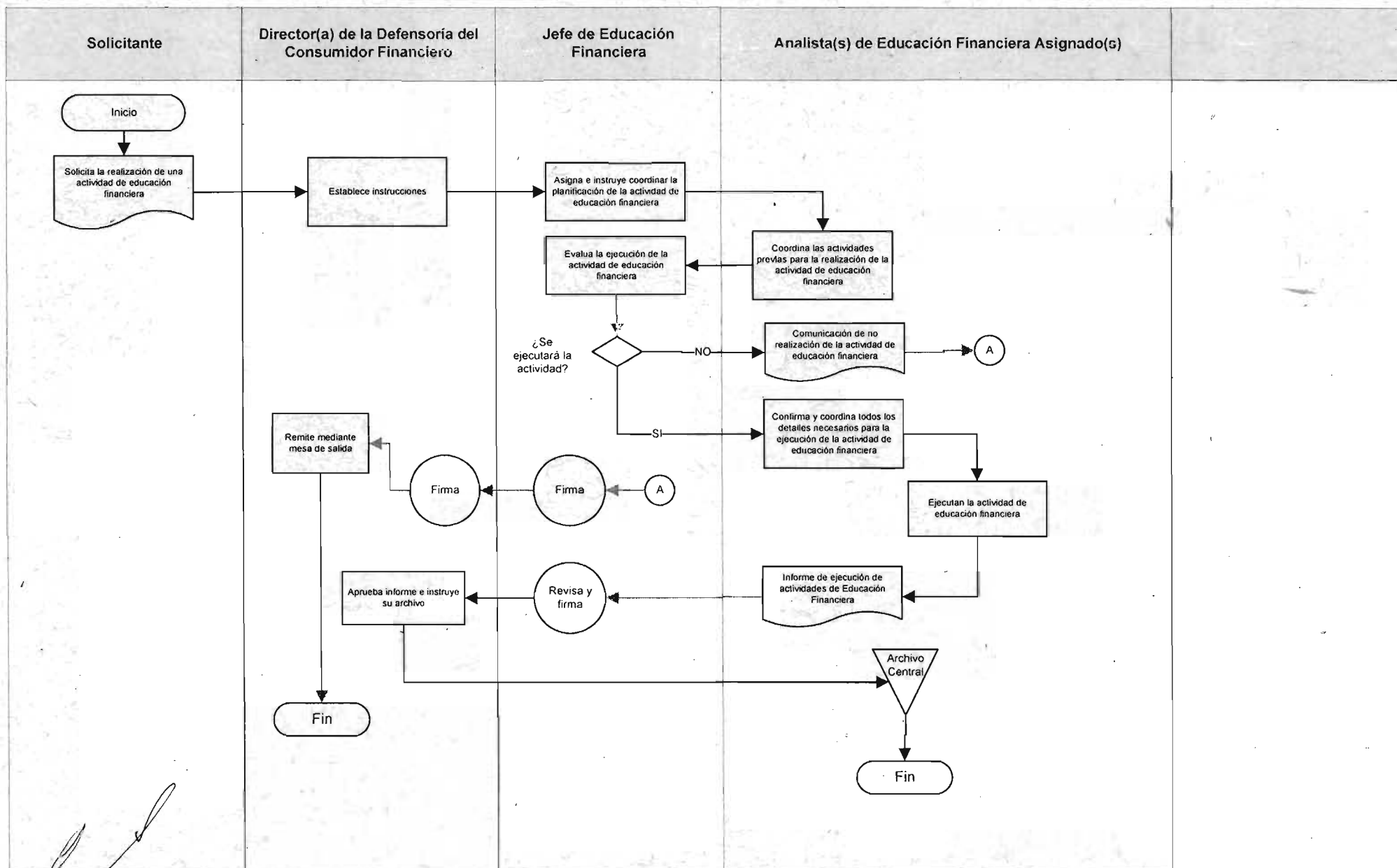


DIAGRAMA DE FLUJO

REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Código: MAN - DCF- 1.9

Defensoría del Consumidor Financiero

