

El Artículo 154° de la Ley de Bancos y Entidades Financieras establece como atribución de la SBEF, actualmente denominada ASFI, elaborar y aprobar los reglamentos de control y supervisión sobre las actividades de intermediación financiera.

**La Paz – Bolivia Abril de 2010**

**ÍNDICE CRONOLÓGICO**

<b>Circular</b>	<b>Resolución</b>	<b>Normativa Modificada o Emitida</b>
ASFI-031	010/10	13 DE ENERO DE 2010.- Aprueba y pone en vigencia modificaciones al Reglamento para la aplicación de multas por retraso en el envío de información incorporándolas en el Título XIII, Capítulo I, Secciones 1, 2, y 3 de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.
ASFI-032	055/10	20 DE ENERO DE 2010.- Aprueba y pone en vigencia modificaciones al Reglamento para las Instituciones Financieras de Desarrollo incorporándolas en el Título I, Capítulo XVI, Sección 6 de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.
ASFI-033	101/10	04 DE FEBRERO DE 2010.- Aprueba y pone en vigencia modificaciones al Manual de Cuentas para Bancos y Entidades Financieras.
ASFI-034	104/10	09 DE FEBRERO DE 2010.- Aprueba y pone en vigencia el Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario, incorporándolo en el Título XI, Capítulo I, de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.
ASFI-035	114/10	09 DE FEBRERO DE 2010.- Aprueba y pone en vigencia el Reglamento para la Atención en Cajas, incorporándolo en el Título XI, Capítulo II de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.
ASFI-036	115/10	09 DE FEBRERO DE 2010.- Aprueba y pone en vigencia la modificación al Reglamento para entidades Calificadoras de Riesgo, incorporándolos en el Título IV, Capítulo IV de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.
ASFI-037	135/10	11 DE FEBRERO DE 2010.- Aprueba y pone en vigencia modificaciones al Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo, incorporándolas en

		el Título IX, Capítulo XXI, Secciones 2 y 5 de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.
ASFI-038	157/10	22 DE FEBRERO DE 2010.- Aprueba y pone en vigencia modificaciones al Reglamento para Cooperativas de Ahorro y Crédito, incorporándolas en el Título I, Capítulo III, Secciones 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, y 10 de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.
ASFI-039		25 DE FEBRERO DE 2010.- Aprueba y pone en vigencia modificaciones al Reglamento para la Central de información de Riesgo Crediticio, incorporándolas en el Título VI, Capítulo I, Secciones 3 y 4 de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.
ASFI-040	170/10	04 DE MARZO DE 2010.- Aprueba y pone en vigencia modificaciones al Reglamento de Control de la Posición Cambiaria y de Gestión de Riesgo por Tipo de cambio incorporándolas en el Título IX, Capítulo XVIII, Secciones 1, 2, 3, 4 y 5 de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.
ASFI-041		29 DE MARZO DE 2010.- Aprueba y pone en vigencia modificaciones al Reglamento para la Central de información de Riesgo Crediticio, incorporándolas en el Título VI, Capítulo I, Sección 5 de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.
ASFI-042	240/10	30 DE MARZO DE 2010.- Aprueba y pone en vigencia modificaciones al Reglamento para la Atención en Cajas, incorporándolas en el Título XI, Capítulo II, Secciones 1, 2 y 3 de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras

**RESOLUCIÓN ASFI N° 010/10 DE 13 DE ENERO DE 2010**  
**REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN**  
**(MODIFICACIÓN)**

Las modificaciones realizadas al reglamento se detallan a continuación:

1. Se reemplaza en todo EL Reglamento la denominación de Superintendencia de Bancos y entidades Financieras (SBEF) por la nueva denominación Autoridad de Supervisión del sistema Financiero (ASFI), dando cumplimiento de esta manera al Artículo 137° del Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009.
2. En la Sección 2, Artículo 6° se modifica el cuadro referido a la Escala de Multas por Retraso en el Envío de Información, aclarando que se incrementa el monto de la multa a partir del 6to. día. Asimismo, en el mismo artículo se incorpora un tercer párrafo aclaratorio, en el cual se indica que la multa se aplica de manera individual para cada reporte.
3. En la Sección, Artículo 7° se elimina la periodicidad de comunicación de las multas, y se aclara que el plazo máximo es de cinco (5) días hábiles a partir de recibida la comunicación.
4. En la Sección 2, Artículo 8° se modifica los datos relacionados con: entidad, número de cuenta corriente y denominación del titular de la cuenta donde la entidad infractora debe realizar el pago de la multa.
5. En la Sección 2, Artículo 11° se incorpora que la comunicación de las multas por le retraso de el envío de información será a través de la Ventanilla –virtual. Asimismo, en el mismo artículo se incorpora un segundo párrafo referido a la remisión de la correspondencia impresa de esta comunicación.
6. Se actualiza el Anexo 2, reemplazando la denominación de Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) por la nueva denominación Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

**RESOLUCIÓN ASFI N° 055/10 DE 20 DE ENERO DE 2010**  
**REGLAMENTO PARA INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO (MODIFICACIÓN)**

Las modificaciones consisten en los siguiente:

En la Sección 6, Artículo 2°, se incorpora tres numerales. El numeral 6 relacionado con la transferencia de cartera de créditos, el numeral 7 referido a las limitaciones al momento de contratar la provisión de productos y/o servicios y el numeral 8 relacionado con la transferencia, cesión o venta de activos de la entidad. Así mismo, se elimina el numeral 6 anterior.

**RESOLUCIÓN ASFI N° 101/10 DE 04 DE FEBRERO DE 2010**  
**MANUAL DE CUENTAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS (MODIFICACIÓN)**

Las modificaciones se incorporaron al título II “Nomenclatura de cuentas”, título III “Descripción y dinámica”, título V “Estados Financieros” y consisten en:

1. Se incluye en la descripción de los Grupos 970.00 y 980.00 a las cuentas de orden acreedoras.
2. Se incorporan las Cuentas 979.00 y 989.00, bajo la denominación “Cuentas de orden acreedoras”, como parte de los Grupos 970.00 y 980.00, las cuales se utilizarán como contra-

cuentas de las Cuentas de Orden Deudoras de los Fideicomisos.

3. Se elimina la descripción y dinámica de la Cuenta 253.00 "Previsiones genéricas voluntarias para pérdidas futuras aún no identificadas" y se incorpora descripción y dinámica a la Subcuenta 253.01 "Previsiones genéricas voluntarias".
4. Se incorpora dinámica contable a la subcuenta 253.02 "Previsión genérica voluntaria Ley 2495".
5. Se incluye en la dinámica contable de la subcuenta 253.03 "Previsión genérica voluntaria cíclica" la reclasificación, a esta subcuenta, de la previsión genérica cíclica.
6. Se incluye en la Forma I "Estado de Situación Patrimonial", el Grupo 280.00 "Obligaciones con empresas con participación estatal" y se modifica el nombre del Grupo 260.00 a "Valores en circulación".
7. Se incluye en la Forma E, Nota 8, un inciso para las obligaciones con empresas con participación estatal.

**RESOLUCIÓN ASFI N° 104/10 DE 09 DE FEBRERO DE 2010**  
**REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE Y USUARIO (NUEVO)**

**SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1° - Objeto.-** El presente Reglamento tiene por objeto normar los derechos que tienen los clientes y usuarios, las políticas y procedimientos mínimos que deben observar las Entidades de Intermediación Financiera y las Empresas de Servicios Auxiliares Financieros para la atención de sus clientes y usuarios y el funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC) de la entidad supervisada y de la Central de Reclamos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

**Artículo 2° - Ámbito de aplicación.-** Se encuentran sujetos al ámbito de aplicación del presente Reglamento las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) y Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, en adelante entidad supervisada.

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

**Cliente:** Es toda persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios financieros de una entidad supervisada

**Usuario:** Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una entidad supervisada.

**Reclamo:** Es la petición de reparación presentada por el cliente o el usuario en forma verbal o escrita por causa de un desacuerdo, perjuicio, daño o agravio con respecto a un producto y/o servicio recibido de una entidad supervisada.

**Atención del reclamo:** Se refiere al análisis, evaluación y emisión de una respuesta, por parte de la entidad supervisada, sobre el reclamo realizado por el cliente o usuario.

**Central de Reclamos ASFI:** Es un servicio de ASFI, disponible en todas sus oficinas dedicado a atender aquellos reclamos en los que el cliente o usuario está en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada.

## SECCIÓN 2: DERECHOS DEL CLIENTE Y USUARIO

**Artículo Único.- Derechos del cliente y del usuario.-** Para efectos del presente Reglamento, los derechos del cliente y del usuario son agrupados de la siguiente manera:

1. Derecho a elegir
2. Derecho a recibir servicios de calidad
3. Derecho a reclamar

**1. Derecho a elegir.-** El cliente y el usuario tienen derecho a seleccionar el producto y/o servicio que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades. Para el ejercicio de este derecho deberá cumplirse al menos las siguientes condiciones:

**1.1** Adecuada información.- El cliente y el usuario reciben de la entidad supervisada información oportuna, veraz, clara, adecuada, comprensible y completa de los productos y/o servicios que ofrece, relacionados con las necesidades y posibilidades del cliente y el usuario, que incluye entre otros, información financiera de operaciones activas y pasivas, tales como las contraprestaciones, gastos y condiciones del contrato cuando corresponda.

Asimismo, el cliente y el usuario reciben de la entidad supervisada información referida a sus derechos y obligaciones en el relacionamiento con las entidades supervisadas.

**1.2** Educación financiera.- El cliente y el usuario reciben educación financiera básica que podrá ser provista por la entidad supervisada, por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y/o por diferentes organismos públicos o privados.

**2. Derecho a recibir servicios de calidad.-** El cliente y el usuario tienen derecho a que el producto y/o servicio que seleccionen sea proporcionado por la entidad supervisada en las mejores condiciones, debiendo cumplirse al menos lo siguiente:

**2.1** Trato respetuoso.- Todos los clientes y usuarios, sin distinción de ninguna naturaleza, reciben por parte de los funcionarios de la entidad supervisada el mismo trato cordial y respetuoso.

**2.2** Cumplimiento de los términos pactados.- El cliente recibe el producto y/o servicio ofrecido por la entidad supervisada en los términos establecidos en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida. Para aquellos productos y/o servicios que no requieran de un contrato la entidad supervisada respeta las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida.

**2.3** Atención oportuna, diligente y segura.- Los productos y/o servicios que utiliza el cliente y usuario son brindados de manera oportuna, diligente y segura

**3. Derecho a reclamar.-** El cliente y el usuario tienen derecho a reclamar de manera gratuita a través del Servicio de Atención de Reclamos de Clientes (SARC) de la entidad supervisada o la Central de Reclamos de ASFI, cuando corresponda.

## SECCIÓN 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CON RELACIÓN A LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIO

**Artículo 1º.- Políticas y Procedimientos:** La entidad supervisada está en la obligación de desarrollar e implementar políticas y procedimientos que promuevan buenas prácticas de atención al cliente y al usuario.

1. Establecimiento de políticas.- La entidad supervisada debe establecer políticas, formalmente aprobadas por el Directorio u órgano equivalente, de atención al cliente y al usuario, considerando los derechos y las buenas prácticas establecidas en el presente Reglamento.
2. Implementación de procedimientos.- Es responsabilidad de la Gerencia General implementar

procedimientos, para la adecuada atención del cliente y el usuario en función a las políticas definidas por el Directorio.

Las políticas y procedimientos establecidos deben estar en concordancia a la estructura organizacional de la entidad supervisada, de manera tal que permita una adecuada atención del cliente y usuario, acorde al mercado objetivo que atiende, dando además cumplimiento a lo dispuesto en la Sección 4 del presente Reglamento.

**Artículo 2°.- Buenas Prácticas:** La entidad supervisada debe observar al menos las siguientes prácticas en su relacionamiento con sus clientes y sus usuarios:

1. Suministrar información y/o publicidad veraz, exacta, precisa, integra clara, oportuna y verificable, que permita al cliente y al usuario la adecuada comparación de las diferentes opciones de productos y servicios ofrecidos.
2. Proporcionar el producto y/o servicio en las condiciones publicitadas, informadas, ofrecidas o pactadas con el cliente y el usuario y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
3. Respetar el marco normativo vigente y abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que por su carácter puedan dar lugar a excesos dada su posición dominante contractual.
4. Elaborar los contratos y anexos en lenguaje comprensible, con caracteres legibles y ponerlos a disposición de los clientes con anterioridad a su firma. Copia de los contratos y anexos debidamente suscritos deben ser entregados al cliente dejando evidencia escrita de la recepción de la misma.
5. Abstenerse de hacer cobros que no hayan sido informados previamente y pactados expresamente entre la entidad supervisada y el cliente o el usuario.
6. Realizar sus actividades de manera diligente y segura, en relación con los productos y/o servicios que proveen de acuerdo con las disposiciones legales y la normativa vigente.
7. Explicar al cliente y al usuario, las características, beneficios y modo de utilizar sus productos y/o servicios.
8. Resguardar debidamente la información de sus clientes y sus usuarios de acuerdo a la normativa vigente.
9. Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso a sus clientes y a sus usuarios y les faciliten toda la información que requieran.
10. Difundir el contenido del presente reglamento tanto interna como externamente y tomar las medidas para que sea aplicado en la entidad supervisada.

#### **SECCIÓN 4: FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES (SARC)**

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

**Artículo 2° - Obligaciones de la entidad supervisada.-** Para efectos del presente Reglamento se consideran obligaciones de la entidad supervisada las siguientes:

1. Establecer políticas, manuales y procedimientos del SARC que deben ser aprobados por el Directorio u órgano equivalente.

2. Facilitar el acceso al SARC, por parte del cliente o usuario, identificando este servicio de forma clara y con el siguiente texto "Servicio de Atención a Reclamos de Clientes - SARC".
3. Designar un encargado del SARC en cada una de las oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público, dotándolo de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos, así como de una credencial que permita identificar su nombre y cargo en el que se desempeña. El personal del SARC debe estar capacitado para prestar adecuadamente este servicio.
4. La entidad supervisada debe actualizar permanentemente el nombre de los encargados del SARC, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento para el Sistema de Información Institucional Financiera contenido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF).
5. Incluir dentro del Plan Anual de Auditoría Interna, la verificación del funcionamiento del SARC.
6. Mantener un registro de cada uno de los reclamos presentados por el cliente o usuario y sus respectivas soluciones, con el objeto de cumplir con los requerimientos de información de ASFI, establecidos en el presente Reglamento.
7. Informar al cliente o usuario que, en caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada, podrá acudir a la Central de Reclamos de ASFI.
8. Mantener en archivo, por un periodo no menor a diez (10) años, toda la documentación relativa a cada reclamo.
9. Remitir a ASFI la información requerida en el Anexo 1 mediante el Módulo de Reporte de Reclamos en forma mensual y, en el Anexo 2 en forma anual, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para el Envío de Información a la SBEF contenido en el Capítulo II, Título II de la RNBEF.

**Artículo 3° - Características y Plazo para la respuesta a reclamos.-** La respuesta a cada reclamo debe ser emitida en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, a partir de la fecha de la recepción del mismo. En caso de requerir un plazo mayor, la entidad supervisada debe comunicar, dentro de los cinco (5) días establecidos, al cliente o usuario la fecha en la que emitirá la respuesta, justificando los motivos del retraso.

La respuesta emitida debe ser:

Oportuna: Se refiere al cumplimiento con el plazo fijado para emitir la respuesta de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

Integra: Se refiere a que la respuesta debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a todos los aspectos planteados en el reclamo.

Comprensible: Se refiere a que la respuesta debe contener toda la información que facilite el entendimiento de la misma por parte del cliente o usuario.

**Artículo 4° - Prohibición.-** La entidad supervisada queda prohibida de realizar cobros por la recepción y atención de reclamos, incluso si éstos fueran improcedentes.

**Artículo 5° - Procedimiento para la recepción y atención de reclamos.-** La entidad supervisada debe seguir al menos el siguiente procedimiento para la recepción y atención de reclamos:

1. Recibir todo reclamo formulado por el cliente o usuario.
2. Registrar el reclamo asignándole un número único y correlativo.
3. Comunicar al cliente o usuario su número único de reclamo dejando constancia de ello.
4. Solicitar al cliente o usuario, cuando corresponda, adjuntar la documentación pertinente.
5. Realizar el análisis de toda la documentación presentada por el cliente o usuario que respalda el reclamo.

6. Emitir y registrar la respuesta al reclamo en el plazo establecido en el presente Reglamento.
7. Proporcionar la respuesta al cliente usando el mismo medio por el que fue presentado el reclamo, salvo solicitud por parte del cliente o usuario de mayor formalización.

#### **SECCIÓN 5: FUNCIONAMIENTO DE LA CENTRAL DE RECLAMOS DE ASFI**

**Artículo 1° - Central de reclamos de ASFI.-** Aquellos clientes o usuarios que estén en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada, pueden acudir a la Central de Reclamos de ASFI, donde se reexaminará el reclamo y la respuesta de la entidad supervisada con el fin de emitir un dictamen en forma definitiva.

**Artículo 2° - Atención de reclamos.-** El cliente o usuario, que acuda a la Central de Reclamos de ASFI, debe registrar su reclamo informando el número único de reclamo asignado por la entidad supervisada, exponiendo por escrito los motivos por los cuales está en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada y adjuntando la respuesta recibida.

ASFI puede solicitar la información y realizar las inspecciones que considere necesarias para verificar la adecuada atención del reclamo en la entidad supervisada. Es responsabilidad de la entidad supervisada, remitir a ASFI toda la información requerida, además de toda aquella que considere necesaria para la correcta evaluación del reclamo, en el plazo previsto por ASFI.

**Artículo 3° - Disposiciones administrativas.-** Las decisiones que pudiera emitir ASFI sobre la evaluación de un reclamo, no constituyen precedentes para casos con características similares. Cada reclamo será analizado de manera particular según las características que presente el caso individual.

En caso que el cliente o la entidad supervisada, no estén de acuerdo con la respuesta de ASFI, tienen la potestad de impugnar el dictamen en el marco del Procedimiento Administrativo.

**Artículo 4° - Procesos judiciales.-** Todo proceso judicial entre la entidad supervisada y sus clientes o usuarios debe ser resuelto en las instancias correspondientes.

#### **SECCIÓN 6: OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 1° - Responsabilidad.-** El Gerente General o instancia equivalente de la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna y externa del presente Reglamento.

**Artículo 2° - Sanciones.-** El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas contenido en la RNBEF.

**Artículo 3° - Disposición transitoria.-** El Sistema SARC – Módulo Informático, provisto por ASFI, que está siendo utilizado actualmente para el registro, monitoreo y seguimiento de todos los reclamos presentados a la entidad, se mantendrá habilitado únicamente para la conclusión de los reclamos pendientes de solución.

**RESOLUCIÓN ASFI N° 104/10 DEL 09 DE FEBRERO DE 2010**  
**REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS (NUEVO)**

**SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1° - Objeto.-** El presente Reglamento tiene por objeto establecer las directrices que debe cumplir la entidad de intermediación financiera para brindar condiciones óptimas en la atención de clientes y usuarios en cajas.

**Artículo 2° - Ámbito de aplicación.-** Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento las entidades de intermediación financiera que prestan servicios financieros a clientes y/o usuarios, denominadas en adelante entidad supervisada.

**Artículo 3° - Definiciones.-** Para efectos del presente Reglamento se utilizarán las siguientes definiciones.

**Agilidad:** Característica de los procesos de atención al cliente y usuario en cajas, en cuanto a prontitud.

**Cliente:** Es toda persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios de una entidad supervisada.

**Comodidad:** Conjunto de elementos que la entidad supervisada utiliza para brindar condiciones de atención óptima al cliente y/o usuario en las instalaciones del punto de atención, de acuerdo a las características del mismo.

**Información:** Capacidad de la entidad supervisada para participar al cliente y/o usuario a través de medios de comunicación, sobre tiempos promedio de espera, tiempo de espera máximo y puntos de atención cercanos.

**Punto de Atención:** Instalación o establecimiento equipado por una entidad supervisada para realizar operaciones de intermediación financiera en el marco de la Ley de Bancos y Entidades Financieras (LBEF) en el territorio nacional y de acuerdo a lo establecido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF).

**Usuario:** Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una entidad supervisada.

**SECCIÓN 2: ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN CAJAS**

**Artículo 1° - Políticas y procedimientos.-** Para la atención en cajas, la entidad supervisada debe contar con:

1. Políticas formalmente aprobadas por el Directorio u órgano equivalente que consideren aspectos relacionados con la comodidad, la agilidad y la información necesaria para la atención de clientes y/o usuarios en cajas.
2. Manuales de procedimientos para la atención en cajas.

Las políticas y procedimientos señalados en el presente artículo deben observar lo establecido en el Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario contenido en la RNBEF.

**Artículo 2° - Infraestructura.-** Los puntos de atención de la entidad supervisada, que presten el servicio de cajas además de cumplir con todos los requisitos establecidos en el Reglamento para Apertura, Traslado y Cierre de Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención, deben contar con el equipamiento que le permita:

1. Evitar que los clientes y/o usuarios realicen colas de espera fuera de las instalaciones del punto de atención.
2. Proporcionar comodidad durante el tiempo de espera.

**Artículo 3° - Personal de cajas.-** Es responsabilidad de la entidad supervisada, contar con personal de atención en cajas que mínimamente cumpla con las siguientes condiciones:

1. Que brinde un trato respetuoso.
2. Que preste atención oportuna, y diligente.
3. Que pueda proporcionar una adecuada información sobre la atención en cajas y/o orientar al cliente y/o usuario sobre a que departamento de la entidad supervisada debe dirigirse, en caso que su requerimiento no pueda ser atendido en cajas.

**Artículo 4° - Tiempo de espera máximo.-** El tiempo de espera máximo para que un cliente y/o usuario sea atendido en cajas es de treinta (30) minutos. Para efectos del presente reglamento el tiempo de espera será computado a partir de que el cliente y/o usuario obtiene la ficha de atención o inicia la fila de espera, hasta el momento en que empieza a ser atendido en cajas.

Es responsabilidad de la entidad supervisada difundir, a través de cualquier medio de comunicación, en cada uno de sus puntos de atención en los que cuente con servicio de cajas, que el tiempo máximo de espera es de treinta (30) minutos, así como un listado de otros puntos de atención cercanos en los que el cliente y/o usuario pueda realizar sus transacciones en cajas.

**Artículo 5° - Servicios de cobranza adicionales.-** La entidad supervisada, debe informar a sus clientes y/o usuarios, diariamente, sobre el estado de los sistemas de servicios de cobranza adicionales, tales como: cobro de facturas de servicios básicos, facturas de telefonía fija y móvil, recaudación de impuestos, etc.; en cada punto de atención en el que atienda estos servicios.

**Artículo 6° - Sistema de registro de tiempos de espera.-** La entidad supervisada debe implementar un sistema de registro del tiempo de espera de los clientes y usuarios con el objeto de contar con estadísticas que permita a la entidad supervisada optimizar los procesos de atención al cliente y usuario en cajas y para poder entregar al cliente y/o usuario un respaldo de la hora en que inició la fila u obtuvo la ficha de atención, así como del tiempo real esperado en la atención en cajas, este último siempre y cuando el cliente lo solicite y/o desee sentar un reclamo.

**Artículo 7° - Atención preferente.-** Las políticas de la entidad supervisada con relación a la atención en cajas deben contemplar procedimientos efectivos para la atención preferente, a adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia, de acuerdo a disposiciones legales y normativas vigentes.

**Artículo 8° - Utilización de toda su infraestructura.-** En los puntos de atención en los que se verifique un tiempo de espera superior al establecido en el Artículo 4° de la presente Sección, ASFI se reserva el derecho a exigir hacer uso de toda su infraestructura instalada en cajas durante todo el horario de atención establecido por la entidad supervisada y/o exigir el aumento de número de cajas

si el espacio físico donde funciona el punto de atención lo permite, u otras medidas que ASFI considere pertinentes.

### **SECCIÓN 3: OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 1° - Excepciones.-** Las disposiciones del presente Reglamento no se aplican para las agencias móviles, cajas externas, ventanillas de cobranza, oficina ferial, cajeros automáticos, mandatarios o aquellos casos en que la entidad supervisada brinde servicios de cobranza a entidades públicas y/o privadas en espacios físicos de los contratantes.

**Artículo 2° - Disposiciones Transitorias.-** La entidad supervisada tiene plazo hasta el 31 de marzo de 2010 para el cumplimiento al presente Reglamento, con excepción de la implementación del sistema de registro de tiempos máximos de espera, cuyo plazo es hasta el 30 de junio de 2010.

**Artículo 3° - Responsabilidad.-** El Gerente General o instancia equivalente de la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna y externa del presente Reglamento.

**Artículo 4° - Sanciones.-** El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas contenido en la RNBEF.

#### **RESOLUCIÓN ASFI N° 115/10 DEL 09 DE FEBRERO DE 2010** **REGLAMENTO PARA ENTIDADES CALIFICADORAS DE RIESGO (MODIFICACIÓN)**

Mediante Resolución ASFI/N°033/2010 de 15 de enero de 2010, ASFI aprobó el Reglamento para Entidades Calificadoras de Riesgo, modificación que incluye lo que estaba establecido en el Capítulo IV, Título IV de la RNBEF con los siguientes cambios:

1. Se modifica el Artículo 3°.
2. Se complementa el Artículo 19° con el Artículo 17° referido a la Resolución y autorización.
3. Se realiza una incorporación en el Artículo 6°.

#### **RESOLUCIÓN ASFI N° 135/10 DE 11 DE FEBRERO DE 2010** **REGALMENTO DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO (MODIFICACIÓN)**

Las modificaciones realizadas en el Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo son las siguientes:

1. En la Sección 2, artículo 1° se modifican los siguientes numerales:
  - Numeral 2, se aclara que en el caso de que la entidad supervisada cuente o no con una marca comercial registrada en la institución legal competente, puede utilizar dicha denominación para su publicidad, promoción y material informativo.
  - Numeral 5, se establece que cuando se mencionen las características de servicio o producto se debe señalar su nombre y sus características particulares.
  - Numeral 6, se señala que cuando se oferten servicios o productos que involucren a más de una entidad supervisada por ASFI, basta mencionar una vez que “La entidad se encuentra bajo la regulación y supervisión de ASFI”, aclarando cuando corresponda que entidad no se encuentra supervisada por ASFI.
  - Numeral 8, se aclara que cuando engloben cualquier tipo de oferta de servicios o productos a realizar por otra entidad supervisada distinta de ella, se debe mencionar expresamente la denominación de la entidad que asume la responsabilidad por cada producto o servicio.

2. En la Sección 2, artículo 2° se modifica el numeral 7, prohibiendo que las entidades supervisadas difundan los números de cuentas de sus clientes.
3. En la Sección 5, artículo 1°, se establece que las disposiciones del Reglamento entran en vigencia a partir del 1° de marzo de 2010; excepto el numeral 6, del artículo 1°, Sección 2, referido al material publicitado impreso, el cual entra en vigencia a partir del 1° de julio de 2010.

**RESOLUCIÓN ASFI N° 157/10 DE 22 DE FEBRERO DE 2010**  
**REGLAMENTO PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO (MODIFICACIÓN)**

Las modificaciones realizadas al Reglamento para Cooperativas de Ahorro se detallan a continuación:

1. Se modifica el título del Reglamento de la siguiente manera: "Reglamento para la Constitución, Adecuación y Funcionamiento de Cooperativas de Ahorro y Crédito".
2. Se incluyen las Secciones 4, 5, 6, 7, 8 y 9 con el fin de normar lo siguiente:
  - El proceso para la constitución y obtención de la licencia de funcionamiento para una nueva CAC Abierta o Societaria.
  - El proceso de obtención de licencia de funcionamiento para las CAC Societarias en proceso de adecuación.
  - El funcionamiento de las CAC Abiertas y Societarias.
  - Funciones, atribuciones y responsabilidades de los Consejos de Administración y Vigilancia de las CAC Societarias y Abiertas.
  - Se amplía el plazo de adecuación, hasta el 30 de junio de 2010, a aquellas CAC Cerradas de carácter comunal, actualmente denominadas Cooperativas Societarias, que al momento de la promulgación de la Ley N° 3892 se encontraban en funcionamiento y no iniciaron el proceso de adecuación ante ASFI.
  - Aquellas CAC Cerradas de carácter comunal denominadas Cooperativas Societarias a partir de la promulgación de Ley N° 3892 que no inicien su proceso de adecuación en el plazo establecido en el párrafo precedente, serán consideradas como entidades que realizan actividad financiera ilegal al amparo del Artículo 331° de la Nueva Constitución Política del Estado y el Artículo 91° de la LBEF.
  - Asimismo, se ha incorporado el actual Reglamento para Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas que se encuentra en el Título I, Capítulo I, Sección 2 de la RNBEF.

**25 DE FEBRERO DE 2010**  
**REGLAMENTO PARA LA CENTRAL DE RIESGO CREDITICIO (MODIFICACIÓN)**

Las modificaciones realizadas al Reglamento de la Central de Información de Riesgo Crediticio, se detallan a continuación:

1. En la Sección 3 "Normas generales para el registro de obligados", se incorpora la obligatoriedad de que la entidad supervisada reporte el género y la fecha de nacimiento del deudor, codeudor y garante.
2. Asimismo, dentro de la Sección mencionada en el punto 1, se establece que la entidad supervisada debe reportar, para el deudor y codeudor, la generación de ingresos por salario y el porcentaje del mismo.
3. Finalmente, en la Sección 4 "Normas generales para el registro de operaciones", se incorpora la

obligatoriedad para que la entidad supervisada reporte el departamento y localidad donde fue otorgado el crédito.

**RESOLUCIÓN ASFI N° 170/10 DE 04 DE MARZO DE 2010**  
**REGLAMENTO DE CONTROL DE LA POSICIÓN CMABIAARIA Y DE GESTIÓN DE RIESGO POR**  
**TIPO DE CAMBIO (MODIFICACIÓN)**

La modificación se ha realizado en el anexo A del Reglamento de referencia, detallando las metodologías de cálculo introducidas a partir de modificaciones realizadas en la Sección3, correspondientes a los ratios de senilidad por riesgo cambiario.

**DE 29 DE MARZO DE 2010**  
**REGLAMENTO PARA LA CENTRAL DE INFORMACIÓN DE RIESGO CREDITICIO**  
**(MODIFICACIÓN)**

La modificación realizada, corresponde al Artículo 8°, Sección 5, título VI de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF), con la siguiente redacción:

“Son consideradas garantías como otras garantías las Semovientes de ganado (OT1), Líneas de teléfono (OT2), fondos de Garantía (OT3) y Otras garantías (OT9).

Para el caso de garantías de Líneas Telefónicas (OT2), se debe registrar el número correspondiente a la Línea Telefónica en los campos de identificación 1 y 2. Las fechas de adquisición e hipoteca de la Línea Telefónica se deben registrar en los campos correspondientes a las fechas de identificación 1 y 2 respectivamente.

Para los casos de operaciones garantizadas por un Fondo de Garantía, se debe registrar en el campo de identificación 1, el nombre del Fondo de Garantía. En el campo fecha 1, se debe registrar la fecha en la que el fondo de Garantía ha suscrito un contrato con la entidad Financiera por la garantía de la operación.

El monto del valor de la garantía que se debe registrar a favor de la entidad supervisada, debe ser el importe que corresponda a la cobertura del Fondo de Garantía “.

**RESOLUCIÓN ASFI N° 240 DE 30 DE MARZO DE 2010**  
**REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS (MODIFICACIÓN)**

Las modificaciones realizadas al Reglamento de referencia, se detallan a continuación:

1. Modificación al Artículo 3° de la Sección 1 – Definiciones:

Se modifica la definición de comodidad, debido a que muchas entidades de intermediación financiera han interpretado erróneamente el mismo, entendiendo que deben tener sillas en todos sus puntos de atención, siendo que el espíritu de la normativa es que la entidad proporcione comodidad al cliente y/o usuario de acuerdo a las características del punto de atención.

2. Modificación al Artículo 4° de la Sección 2 - Tiempo de Espera Máximo:

Se realiza la aclaración respecto al cómputo de los treinta (30) minutos, siendo que para efectos del Reglamento de Atención en Cajas, el tiempo de espera será computado a partir de que el cliente y/o usuario obtiene la ficha de atención o inicia la fila de espera, hasta el momento en que empieza a ser atendido en cajas.

3. Modificación al Artículo 5° de la Sección 2 – Servicios de Cobranza Adicional:

Se aclara que se entenderá por servicios adicionales de cobranza al cobro de facturas de servicios básicos, facturas de telefonía fija y móvil, recaudación de impuestos, etc...

4. Modificación al Artículo 6° de la Sección 2 – Sistema de Registro de Tiempos de Espera:

Se aclara que la entrega del respaldo del tiempo real de espera en caja será proporcionado siempre y cuando el cliente lo solicite o desee realizar un reclamo, sin embargo el respaldo de la hora en que inició la fila u obtuvo la ficha de atención, debe ser entregado a todo cliente y/o usuario que espera ser atendido en cajas.

5. Modificación al Artículo 7° de la Sección 2 – Atención Preferente:

Se enfatiza que los procedimientos, para la atención preferente a adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia, deben ser efectivos.

6. Modificación al Artículo 1° de la Sección 3 – Excepciones:

Se exceptúan del cumplimiento del Reglamento para la Atención en Cajas a agencias móviles, cajas externas, ventanillas de cobranza, oficina ferial, cajeros automáticos y mandatarios.

7. Modificación al Artículo 2° de la Sección 3 – Disposiciones transitorias:

Se amplía el plazo, para la implementación del sistema de registro de tiempos máximos de espera, hasta el 30 de junio de 2010.