

GUÍA OPERATIVA PARA CUENTA DE CAJA DE AHORRO Y CUENTA CORRIENTE

Estimado Cliente,

Le hacemos entrega de la Guía Operativa, documento que se constituye como parte integrante e indivisible del Contrato de Cuenta de Caja Ahorro y Cuenta Corriente

GUÍA DE USO Y CONSEJOS DE SEGURIDAD DE LA TARJETA DE DÉBITO

La disposición de fondos realizada a través de la Tarjeta de Débito y sus tarjetas adicionales, son con cargo inmediato y directo a las Cuentas vinculadas en el momento de la recepción.

Al recibir su tarjeta,

- Asegúrese de que la Tarjeta de Débito y clave secreta (PIN) sean entregadas en sobre sellado.
- Si detecta alguna irregularidad en el sobre sellado, no lo reciba ni firme ningún comprobante.
- Una vez recibida su Tarjeta de Débito, fírmela en el reverso en el lugar indicado.
- Al ingresar por primera vez, el Cajero Automático le solicitará el cambio de su clave secreta (PIN) de manera obligatoria.
- Cambie su clave secreta (PIN) con frecuencia, utilizando números que no sean de fácil deducción.

Al guardar su tarjeta,

- Guarde siempre su Tarjeta de Débito en un lugar seguro y protegido.
- No proporcione su clave secreta (PIN) a nadie, es personal e intransferible. No use la misma clave secreta (PIN) para todas sus tarjetas.
- Compruebe que su Tarjeta de Débito no esté en contacto con la banda magnética de otras tarjetas ni con cierres magnéticos en carteras.
- Cualquier objeto que pueda desmagnetizar la banda borrará toda la información grabada e inutilizará la tarjeta.
- Memorice sus claves, no las anote en las tarjetas ni en documentos que guarde junto a ellas.
- En caso de Extravío, Hurto, Robo, Apropiación Indevida, destrucción o cualquier otra razón por la que no cuente con la posesión de la Tarjeta de Débito comuníquese inmediatamente con nosotros.

Al utilizar su tarjeta en Cajeros Automáticos,

- Mire a su alrededor y tenga precaución al retirar fondos
- Verifique que en la ranura donde introduce la tarjeta no se encuentre ningún material adherido.
- No acepte ayuda de extraños. Si no puede evitarlo, verifique que la tarjeta que está en sus manos le pertenece, y por seguridad, cambie su clave.
- Si se ve obligado a retirarse del Cajero antes de terminar su transacción, presione la tecla "Cancelar" para anular la operación y asegúrese que aparezca la pantalla de inicio.
- No muestre dinero en efectivo y guárdelo ni bien finalice la transacción. Espere hasta encontrarse en un lugar seguro para contar el efectivo.

Al realizar compras con su tarjeta,

- No pierda de vista su Tarjeta de Débito, cuando se la devuelvan revise el nombre y/o firma para asegurarse que es la suya.
- Verifique su operación al realizar el pago con Tarjetas de Tecnología sin contacto (contactless), es decir sin PIN, no pierda de vista su plástico.
- Verifique que el monto a pagar sea el correcto y nunca firme un comprobante de pago en blanco.
- En caso de solicitar la impresión del comprobante, firme el mismo como se encuentra en su documento de identidad y tarjeta.
- Verifique las transacciones realizadas en Fassilnet.
- Todo comprobante de compra firmado por el cliente o el uso de la clave secreta (PIN) origina la obligación de pago al Banco.
- En caso de dudas respecto a la realización de una transacción verifique su Fassilnet y solicite por seguridad el comprobante de la transacción.
- En caso de realizar transacciones con Tarjetas de Tecnología sin contacto (contactless), los montos límites para operaciones sin PIN son los siguientes:
Monto límite por transacción _____ Bs. 150
Monto límite diario _____ Bs. 300

Al momento de viajar,

- Anote los números telefónicos que se encuentran en el anverso de su tarjeta para cualquier emergencia o bloqueo.
- Consulte con nosotros la disponibilidad de servicios en el país que va a visitar, así como los límites para operar con su tarjeta.
- Para el adeudo de los importes originados por la utilización de la Tarjeta de Débito en el extranjero, se practicará la liquidación del dólar estadounidense, como moneda base de intercambio.

Retención de su Tarjeta de Débito

Si su tarjeta es retenida en el Cajero Automático, comuníquese inmediatamente con nosotros o solicite su devolución de manera escrita tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

- Dentro de los cuatro (4) días hábiles administrativos, cuando la Tarjeta de Débito hubiese sido retenida en Cajero Automático del Banco.
- Dentro de los ocho (8) días hábiles administrativos, cuando la Tarjeta de Débito hubiese sido retenida en Cajero Automático de otra entidad financiera. Cumplidos los plazos señalados anteriormente, el Banco otorgará un plazo adicional de diez (10) días hábiles administrativos para recoger la Tarjeta de Débito. Concluido dicho plazo, se procederá con la destrucción de la Tarjeta de Débito.
- Cuando la Tarjeta de Débito sea retenida en localidades donde el Banco no cuente con Sucursales o Agencias, será responsabilidad de la Entidad de Intermediación Financiera propietaria del Cajero Automático que retuvo la Tarjeta de Débito, destruir la misma en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos.
- La reposición de cualquier Tarjeta de Débito como consecuencia de su retención, extravío, hurto, robo, apropiación indebida, destrucción o cualquier otra razón por la que el Cliente se encuentre en posesión de la Tarjeta de Débito, deberá ser solicitada por escrito al Banco.
- En dicho caso, el Cliente asumirá el costo de reposición de la Tarjeta de

- Débito cuando sea responsable de la retención de la misma o cuando la reposición sea como consecuencia de extravío, hurto, robo, apropiación indebida, destrucción o cuando la necesidad de solicitar la reposición sea suya.
- El Banco asumirá el costo de reposición de la Tarjeta de Débito cuando la retención de la Tarjeta de Débito se produzca por fallas en los Cajeros Automáticos.

Seguro de Protección y Fraude para Tarjetas de Débito

Banco Fassil cuenta con una Póliza de Seguro de Protección y Fraude para sus Tarjetahabientes. El Seguro es ofertado al Cliente al momento de la emisión de cada Tarjeta de Débito a su favor y, en caso que autorice su contratación, éste cubrirá todas las cuentas vinculadas en la Tarjeta de Débito.

Si el cliente no tiene el seguro de protección, por que renunció al mismo, puede afiliarse solicitando la cobertura a través del Formulario de Servicios de Tarjeta de Débito.

Al momento de su afiliación al Seguro, se emitirá el Certificado Individual de Cobertura para la firma del Cliente, quien se convierte en el beneficiario, como constancia de aceptación. El Banco se quedará con una copia del Certificado, entregando al Cliente el ejemplar original, donde se expresa los términos y condiciones de la Póliza de Seguro y los límites de cobertura del Seguro.

La cobertura quedará activa al momento de activar la Tarjeta de Débito y se mantendrá vigente en tanto permanezca vigente la Tarjeta de Débito.

El cargo por concepto de la prima del Seguro será cubierto y pagado en su integridad por el Cliente, debitado automáticamente de forma mensual, con cargo a la cuenta preferencial autorizada por el mismo. El costo de la prima estará a disposición del Cliente en los Tarifaros del Banco y podrá variar de acuerdo a incrementos o decrementos que las Compañías de Seguro determinen de acuerdo a variaciones propias de los Seguros. El hecho de contratar el Seguro no altera ni modifica en forma alguna las obligaciones del Cliente, ni los términos y condiciones establecidos en los Contratos de Cuenta de Caja de Ahorro y Cuenta Corriente.

Para realizar cualquier consulta o requerir asistencia comuníquese a la Línea de Atención al Cliente:

Banco Fassil

Línea de WhatsApp _____ 62123737
Bolivia _____ 800-12-3737
Santa Cruz _____ 3-333024

Visa Internacional

En EEUU y Canadá _____ 1-800-396-9665

Seguro de Protección y Fraude para Banca Electrónica

Banco Fassil cuenta con una Póliza de Seguro de Protección y Fraude para sus usuarios de Banca Electrónica. El Seguro es ofertado al Cliente al momento del Alta de cada Servicio otorgado a su favor y, en caso que autorice su contratación, éste cubrirá todas las cuentas vinculadas al servicio de Banca Electrónica.

Si el cliente no tiene el seguro de protección, por que renunció al mismo, puede afiliarse solicitando la cobertura a través del Formulario de Servicios de Fassilnet

Al momento de su afiliación al Seguro, se emitirá el Certificado Individual de Cobertura para la firma del Cliente, quien se convierte en el beneficiario, como constancia de aceptación. El Banco se quedará con una copia del Certificado, entregando al Cliente el ejemplar original, donde se expresa los términos y condiciones de la Póliza de Seguro y los límites de cobertura del Seguro.

La cobertura quedará activa al momento de dar de Alta el Servicio y se mantendrá vigente en tanto permanezca vigente el mismo

El cargo por concepto de la prima del Seguro será cubierto y pagado en su integridad por el Cliente, debitado automáticamente de forma mensual, con cargo a su cuenta del cliente. El costo de la prima estará a disposición del Cliente en los Tarifaros del Banco y podrá variar de acuerdo a incrementos o decrementos que las Compañías de Seguro determinen de acuerdo a variaciones propias de los Seguros. El hecho de contratar el Seguro no altera ni modifica en forma alguna las obligaciones del Cliente, ni los términos y condiciones establecidos en los Contratos de Cuenta de Caja de Ahorro y Cuenta Corriente.

Para realizar cualquier consulta o requerir asistencia comuníquese a la Línea de Atención al Cliente:

Banco Fassil

Línea de WhatsApp _____ 62123737
Bolivia _____ 800-12-3737

GUÍA DE USO Y CONSEJOS DE SEGURIDAD DE FASSILNET

Banco Fassil, pensando en su comodidad, pone a su disposición la Guía de Uso de su servicio electrónico de banca por internet Fassilnet.

Fassilnet, se encuentra accesible desde su computador personal, tableta o teléfono inteligente y desde diferentes navegadores como ser Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari y Opera, donde podrá realizar transacciones y consultas en línea con total seguridad y de manera sencilla.

Asimismo, este servicio actualmente podrá ser solicitado a través de nuestros canales presenciales y digitales de Atención al Cliente, cumpliendo los requisitos establecidos y límites transaccionales como medidas de seguridad para nuestros clientes y usuarios, en los horarios de atención disponibles a nivel nacional.

A continuación indicamos los pasos a seguir para el uso de Fassilnet:

GUÍA OPERATIVA PARA CUENTA DE CAJA DE AHORRO Y CUENTA CORRIENTE

1. Ingrese a nuestro sitio transaccional <https://www.fassilnet.com.bo>
2. Introduzca el código de usuario que le fue otorgado al solicitar el servicio, los caracteres de la imagen y luego haga clic en el botón CONTINUAR. Asegúrese de haber leído previamente los consejos de seguridad.
3. A continuación, digite la clave de acceso que le fue otorgada al solicitar el servicio, luego haga clic en el botón INGRESAR.

Al ingresar por primera vez, el sistema solicitará el cambio obligatorio del usuario y la clave de acceso. Luego de registrar los datos, haga clic en el botón ACEPTAR. Para realizar operaciones el sistema solicitará registrar el Código Transaccional (código de seis dígitos) de tu dispositivo Token.

Usuario: Longitud máxima de 11 caracteres alfanuméricos.

Clave de Acceso: Longitud mínima de 8 caracteres, mínimo una letra, un número y un carácter especial. El tiempo de validez de la clave de acceso, será hasta las 23:00 horas del día siguiente de haber recibido la misma, ya sea en la solicitud de asignación inicial o en reposiciones posteriores de dicha clave. Al fenecer el tiempo de validez de la clave de acceso recibida vía SMS, el cliente deberá realizar una nueva solicitud.

Token: Dispositivo electrónico de seguridad que genera códigos transaccionales de forma aleatoria que se utilizan para el proceso de autenticación, con una longitud de 6 dígitos.

Al ingresar se desplegará la pantalla con el menú de opciones con todos los servicios que podrá realizar a través de Fassilnet y un informe consolidado de todos sus productos activos en nuestra Institución.

Consejos y recomendaciones de seguridad

- Para acceder a Fassilnet, ingrese a nuestra página web www.fassil.com.bo o digitando la dirección <https://www.fassilnet.com.bo>
- Verifique que la dirección en la barra de su navegador incluya la "s" en el protocolo de Transferencia de Hipertexto HTTPS. Además, puede hacer clic en el candado, que debe estar cerrado, certificando que se encuentra en un lugar seguro.
- El uso de computadores públicos no es seguro, evite utilizarlos. No guarde sus claves, memorícelas.
- Utilice datos difíciles para crear sus claves y usuarios, evitando de esta manera que sean fáciles de describir o descifrar.
- No habilite la función "Recordar contraseña" ubicado en las opciones de los navegadores de internet.
- Recuerde cerrar sesión y el navegador luego de terminar sus transacciones o consultas. Nuestra Institución NUNCA y por NINGUN MOTIVO le solicitará información confidencial mediante correo electrónico o llamada telefónica.

Transacciones y consultas disponibles

Realice las siguientes transacciones desde su computador personal, tableta o teléfono inteligente y desde diferentes navegadores como ser Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari y Opera.

- Traspasos entre cuentas propias
- Transferencias a cuentas de terceros y a otras entidades, vía ACH
- Consulta de extractos de Cuentas Corriente y Cuentas de Ahorro
- Pago de préstamos y consulta de plan de pagos
- Consulta de Depósitos a Plazo Fijo
- Consulta de movimientos y bloqueo de Tarjeta
- Pago de servicios e instituciones
- Facturas Electrónicas
- Pago de planillas o proveedores
- Solicitud y Habilitación de chequeras
- Administración de Tarjeta de Débito
- Administración de Token Móvil
- Habilitar compras por internet de Tarjeta de Débito
- Habilitar para uso en el exterior de Tarjeta de Débito
- Cambio de cuenta preferencial de Tarjeta de Débito
- Asociar cuentas a tarjeta de débito
- Pagos de Tarjeta de Crédito
- Recarga de Tarjeta Prepagada
- Modificar límite transacción de Tarjeta de Débito
- Pago de Servicios

GUÍA DE USO Y CONSEJOS DE SEGURIDAD DE USO BANCA MOVIL

Banco Fassil, pensando en su comodidad, pone a su disposición la Guía de Uso de su servicio de Banca Móvil Fassil, accesible a través de una aplicación desde su teléfono inteligente o tableta, donde podrá realizar transacciones y consultas en línea con total seguridad y de manera sencilla.

A continuación indicamos los pasos a seguir para el uso de la aplicación Banca Móvil Fassil, disponible para Android e iOS.

1. Descargar la aplicación Banca Móvil Fassil desde la tienda virtual disponible para Android o iOS.
2. Para ingresar debe utilizar las mismas credenciales, Usuario y la Clave de Acceso, del servicio de banca por internet Fassilnet
3. A continuación, haga clic en botón INICIAR SESION.

Al ingresar se desplegará la pantalla con un informe consolidado de todos sus productos activos en nuestra Institución.

Para realizar operaciones la aplicación solicitará registrar el Código Transaccional (código de seis dígitos) de tu dispositivo Token.

Por su seguridad el usuario y clave inicial asignadas al momento de solicitar el servicio, deberán ser cambiados por el titular como medida de seguridad teniendo las siguientes consideraciones:

Usuario: Longitud máxima de 11 caracteres alfanuméricos

Clave de Acceso: Longitud mínima de 8 caracteres, mínimo una letra, un número y un carácter especial.

Biometría: Sistema Biométrico, que se usa características únicas y los patrones de huellas digitales o faciales para verificar al usuario y autenticar el ingreso a Banca Móvil Fassil.

Conozca algunos de los beneficios y funcionalidades que podrá descubrir con nuestra aplicación:

• Posición Consolidada

- Saldos y últimos movimientos de Cuentas y Depósitos
- Administración de Tarjeta de Débito
 - Bloquear / Desbloquear
 - Compras por Internet
 - Cuenta Preferencial
 - Cuentas Asociadas
 - Límite Transaccional
 - Uso en el Exterior
- Baja de Token Móvil

• Transferencias

- A Cuentas Propias en Banco Fassil
- A Cuentas de Terceros en Banco Fassil
- A Cuentas de otros Bancos
- Consulta de Transferencias
- Adición de Cuentas

• Pagos y Cobros

- Préstamos
- Tarjetas de Crédito
- Tarjetas Prepagadas
- Servicios
- Pagos Especiales
- Cobro y Pago Simple (Pagos con QR)

• Novedades

• Educación Financiera

• Puntos de Atención

- Localizador de Sucursales, Agencias, Oficinas PagoFassil y Cajeros Automáticos (ATMs) Información útil: dirección, teléfono, horarios de atención e información de tipo de moneda en ATMs
- Consulte los Puntos cercanos a su ubicación y cómo llegar a ellos.

• Configuración

- Autenticación con Biometría
- Notificaciones
- Ayuda

• Token Móvil

¡Siéntase Seguro!

Utilizando el Token Móvil y estos Consejos de Seguridad, Banco Fassil NUNCA solicitará a través de correo electrónico, ni otros medios masivos la actualización de datos personales, información sobre sus cuentas, claves secretas, claves de acceso u otros.

- No utilice teléfonos móviles o tabletas de personas desconocidas para ingresar a Banca Móvil Fassil.
- Al finalizar sus consultas o transacciones, asegúrese de Cerrar Sesión en la aplicación.
- Memorice sus claves, evite escribirlas en el mismo teléfono móvil u otro lugar y no las comparta con nadie.
- No comparta la clave de acceso de su dispositivo móvil, ya que las medidas de seguridad compuestas por las huellas o reconocimiento facial, podrán ser vulneradas.

TOKEN MOVIL

Mediante la aplicación Banca Móvil Fassil instalada en un teléfono inteligente o tableta, este se convierte en un Token Móvil en el cual se generan de forma aleatoria códigos numéricos únicos (segundo factor de autenticación) que se utilizan para facilitar el proceso de autenticación de las operaciones realizadas a través de la Banca Electrónica (código transaccional).

Solicitud

Para realizar la solicitud de su Token Móvil deberá tener actualizada la información de su teléfono y correo electrónico en nuestras Oficinas del Banco, posteriormente deberá ingresar a la Banca por Internet Fassilnet, utilizando las credenciales del servicio Usuario y Clave de Acceso.

1. En el Menú principal seleccionar la opción Datos del Usuario y elegir la opción Solicitud de Token Móvil.
2. Realizada la solicitud, se enviará vía SMS al teléfono celular y correo electrónico registrado en los sistemas del Banco, el Código de Registro para la activación de su Token Móvil en la aplicación Banca Móvil Fassil en su teléfono inteligente o tableta.

El tiempo de validez del Código de Registro, será hasta las 2 horas desde que realiza la solicitud. Al fenecer el tiempo de validez del Código de Registro recibido vía SMS, el cliente deberá realizar una nueva solicitud.

Adicionalmente, el Token Móvil podrá ser solicitado directamente desde la Aplicación Móvil al detectar la misma que el cliente no cuenta con su segundo factor de autenticación activado en el dispositivo al cual esta accediendo

GUÍA OPERATIVA PARA CUENTA DE CAJA DE AHORRO Y CUENTA CORRIENTE

Activación

Para realizar la activación de su Token Móvil deberá descargar la aplicación Banca Móvil Fassil de Banco Fassil, disponible para Android e iOS mediante las tiendas Play Store o App Store.

1. Abrir la aplicación Banca Móvil Fassil e ingrese al botón Token Móvil.
2. Se desplegará la pantalla donde debe ingresar al botón Registrar Token Móvil.
3. Se desplegará la pantalla para registrar el dispositivo, ingrese un Nombre o Alias con el cual identificará su Token Móvil y el Código de Registro recibido en su teléfono celular o correo electrónico.
4. Presionar el botón ACTIVAR.
5. La aplicación desplegará el Comprobante de activación de Token Móvil.
6. Una vez activado el Token Móvil, podrá visualizar la generación de los códigos transaccionales, los cuales se encuentran disponibles para su uso.

REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

El presente Reglamento tiene por objeto establecer los mecanismos de protección de los derechos de los consumidores financieros, la operativa de presentación de reclamos, así como las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero. Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento son de cumplimiento obligatorio para las entidades financieras que se encuentran bajo el ámbito de regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Definiciones

- **Atención de reclamos:** Proceso de recepción, evaluación y resolución, por parte de la entidad financiera o la Defensoría del Consumidor Financiero sobre los reclamos presentados por los consumidores financieros.
- **Consumidores financieros:** Clientes y/o usuarios financieros.
- **Cliente financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de entidades financieras, mediante la suscripción de contratos.
- **Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras, sin que medie la suscripción de contratos.
- **Derechos de los consumidores financieros:** Facultades reconocidas a los consumidores financieros por la Ley de Servicios Financieros, disposiciones legales y el presente Reglamento, en sus relaciones con las entidades financieras.
- **Dictamen:** Opinión técnica legal emitida por la Defensoría del Consumidor Financiero sobre los reclamos presentados por los Consumidores financieros.
- **Educación financiera:** Proceso que consiste en transmitir conocimientos y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los consumidores financieros, con el objetivo de que éstos optimicen la administración de sus recursos y realicen un uso adecuado y responsable de los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras.
- **Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS - EF):** Módulo de la Central de Información de Reclamos y Sanciones, mediante el cual se pone en conocimiento de las entidades financieras para su atención en primera instancia, los reclamos presentados por los consumidores financieros en ASFI, se efectúan requerimientos de información y se cita a audiencias de conciliación a las partes para la resolución de reclamos.
- **Operaciones financieras:** Son las operaciones activas, pasivas o contingentes realizadas por las entidades financieras autorizadas, en el marco de las actividades previstas en la Ley de Servicios Financieros.
- **Producto financiero:** Tipo, clase o categoría en que se distingue un determinado servicio financiero.
- **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita, efectuada por los consumidores financieros sobre su disconformidad por uno o varios servicios financieros que le fueron o son prestados por las entidades financieras o ante la vulneración de sus derechos.
- **Reclamante:** Consumidor financiero que presenta su reclamo en las entidades financieras o la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI.
- **Servicios financieros:** Servicios diversos que prestan las entidades financieras autorizadas con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores financieros.
- **Programa de Educación Financiera (PEF):** Documento que contiene los Subprogramas de Educación y Difusión de Información, en los cuales se reflejan lineamientos generales para su diseño, organización y ejecución.
- **Subprograma de Educación:** Segmentación del PEF en el que se establecen objetivos, metas, recursos y responsables, orientados al desarrollo al desarrollo de competencias financieras con el propósito de que los Consumidores Financieros adquieran conocimientos, destrezas que faciliten la toma de decisiones financieras y el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones.
- **Subprogramas de Difusión de Información:** Segmentación del PEF en el que se establecen objetivos, metas, recursos y responsables para difundir la información sobre los productos y servicios financieros.

Derechos de los Consumidores Financieros

- Recibir educación financiera.
- Ser informado sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos.
- Ser informado sobre las entidades que se encuentran autorizadas para

la prestación de servicios financieros.

- Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que le posibiliten la toma de decisiones.
- Acceder a los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras en los términos establecidos en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida.
- Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.
- Solicitar, en el marco de lo establecido en la Ley No. 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016, el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos que mantengan las entidades financieras, con la sola presentación del certificado de nacimiento o la cédula de identidad resultante de la Resolución Administrativa, emitida por el Servicio de Registro Cívico (SRECI)

Obligaciones de las Entidades Financieras

De forma enunciativa y no limitativa, las entidades financieras tienen las siguientes Obligaciones:

- Facilitar a los consumidores financieros educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada.
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que prestan.
- Suministrar información veraz, exacta, precisa, íntegra, clara, oportuna y verificable, sobre los productos y servicios que ofrecen, así como los cargos y comisiones asociados.
- Proporcionar los servicios financieros en las condiciones publicitadas, informadas o pactadas con los consumidores financieros y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- Abstenerse de hacer cobros no permitidos, no informados previamente o no pactados expresamente con los consumidores financieros.
- Brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta edad parvularia.
- Resguardar debidamente la información de los consumidores financieros, de acuerdo a la normativa vigente.
- Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran, los cuales además, deben recibir capacitación especializada para ofrecer un trato adecuado a las personas con discapacidad.
- Identificar las necesidades de los consumidores financieros con discapacidad, tomando en cuenta sus limitaciones de actuación, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona con condiciones de igualdad.
- Proveer los recursos humanos, físicos y/o tecnológicos para que en los Puntos de Atención Financiera se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- Difundir el contenido del presente Reglamento tanto a sus funcionarios, como a los consumidores financieros.
- Responder de forma comprensible y oportuna en los plazos previstos a las consultas y/o reclamos formulados por los consumidores financieros.
- Suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Atender los requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero, considerando mínimamente las siguientes características en la presentación de dicha información:
 1. Íntegra: Correspondiendo a la verdad de los hechos, siendo completa, exacta, verificable y en sujeción al requerimiento efectuado.
 2. Oportuna: Su remisión debe sujetarse al plazo otorgado por la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Brindar información oportuna y transparente a sus clientes sobre la prescripción en favor del Estado de los depósitos en cuentas corrientes y cajas de ahorro, clausuras por inactividad conforme a normativa vigente.
- Brindar orientación e información sobre los servicios y operaciones que el consumidor financiero pretende realizar en cajas y plataforma de atención o a través de banca electrónica o banca móvil, así como los cargos y comisiones asociados.
- Facilitar al consumidor financiero de manera gratuita el acceso a información relativa a sus movimientos financieros.
- Permitir que el consumidor financiero elija al notario de fe pública que intervenga en las transacciones y operaciones financieras.
- Informar por escrito al solicitante de un crédito, los motivos por los cuales se le está denegando el mismo.
- Extender de forma gratuita la constancia de pago de la operación crediticia, cuya entrega es inmediata, así como la certificación de cancelación de la operación crediticia, en el plazo de tres (3) días hábiles, contados a partir del día de dicha cancelación.
- Desarrollar Jornadas de Educación Financiera según lo establezca ASFI.
- Proporcionar información detallada, explicativa y comprensible sobre el método aplicado para el cálculo de las cuotas de sus créditos.
- Proporcionar información sobre los porcentajes de cobertura en el caso de los seguros de desgravamen.
- Brindar al consumidor financiero una explicación clara y por escrito sobre las implicancias que tiene la renuncia al proceso ejecutivo para efectos del proceso coactivo, en lo que refiere a operaciones crediticias, debiendo tener una constancia de recepción de dicha explicación.
- Efectuar, en el marco de lo establecido en la Ley N° 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016, el cambio de nombre propio, dato

GUÍA OPERATIVA PARA CUENTA DE CAJA DE AHORRO Y CUENTA CORRIENTE

de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos donde se consignen datos de identidad, que mantenga la entidad financiera, considerando que, conforme lo dispuesto por la citada Ley, cualquier derecho u obligación contractual, personal, patrimonial, familiar, sucesorio o garantía patrimonial adquirido antes del cambio de identidad de la persona, se mantiene vigente y válido entre las partes.

- Extender de forma, gratuita, a solicitud del deudor y dentro del plazo de tres (3) días hábiles, la liquidación veraz y precisa del saldo insoluto del crédito, así como cualquier otro importe pendiente de pago, incluidos intereses corrientes, penales, comisiones y cargos autorizados en los puntos de atención financiera habilitados para recibir pagos de créditos.
- Otorgar gratuitamente los extractos y plan de pagos de préstamos solicitados por los consumidores financieros, en cualquier punto de atención financiero autorizado para tal efecto.

Presentación de reclamos a través de página

Las entidades de intermediación financiera y las empresas de servicios complementarios financieros que de acuerdo a su perfil de negocios lo requieran, deben incluir en sus páginas web la opción para que los consumidores financieros presenten sus reclamos en primera instancia. En nuestra página web www.fassil.com.bo en la Sección de Punto de Reclamo, se encuentra disponible el Formulario para la presentación de reclamos.

En el plazo de cinco (5) días hábiles administrativos a partir del día siguiente de presentado el reclamo, el reclamante puede apersonarse por la Entidad Financiera a recoger su carta de respuesta.

Punto de Reclamo – PR

Las Entidades Financieras deben establecer el PR dentro de su estructura orgánica, siendo su obligación brindar este servicio en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público.

Entre las obligaciones, dando cumplimiento al reglamento, se encuentran:

- Facilitar el acceso al PR, identificando este servicio de forma clara y con el siguiente texto "Punto de Reclamo – PR".
- Informar a los consumidores financieros, que en caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida por las entidades financieras, podrán acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Características y plazos de respuesta para los reclamos

La respuesta a cada reclamo debe ser emitida y estar a disposición de los Consumidores financieros en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos, a partir de la fecha de la recepción del mismo.

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

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

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

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

La respuesta debe ser: Expresa, Oportuna, Integra y Comprensible.

Prohibición

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

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

Defensoría del Consumidor Financiero

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

Funciones

- Atender en segunda instancia en forma objetiva y oportuna los

reclamos presentados por los consumidores financieros por la prestación inadecuada de uno o varios servicios o la vulneración de sus derechos, por parte de las entidades financieras.

- Registrar el reclamo y poner en conocimiento de la entidad financiera mediante la Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidades Financieras (CIRS – EF), cuando el mismo haya sido presentado directamente ante ASFI.
- Promover la conciliación entre los consumidores financieros y las entidades financieras durante el trámite de reclamo, a través de reuniones con ambas partes.
- Brindar información sobre las funciones de la DCF.
- Realizar el análisis y estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros.
- Definir los contenidos mínimos que los programas anuales de educación financiera de las entidades financieras deben considerar.
- Gestionar Programas de Educación Financiera, que respalden el cumplimiento de la misión de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados a los reclamos presentados, determinando plazos para su correspondiente atención.
- Atender a las consultas de los consumidores financieros.
- Emitir dictámenes conforme a lo dispuesto en el inciso r) del Artículo 23 de la Ley de Servicios Financieros.

CÓDIGO DE CONDUCTA

Objeto y Alcance

El Código de Conducta, en adelante el Código, tiene por objeto establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptarse en el relacionamiento con los consumidores financieros en el marco del respeto a los derechos de estos últimos.

El Código, es de estricto cumplimiento para Directores, Ejecutivos y demás Funcionarios, siendo responsabilidad de todos ellos observar y hacer observar todas las conductas descritas en éste.

Principios generales

Para efectos de aplicación, se detallan a continuación los siguientes principios generales que la Entidad adopta:

- a) Buena Fe:** Proveer servicios financieros, basados en términos de confianza, transparencia y seguridad jurídica.
- b) Relacionamiento:** Las relaciones con los consumidores financieros, deben desarrollarse en un marco de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía.
- c) Equidad:** Todos los funcionarios dependientes de Banco Fassil S.A.

Deben actuar, respecto a las personas que demandan o solicitan sus servicios, sin ningún tipo de preferencias y sin discriminación de género, raza, edad, religión, etnia, posición social o identidad cultural.

- d) Continuidad:** Prestar servicios financieros en forma permanente y sin interrupciones, salvo aquellos casos previstos por normativa específica.
- e) Responsabilidad:** Todos los funcionarios dependientes de Banco Fassil S.A. en cumplimiento de sus funciones y atribuciones, deben actuar con Predisposición y diligencia, y deben rendir cuentas por sus actos asumiendo las consecuencias de los mismos.

Tratamiento de la información

El tratamiento de la información, está sujeto a los siguientes aspectos:

- a) Calidad:** Proporcionar a los consumidores financieros información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible y accesible sobre las características y condiciones de los productos y servicios que se ofrecen.
- b) Entrega de información:** Brindar a los consumidores financieros toda la información sobre los servicios financieros que contraten y los cobros que de ellos deriven, a través de los medios que se encuentren disponibles.
- c) Oportunidad:** Mantener oportunamente informados a los consumidores financieros, sobre sus productos y servicios financieros, especialmente sobre los cambios en las características, funcionamiento, condiciones y cobros asociados.
- d) Resguardar:** Custodiar la información de los consumidores financieros con la debida confidencialidad y privacidad, en cumplimiento a la legislación vigente.
- e) Difusión:** Dar a conocer el contenido del presente Código a los consumidores financieros y todos los funcionarios y Directores de la Entidad, para que estos últimos puedan ponerlo en práctica, sin perjuicio de la aplicación del Código de Ética de la Entidad.
- f) Información Pública:** Informar a la opinión pública sobre sus Estados Financieros y Calificación de Riesgo.
- g) Información Confidencial:** La revelación de información, no debe poner en peligro la posición competitiva de la Entidad, ni ser susceptible de afectar el normal desarrollo de sus actividades.

La confidencialidad y transparencia de la información dentro del Banco Fassil S.A., así como los aspectos que regulan su manejo y canales de comunicación, entre otros, a efectos de promover la transparencia de la información como práctica de Buen Gobierno Corporativo, se encuentran determinados en la Norma Interna 035 – Política de Seguridad de la Información.

Conforme lo establecido en la referida Política de Seguridad de la Información, se clasifica la información según su criticidad y sensibilidad, bajo el principio de confidencialidad; sin embargo, para su protección integral se deberán evaluar los principios que le corresponden como activo de información.

Los niveles de confidencialidad de Información de la Entidad, son los

GUÍA OPERATIVA PARA CUENTA DE CAJA DE AHORRO Y CUENTA CORRIENTE

siguientes:

- a) Pública: La información está disponible para todo el público.
- b) Uso Interno: La información está disponible para todos los empleados y terceros seleccionados.
- c) Uso Restringido: La información está disponible solamente para un grupo específico de empleados y de terceros autorizados para el normal desempeño de sus funciones.
- d) Confidencial: La información está disponible solamente para determinados gerentes de alto rango o personas autorizadas por Gerencia General.

Calidad de Atención al Cliente

La Entidad en su relación con los consumidores financieros contemplará los aspectos descritos a continuación.

- a) Calidad y calidez:** La atención a los consumidores financieros debe ser clara y cordial, prestando la debida orientación, asesoramiento e información frente a consultas de los consumidores financieros que aseguren la satisfacción de sus necesidades.
- b) Servicio:** Contar con personal capacitado con vocación de servicio para lograr la satisfacción y valoración de los consumidores financieros.
- c) Centro de atención de llamadas:** Contar con un centro de atención de llamadas que proporcione un servicio permanente y continuo para atender consultas, reclamos y opiniones en forma oportuna, segura y diligente a cualquier requerimiento de los consumidores financieros.
- d) Medición de la satisfacción:** Contar con mecanismos que permitan medir y controlar regularmente la calidad de servicio y atención a los consumidores financieros y su grado de satisfacción, a fin de implementar las correcciones o modificaciones que fueran necesarias para mantener los estándares de calidad.

Capacitaciones, calidad en el trato y condiciones de trabajo de los funcionarios de la Entidad

La Entidad capacitará a sus funcionarios para que en la atención a los consumidores financieros primen las siguientes cualidades y valores:

- a) Compromiso:** En la atención a los consumidores financieros, dotándoles de información seria, razonable y objetiva para orientarlos en la toma de decisiones o presentación de reclamos.
- b) Eficiencia:** A través de la óptima utilización de los recursos disponibles que permita ofrecer a los consumidores financieros atención de calidad, soluciones prontas y respuestas oportunas frente a cualquier requerimiento o reclamo que éstos realicen.
- c) Honestidad:** Mediante la actuación ética y transparente.
- d) Respeto:** Para que en el relacionamiento con los consumidores financieros medie la comprensión y tolerancia.
- e) Responsabilidad:** En la adecuación de su trabajo al cumplimiento de leyes, normas reglamentarias, políticas y normativa interna.
- f) Colaboración:** Con las autoridades competentes en el envío de Información y atención de cualquier otro requerimiento.
- g) Reserva:** En el resguardo y confidencialidad de la información a los consumidores financieros.

Calidad en el Trato

La Entidad proporcionará a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran y ofrezcan un trato adecuado a las personas con discapacidad.

Condiciones de Trabajo

Para lograr dicho cometido, Banco Fassil S.A. dotará a sus funcionarios de los insumos necesarios para que la atención a los consumidores financieros cumpla con las condiciones de calidad requeridos en el presente Código evitando en todo momento que la falta de insumos ocasione dilaciones o retardos injustificados.

Atención de Reclamos

Para la atención de los reclamos efectuados por los consumidores financieros, Banco Fassil S.A. considerará el desarrollo de los siguientes aspectos:

- a)** Establecer políticas, manuales y procedimientos para su atención oportuna;
- b)** Recibir y atender los reclamos de los consumidores financieros con diligencia y predisposición, procurando brindar la mayor información que sea posible;
- c)** Designar personal capacitado para prestar adecuadamente este servicio y dotarlo de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos;
- d)** Mantener un registro de los reclamos presentados por los consumidores financieros y sus respectivas soluciones;
- e)** Informar a los consumidores financieros, sobre su derecho de acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Conducta con otras Instituciones

La Entidad mantendrá un buen relacionamiento con otras instituciones, estableciendo canales de comunicación con el objeto de atender las necesidades y requerimientos de los consumidores financieros, para lo cual deberá:

- a)** Proporcionar a otras entidades financieras el apoyo y la información que requieran con imparcialidad, eficiencia y oportunidad.
- b)** Respetar las formas, instancias y conductos autorizados para el manejo de las relaciones institucionales con otras entidades financieras así como con otros Órganos del Estado Plurinacional de Bolivia.
- c)** Abstenerse de utilizar la información que proporcionen otras instituciones con fines distintos para los que fueron remitidos.
- d)** Evitar la utilización de medios o sistemas tendientes a desacreditar los productos o servicios ofertados por sus competidores financieros orientados a la captura de consumidores financieros.
- e)** Evitar influir en funcionarios de otras entidades financieras para el desvío de consumidores financieros en beneficio propio.
- f)** Evitar la adopción de signos distintivos que se confundan con los productos, actividades o propaganda de otras entidades financieras.
- g)** Abstenerse de incurrir en malas prácticas dirigidas a reclutar personal de otras entidades financieras (Derechos laborales / cartera).
- h)** Evitar cualquier otro tipo de procedimiento en su relacionamiento con otras instituciones que deriven en perjuicio de los consumidores financieros

Ambiente laboral

Considerando que el ambiente laboral es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño de los trabajadores, la Entidad ha implementado el Manual de Ambiente de Trabajo como política para garantizar un adecuado ambiente laboral.

Transparencia

La Entidad se asegurará que el contenido de su publicidad, refleje claramente los servicios financieros que efectivamente ofrece al consumidor financiero, preservando en todo momento su transparencia.

Asimismo, la Entidad, a través de sus funcionarios garantizará la organización, conservación e integridad de los documentos y archivos, con el objeto de facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información, resguardándola para evitar e impedir su sustracción, destrucción o la utilización indebida de la misma.

La Entidad practica la transparencia de la información mediante la publicación del Tarifario de la Entidad tanto en la página Web como en los Puntos de Atención Financiera correspondientes; así como a través de la publicación y difusión de los Estados Financieros de la Entidad, Memoria Anual, Memoria de Responsabilidad Social Empresarial, Código de Ética, Código de Conducta, Información de normativa vigente y aplicable, disponible en los diferentes Puntos de Atención Financiera de la Entidad, página Web y mecanismos establecidos por los entes reguladores, según corresponda.

Documentos relacionados

Anexo 4 del Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

REGLAMENTO DE CUENTA DE CAJA DE AHORRO

Introducción

Toda persona natural o jurídica, en adelante denominada indistintamente "Cliente Financiero" o "Ahorrista", puede abrir y mantener Cuentas de Caja de Ahorro en Banco Fassil S.A., en adelante denominado indistintamente como Entidad, sean éstas en moneda nacional o en moneda extranjera. A tal efecto y, en cumplimiento a la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASF), Banco Fassil S.A. ha emitido el Reglamento de Cuentas de Caja de Ahorro, que establece los lineamientos que rigen la relación entre el Ahorrista y la Entidad, respecto a las Cuentas de Caja de Ahorro.

Ámbito de aplicación

Las disposiciones contenidas en este Reglamento, son de aplicación obligatoria para la Entidad, así como para los Clientes Financieros que hayan suscrito el Contrato de Cuenta de Caja de Ahorro.

Requisitos para la apertura de Cuenta de Caja de Ahorro

1. Solicitud de Apertura

La solicitud de apertura de una Cuenta de Caja de Ahorro, debe realizarse en forma personal o mediante apoderado debidamente acreditado.

La Entidad puede rechazar toda solicitud de apertura de Cuenta de Caja de Ahorro, cuando existan razones justificadas o a falta de la presentación de alguno de los requisitos exigidos por la Entidad y/o por la normativa legal y reglamentaria aplicable.

La Entidad podrá disponer de canales físicos y/o digitales para la apertura de cuentas de caja de ahorro, los cuales serán comunicados a través de su página web oficial.

2. Requisitos para la Apertura de Cuenta de Caja de Ahorro

Los requisitos mínimos para la apertura de una Cuenta de Caja de Ahorro, son los siguientes:

a. Personas Naturales

- Registro de Firmas.
- Formulario de Apertura de Cuenta de Caja de Ahorro de manera presencial en las Agencias y el llenado de campos obligatorios en la página web para los canales digitales..
- Declaración Jurada de Residencia o Ciudadanía Norteamericana

GUÍA OPERATIVA PARA CUENTA DE CAJA DE AHORRO Y CUENTA CORRIENTE

(Ley FATCA)

- Documento de Identificación. (Cédula de Identidad, Cédula de Identidad de Extranjero o Documento Especial de Identificación).
- Inscripción en el Padrón Nacional de Contribuyentes Biométrico Digital, cuando corresponda.
- Otra documentación requerida por la Entidad

b. Empresas Unipersonales

- Registro de Firmas.
- Formulario de Apertura de Cuenta de Caja de Ahorro.
- Requisitos establecidos por políticas internas de la Entidad, cuyo detalle es entregado al Cliente Financiero al momento de iniciar las gestiones para abrir la Cuenta de Caja de Ahorro.

c. Personas Jurídicas

- Registro de Firmas.
- Formulario de Apertura de Cuenta de Caja de Ahorro.
- Requisitos establecidos por políticas internas de la Entidad, cuyo detalle es entregado al Cliente Financiero a momento de iniciar las gestiones para abrir la Cuenta de Caja de Ahorro.

Adicionalmente a los requisitos detallados anteriormente, la Entidad podrá requerir otra documentación que considere necesaria, en relación a sus políticas internas, así como a los procedimientos de "Debida Diligencia" y demás disposiciones emitidas por la Unidad de Investigaciones Financieras, relativas a la Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de ganancias Ilícitas, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

El Cliente Financiero deberá proporcionar la documentación solicitada por la Entidad y reconocer como ciertos los datos e información proporcionados para la apertura de una Cuenta de Caja de Ahorro.

3. Registro de Firmas e Información del Ahorrista

Tanto el Registro de Firmas como la información del Ahorrista, deben mantenerse actualizados, para el correcto manejo de la Cuenta de Caja de Ahorro. A tal efecto, cualquier cambio que deba ser incluido en los documentos de apertura de Cuenta de Caja de Ahorro, deberá ser notificado inmediatamente por el Ahorrista a la Entidad.

Contrato de Cuenta de Caja de Ahorro

La apertura de la Cuenta de Caja de Ahorro y su funcionamiento se formaliza mediante la suscripción del Contrato de Cuenta de Caja de Ahorro. El presente Reglamento de Cuentas de Caja de Ahorro de la Entidad, forma parte indisoluble del Contrato de Cuenta de Caja de Ahorro, bajo acuse de recibo y aceptación del Ahorrista.

Periodicidad de entrega del extracto de Cuenta de Caja de Ahorro

A solicitud del Ahorrista, la Entidad emitirá mensualmente y sin costo, un extracto de movimiento de su Cuenta de Caja de Ahorro. Adicionalmente y en cualquier momento, previo requerimiento efectuado por el Ahorrista y sujeto al cobro establecido en el Tarifario de la Entidad, se emitirá a su favor el extracto de Cuenta de Caja de Ahorro.

Extravío, pérdida o robo de la Libreta de Ahorro

Previo solicitud expresa del Ahorrista, la Entidad extenderá la Libreta de Ahorros a nombre del Ahorrista. En caso de extravío, pérdida o robo de la Libreta de Ahorro, el Ahorrista deberá dar inmediato aviso a la Entidad, con la finalidad de evitar cualquier pago indebido.

Reposición de la Libreta de Ahorro

En caso de extravío, pérdida o robo de la Libreta de Ahorro, podrá ser repuesta por la Entidad siempre que lo solicite el Ahorrista personalmente o a través de apoderado legalmente acreditado.

En dicho caso, la Entidad publicará un aviso por tres (3) veces consecutivas en un diario de circulación nacional con todas las características necesarias para identificar la Libreta de Ahorro, indicando claramente su reposición. Transcurridos treinta (30) días calendarios, computables a partir de la fecha de la última publicación, no habiendo oposición o reclamo legítimo dentro del plazo establecido anteriormente, la Entidad procederá con la expedición de la nueva Libreta de Ahorro, agregándose un código que identifique su condición de "duplicado". Si hubiese oposición a la reposición de la Libreta de Ahorro que se presume perdida, ésta sólo podrá realizarse mediante Orden Judicial.

Todos los gastos de publicación y otros que demanden la reposición y expedición de la Libreta de Ahorro, serán de cuenta y cargo del Ahorrista. El Ahorrista acuerda mantener indemne y libre de toda responsabilidad a la Entidad con motivo de extravío, pérdida o robo de la Libreta de Ahorro.

Régimen de tasas de Interés y Periodicidad de Capitalización de Intereses

La Entidad pagará al Ahorrista por la Cuenta de Caja de Ahorro, el interés anual de acuerdo a Tarifario de la Entidad y Régimen de Tasas de Interés regulado por el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado mediante Decreto Supremo.

Los intereses serán calculados sobre los saldos en la Cuenta de Caja de Ahorro. Todo interés ganado está sujeto a los impuestos establecidos o los que se determinen por Ley, de acuerdo a las normas y regulaciones tributarias vigentes. La Entidad, realizará por cuenta de la Administración

Tributaria el cobro de impuestos establecidos.

Los intereses que genera la Cuenta de Caja de Ahorro, se capitalizarán mensualmente.

Publicación Del Tarifario

El Tarifario de comisiones y cargos relacionados con la Cuenta de Caja de Ahorro se publicará a través de la página web de la Entidad y en la Pizarra de Tasas de Interés expuesta en cada uno de los Puntos de Atención Financiera.

Modificaciones al Contrato, Tarifario y Reglamento de Cuentas de Caja de Ahorro

Toda modificación efectuada por la Entidad al Contrato de Cuenta de Caja de Ahorro, Tarifario y/o al Reglamento de Cuentas de Caja de Ahorro, será comunicada al Ahorrista a través de publicaciones efectuadas mediante volantes a ser distribuidos en los Puntos de Atención Financiera de la Entidad o cualesquier otro medio de comunicación masiva, con una anticipación de quince (15) días hábiles previos a su implementación. Transcurrido el plazo señalado anteriormente, las nuevas condiciones serán objeto de aplicación inmediata, siempre y cuando el Ahorrista no hubiese notificado expresamente a la Entidad su disconformidad con las modificaciones operadas, manifestando expresamente su voluntad de resolver la relación contractual.

Límite a la inembargabilidad de depósitos

El límite máximo para la inembargabilidad de los fondos depositados en la Cuenta de Caja de Ahorro de personas naturales, es la tasa equivalente al porcentaje de encaje legal establecido por el régimen vigente para depósitos en Cuenta de Caja de Ahorro, considerando el tratamiento diferenciado por moneda, sin considerar encajes adicionales.

Conforme lo establecido por normativa legal vigente, los sueldos y salarios son inembargables, salvo que se trate de la asignación o pensión por asistencia familiar.

Los fondos depositados en la Cuenta de Caja de Ahorro de personas colectivas o jurídicas no gozan del beneficio de inembargabilidad.

Cuenta de Caja de Ahorro registrada a nombre de menores de edad

La Entidad podrá abrir y mantener una Cuenta de Caja de Ahorro a nombre de menores de edad. En este caso, el retiro de fondos sólo podrá ser efectuado por el padre, madre o tutores del menor.

Estas cuentas solo podrán solicitarse a través de canales presenciales de la Entidad.

Firma de personas ciegas

Para surtir efectos legales, la firma de personas ciegas debe ser autenticada por Notario de Fe Pública, previa lectura del Contrato de Cuenta de Caja de Ahorro y ratificación de su texto por parte del firmante. El testigo a ruego a ser presentado, puede ser familiar o no de la persona ciega o ser proporcionado por la misma EIF. Las solicitudes de cuenta deberán realizarse en las Oficinas del Banco.

Clausura y prescripción en cuenta de caja de ahorro

La Cuenta de Caja de Ahorro inactiva por más de cinco (5) años, será clausurada, comunicándose de forma escrita al Ahorrista la disponibilidad de su saldo, con abono de los intereses ganados.

Los depósitos en la Cuenta de Caja de Ahorro prescribirán en favor del Estado en el plazo de diez (10) años, computables a partir de la última operación realizada, y siempre que hayan sido abandonados por sus titulares durante dicho lapso.

REGLAMENTO DE CUENTAS CORRIENTES

INTRODUCCIÓN

Toda persona natural o jurídica, en adelante denominada indistintamente Cliente Financiero o Cuentacorrentista, puede abrir y mantener Cuentas Corrientes en Banco Fassil S.A., en adelante denominado indistintamente como Entidad, sean éstas en moneda nacional o en moneda extranjera.

A tal efecto y, en cumplimiento a la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Banco Fassil S.A. ha emitido el Reglamento de Cuentas Corrientes, que establece los lineamientos que rigen la relación entre el Cuentacorrentista y la Entidad, respecto a las Cuentas Corrientes.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en este Reglamento, son de aplicación obligatoria para la Entidad, así como para los Clientes Financieros que hayan suscrito el Contrato de Cuenta Corriente.

REQUISITOS PARA LA APERTURA DE CUENTA CORRIENTE

1. Solicitud de Apertura

La solicitud de apertura de una Cuenta Corriente, debe realizarse en forma personal o mediante apoderado debidamente acreditado, a través del llenado de los documentos correspondientes.

La Entidad puede rechazar toda solicitud de apertura de Cuenta Corriente, cuando existan razones justificadas o a falta de la presentación de alguno de

GUÍA OPERATIVA PARA CUENTA DE CAJA DE AHORRO Y CUENTA CORRIENTE

los requisitos exigidos por la Entidad y/o por la normativa legal y reglamentaria aplicable.

2. Requisitos para la Apertura de Cuenta Corriente

Los requisitos mínimos para la apertura de una Cuenta Corriente, son los siguientes:

a. Personas Naturales

- Registro de Firmas.
- Formulario de Apertura de Cuenta Corriente.
- Documento de Identificación. (Cédula de Identidad, Cédula de Identidad de Extranjero o Documento Especial de Identificación).
- Inscripción en el Padrón Nacional de Contribuyentes Biométrico Digital, cuando corresponda.
- No estar incluido en las listas de Cuentas Corrientes clausuradas emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
- Otra documentación requerida por la Entidad.

b. Empresas Unipersonales

- Registro de Firmas.
- Formulario de Apertura de Cuenta Corriente.
- No estar incluido en las listas de Cuentas Corrientes clausuradas emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
- Requisitos establecidos por políticas internas de la Entidad, cuyo detalle es entregado al Cliente Financiero a momento de iniciar las gestiones para abrir la Cuenta Corriente.

c. Personas Jurídicas

- Registro de Firmas.
- Formulario de Apertura de Cuenta Corriente.
- No estar incluido en las listas de Cuentas Corrientes clausuradas emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
- Para cuentas corrientes fiscales, cumplir con los requisitos dispuestos en la Guía de Procedimientos Operativos de Cuentas Corrientes

- Fiscales Emitida por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- Requisitos establecidos por políticas internas de la Entidad, cuyo detalle es entregado al Cliente Financiero a momento de iniciar las gestiones para abrir la Cuenta Corriente

d. Sociedades en Formación

- Registro de Firmas.
- Formulario de Apertura de Cuenta Corriente.
- No estar incluido en las listas de Cuentas Corrientes clausuradas emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero
- Para cuentas corrientes fiscales, cumplir con los requisitos dispuestos en la Guía de Procedimientos Operativos de Cuentas Corrientes Fiscales Emitida por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

- Requisitos establecidos por políticas internas de la Entidad, cuyo detalle es entregado al Cliente Financiero a momento de iniciar las gestiones para abrir la Cuenta Corriente.

e. Organizaciones Económicas Comunitarias (OECOM)

- Registro de Firmas.
- Formulario de Apertura de Cuenta Corriente.
- No estar incluido en las listas de Cuentas Corrientes clausuradas emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
- Para cuentas corrientes fiscales, cumplir con los requisitos dispuestos en la Guía de Procedimientos Operativos de Cuentas Corrientes Fiscales emitida por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- Requisitos establecidos por políticas internas de la Entidad, cuyo detalle es entregado al Cliente Financiero a momento de iniciar las gestiones para abrir la Cuenta Corriente.

Adicionalmente a los requisitos detallados anteriormente, la Entidad podrá requerir otra documentación que considere necesaria, en relación a sus políticas internas, así como a los procedimientos de "Debida Diligencia" y demás disposiciones aplicables emitidas por la Unidad de Investigaciones Financieras, relativas a la Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

El Cliente Financiero deberá proporcionar la documentación solicitada por la Entidad y reconocer como ciertos los datos e información proporcionados para la apertura de una Cuenta Corriente.

3. Registro de Firmas e Información del Cuentacorrentista

Tanto el Registro de Firmas como la información del Cuentacorrentista, deben mantenerse actualizados, para el correcto manejo de la Cuenta Corriente. A tal efecto, cualquier cambio que deba ser incluido en los documentos de Apertura de Cuenta Corriente, deberá ser notificado inmediatamente por el Cuentacorrentista a la Entidad.

CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE

La apertura de la Cuenta Corriente y su funcionamiento se formaliza mediante la suscripción del Contrato de Cuenta Corriente. El presente Reglamento de Cuentas Corrientes de la Entidad forma parte indisoluble

del Contrato de Cuenta Corriente, bajo acuse de recibo y aceptación del Cuentacorrentista.

PERIODICIDAD DE ENTREGA DEL EXTRACTO DE CUENTA CORRIENTE

La Entidad proporcionará al Cuentacorrentista de forma semestral o al momento que éste lo solicite, el saldo de la Cuenta Corriente con el detalle de los movimientos efectuados en el período.

PUBLICACIÓN DEL TARIFARIO

El Tarifario de comisiones y cargos relacionados con la Cuenta Corriente se publicará a través de la página web de la Entidad y en la Pizarra de Tasas de Interés expuesta en cada uno de los Puntos de Atención Financiera u otros medios de difusión de la EIF.

Queda expresamente prohibido el cobro de cargos y comisiones que no impliquen una contraprestación efectiva de servicios o el cobro de más de una comisión por un mismo acto, hecho o evento, en el marco de lo dispuesto en el parágrafo I del Artículo 88 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE CUENTAS CORRIENTES

Toda modificación efectuada por la Entidad al Reglamento de Cuentas Corrientes, será comunicada al Cuentacorrentista a través de publicaciones efectuadas mediante volantes a ser distribuidos en los Puntos de Atención Financiera de la Entidad o cualesquier otro medio de comunicación masiva, con una anticipación de quince (15) días hábiles previos a su implementación. Transcurrido el plazo señalado anteriormente, las nuevas condiciones serán objeto de aplicación inmediata, siempre y cuando el Cuentacorrentista no hubiese notificado expresamente a la Entidad su disconformidad con las modificaciones operadas, manifestando expresamente su voluntad de resolver la relación contractual.

FIRMA DE PERSONAS CIEGAS

Para surtir efectos legales, la firma de personas ciegas debe ser autenticada por Notario de Fe Pública, previa lectura del Contrato de Cuenta Corriente y ratificación de su texto por parte del firmante. El testigo a ruego a ser presentado, puede ser familiar o no de la persona ciega o ser proporcionado por la misma EIF.

INACTIVACIÓN Y PRESCRIPCIÓN EN CUENTA CORRIENTE

1. Inactivación de la Cuenta Corriente

Cuando la Cuenta Corriente permanezca inactiva por más de dos (2) años, se dará por concluido el contrato y el saldo será devuelto al Cuentacorrentista, conforme establece el Artículo 1357 del Código de Comercio.

Dentro del plazo de noventa (90) días hábiles administrativos de la conclusión del contrato por inactivación de la Cuenta Corriente, la EIF comunicará al Cuentacorrentista sobre la aplicación de las disposiciones contenidas en los Artículos 1357 y 1308 del Código de Comercio, precisando que el saldo se pondrá a su disposición y aclarando de manera expresa que la Cuenta Corriente se encuentra inactiva y que transcurridos ocho (8) años más, Computables desde la fecha de inactivación, dicho monto prescribirá en favor del Estado, salvo rehabilitación de la Cuenta Corriente.

2. Prescripción de la Cuenta Corriente

Los saldos de aquellas Cuentas Corrientes que no hubieran tenido movimiento en el lapso de diez (10) años, desde la fecha de la última operación de retiro o depósito realizado, prescriben en favor del Estado, debiendo la EIF transferir dichos montos al Tesoro General de la Nación.

En caso de haberse efectuado la rehabilitación de la Cuenta Corriente, conforme a lo establecido en el Artículo 1308 del Código de Comercio, se deberá verificar si corresponde o no la prescripción a favor del Estado sobre los fondos que tuviese la Cuenta Corriente, considerando como fecha de último movimiento la fecha de rechazo del cheque a efectos de transferir los fondos por inactividad de la Cuenta Clausurada al Tesoro General de la Nación.

REGLAMENTO DEL CHEQUE

CAPÍTULO I – Disposiciones Generales

Artículo 1.- (Objeto)

La presente norma tiene por objeto normar las condiciones de uso y aceptación del cheque como instrumento de pago, regular los cheques especiales y los requisitos para su procesamiento por las Cámaras Electrónicas de Compensación (CEC).

Artículo 2.- (Ámbito de aplicación)

Las normas contenidas en el presente Reglamento son complementarias a las establecidas en el Código de Comercio y son aplicables a las entidades de intermediación financiera autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) para operar con cuentas corrientes, a las CEC, al Banco Central de Bolivia (BCB) y a las personas naturales y jurídicas que utilicen cheques.

Artículo 3.- (Autoridades de Vigilancia y supervisión)

GUÍA OPERATIVA PARA CUENTA DE CAJA DE AHORRO Y CUENTA CORRIENTE

Son autoridades de vigilancia y supervisión el BCB y la ASFI, respectivamente.

Artículo 4.- (Cheque como instrumento de pago)

El cheque es instrumento de pago que representa una orden incondicional de pago a la vista girada por el pagador contra sus fondos en cuenta corriente.

CAPÍTULO II – Expedición

Artículo 5.- (Expedición en formularios y contenido)

I. Los formularios de cheques sólo podrán ser expedidos por las entidades de intermediación financiera autorizadas por la ASFI para operar con cuentas corrientes. Estos formularios deberán ser expedidos para su utilización únicamente en la moneda de la respectiva cuenta corriente.

II. Todo formulario de cheque deberá imprimirse con el siguiente contenido:

1. Nombre y domicilio de la entidad girada. En aplicación del concepto de "cuenta nacional", se imprimirá el domicilio legal de dicha entidad.

2. Número y serie impresos. En su defecto, la clave o signo de identificación o caracteres magnéticos.

3. Espacio destinado a ser llenado por el girador con el lugar y la fecha del giro.

4. Orden incondicional de pago a la vista.

5. Espacio para ser llenado por el girador con la indicación de si el cheque es al portador o a la orden de una persona determinada.

6. Dos espacios para ser llenados por el girador con la suma de dinero en numeral y en literal por la que se gira el cheque.

7. Espacio para que el girador estampe su firma autógrafa.

Artículo 6.- (Características de los formularios y elementos de seguridad)

El BCB determinará las dimensiones que tendrán los formularios de cheques que procesen las CEC, así como las especificaciones de los caracteres magnéticos para reconocimiento y lectura a través de medios electrónicos, el espacio destinado a éstos, los espacios destinados a los endosos, los elementos de seguridad asociados al instrumento y otras características que fueren necesarias para su adecuado procesamiento. Las características y elementos de seguridad del cheque serán comunicados a través de Circular Externa de la Gerencia General del BCB. Cualquier modificación de las características de los formularios de cheques deberá ser aprobada por el BCB.

Artículo 7.- (Impresión)

La impresión de formularios de cheques se realizará únicamente en entidades autorizadas por las CEC.

Artículo 8.- (Registro de impresores)

Las CEC mantendrán un registro de las entidades autorizadas, así como los requisitos para la impresión de formularios de cheques, mismos que deberán ser puestos en conocimiento del BCB.

Las CEC informarán por escrito a las entidades que expidan cheques los nombres de las entidades autorizadas que sean dadas de alta y de baja en sus registros. Antes de la impresión de cada nueva serie de formularios, las entidades que expidan cheques deberán consultar el registro actualizado de las entidades autorizadas por las CEC.

Artículo 9.- (Entrega de los formularios)

Las entidades de intermediación financiera autorizadas por la ASFI para

Operar con cuentas corrientes, entregarán a sus clientes los formularios de cheques bajo recibo. La entrega de estos formularios a terceros mediante instrucción escrita del titular de la cuenta corriente, conlleva la obligación de verificar las firmas autorizadas y de identificar al tercero.

Artículo 10.- (Registro de Cheques habilitados)

Las entidades de intermediación financiera autorizadas para expedir cheques llevarán un registro de la numeración de cheques habilitados para el giro que hubiesen entregado a sus titulares.

Artículo 11.- (Documentos no considerados cheques)

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 601 del Código de Comercio, no serán considerados como cheques ni como títulos-valor los documentos que no sean emitidos por bancos autorizados. El documento que en forma de cheque se expida en contravención a lo dispuesto en esa norma, no podrá ser transmitido mediante endoso ni protestado en caso de no pago.

CAPÍTULO III – Giro

Artículo 12.- (Requisitos del giro)

El girador llenará los espacios en blanco del formulario impreso de cheques con la información correspondiente a:

1. Lugar y fecha del giro.

2. Instrucción de si es al portador o a la orden de una determinada persona.

3. Monto por el cual se gira el cheque en numeral y literal

4. Firma autógrafa.

Artículo 13.- (Fondos disponibles)

El girador de un cheque cumplirá lo establecido por el artículo 602 del Código de Comercio en lo referido a la existencia de fondos disponibles.

Artículo 14.- (Responsabilidad del girador)

La responsabilidad por el giro de un cheque será atribuible a la persona natural que lo gire por sí o en representación de una persona jurídica, dentro del marco de lo establecido en las legislaciones civil y penal, así como en el Código de Comercio. Todo acuerdo que lo exima de esta responsabilidad no será válido.

Artículo 15.- (Endoso)

El endoso de un cheque se realizará de conformidad con lo establecido por los artículos 522 al 529 y 531 al 538 del Código de Comercio. Según lo determinado en el artículo 530 del Código de Comercio los cheques no podrán ser endosados en garantía.

Artículo 16.- (Cheque no negociable)

El cheque no negociable es aquel que no puede ser endosado, salvo una vez a la entidad girada, para su cobro en efectivo o a cualquier entidad de intermediación financiera para abono en la cuenta del beneficiario.

El girador podrá limitar la negociabilidad de un cheque nominativo incluyendo en el mismo la expresión "no negociable" o "intransferible" en el anverso del cheque. El beneficiario de un cheque también podrá limitar dicha negociabilidad incluyendo cualquiera de las expresiones ya citadas a continuación del endoso.

No son negociables: el cheque girado o endosado a favor de la entidad girada, el cheque para abono en cuenta, el cheque de caja, el cheque con talón para recibo, el cheque certificado, el cheque de cuenta corriente del BCB y el cheque de cuenta corriente fiscal.

Artículo 17.- (Extravío o sustracción)

En caso de extravío o sustracción de cheques, el titular de la cuenta o el beneficiario tendrán la obligación de dar aviso del hecho a la entidad girada por cualquier medio disponible de comunicación, que permita identificar tanto a la persona que realiza el reporte como a la persona que lo recibe.

Este aviso deberá ser ratificado en forma escrita dentro del plazo máximo de los dos (2) días hábiles siguientes.

Para la cancelación y reposición de cheques extraviados o sustraídos deberá cumplirse el procedimiento establecido por los artículos 727 y siguientes del Código de Comercio.

CAPÍTULO IV – Presentación y pago

Artículo 18.- (Principio general)

El pago del cheque se girará por el principio general establecido en el artículo 606 del Código de Comercio.

Artículo 19.- (Término para la presentación)

El término para la presentación del cheque será el establecido por el artículo 607 del Código de Comercio.

Artículo 20.- (Presentación para abono en cuenta)

Si el cheque se depositara para abono en una cuenta abierta en una entidad de intermediación financiera distinta de la entidad girada, la fecha de presentación en las CEC será considerada como fecha de presentación a la entidad girada para su pago.

Artículo 21.- (Revalidación de Cheques)

Salvo lo establecido en el artículo 33 del presente Reglamento, el cheque no presentado para su pago dentro del término legal podrá ser revalidado por el girador en el mismo cheque. La revalidación permitirá ampliar el plazo de vigencia del cheque por el mismo término de validez que el establecido para su presentación. La revalidación del cheque se realizará en el reverso y deberá contener la expresión "revalidado", la fecha y la firma del girador.

Artículo 22.- (Requisitos que deben cumplirse para el pago)

Para el pago de un cheque, además de los requisitos establecidos en el artículo 5 del presente reglamento, así como el artículo 600 del Código de Comercio, se deberá observar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Vigencia del cheque.

2. Que el monto literal sea igual al del numeral. En caso de divergencia, se aplicará lo establecido por el artículo 496 del Código de Comercio.

3. Que la firma autógrafa del girador sea igual a la registrada en la entidad girada.

4. Continuidad de los endosos nominativos, si los hubieren.

5. Endoso del cheque a favor de la entidad girada.

6. Identificación del beneficiario final.

Artículo 23.- (Pago parcial)

I. Si los fondos disponibles del girador no fueran suficientes para cubrir el importe total del cheque, la entidad girada ofrecerá al tenedor un pago parcial por el monto de los recursos disponibles. El tenedor podrá aceptar o no el pago parcial.

II. Si el tenedor aceptara el pago parcial del cheque, firmará un recibo por la cantidad cobrada. La entidad girada, en el reverso del cheque, mediante la frase "cheque pagado parcialmente por la suma de por insuficiencia de fondos" y firma autorizada, dejará constancia del pago parcial realizado. Esta constancia surtirá efectos de protesto por la cantidad no pagada.

GUÍA OPERATIVA PARA CUENTA DE CAJA DE AHORRO Y CUENTA CORRIENTE

III. Este cheque será devuelto al tenedor para los efectos legales que correspondan y no podrá ser presentado nuevamente para el cobro por la cantidad no pagada.

Artículo 24.- (Muerte o incapacidad del girador)

Los casos de muerte o incapacidad del girador se registrarán por lo establecido en los artículos 614 y 620 inciso 5) del Código de Comercio.

CAPÍTULO V – Rechazo

Artículo 25.- (Causales de rechazo)

La entidad girada rechazará el pago de un cheque por las causales establecidas en el artículo 620 del Código de Comercio. En estos casos hará constar la negativa de pago en el reverso del cheque que deberá contener los textos siguientes, según el caso:

1. "Rechazado por falta de fondos", cuando la cuenta corriente sobre la que se gira no tiene fondos disponibles. Esta causal de rechazo también será aplicable cuando se gire sobre una cuenta corriente clausurada, en virtud a que ésta condición determina que los fondos, si los hubiere, no están disponibles.
2. "Rechazado por insuficiencia de fondos", cuando la cuenta corriente sobre la que se gira, teniendo fondos, no fueran suficientes y el pago parcial sea rechazado por el beneficiario.
3. "Rechazado por no cumplir requisitos de los artículos 600 - 601 del Código de Comercio", cuando se evidencie la falta de cumplimiento a uno o varios de los requisitos y formalidades descritos en alguno de estos artículos.
4. "Rechazado por alteración y duda de autenticidad", cuando el cheque estuviera tachado, borrado, interlineado o alterado notoriamente en cualquiera de sus enunciaciones o si mediara cualquier circunstancia que hiciera dudosa su autenticidad, como la no correspondencia visible y notoria de la firma registrada en la entidad girada.
5. "Rechazado por notificación escrita de no pago por haber mediado violencia en el giro, transmisión, o por sustracción o extravío". La entidad girada otorgará al tenedor del cheque una copia simple de la notificación cursada por el girador o el beneficiario al momento del rechazo y procederá a retener el cheque y mantenerlo en custodia hasta que el mismo sea requerido vía orden judicial. El tenedor podrá solicitar por escrito a la entidad girada una copia autenticada de la referida notificación.
6. "Rechazado por fecha de giro posterior a muerte o incapacidad del girador". La entidad girada presentará al beneficiario la documentación de respaldo o copia de ésta al momento del rechazo y este último podrá requerir por escrito copia de la documentación de respaldo a la entidad de Intermediación financiera.
7. "Rechazado por quiebra, concurso de acreedores o cesación de pago del girador". La entidad girada será responsable de documentar esta causal. El tenedor o beneficiario podrá requerir por escrito copia de la notificación recibida por la entidad girada.

En todos estos casos, el rechazo deberá llevar la fecha y hora de presentación, con las firmas autorizadas para el efecto y el sello de la entidad girada.

Artículo 26.- (Negación de pago sin justa causa)

La negación de pago realizada por la entidad girada sin justa causa y por causales que sean distintas de las definidas en los numerales 1 al 7 del artículo 25 del presente Reglamento, la hará responsable por los daños y perjuicios ocasionados al tenedor.

CAPÍTULO VI – Cheques especiales

Artículo 27.- (Cheque cruzado)

El cheque cruzado podrá ser únicamente cobrado por entidades bancarias. El cruzamiento de un cheque equivale a una autorización de cobro otorgada por el girador o tenedor a favor de un banco indeterminado, si es general, o del banco expresamente designado, si es especial. El cruzamiento general podrá transformarse en cruzamiento especial y no viceversa. El cruzamiento de un cheque no afectará su negociabilidad.

Artículo 28.- (Cheque para abono en cuenta)

El girador, el beneficiario o el tenedor de un cheque podrá evitar que se pague en efectivo insertando la mención "para abono en cuenta" o "solo para depósito" u otra equivalente. La entidad girada solo podrá liquidar el cheque mediante asiento contable. La liquidación así efectuada equivaldrá al pago.

Artículo 29.- (Cheque de caja o de gerencia)

El cheque expedido y girado por entidades financiera autorizadas por la ASFI con cargo a sus propias cuentas será denominado "cheque de caja" o "cheque de gerencia" y llevará la inscripción preimpresa de "intransferible". Este cheque será nominativo y podrá ser depositado para abono en cuenta en una entidad financiera distinta del emisor.

Artículo 30.- (Cheque certificado)

- I. El cheque certificado es aquel en el que la entidad girada hace constar la existencia de fondos disponibles en los límites del importe por el que ha sido girado. La entidad girada, a tiempo de certificar un cheque, mantendrá apartado de la cuenta este monto para su pago al beneficiario.
- II. La certificación de un cheque será válida por el plazo establecido para su

presentación. Al término de ese plazo, si el cheque certificado no hubiese sido cobrado, la entidad girada deberá restablecer la disponibilidad de los fondos en la cuenta del girador en la suma previamente apartada, eliminando, a su vez, su inclusión en el registro de cheques certificados de las CEC descrito en el artículo 32, numeral IV del presente Reglamento.

Artículo 31.- (Certificación de cheques)

- I. Para la certificación de un cheque, la entidad girada deberá verificar que la firma del girador sea igual a la consignada en sus registros.
- II. La certificación de un cheque estará dada por el estampado de un sello con las leyendas de "certificado", "visado", "visto bueno" u otra equivalente y de un sello de seguridad por el importe certificado. La certificación deberá ser suscrita por personeros autorizados de la entidad de intermediación financiera y acompañada por sellos que los identifiquen.
- III. Los cheques certificados no serán negociables. La certificación no podrá extenderse a cheques al portador.
- IV. Todo cheque certificado será ingresado por la entidad girada, al momento de certificarlo, en el registro electrónico que a este efecto específico organizarán y administrarán las CEC. A su presentación, estos cheques deberán ser consultados en este registro para asegurar su legítima certificación.
- V. El girador debe tener conocimiento del costo de la certificación, el mismo que debe ser fijado y cobrado en bolivianos.

Artículo 32.- (Irrevocabilidad del cheque certificado)

La irrevocabilidad de un cheque certificado se registrará por lo establecido en el artículo 631 del Código de Comercio.

Artículo 33.- (Revalidación de cheques certificados)

La revalidación del plazo de vigencia de un cheque certificado será realizada necesariamente por el girador, debiendo al efecto la entidad girada realizar una nueva certificación, aplicando lo establecido en los artículos 30 parágrafo I y 31 parágrafo IV del presente Reglamento.

Esta revalidación podrá ser realizada sólo por una vez.

Artículo 34.- (Cheque de cuenta corriente del BCB)

El cheque de cuenta corriente del BCB será expedido por el BCB para uso exclusivo del Tesoro General de la Nación y de entidades financieras que tengan "cuenta corriente y de encaje" en el Ente Emisor. Estos cheques serán nominativos e intransferibles.

Los cheques de cuenta corriente del BCB expedidos para uso de las entidades financieras no serán compensables en las CEC.

Artículo 35.- (Cheque de cuenta corriente fiscal)

- I. El cheque de cuenta corriente fiscal es aquel girado por entidades del sector público contra las cuentas corrientes fiscales que éstas mantienen en los bancos corresponsales. Será nominativo y llevará la inscripción pre impresa de "cheque de cuenta corriente fiscal - intransferible".
- II. Estos cheques podrán ser endosados para abono en la cuenta del beneficiario abierta en cualquier entidad financiera, y ser procesados a Través de las CEC.
- III. El cheque de cuenta corriente fiscal tendrá caracteres magnéticos para su procesamiento electrónico que permitan su diferenciación en las CEC, además de otras características que los diferencien de otro tipo de cheques.
- IV. El giro de este cheque exigirá la firma y sello de identificación de al menos dos (2) personas autorizadas.

Artículo 36.- (Otros cheques)

Cualquier otro cheque que no esté contemplado en el Código de Comercio o en el presente reglamento, no será compensable en las CEC.

CAPÍTULO VII – Información y Registro

Artículo 37.- (Información)

A tiempo de entregar una chequera por vez primera, las entidades de intermediación financiera deberán proporcionar a sus clientes una copia del presente Reglamento, información detallada sobre el uso del cheque como instrumento de pago y sus medidas de seguridad.

Artículo 38.- (Registro de cheques denunciados por extravío o sustracción)

Las entidades que expidan cheques llevarán un registro de los avisos escritos enviados por sus clientes por extravío o sustracción de cheques.

CAPÍTULO VIII – Vigilancia y Supervisión

Artículo 39.- (Vigilancia)

El BCB, a través de la Gerencia de Entidades Financieras, efectuará la vigilancia de las operaciones efectuadas con cheques, su compensación y liquidación. En este marco podrá:

- a. Mediante Resolución de Directorio, determinar las tarifas, comisiones y otros cargos máximos aplicables al uso del cheque.
- b. Solicitar a la ASFI revisiones de los sistemas de contingencia de los emisores de cheques, así como auditorías especiales a los emisores con relación a su funcionamiento.

GUÍA OPERATIVA PARA CUENTA DE CAJA DE AHORRO Y CUENTA CORRIENTE

Si en el ejercicio de estas labores el BCB identificara indicios de incumplimiento normativo o de funcionamiento comunicará el hecho al órgano de supervisión para el proceso correspondiente.

Artículo 40.- (Normativa específica y supervisión)

En el marco del presente Reglamento, la ASFI:

I. En coordinación con el BCB, emitirá normativa específica para la provisión y operativa con cheques por parte de las entidades de intermediación financiera y las Cámaras Electrónicas de Compensación, verificará su cumplimiento y ejercerá supervisión en el ámbito de su competencia.

II. Definirá y supervisará políticas de defensa del consumidor y medidas operativas de prevención de fraudes.

III. Verificará que las tarifas, comisiones u otros cargos cobrados por los emisores de cheques estén disponibles para consulta del público.

* En caso que el Banco realice modificaciones a la “Guía de Operativa”, las mismas serán puestas a conocimiento oportuno del Cliente por medio de su página Web, Folletería u otros medios de difusión.

Promociones Empresariales

En caso de que el producto contratado por esta vía este asociado a una promoción empresarial, manifiesto que fui debidamente informado que podré acceder a las condiciones de dicha promoción a través de los Canales Digitales y Pagina web promocional de BANCO FASSIL S.A