



9 de septiembre de 2008
Circular No. 042-2008

Señor (a)
Gerente General
Ciudad.

Referencia: Acuerdo No. 001-2008
Reclamos de Tarjeta Visa.

Señor (a) Gerente General:

Nos dirigimos a usted en atención a las consultas que han interpuesto las distintas entidades bancarias que conforman el Centro Bancario Internacional y que guardan relación con aquellos casos en los que el Sistema de Atención de Reclamos tenga que conocer y atender los reclamos quejas y controversias, interpuestas por sus clientes, en los que se requiera la intervención de Visa Internacional, Mastercard o cualquier proveedor internacional ó local que actúe como un tercero en la relación contractual, ya que los mismos suelen entregar sus respuestas en un término superior al establecido por Ley.

Como es de su conocimiento, el Artículo No. 206, del Decreto Ley No.9 de 26 de febrero de 1998, modificado por el Decreto Ley 2 de 22 de febrero de 2008 y ordenado sistemáticamente por el Decreto Ejecutivo No.52 de 30 de abril de 2008, y el artículo No. 4 del Acuerdo N. 001-2008, establecen el término de 30 días para que el Sistema de Atención de Reclamos de cada entidad bancaria, conozca y atienda los reclamos quejas y controversias, que surjan de las relaciones con sus clientes, sin señalar ningún tipo de excepciones ni la posibilidad de solicitar una prórroga .

En virtud de lo anterior y con relación a los casos citados con anterioridad, en el caso que la entidad bancaria no pueda darle una respuesta definitiva al cliente bancario debido a que se encuentra a la espera de la confirmación de Visa Internacional, Mastercard o cualquier proveedor internacional ó local, el banco le brindará una respuesta provisional al cliente bancario en el término dispuesto. En dicha respuesta la entidad bancaria deberá puntualizar el procedimiento, gestión realizada, avances logrados, estado del reclamo y pasos restantes a seguir, puntos que deben reflejar la gestión diligente por parte del Sistema de Atención de Reclamos de la entidad bancaria.

Le solicitamos al señor Gerente se sirva impartir instrucciones para el cumplimiento de la presente circular.

Sin otro particular y agradeciendo de antemano la atención brindada, nos suscribimos de usted.

Atentamente,

Olegario Barrelier Chiari
Superintendente