



16 de marzo de 2010
Circular No. 020-2010

Señor (a)
Gerente General
Ciudad

Referencia: Reporte de Reclamos Trimestrales (Otros Informes – Artículo 91, numeral 3 de la Ley Bancaria).

Señor (a) Gerente General:

En atención a lo dispuesto en el Artículo 91, numeral 3 de la Ley Bancaria, en donde se dispone que la Superintendencia podrá solicitar a los bancos cualquiera otra información que así lo requiera y con la frecuencia que ésta determine, nos permitimos comunicarle que esta Superintendencia de Bancos estima pertinente solicitar la remisión de reportes trimestrales, sobre los reclamos recibidos y tramitados por el Sistema de Atención de Reclamos (SAR) y éstos deben estar segmentados por productos y servicios, motivo del reclamo y áreas demográficas por provincia.

Los reportes serán la base de una estructura de datos que será solicitada por esta Superintendencia por medio del sistema de transferencia de información ITBANK, oportunamente.

Este reporte deberá ser remitido al cierre de cada trimestre, dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente.

Agradecemos al señor Gerente impartir al personal a su cargo las instrucciones pertinentes para el cumplimiento de la presente.

Atentamente,

Alberto Diamond R.
Superintendente