

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I

***ANEXO 2: CONTENIDO INFORME ANUAL DE GESTIÓN DEL PUNTO DE
RECLAMO (PR)***

El contenido mínimo del informe anual de gestión, que debe presentar la entidad supervisada, sobre el funcionamiento del Punto de Reclamo (PR), es el siguiente:

- a)** Resumen estadístico de los reclamos atendidos en la gestión, de acuerdo a la tipificación de reclamos establecido en el Módulo Informático Punto de Reclamo y con las observaciones cualitativas que la entidad supervisada considere necesarias destacar;
- b)** Descripción general de los criterios contenidos en las decisiones adoptadas para la solución y prevención de los reclamos relevantes y/o frecuentes;
- c)** Acciones adoptadas para la optimización del servicio, políticas institucionales, políticas de información y educación financiera, capacitación de personal, recursos técnicos, entre otros.