

**TÍTULO XI, CAPÍTULO II, SECCIÓN 2**  
**ANEXO 2: CONTENIDO INFORME ANUAL DE GESTIÓN DEL SARC**

El contenido mínimo del informe anual de gestión, que debe presentar la entidad supervisada, sobre el funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC), es el siguiente:

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