

TÍTULO XI, CAPÍTULO I, SECCIÓN 4
ANEXO 2: CONTENIDO INFORME ANUAL DE GESTIÓN DEL PUNTO DE
RECLAMO

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:

1. 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.
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.