



**Superintendencia de Bancos
y Entidades Financieras**
Bolivia

CIRCULAR SB/IE/386/2002

La Paz, 29 DE MAYO DE 2002

DOCUMENTO: 763

Asunto: DENUNCIAS / RECLAMOS / IRREGULARIDADES

TRAMITE: 103322 - SF INCUMPLIMIENTO ATENCION RECLAMOS PEQ

Señores

Presente

**REF: SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y
CONSULTAS-SARC**

Señores:

Les expreso la profunda preocupación de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) por las reiteradas quejas, respecto a que algunas entidades financieras no brindan la diligente atención que merecen los reclamos de sus clientes. En muchos casos, los funcionarios responsables rechazan la atención de los reclamos y derivan las quejas directamente a esta Superintendencia, lo que supone un flagrante incumplimiento del procedimiento del SARC.

Me refiero, en particular, a casos de pequeños deudores quienes se apersonan a la entidad financiera para solicitar reprogramación de sus créditos y reciben negativas o respuestas ambiguas, sin que se realice un análisis profundo de cada situación particular. Esto alienta un amplio clima de desinformación de los microprestataarios, a consecuencia de la inadecuada e insuficiente información proporcionada por funcionarios de las entidades, quienes atribuyen a la SBEF, una inexistente facultad de solucionar los problemas que competen exclusivamente a las partes involucradas en los contratos de préstamo.

Por tanto, en mi calidad de Superintendente de Bancos y Entidades Financieras, instruyo a las entidades de intermediación financiera, extremar los esfuerzos y recursos necesarios para atender los reclamos de sus clientes, procurando alcanzar soluciones para cada cliente, en base a una evaluación individual para este tipo de situaciones.



**Superintendencia de Bancos
y Entidades Financieras**
Bolivia

2.

Se instruye que la presente Circular sea publicada en lugar visible en todas las oficinas y agencias de las entidades y puesta en conocimiento de todo su personal, dejando constancia de este hecho.

Atentamente,

Fernando Calvo Unzueta
Superintendente de Bancos
y Entidades Financieras



YDR/GRR/MLL/