

**REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS ADMINISTRATIVOS FRENTE AL
CONGLOMERADO FINANCIERO BCR**

**Procesos de soporte
Asesoría jurídica**

Tabla de contenido

I. Propósito	3
II. Alcance	3
III. Documentos de referencia	3
IV. Definiciones	4
Capítulo I Disposiciones generales	5
Capítulo II De la interposición y admisión del reclamo	8
Capítulo III De la tramitación de los reclamos administrativos.....	11
Capítulo IV De la resolución del reclamo.....	13
Capítulo V De la ejecución del acto	14
Capítulo VI Sobre las atribuciones para reintegros por la atención de reclamos	15
Capítulo VII Disposiciones finales	16

I. Propósito

Establecer un mecanismo para satisfacer el principio de Justicia Administrativa, creando un canal expedito para resolver las quejas y reclamaciones que deduzcan los clientes y usuarios de los servicios que brinda el Conglomerado BCR, sometiéndolas a un procedimiento reglado que permita tener certeza acerca de los trámites a través de los cuales se tutele y garantice el debido proceso, la defensa de sus derechos, y particularmente el derecho de petición, el derecho de impugnación y la debida fundamentación de los actos.

II. Alcance

Está dirigido a los clientes y usuarios que accedan a los servicios del Conglomerado Financiero BCR y a los servidores que participan en el trámite y resolución de las quejas y reclamos administrativos presentados ante la Oficina de Atención y Defensa del Cliente, o a través de cualquier oficina del Conglomerado Financiero BCR.

III. Documentos de referencia

Código civil, n° 63

Código de comercio, n° 3284

Ley general de la administración pública, n° 6227

Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, n° 7319

Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, n° 7472

Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, n° 7558

Ley de notificaciones, citaciones y otras comunicaciones judiciales, n°7637

Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, n° 8220

Ley general de control interno, n° 8292

Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública, n° 8422

Manual de cumplimiento corporativo del Conglomerado Financiero BCR, MAC-GCU-CRE-56-04

Reglamento de tarifas y condiciones para los servicios del Banco de Costa Rica, REG-GEI-GFC-30-04

IV. Definiciones

Acto documentado: constituye una alternativa para estructurar el acto final, motivándolo en la referencia previa de un dictamen técnico y particularmente en el criterio jurídico donde se le hubieren aportado a la administración los motivos y fundamentos para resolver el reclamo. (Artículo 136 inciso 2 de la Ley General de la Administración Pública)

Ciente: Persona física o jurídica, que adquiere y mantiene en el tiempo un servicio con el Banco de Costa Rica estructurado bajo una relación contractual.

Conglomerado Financiero BCR: Banco de Costa Rica y sus subsidiarias BCR Valores S.A. (BCR Valores), BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. (BCR SAFI), BCR Pensiones, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A. (BCR Pensiones), BCR Corredora de Seguros S.A. (BCR Seguros), Banco Internacional de Costa Rica S.A. (BICSA), así como cualquier otra persona jurídica que en el futuro llegue a formar parte de él.

Oficina de Atención y Defensa del Cliente: dependencia encargada de velar para que los principios de transparencia, probidad, eficiencia, equidad, inclusión, igualdad de oportunidades estén siempre presentes en la prestación de los servicios del Conglomerado BCR, responsable de contribuir con el mejoramiento continuo de éstos, y con el desarrollo e implementación de políticas y estándares de calidad, competente para recibir las quejas y reclamos de los clientes, implementar su oportuna tramitación, así como de interceder ante la administración para conseguir la solución inmediata de los mismos.

Órgano Director de Procedimientos Administrativos: es el encargado de dirigir, sustanciar y recomendar a la administración, la solución a la problemática que originó el procedimiento.

Queja: Inconformidad mostrada por un cliente o usuario ante la prestación de un servicio o el desempeño de un servidor, argumentando resultados defectuosos, deficientes o impropios.

Reclamo administrativo: medio a través del cual los clientes o cualquier interesado, somete a discusión en la vía administrativa cualquier actuación del conglomerado BCR propia de su quehacer comercial o de sus actividades de carácter administrativo por

considerarlas lesivas a sus derechos o intereses y para reclamar responsabilidades reparadoras e indemnizatorias.

Recursos administrativos: medios de impugnación a través de los que se condiciona la revisión de una decisión administrativa por parte de su emisor (revocatoria o reconsideración) o del superior jerárquico de éste (apelación).

Servicios bancarios: conjunto de operaciones activas, pasivas y de intermediación financiera que el Banco pone a disposición de sus clientes y usuarios.

Sustanciar: iniciar todas las acciones pertinentes para impulsar, dar contenido, atraer y anexar toda la información pertinente, recolectar los estudios técnicos necesarios, dar celeridad coherencia y poner en estado apto para su resolución, la tramitación de una queja o reclamo.

Usuario: personas físicas o jurídicas destinatarias potenciales de los servicios que brinda el Conglomerado Financiero BCR y que interactúan con ellos sin que se establezca ningún vínculo contractual

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1

Este reglamento regula el procedimiento que en cumplimiento de *la Ley General de la Administración Pública*, deberán observar los clientes y usuarios de los servicios para deducir sus quejas y reclamos, y que deben aplicar los servidores del Conglomerado Financiero BCR para tramitar y resolver las gestiones que éstos presenten ante la Oficina de Atención y Defensa del Cliente o a través de cualquier oficina del Conglomerado Financiero BCR.

Artículo 2

Las quejas y reclamos administrativos constituyen el medio a través del cual los clientes o cualquier interesado, pretende someter a discusión en la vía administrativa cualquier actuación del Conglomerado Financiero BCR propia de su quehacer comercial o de sus actividades de carácter administrativo, y eventualmente reclamar cualquier insatisfacción frente a algún trato defectuoso o inadecuado, así como la responsabilidad consecuente por aquellas actuaciones que estimen lesivas a sus derechos o intereses.

De las quejas

Artículo 3

Las quejas podrán ser interpuestas de forma verbal o escrita ante cualquier oficina del Conglomerado Financiero BCR, sin sujeción a ninguna formalidad específica que condicione su tramitación.

Artículo 4

La queja verbal se asentará en un formulario o se documentará en un acta que levantará al efecto la oficina receptora. El documento en el que se formalice la queja pasará a encabezar el expediente respectivo.

Artículo 5

En el supuesto que la oficina receptora de la queja sea aquella misma dentro de cuyo ámbito se produjo el evento que la motiva, su encargado procederá de inmediato y para fines estadísticos, a comunicar la existencia del conflicto a la Oficina de Atención y Defensa del Cliente, e igualmente se abocará a su conocimiento y resolución.

Artículo 6

El encargado de la Oficina involucrada, realizará en forma directa cualquier averiguación, recolección de elementos de respaldo, y verificaciones que sean pertinentes, pudiendo apoyarse en cualquier otra área del Banco si requiere alguna ayuda o criterio técnico, para lo cual solicitará a la Oficina de Atención y Defensa del Cliente que le sirva de intermediaria para dirigir los requerimientos correspondientes.

Artículo 7

La respuesta al cliente o usuario deberá ser comunicada dentro del plazo de diez días naturales contados a partir del día siguiente al recibo de la queja. Para efectos de control, dicha respuesta debe ser comunicada a la Oficina Servicio de Atención y Defensa del Cliente.

Artículo 8

Cuando la oficina receptora de la queja no tenga ninguna relación con los hechos que la motivan, procederá a trasladarla sin dilación a la Oficina de Atención y Defensa del Cliente para su registro, sustanciación y resolución.

Artículo 9

Aquellas quejas que sean interpuestas directamente ante la Oficina de Atención y Defensa del Cliente o que le fueran remitidas a ésta por la oficina receptora no involucrada, serán registradas y se procederá a darle solución a la problemática.

En el evento que resulte necesario, en forma inmediata se procederá a instruir al Superior de la Oficina donde se escenificó el evento, que la motiva, y por cualquier medio disponible, para que dentro del término de 48 horas aporte una referencia informativa y

recolecte y aporte cualquier evidencia que permita la aprehensión de la verdad real y la resolución del conflicto.

Artículo 10

Si la confrontación de este informe y sus anexos con el contenido de la queja permite adoptar alguna decisión frente al cliente, la Oficina de Atención y Defensa del Cliente la adoptará de manera fundada, y comunicará de inmediato la posición del Banco frente a lo acontecido.

Si no es posible resolver con estos elementos, se podrá solicitar a la Oficina de Investigaciones técnicas una verificación in situ de lo acontecido con entrevista de los involucrados y la recolección de cualquier otro elemento que resulte importante, acción que deberá ejecutarse de manera sumaria.

Artículo 11

Toda la gama de estos eventos deberá ser ejecutada dentro del lapso correspondiente para no superar en conjunto el término de diez días naturales al vencimiento del cual, deberá habersele respondido al cliente.

Artículo 12

A aquellas quejas por concepto de trato inadecuado se aplicará en lo posible, las regulaciones que se apliquen para el Banco y/o sus subsidiarias.

Estas quejas serán respondidas de forma inmediata por la oficina de Atención y Defensa del Cliente, y se remitirá copia de la queja y su respuesta al encargado de la oficina a que se refiere, al gerente comercial respectivo y a la Gerencia de Servicio al Cliente, para que analice si corresponde establecer algún tipo de responsabilidad.

De los reclamos administrativos:

Artículo 13

El Reclamo Administrativo quedará sometido a las reglas contenidas en los artículos 214 y 239 y siguientes concordantes de la Ley General de la Administración Pública, con las salvedades aquí establecidas.

Artículo 14

Su vocación principal se orienta a obtener del Conglomerado Financiero BCR una decisión que se pronuncie en torno a las pretensiones del reclamante, y que eventualmente disponga la reparación o indemnización del daño sufrido. En su caso, a agotar la vía administrativa.

Artículo 15

Todo reclamo deberá ser resuelto en el término ordinario de treinta días naturales, el cual podrá ser prorrogado por un lapso igual, en cuyo caso la Oficina de Atención y Defensa del Cliente deberá emitir y comunicar al cliente las razones y fundamentos de dicha prórroga.

Artículo 16

La oficina de Atención y Defensa del Cliente asumirá la condición de Órgano Director del Procedimiento, quedando bajo su responsabilidad vigilar el cumplimiento de los plazos establecidos, llevar un registro y estadística actualizado de los reclamos interpuestos y de las soluciones adoptadas en cada caso. Además, deberá archivar, custodiar y conservar los expedientes de las reclamaciones y remitir las copias certificadas que de estos soliciten eventualmente las autoridades judiciales.

Artículo 17

Igualmente le corresponderá a dicha oficina remitir al inicio de cada período anual, un informe al Comité Ejecutivo Corporativo en donde se destaquen las principales incidencias y aspectos que deberán ser considerados para el mejoramiento continuo de los servicios o de la cultura organizacional. Esto no impedirá que en diferentes períodos se presente al mismo Comité cualquier otro informe que resulte útil para los mismos propósitos.

Capítulo II**De la interposición y admisión del reclamo****Artículo 18**

El reclamo administrativo debe ser interpuesto con apego a lo que disponen los artículos 285, 286 y 287 de la *Ley General de la Administración Pública* por lo que el escrito de interposición debe contener:

- a. Nombre y calidades de la persona que interpone el reclamo. Si actúa en ejercicio de alguna representación, acreditar el poder con el que actúa y el nombre y calidades de su representado.
 - b. Domicilio y medio para recibir notificaciones.
 - c. Indicación de la oficina a la que se dirige.
 - d. Relación sucinta de los hechos y motivos.
 - e. La pretensión, con indicación de los daños y perjuicios que se reclamen y su estimación, origen y naturaleza.
 - f. Cualquier referencia o elemento de prueba
-

- g. Fecha
- h. Firma del documento.

Artículo 19

En el evento que se perciba alguna omisión sustancial que impida el inicio del procedimiento, se le cursará la correspondiente prevención al interesado para que proceda a subsanarla dentro del plazo, que al efecto se le otorgue que no podrá ser mayor a diez días hábiles

Artículo 20

Cuando la omisión pueda ser subsanada directamente por la Oficina de Atención y Defensa del cliente, por tratarse los datos que se puedan inferir claramente del escrito o de los documentos anexos, o posibles de obtener de bases de datos públicas o de otra información en poder del Banco, se procederá a efectuar la respectiva enmienda y a darle curso a la tramitación.

Artículo 21

La ausencia de requisitos esenciales que no fueran subsanados dentro del plazo otorgado, implicará el rechazo y archivo de la reclamación y así lo comunicará la Oficina de atención y Defensa del cliente mediante resolución fundada.

Artículo 22

La falta de firma del cliente en el escrito del reclamo administrativo constituye uno de estos requisitos indispensables y producirá indefectiblemente el rechazo y archivo de la reclamación.

Artículo 23

El rechazo de la reclamación por estas causas, no impedirá que se pueda deducir nuevamente, en tanto no haya operado la prescripción de la acción conforme lo establecido en el artículo 198 de la Ley General de la Administración Pública.

Artículo 24

La interposición del reclamo no requerirá autenticaciones aunque no la presente la parte, queda a salvo la facultad de que goza el Banco para exigir la verificación de la autenticidad por los medios que estime pertinentes.

Artículo 25

Los reclamos presentados personalmente por el cliente que se identifique debidamente se tendrán por auténticos.

Artículo 26

Cuando la interposición se realice en forma verbal se deberá documentar a través de un formulario que debe llenar el reclamante, o transcribiendo las manifestaciones directas de éste en un acta que levantará la oficina receptora con todas las formalidades respectivas, en caso de que el cliente que se presente no lo pueda realizar por sus propios medios.

Artículo 27

La oficina de Atención y Defensa del Cliente es la oficina que en forma preferente debe recibir los reclamos, sin perjuicio de que estos puedan ser interpuestos ante cualquier oficina del Conglomerado Financiero BCR. No obstante, independientemente donde se interponga, quedará a cargo de la primera, la verificación del cumplimiento de los requisitos de admisibilidad.

Artículo 28

Cuando el reclamo no fuere presentado directamente ante la oficina de Atención y Defensa del Cliente, la oficina o servidor que en su defecto lo reciba, debe remitirlo en forma inmediata a la oficina de Atención y Defensa del Cliente.

Artículo 29

La oficina de Atención y Defensa del Cliente asumirá la función de organizar el trámite del reclamo actuando en condición de Órgano Director del procedimiento; para tales efectos, debe proceder a levantar un expediente debidamente foliado al que se le debe asignar un número consecutivo para su identificación y anotarlo en el registro respectivo. Las partes interesadas o sus representantes debidamente acreditados, con las limitaciones establecidas en el artículo 273 de la *Ley General de la Administración Pública*, tendrán acceso irrestricto a este expediente pudiendo obtener copias, asumiendo los costos respectivos.

Artículo 30

La oficina de Atención y Defensa del Cliente deberá determinar si se requieren informes o criterios técnicos y procederá a solicitarlos a las áreas correspondientes con el envío del expediente original en cada caso, seguidamente y ya sustanciado el reclamo, procederá a trasladar la gestión correspondiente para su debida atención al responsable del área u oficina donde ocurrieron los hechos, o al Gerente General respectivo de cada una de las subsidiarias según corresponda, para que proceda a su resolución.

Artículo 31

En el evento de que el reclamo se refiera a algún conflicto surgido en el área comercial, el servidor que asuma el conocimiento del asunto, deberá realizar en forma previa, la valoración de los hechos que le dan sustento, determinando en ese acto si existe alguna razón de índole comercial, bajo criterios de conveniencia y oportunidad, que justifique

acoger total o parcialmente la pretensión del reclamante. Esto evitará que injustificadamente se inviertan recursos, se realicen labores, emitan criterios técnicos, y se dedique tiempo a la tramitación del mismo.

Artículo 32

La decisión de acoger total o parcialmente la pretensión del reclamante debe adoptarla el servidor del área comercial que cuente con las suficientes atribuciones según la naturaleza y la cuantía del asunto, y con apego a la normativa que regula tales facultades, dejando evidencia de lo actuado en el expediente respectivo.

Artículo 33

En caso que la decisión de acoger total o parcialmente la pretensión del reclamante tenga la virtud de poner fin al reclamo, se debe firmar un documento donde se haga constar la voluntad de ambas partes de dejar resuelta toda diferencia presente y futura fundada en los mismos hechos, y la renuncia a interponer cualquier otra acción motivada en la misma causa.

Artículo 34

Cuando la valoración previa no lleve a la determinación de la existencia de causas o razones para adoptar mecanismos alternativos de resolución, se debe comunicar a la oficina de Atención y Defensa del Cliente para que continúe el procedimiento.

Capítulo III

De la tramitación de los reclamos administrativos

Artículo 35

Cuando sea descartada cualquier solución alternativa al reclamo, este debe someterse a un trámite sumario con apego al artículo 320 de la *Ley General de la Administración Pública* sin perjuicio de que por la naturaleza de los hechos, por su complejidad, o por solicitarlo así la parte reclamante, se opte por llevar a cabo un procedimiento ordinario, en cuyo caso la administración debe designar un Órgano Director del mismo.

Artículo 36

El área u oficina responsable de resolver el reclamo podrá solicitar a la Oficina Atención y Defensa del Cliente recolectar cualquier criterio técnico y otros elementos que correspondan y que no hubieren sido promocionados con anterioridad, todo ello con el propósito de sustanciar más profundamente el procedimiento, establecer la verdad real de los hechos, y atraer los elementos de juicio necesarios para la resolución del mismo.

Artículo 37

La oficina a la que se le encargue una investigación o los análisis técnicos que correspondan, debe darle trámite expedito contando con un plazo máximo que le será fijado conforme al plazo residual para atender el reclamo dentro del lapso ordinario o extraordinario que estuviere vigente.

Artículo 38

El informe técnico que rinda el área requerida, pasará a formar parte integral del expediente administrativo y deberá contener exclusivamente los hechos y conclusiones que permitan resolver el reclamo. En caso que estos informes contengan apreciaciones y recomendaciones de carácter organizativo o que atañen propiamente a la administración del Conglomerado Financiero BCR, la Oficina de Atención y Defensa del Cliente, se ocupará de hacer una copia auténtica en lo conducente del mismo, y será esta la que se agregará al expediente del reclamo con exclusión de cualquier otra información.

Artículo 39

El reclamo debe ser atendido y el acto final debe ser comunicado al cliente.

La decisión que como acto final resuelva el reclamo debe ser emitida exclusivamente por el superior jerárquico del área u oficina donde ocurrieron los hechos. Para el caso de las sociedades anónimas, le corresponderá al Gerente General de la subsidiaria o al Gerente Comercial.

Artículo 40

Cuando los hechos involucrados hubieren ocurrido en diferentes oficinas o áreas del Banco, o cuando se trate de un hecho de ejecución continuada, o hechos compuestos de varias acciones conexas entre sí, que afecte varias oficinas, el servidor responsable de resolver el reclamo debe ser el superior inmediato de la oficina en donde se generó el primero de los hechos. Cuando el hecho involucre además una subsidiaria, le corresponderá al Gerente General de la misma o a quién por delegación éste designe, conocer y resolver lo pertinente.

Artículo 41

La respuesta o resolución al reclamo debe ser notificada al cliente por la Oficina de Atención y Defensa del Cliente, en un plazo máximo de treinta días naturales, a partir de su recepción. La oficina comercial o subsidiaria contará con cinco días dentro de este plazo, para remitir la respuesta al reclamo a la Oficina de Atención y Defensa del Cliente con el fin de que ésta proceda a valorar el contenido del documento señalado, y de ser acorde con las pretensiones del reclamante, responder a la persona usuaria en el plazo máximo antes indicado.

Artículo 42

En la eventualidad que la respuesta o resolución recibida no atienda de forma precisa y completa los puntos contenidos en el reclamo, la oficina de Atención y Defensa del Cliente procederá a solicitar las correcciones o ampliaciones que se estiman necesarias, otorgando un plazo máximo de tres días naturales para cumplir con lo anterior.

Artículo 43

En caso de que la oficina comercial o la subsidiaria no atiendan el reclamo en el plazo antes establecido, la oficina de Atención y Defensa del Cliente debe elevar el asunto al superior jerárquico de la oficina a cargo del reclamo, con la recomendación para la toma de las decisiones que correspondan.

Capítulo IV De la resolución del reclamo

Artículo 44

La decisión debe estar debidamente fundada con indicación de las consideraciones que se han tenido en cuenta para resolver de una u otra forma las pretensiones del reclamante, y se debe indicar en forma expresa que, “contra lo ahí resuelto caben los recursos de revocatoria y apelación conforme se dispone en los artículos 345.1 y 346.1 de la *Ley General de la Administración Pública*”.

Artículo 45

La resolución del reclamo debe ser notificada al reclamante por la oficina de Atención y Defensa del Cliente en la dirección, o a través del medio que este hubiere indicado al momento de su interposición, rigiendo al efecto lo establecido en la *Ley de notificaciones, citaciones y otras comunicaciones judiciales* para el caso de que el lugar no fuere hallado, fuere impreciso, inexistente o el interesado hubiere cambiado de lugar sin comunicarlo oportunamente; o el medio empleado estuviere inhabilitado.

Artículo 46

La resolución del reclamo debe ser comunicada por escrito. El interesado tiene la facultad de interponer en un plazo máximo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, los recursos ordinarios establecidos en la *Ley General de la Administración Pública*.

Artículo 47

La reconsideración o revocatoria debe ser resuelta de previo por el mismo servidor que emitió el acto final en un plazo máximo de cinco días naturales, a partir de la presentación del recurso. En caso de acoger la revocatoria se debe finalizar el reclamo emitiendo la resolución respectiva.

Artículo 48

Cuando el servidor confirme lo resuelto denegando la revocatoria o reconsideración y exista apelación, en subsidio, la oficina de Atención y Defensa del Cliente al recibo de la respuesta del recurso de revocatoria, debe remitir de inmediato el expediente a la Gerencia General o al gerente de la subsidiaria correspondiente, para que agote la segunda instancia y con ello la vía administrativa.

Artículo 49

Cuando el interesado presente únicamente el recurso de apelación, el expediente debe ser elevado de inmediato a la Gerencia General o al Gerente General de cada subsidiaria a fin de que conozca y resuelva en segunda instancia, para lo que dispondrá de un plazo no mayor de quince días naturales a partir de su recepción. La resolución debe ser remitida mediante acto documentado junto con el expediente a la oficina de Atención y Defensa del Cliente, para la debida notificación al cliente y para que se cumpla con el respectivo archivo y custodia.

Artículo 50

Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 356.1 de la *Ley General de la Administración Pública*, y con motivo de la resolución del recurso de apelación, si no existe un criterio jurídico previo, la oficina de Atención y Defensa del Cliente debe solicitar al área jurídica el pronunciamiento respectivo.

Artículo 51

Cuando dentro de los fundamentos del recurso, el recurrente solicite la realización de alguna diligencia probatoria y esta fuera procedente, se dispondrá su práctica, para lo cual se debe comunicar al recurrente el plazo que se requerirá al efecto, de modo que se justifique la demora que pueda ocurrir en la emisión del acto definitivo dentro del plazo ordinario de los diez días naturales para resolver.

Artículo 52

La vía administrativa queda agotada en los siguientes casos:

- a) Cuando el reclamante no presente dentro de los plazos establecidos en la *Ley General de Administración Pública*, los recursos correspondientes.
- b) Una vez resueltos los recursos interpuestos en segunda instancia.

Capítulo V **De la ejecución del acto**

Artículo 53

Cuando la decisión adoptada sea la de admitir la pretensión del reclamante, la oficina que se encuentra atendiendo el reclamo administrativo debe establecer expresamente los alcances del acto, y cuando involucre el reconocimiento de extremos patrimoniales se deben fijar las sumas a reconocer disponiéndose la forma en que se hará su cancelación y la oficina responsable de llevarla a cabo y afectar sus registros contables.

Artículo 54

Cuando se requiera el pago de intereses, deberá indicarse el tipo aplicable según corresponda.

Artículo 55

Previo a la cancelación o acreditación de los montos reconocidos a favor del cliente, se debe firmar, con éste, un documento en donde se haga constar la voluntad de ambas partes de dejar resuelta toda diferencia presente y futura fundada en los mismos hechos, y la renuncia a interponer cualquier otra acción motivada en la misma causa.

Artículo 56

Cuando la decisión sea rechazar el reclamo se debe comunicar así al reclamante mediante la notificación respectiva, trámite que debe llevar a cabo la oficina de Atención y Defensa del Cliente.

Capítulo VI

Sobre las atribuciones para reintegros por la atención de reclamos

Artículo 57

Para efectos de la resolución de los reclamos administrativos que se regulan mediante este instrumento, se otorga a las personas trabajadoras que se dirán, las siguientes atribuciones:

(En dólares o por su equivalente en colones al tipo de cambio de venta del día de la aprobación)

PERSONA TRABAJADORA	LÍMITE DE APROBACIÓN
	Monto máximo
Comité Ejecutivo	Sin límite
Gerente y Sugerente General	\$10.000
Directores de División	7.500

Gerentes de División del área comercial y Gerentes de Subsidiarias	5.000
Gerentes de Zona 2 del área comercial Gerente de Área de apoyo *	1.500
Gerentes de Zona 1 del área comercial, Jefe de Oficina de Cajas y Tesorería	500
Encargado de Oficina 1, 2 y 3 y Supervisor de la Unidad de Contraloría de Servicios	250

*Gerencia de área administración de efectivo

*Gerencia de servicios electrónicos

*Gerencia de tarjetas

*Gerencia de Área de Soporte Operativo

Capítulo VII Disposiciones finales

Artículo 58

Los plazos aquí establecidos son ordenatorios y no perentorios, por lo que su trasgresión no viciará los procedimientos, sin embargo, el incumplimiento de los procedimientos y plazos aquí establecidos y de cualquiera de las responsabilidades aquí asignadas, dará lugar a la aplicación del Régimen Disciplinario.

Artículo 59

Las funciones y responsabilidades de la Oficina de Atención y Defensa del Cliente, serán establecidas a través de las Disposiciones Administrativas que emitirá oportunamente la Gerencia General.

Artículo 60

Este Reglamento rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

Modificaciones
aprobadas por:

Junta Directiva General, sesión 17-17, artículo VI del 3 de mayo de 2017

Rige a partir de:

Su publicación en el Alcance Digital de La Gaceta n° 264 del 06 de noviembre del 2017

Elaborado por:

Gerencia Corporativa Capital Humano

Revisado por: Gerencia Corporativa Jurídica y Auditoría General Corporativa

Comunicado por: Oficina de Normativa Administrativa

PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS, EL DOCUMENTO ORIGINAL SE ENCUENTRA BAJO LA RESPONSABILIDAD Y CUSTODIA DE NORMATIVA INTERNA.

Documento oficial en DocuBCR
