

**CIRCULAR**

**Bancos N° 3.641**  
**Cooperativas N° 171**

Santiago, 8 de octubre de 2018

**Modifica plazo para respuesta de requerimientos sobre reclamos.**

De acuerdo a lo instruido en la Circular N° 3.284 para bancos de 14 de septiembre de 2004 y la Circular N° 116 para Cooperativas de 16 de septiembre del mismo año, las instituciones financieras deben establecer plazos para dar respuesta a los reclamos presentados por sus clientes y, en particular, a los requerimientos que les sean formulados por esta Superintendencia. En el caso de estos últimos, dicho plazo no debiera exceder de 20 días hábiles bancarios, contados desde la fecha del despacho del correspondiente requerimiento.

Al respecto, con el propósito de mejorar el proceso antes descrito, a partir del 1° de noviembre de 2018, el plazo para dar respuesta a los requerimientos que en dicho contexto les sean formulados por esta Superintendencia, no debiera exceder de 10 días hábiles bancarios, contados desde la fecha del mismo.

Saludo atentamente a Ud.,

**MARIO FARREN RISOPATRÓN**  
**Superintendente de Bancos e**  
**Instituciones Financieras**