

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

DECISIÓN DE GERENCIA GENERAL No. 0057-2023-BCRP

CONSIDERANDO QUE:

Es política del Banco Central la permanente revisión y mejora de sus procedimientos que le permitan llevar a cabo sus actividades y tareas de una manera eficientemente estructurada y con arreglo a la normatividad vigente, incorporando criterios de gestión de riesgos y control interno.

La Gerencia de Comunicaciones ha informado que es necesario actualizar el procedimiento No. 001-2014-COM000-N debido a que, conforme a las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo No. 007-2020-PCM, se dispuso la creación de una plataforma digital a través de la cual se gestiona los reclamos dirigidos al BCRP; asimismo, los plazos de respuesta se han reducido a 15 días hábiles improrrogables conforme a lo dispuesto en la Ley No. 31435 que modifica la Ley No. 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Por ello, ha propuesto el procedimiento No. 001-2023-COM000-N.

La Gerencia de Riesgos ha dado su conformidad a la propuesta de la Gerencia de Comunicaciones.

SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobar el reemplazo del Procedimiento No. 001-2014-COM000-N Libros de Reclamaciones del Banco, por el siguiente:

“Procedimiento No. 001-2023-COM000-N Gestión del Libro de Reclamaciones”.

Artículo 2. Disponer la publicación de la presente Decisión y la actualización del Manual de Procedimientos en la Intranet del Banco y en el Portal Institucional.

Lima, 7 de diciembre de 2023

Eduardo Torres Llosa Villacorta
Gerente General

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

FIRMADO POR:

VISADO POR: