



Resolución OIR.SSF-028/2016.

*Versión pública por supresión de datos personales. Art. 30 LAIP.*

San Salvador, 19 de febrero de 2016

Licenciada

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Presente

Me refiero a su solicitud de información formulada a la Superintendencia del Sistema Financiero –en adelante SSF-, en fecha 16 de febrero de 2016, en el marco de la Ley de Acceso a la Información Pública –en adelante LAIP-, y con referencia SSF-2016-0025, por medio de la cual solicita lo siguiente:

*“...me pueden indicar en cuál documento puedo encontrar las regulaciones del uso de buzón de sugerencias en el sistema financiero.”*

Recibida y analizada su solicitud, la infrascrita Oficial de Información de esta institución expone que procedió a efectuar los trámites correspondientes para expedir la resolución a que hace referencia el artículo 72 de la LAIP, determinándose que regulaciones como las mencionadas por la solicitante, se circunscriben dentro de las políticas, prácticas y procedimientos que les permitan a los bancos conocer en forma fehaciente a sus clientes, las cuales están obligados a establecer en el marco del artículo 63 de la Ley de Bancos, y que deben ser aprobadas por las juntas directivas de cada entidad bancaria, estando en poder de cada banco su respectiva política.

Por tanto, existiendo tal disposición legal que obliga a los bancos a establecerlas, no ha emitido la Superintendencia un documento como el solicitado, por lo que el mismo clasifica dentro del supuesto que el artículo 73 de la LAIP establece para la información inexistente.

En ese orden de ideas, la suscrita Oficial de Información de la Superintendencia del Sistema Financiero emite la siguiente:

