



MEMORANDO

GG-ME-1060-2017
09 de noviembre de 2017

Para: Todo el Personal
De: MBA Luis Ángel Montoya Mora
Gerente General



Asunto: Trámite de Denuncias y Quejas

Con el objetivo de mantener informado al personal y guiar a los usuarios en la presentación de denuncias, se les recuerda:

Toda denuncia debe presentarse en forma escrita a la Dirección Administrativa, ya sea directamente en la Oficina, por medio de los correos electrónicos: marcampos@banhvi.fi.cr - marchacon@banhvi.fi.cr o al fax 2527-7417, y la misma debe contener lo siguiente:

- ✓ Nombre completo del denunciante
- ✓ Número telefónico de su domicilio o lugar de trabajo
- ✓ Dirección para recibir notificaciones
- ✓ Detalle de los hechos que originan la denuncia o queja
- ✓ Identificación de funcionarios, unidades, empresas, entidades autorizadas u otro dato que facilite la investigación.
- ✓ Documentos comprobantes de lo denunciado, cuando existan.

Es importante aclarar que el denunciante puede solicitar que se reserve su identidad. No se tramitaran quejas o denuncias anónimas.

Esta información se encuentra publicada en el sitio web del BANHVI, a través del cual se pueden realizar denuncias accedendo al menú superior en la sección CONTACTENOS en donde se despliega el submenú DENUNCIAS.

Asimismo toda denuncia, inconformidad, queja o reclamo que se recibe a través del sitio web o de las redes sociales que administra la Unidad de Comunicaciones es trasladada a la Dirección Administrativa, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento M-DAD-GE-04 Atención de quejas y reclamos, para que se le dé la debida atención y seguimiento.

LAMM/msc

c.e.: Lic. Gustavo Flores Oviedo, Auditor Interno