



Es importante que las instituciones financieras tengan a disposición de los interesados la información acerca de los plazos en que entregarán los distintos antecedentes o liquidaciones que se les requieran, a fin de que éstos puedan tomar oportunamente sus decisiones y, en el caso de contratar el nuevo crédito en una institución distinta a la actualmente acreedora, coordinar debidamente el otorgamiento de éste, con el pago del préstamo que se cancela.

La información que se proporcione debe exponerse en letreros a la vista del público, además de estar disponible en folletos o volantes, como asimismo en la página "web", en el caso de las instituciones que cuenten con ese sitio. Esa información deberá contener además, en lo posible, el detalle de los principales gastos inherentes a las operaciones de reprogramación, tanto del crédito que se extinguirá como de la nueva operación que se cursará en su reemplazo, así como los plazos que el banco demora en atender cada requerimiento de información o entrega de determinados documentos, según lo referido en el párrafo precedente. Esos plazos no debieran exceder de cinco días hábiles bancarios, de modo que los interesados puedan contar con todos los antecedentes necesarios y conocer con la mayor precisión y oportunidad posibles, los costos de prepago de su crédito o de la sustitución que se proponen realizar.

Saludo atentamente a Ud.,

ENRIQUE MARSHALL RIVERA  
Superintendente de Bancos e  
Instituciones Financieras