



Cómo Presentar un Reclamo

Cuando un usuario tiene una diferencia con respecto al servicio brindado por una institución supervisada, éste puede interponer un reclamo ante dicha institución para que esa institución le brinde una respuesta concreta a su reclamo, si con la respuesta el usuario no queda conforme, puede entonces presentar el mismo ante la CNBS para que su caso sea investigado.

A continuación se le presentan con más detalle los pasos para presentar un reclamo ante las instituciones supervisadas:

- o El usuario debe presentarse ante la institución supervisada y solicitar "Hoja de Reclamación" de las Instituciones Supervisadas.
- o La institución Supervisada debe proporcionar la hoja de reclamación (la cual consta de un original y dos copias) para que el usuario financiero la complete. La institución supervisada se quedara con el original para realizar el análisis interno pertinente y llevar control de los plazos y expedientes y entregara al usuario financiero las dos copias con su acuse de recibido para los efectos correspondientes. En los casos en que los usuarios financieros presenten alguna incapacidad física o no puedan escribir y si así lo requieren, la institución supervisada llenara la hoja de reclamación.
- o La institución Supervisada deberá analizar y resolver los reclamos dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de las fecha de la recepción del reclamo, debiendo comunicar la respuesta por escrito al usuario financiero, dentro de dicho plazo, este plazo podrá ser ampliado hasta diez (10) días hábiles, debiendo informar por escrito al usuario financiero las razones de la extensión del plazo.
- o Seguidamente deberá brindar al usuario financiero una respuesta escrita la cual deberá ser: Oportuna (cumpliendo los plazos),Integra (considerando todos los aspectos observados en el reclamo), Comprensible (de manera que el usuario entienda la respuesta proporcionada, deberá incluirse el siguiente texto: " En



caso de que la presente respuesta no le sea satisfactoria, usted puede acudir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para interponer su reclamo ante este órgano superior, sin perjuicio de otras acciones a que usted tiene derecho”.

- o Si con la respuesta brindada por la Institución Supervisada usted continúa en desacuerdo o la institución no respondió por escrito a su reclamo, puede entonces presentarlo ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros a través de la Dirección de Protección al Usuario Financiero para que sea objeto de análisis.

Pasos para presentar un reclamo ante la CNBS

No estoy conforme con la respuesta de la institución supervisada ¿cómo presento mi reclamo ante la CNBS?

Si transcurridos los diez (10) días hábiles en que se presentó su reclamo ante la institución supervisada, no respondió por escrito a su reclamo o la respuesta obtenida no le es satisfactoria, puede presentar su denuncia ante la Dirección de Protección al Usuario Financiero, con dos copias de la documentación siguiente:

- Hoja de reclamación.
- Respuesta de la Institución Supervisada (si la hubiere).
- Documentación que soporte el reclamo.
- Tarjeta de Identidad.