

## PROCESOS AREA DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO

### PROCEDIMIENTOS

#### Recepción de reclamos

Recibir las denuncias o reclamos de los afiliados que por una u otra razón no están de acuerdo o se sienten perjudicados con alguna decisión o proceso ejecutado en el instituto.

No.	Etapas	Actividades	Tiempos	Responsables
1	Recepción de Reclamos	<ol style="list-style-type: none"><li>1. El oficial de atención al usuario financiero Proporciona la Hoja de Reclamación (La cual consta de un original y dos copias) para que el usuario financiero la complete.</li><li>2. El instituto 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 recibo para los efectos correspondientes.</li><li>3. En los casos en que los usuarios financieros presenten alguna incapacidad física y/o no puedan escribir, y si así lo requieren, la institución supervisada llenara la Hoja de Reclamación</li><li>4. El oficial de atención al usuario financiero deberá verificar que la Hoja de Reclamación sea correctamente llenada por el usuario financiero, específicamente no deberá permitir Campos o ítems en blanco, en especial aquellos relacionados con información referente a números de teléfono fijo, celular y correo electrónico.</li></ol>		



## Atención al reclamo

Atender el reclamo financiero presentado por los afiliados de acuerdo a los procedimientos definidos por la resolución No. GE No.1768/12-11-2012 de la CNBS

No.	Etapas	Actividades	Tiempos	Responsables
1	Atención al Reclamo	<ol style="list-style-type: none"><li>1. La institución supervisada deberá mantener un archivo y registro de cada uno de los reclamos presentados y de la emisión de la respuesta correspondiente, por un periodo no menor a cinco (5) años, contados a partir del día siguiente de la notificación de la respuesta emitida por la institución supervisada al usuario financiero.</li><li>2. Analizar y resolver los reclamos dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, debiendo comunicar la respuesta por escrito al usuario financiero, dentro de dicho plazo.</li><li>3. Este plazo podrá ser ampliado hasta diez (10) días hábiles, debiendo informar por escrito al usuario financiero las razones de la extensión del plazo.</li><li>4. En caso de aquellos reclamos relacionados con productos ofrecidos de acuerdo a licencias internacionales o cuando se trate de reclamos cuya solución o análisis dependan de instituciones del extranjero, el plazo máximo para resolverlo será de treinta (30) días hábiles</li></ol>		



## Brindar al usuario financiero una respuesta escrita

Analizar el reclamo para determinar su procedencia y proponer posibles respuestas así como si el mismo es válido o no según los elementos observados

No.	Etapas	Actividades	Tiempos	Responsables
1	Brindar al usuario financiero una respuesta escrita.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. El oficial de atención al usuario financiero, analiza y resuelve en conjunto con la gerencia los reclamos presentados por los afiliados en los plazos establecidos en la norma.</li><li>2. Considerando todos los aspectos observados en el reclamo, exponiendo los aspectos técnicos y legales que la institución considera que respalda su posición, que sean veraces y verificables, incluyendo la documentación de sustento que, a juicio de la institución, sea necesaria</li><li>3. De manera que el usuario entienda la respuesta proporcionada recurriendo, en los casos que así lo requiera, a ejemplos, cálculos, gráficos y otros elementos que coadyuven al mejor entendimiento de los motivos por los cuales se pudo haber suscitado la controversia y la forma de llegar a una solución.</li><li>4. En dicha respuesta 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 supervisor, sin perjuicio de otras acciones a que usted tienen derecho".</li></ol>		



Envió del reclamo de parte del afiliado en caso de pasar de 10 días o si la respuesta no es favorable a la CNBS

En caso de transcurrir el plazo de 10 días o de no llegar a un acuerdo favorable según el afiliado, este podrá interponer la denuncia ante la CNBS para que proceda a su investigación.

No.	Etapas	Actividades	Tiempos	Responsables
1	Elaboración de Reportes Periódicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En aquellos casos en que la respuesta brindada por el instituto no fuese satisfactoria para el usuario financiero, este podrá interponer su reclamo ante la CNBS, debiendo presentar dos copias de la Hoja de Reclamación que fue presentada ante la institución supervisada, acompañada de la respuesta correspondiente y de cualquier otra documentación que sustente o evidencie su reclamo.</li> <li>2. El día que la CNBS legalmente admita el reclamo, enviara un aviso electrónico al oficial de atención al usuario financiero de la institución supervisada reclamada, a efecto de que este proceda a recopilar información suficiente y pertinente para agilizar la presentación de los descargos que se solicitaran.</li> <li>3. La CNBS puede solicitar personalmente al oficial de atención al usuario financiero de la institución reclamada, gestione la cita para proceder a notificar dicho reclamo directamente al Representante Legal de la misma. Si transcurren cinco (5) días hábiles y no se ha otorgado la cita requerida, se procederá a realizar dicha notificación mediante la tabla de avisos de la Dirección de Protección al Usuario Financiero (DPUF).</li> <li>4. La CNBS notificara al representante legal de la institución supervisada la admisión legal del reclamo mediante correo electrónico enviado por medio del Sistema de Interconexión Financiera. Si transcurren cinco (5) días hábiles después de enviado el correo electrónico de notificación y no se ha recibido el auto de notificación firmada por el representante legal, se procederá a notificar la misma mediante la tabla de avisos de la Dirección de Protección al Usuario Financiero (DPUF).</li> <li>5. Una vez notificado el reclamo bajo estos procesos el instituto, deberá presentar en la DPUF, en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles los descargos correspondientes</li> <li>6. Durante el proceso de análisis y evaluación de los descargos, la Comisión podrán solicitarle información adicional al oficial de atención al usuario financiero de la institución reclamada, a efecto de completar el dictamen técnico. Esta solicitud deberá ser atendida en el plazo máximo de tres (3) días hábiles. En su defecto, se elaborara el dictamen técnico con la documentación que exista en el expediente.</li> </ol>		



## Respuesta al Afiliado

Consiste en entregar por escrito por parte de la institución la resolución final o conclusión emitida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros

No.	Etapas	Actividades	Tiempos	Responsables
1	Respuesta al Afiliado	<ol style="list-style-type: none"><li>1. La CNBS resolverá mediante Resolución, los reclamos interpuestos por los usuarios financieros en un plazo de cuarenta días (40) días hábiles contados a partir de la fecha en que la CNBS considere que la información está completa.</li><li>2. La parte que se considere afectada por la Resolución emitida por la CNBS tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la fecha de la notificación de la Resolución, para interponer el Recurso de Reposición que estime procedente. Resuelto el mismo por parte de la CNBS, se agotara la vía administrativa, sin perjuicio del derecho que tienen de acudir a la respectiva instancia judicial.</li></ol>		

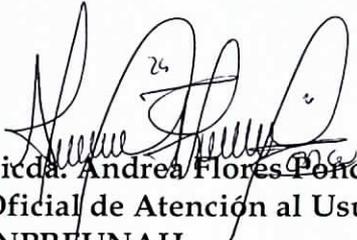
## Envío de información Mensual

Enviar los primeros 10 días de cada mes información de los reclamos del mes anterior en caso de haberse presentado casos o no, elaborado en un archivo de notas con números correlativos que proporciona la CNBS

No.	Etapas	Actividades	Tiempos	Responsables
	Envío de Información	<p>2. Las instituciones supervisadas dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, entregaran a la Comisión, la información relativa a los reclamos presentados por los usuarios financieros mas aquellos resueltos por la institución supervisada durante el mes inmediato anterior.</p> <p>3. La información deberá remitirse de acuerdo a las instrucciones dispuestas en el Módulo de Reporte de Reclamos (Anexo No.3), utilizando la Tipología del Anexo No. 2 que forma parte de las presentes Normas.</p>		

### NOTA:

Tiempos dependen de la agilización de respuestas que de el Instituto.

  
Licda. Andrea Flores Ponce  
Oficial de Atención al Usuario Financiero  
INPREUNAH

