

### **PASOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO ANTE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS**

- Presentarse en el Área de Reclamos de la Institución Supervisada en donde requiera presentar su Reclamo.
- Solicitar la “**HOJA DE RECLAMACIÓN**” al Oficial de Atención al Usuario Financiero.
- Llene la HOJA DE RECLAMACIÓN sobre su queja, entréguela, y verifique que le devuelvan una Copia que contenga fecha y sello de recibido por parte de la Institución reclamada.
- La respuesta se entregará en **10 días hábiles** contados a partir de la fecha de su reclamo.

### **PASOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO ANTE LA CNBS**

Si transcurridos los 10 días hábiles en que presentó su Reclamo ante la Institución Supervisada, ésta no respondió por escrito a su Reclamo, o la respuesta obtenida no le es satisfactoria, puede presentar Reclamo ante la Dirección de Protección al Usuario Financiero (DPUF) de la CNBS, con dos fotocopias de la documentación siguiente:

- Hoja de Reclamación
- Respuesta de la Institución Supervisada (si la hubiere)
- Documentación que soporte el Reclamo
- Tarjeta de Identidad

Nota: Usted puede presentar su Reclamo de manera personal, pero en caso de preferir ser representado por un Apoderado Legal, éste debe presentarnos Poder de Representación Original y Fotocopia del mismo.