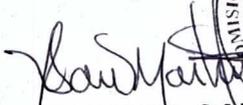


¿Cuál es el procedimiento para presentar un reclamo a la CNBS?

Cuando la respuesta proporcionada por la institución supervisada no sea satisfactoria para el usuario financiero, éste podrá presentarla ante la Dirección de Protección al Usuario Financiero de la CNBS:

- 1 → El usuario financiero, deberá presentar dos copias de la siguiente documentación: Hoja de Reclamación que fue presentada ante la institución supervisada acompañada de la respuesta correspondiente, exponiendo los motivos por los cuales considera que la respuesta no le es satisfactoria y adjuntando toda la documentación que considere pertinente más su tarjeta de identidad.
- 2 → La CNBS, después de recibida toda la documentación, analizará la procedencia del reclamo pudiendo rechazar el mismo.
- 3 → En el caso de ser admitido el reclamo, se realizará la investigación correspondiente a efecto de dar respuesta por escrito de la decisión adoptada tanto al usuario financiero como a la institución supervisada.
- 4 → Si el usuario financiero o la institución supervisada no están de acuerdo con la decisión adoptada por la CNBS, podrán interponer Recurso de Reposición en el plazo no mayor a diez (10) días hábiles a partir de la notificación de la resolución, por medio de apoderado legal.
- 5 → Recibida dicha solicitud, la CNBS la resolverá mediante Resolución con la cual se agotará la vía administrativa.
- 6 → La institución supervisada deberá acatar lo resuelto por la CNBS. En caso de incumplimiento, ésta se reserva el derecho de abrir un procedimiento sancionador.


XIOMARA SAN MARTÍN
Oficial de Información Pública

