

1. ¿Qué es un préstamo?

Los préstamos que otorga el Instituto tienen como finalidad proporcionar al participante un medio de financiamiento en las condiciones económicas más favorables posibles, que le permiten atender sus necesidades económicas personales más urgentes o de adquisición de inmuebles. De tal forma de contribuir en el desarrollo familiar y crecimiento patrimonial de los afiliados.

Un préstamo es la entrega de una determinada cantidad de dinero a una persona, la cual asume el compromiso de devolverlo en un plazo de tiempo determinado más los intereses correspondientes.

El tomador del préstamo recibe el nombre de **prestatario**, mientras que el que presta el dinero es el **prestamista**.

El importe del préstamo recibe el nombre de **capital** o **principal**, que será devuelto en uno o varios pagos (pagos periódicos).



Tipos de Préstamos

Para cumplir con el Plan de Inversiones el Instituto otorgará los siguientes tipos de préstamo:

- a) **Préstamos personales**, orientado a proporcionar financiamiento para atender necesidades personales.
- b) **Préstamos Hipotecarios**: cuyo destino primordial es que el participante opte a: compra de terreno, construcción de vivienda, liberación de vivienda o terreno, adquisición de vivienda o para que realice mejoras a la misma.

¿Quién Administra el programa de Préstamos?

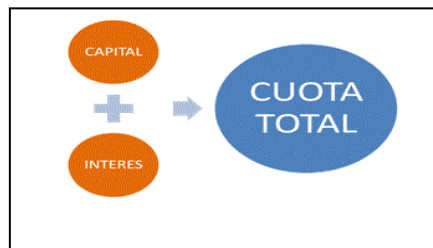
EL Comité de Créditos junto al Departamento de Préstamos es quien administra el programa de préstamos del Instituto, el comité de créditos podrá:

- 1) Conocer, aprobar y denegar solicitudes de préstamo
- 2) Dictaminar las solicitudes de préstamos para vivienda financiada por el Instituto
- 3) Dictaminar las solicitudes sobre la constitución de hipotecas sobre bienes financiados por el Instituto
- 4) Calcular las tasas de interés aplicables o los diferentes programas de préstamos que otorga el Instituto.
- 5) Analizar, supervisar, elaborar e implementar las metodologías, procesos y sistemas que se requieran para efficientar la operatividad del programa de préstamos.

¿Qué son las cuotas de un préstamo y qué elementos incluyen?

Los pagos periódicos a realizar se denominan **cuotas** y se componen de:

- ✓ Una suma destinada a cancelar el capital adeudado denominada **amortización**.
- ✓ Una porción de **intereses**, que es el precio pagado por el tomador del préstamo por uso del dinero ajeno.



Sistema de Amortización De los Préstamos.

Como política del Instituto los pagos en concepto de préstamo se realizan mediante cuota nivelada mensual que Implica un servicio de la deuda con una cuota constante durante toda la vigencia del préstamo.

Los intereses se calculan sobre el saldo adeudado y como la cuota incluye amortización al principal e intereses, en la medida que disminuye el saldo se reduce el monto de intereses e incrementa el monto destinado al pago del principal.

Quienes son Sujetos de Crédito?

Son sujetos de crédito los participantes siguientes:

- 1) Los docentes que se encuentren cotizando al Instituto, en virtud de lo establecido en la Ley de INPREMA
- 2) Los participantes que se encuentren en condición de pensionado por vejez (jubilados) y pensionados por invalidez.

No son sujetos de crédito

- 1) Los participantes que no hayan realizado al menos 12 cotizaciones al Instituto.
- 2) Los participantes del Instituto que no se encuentren percibiendo ingresos que garanticen el pago del préstamo y los intereses que correspondan, como ser aquellos que se encuentren gozando de licencias no remuneradas.
- 3) Los participantes que presten servicios en Instituciones semioficiales o privados que no estén solventes en sus aportaciones y cotizaciones con el Instituto.
- 4) Los participantes que hayan traspasado su vivienda financiada por el instituto sin autorización previa del Comité de Créditos.
- 5) Los participantes que no reúnan las garantías que correspondan a los préstamos que se soliciten.

Para ser sujeto de crédito el participante debe reunir las condiciones siguientes:

- 3) Tener capacidad de pago debidamente comprobada
- 4) Cumplir con la antigüedad mínima requerida según el tipo de préstamo
- 5) Tener capacidad legal para contratar.
- 6) Cumplir con los requisitos establecidos para cada tipo de préstamo.

2. Que es la Capacidad de Pago?

Es la capacidad que tiene el solicitante para hacer frente al pago de la totalidad de sus adeudos financieros, incluyendo cuotas periódicas de capital más intereses y otros recargos, medido en función del porcentaje máximo de su ingreso neto mensual establecido por el Reglamento de Prestamos.

3. Contratos de Prestamos

Los préstamos o distintos tipos de financiaciones analizados se instrumentan a través de un contrato.

Contrato es el acuerdo por escrito entre partes que se obligan sobre una materia o cosa determinada

Del contrato de crédito o préstamo surgen los deberes y derechos de la entidad prestamista y del cliente (prestatario o tomador de fondos).

Generalmente, **cada tipo de préstamo posee su propio modelo de contrato**, en virtud de las distintas características y metodologías que tienen cada una de las financiaciones.



Al momento de tomar un préstamo, **se debe leer detenidamente todo el contenido del contrato**, el cual como mínimo debe detallar ciertos elementos en base a las normas y prácticas del país.

¿Cuáles son los elementos a tener en cuenta al firmar un contrato de préstamo?

Monto o capital: debe consignarse explícitamente el monto del préstamo, como la moneda en que se pacta la financiación.

Plazo: se refiere al tiempo o período en el cual se cancelará la totalidad del capital.

Sistema de amortización: es la forma en que se calculará el porcentaje de capital a cancelar en cada cuota, siendo los métodos más utilizados el sistema de cuota fija y el de cuota decreciente. En ocasiones puede pactarse que se cancele todo el capital al final de la vida del préstamo.

Periodicidad de pago de las cuotas: es la frecuencia con la que se van a efectuar los pagos (mensual, bimestral, etc.).

Tasa de interés: la tasa de interés a abonar por el uso de los fondos durante un cierto tiempo. Se expresa en términos nominales anuales..

Tasa de interés moratoria: es la tasa de interés a abonar a la entidad financiera cuando existen atrasos en los pagos de capital o intereses.

Seguros: las entidades contratan seguros que cubren el saldo impago del préstamo ante determinada eventualidad (por ejemplo fallecimiento del deudor). Para el caso de los [préstamos hipotecarios](#) adicionalmente se contratan seguros que cubren el riesgo de destrucción total o parcial del inmueble adquirido.

Comisiones y otros gastos: en el contrato se deben incluir el detalle de las comisiones y otros gastos que se deberán pagar durante la vida del préstamo (por ejemplo gastos de otorgamiento, gastos de administración, impuestos, etc.). La entidad no puede cobrar ningún concepto que no haya sido incluido en el contrato.



Clausulas y Prácticas Abusivas

1. Solicitar, obligar o permitir al usuario financiero firmar en blanco, en todo o en parte, cualquier documento, contrato o título valor que constituya obligación para éste;
2. Divulgar información o cualquier otra acción que desprestigie al usuario financiero a causa de las acciones que realice en ejercicio de sus derechos;
3. Sumar los intereses moratorios al monto principal de la deuda con la finalidad de capitalizarlos;
4. Compensar deudas con depósitos u otros activos del usuario financiero en la institución financiera, cuando dicha operatoria no haya sido convenida contractualmente;
5. Cobrar al usuario financiero por la provisión de servicios, que de conformidad al marco legal o a la práctica general, deben ser brindados sin cargo por parte de las instituciones financieras;
6. Utilizar las garantías proporcionadas por el usuario financiero para una cuenta o contrato diferente al pactado o convenido previamente;
7. Impedir o negar al usuario financiero la realización de pagos o abonos a la deuda u obligación que tenga con la institución financiera;
8. Cobrar al usuario financiero bajo el concepto de comisiones u otros, un sobreprecio (monto mayor a su costo real) sobre gastos de servicios asociados que la institución financiera ha contratado en nombre del usuario, como ser las primas por seguros asociados a operaciones activas, avalúos de bienes, honorarios legales, entre

CLAUSULAS ABUSIVAS

Se tendrán por no convenidas las cláusulas abusivas que:

1. Restrinjan los derechos del usuario financiero o amplíen los derechos de la institución financiera;
2. Desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
3. Contengan cualquier disposición que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario financiero;
4. Confieran a la institución financiera el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas;
5. Otorguen a la institución financiera la facultad de modificar unilateralmente el contrato durante el lapso de su vigencia, cuando ello no esté previsto contractualmente, o cuando estándolo, la misma implique una modificación sustancial en las condiciones contractuales;

4. COSTO ANUAL TOTAL

Es la tasa porcentual anual que incluye la totalidad de costos y gastos inherentes a los créditos o préstamos brindados por el Instituto.

Costo Anual total (CAT) es el costo total que afrontará el cliente por tomar un préstamo. Incluye todos los costos y gastos que se deberán pagar para poder recibir la financiación.



5. ¿Qué es la Central de Riesgos (Central de Información Crediticia)?

La Central de Riesgos (Central de Información Crediticia), es el sistema administrado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante el cual se consolida la información proporcionada por las instituciones supervisadas de todas las personas naturales y jurídicas que adquieren compromisos u obligaciones crediticias con ellas, de su calidad de deudores, codeudores, avales o fiadores.

Éste sistema permite a las Instituciones Financieras Supervisadas obtener la información de carácter crediticio de cada persona, que autoriza a la institución financiera consultar la misma para efecto de sus análisis de crédito.

¿Qué información se encuentra disponible en la Central de Riesgos (CR) de la CNBS?

La CR, brinda información en detalle sobre los saldos, situación o estatus de la deuda (vigente, morosa, vencida, ejecución judicial y castigada), reflejando el historial sobre comportamiento de pago de las obligaciones, que permite a las instituciones financieras evaluar el riesgo crediticio de los deudores para sus decisiones en el otorgamiento de créditos.

¿Cómo puede usted solicitar y obtener información de su historial crediticio?

La información crediticia reportada a la CR sólo puede ser proporcionada a la persona que le pertenece, o en su defecto, a un representante autorizado o apoderado legal debidamente acreditado, solicitando el reporte confidencial de deudor a la Dirección de Protección al Usuario Financiero de la CNBS.

¿Cuándo la información crediticia de las personas se incluye en la CR?

A partir del momento en que la institución financiera supervisada que otorga el crédito reporta a la persona que lo adquiere, así como a aquel que se constituye como aval.

6. Sobreendeudamiento

En algunas ocasiones el uso excesivo del crédito puede resultar perjudicial. **¿Conoces tu límite de endeudamiento? ¿Puedes reconocer si estas sobreendeudado?**

Sobreendeudamiento es el estado financiero caracterizado por la insuficiencia de ingresos del individuo para cumplir con los pagos de las diferentes deudas contraídas.



El **sobreendeudamiento** puede ser:

- La persona contrae deudas por mayor valor del que efectivamente puede pagar.
- la imposibilidad de cumplir con los compromisos crediticios se origina en situaciones imprevistas, como por ejemplo pérdida inesperada del trabajo.

¿Qué sucede si una persona se atrasa en los pagos?

Si una persona se encuentra endeudada y comienza a atrasarse en los pagos, la entidad financiera acreedora intentará cobrar el saldo adeudado. Existen dos instancias para el cobro de deudas:

- **Instancia extrajudicial:** en los primeros momentos de tardanza en los pagos el acreedor intentará comunicarse contigo, por teléfono, correo u otro medio, solicitándote la cancelación del saldo adeudado . En ocasiones puede llegarse a readecuar o refinanciar la deuda.
- **Instancia judicial:** cuando la mora supera cierto tiempo y no has podido llegar a un acuerdo con su acreedor, el prestamista probablemente recurra a la justicia para el cobro de la deuda. Es en esta instancia donde se ejecutan las garantías otorgadas, por ejemplo, si el crédito es hipotecario tu casa será rematada o si la deuda cuenta con el aval de un tercero, la justicia requerirá que éste pague por ti. Si la acreencia no tiene garantías, la justicia utilizará otros medios para satisfacer el pago de la deuda como, por ejemplo, ordenar que se retenga parte de tu sueldo (embargo).

¿Qué hacer cuando el sobreendeudamiento va en aumento?

Si notas que cada mes es más difícil cumplir con tus cuotas de los distintos préstamos que tienes y siempre te queda algo sin cancelar, **tómate un tiempo para analizar la situación y definir un plan de acción que te permita ordenar o reencauzar tu presupuesto financiero .**

- 1) Elabora una lista del monto y saldo de tus deudas, entidades acreedoras y Costo Financiero Total. Incluye todos los costos y gastos que se deberán pagar para poder recibir la financiación. de cada una de ellas, lo que te permitirá obtener una visión global de tu situación y analizar distintas alternativas para ordenar tus finanzas.
- 2) Determina cuánto es el monto que puedes pagar por mes y en base a ello presentar una propuesta de pagos a sus acreedores.
- 3) **Consolidar deudas:** consiste en tomar un nuevo préstamo para cancelar todas las otras deudas que se poseen. Con la consolidación reducirás la cantidad de pagos, ya que generalmente realizarás un sólo pago mensual al nuevo prestamista. Si bien pagarás menos dinero mensualmente, los pagos deberán hacerse por un plazo mayor de tiempo al de los préstamos originales. Esto te permitirá ordenar tus finanzas. En algunos casos, la consolidación de deudas requerirá la presentación de una garantía por parte del deudor.

Caso práctico sobreendeudamiento

Martha posee 3 préstamos en 3 entidades diferentes. A la fecha se encuentra atrasada en 2 entidades.

A continuación, se expone el cuadro de situación de Martha:

Institución	Deuda no vencida (solo capital)	Costo Financiero	Numero de Cuotas vencidas	Deuda vencida incluye intereses	Deuda Total
Banco A	20,000.00	18%	2	3,675.04	23,675.04
Banco B	45,500.00	42%	1	4,890.12	50,390.12
Banco C	15,000.00	14%	-		15,000.00
	80,500.00			8,565.16	89,065.16

Del análisis del cuadro anterior surge que la deuda más cara que tiene Martha es la del Banco B, ya que tiene un Costo Financiero Total del 42%. Adicionalmente también es la deuda de mayor importe (L.45,500.0 equivalente al 57% de la deuda total L. 89,065.16). Por lo expuesto, la deuda con el Banco B debe ser la primera en la que debe enfocarse Martha. **Se sugiere cancelar la deuda de mayor costo primero.**

Nótese también que la mayor deuda vencida la posee en el Banco A y sobre dicha deuda vencida, además de estar pagando la tasa de interés moratoria, Martha debe pagar la tasa de interés moratoria, lo cual acarrea pagar exceso de la cuota mensual.

Una de las alternativas que tiene Martha **para reducir su nivel de endeudamiento es consolidar toda su deuda en el acreedor más barato**, que es el Banco C con un Costo Financiero del 14%, Por lo tanto, deberá solicitar un préstamo de \$89.065.16 en dicha entidad. De esta manera, el total de dinero a pagar por Martha se verá reducido, dado que ahora los intereses y otros gastos a pagar durante la vida del nuevo préstamo serán más baratos que antes. Además, Martina sólo realizará un pago mensual en lugar de tres en concepto de cuota (capital + intereses).

7, ¿Qué es endeudamiento responsable?

Una conducta responsable en el manejo del crédito supone conocer cuánto del ingreso puedes destinar a pagar deudas. Para ello es necesario que elabores tu presupuesto financiero. Es la cantidad de dinero calculado para hacer frente a los gastos generales de la vida cotidiana, de un viaje u otros. Es decir que es una estimación anticipada de ingresos y gastos que habrán de producirse en un período determinado..

¿Qué aspectos debes tener en cuenta para mantener un endeudamiento responsable?

Es muy importante conocer qué cantidad de dinero debes destinar a cancelar deudas. Si utilizas el crédito continuamente para llegar a fin de mes tienes un problema financiero y debes enfrentarlo. El crédito sólo debe utilizarse en ocasiones especiales.

Antes de endeudarte, piensa si realmente necesita ese producto. Si es así, considera otras posibilidades cómo ahorrar y comprarlo al contado o diferir la compra hasta que canceles otras compras en cuotas que hayas efectuado.

En ocasiones las entidades financieras promocionan préstamos baratos para la compra de ciertos bienes (por ejemplo computadoras o autos) o descuentos en compras con tarjeta de crédito. **¡No te dejes tentar por las promociones! ¡Sólo adquiere bienes que realmente necesitas!** Es más barato no comprar que adquirir algo que uno no necesita a bajo precio.

Recuerda que el uso eficiente de las herramientas crediticias puede ayudarte a elevar tu nivel de consumo o mejorar tu calidad de vida, pero un uso desmesurado del crédito puede llevarte a la bancarrota.

Cinco recomendaciones a considerar antes de endeudarte:

- ✓ No utilices un préstamo para llegar a fin de mes, su uso debe restringirse para determinadas ocasiones.
- ✓ Lleva un registro ordenado de todas tus deudas. Es necesario que conozcas cuanto de tu ingreso mensual está comprometido de antemano.
- ✓ Antes de tomar un préstamo analiza todas las ofertas disponibles. No decidas sin comparar productos de varias entidades.
- ✓ Al analizar las ofertas crediticias considera todos los gastos asociados, la variable relevante en materia es el Costo Anual Total (CAT) y no la tasa de interés.
- ✓ Si te encuentras en una situación financiera complicada, no estires el problema. ¡Sincérate y conversa con tus acreedores para elaborar un plan de pagos que puedas

cumplir!. Ten presente que tu acreedor no puede cambiar las condiciones del crédito de manera unilateral, si así lo hiciere el acto carece de validez.

8. ROBO DE IDENTIDAD

El robo de identidad es un delito que se produce cuando un delincuente obtiene datos confidenciales de una persona y los utiliza para conseguir préstamos o comprar bienes en nombre de esa persona.

La persona se entera de lo ocurrido luego de un tiempo, cuando comienza a recibir los resúmenes de cuenta o los requerimientos de pago de los préstamos que los delincuentes sacaron usando sus datos. Incluso en algunas ocasiones se toma conocimiento de esta situación al momento de solicitar un préstamo o realizar la apertura de una cuenta bancaria dado que los mismos son rechazados.

Existen diferentes mecanismos para llevar a cabo el robo de identidad como por ejemplo:

Phishing

Modalidad en la cual el usuario recibe correos electrónicos que parecen de fuentes confiables, pero no lo son, e intentan obtener claves bancarias y otros datos confidenciales.

Clonación de Tarjetas

Es una modalidad en la cual grupos delincuenciales extraen la información contenida en las tarjetas de crédito o débito para luego copiarla en una tarjeta gemela (clonada). Por lo que cuando utilices tu tarjeta de crédito o débito al comprar bienes o servicios no permitas que te la lleven lejos de tu vista.

Robo o Hurto de Documentos personales cuando sea víctima de los delincuentes en el robo de documentos personales acude inmediatamente a las autoridades competentes y denuncia el suceso y el robo de documentos, guarda la denuncia ante actos de fraude.

9. Qué es el AHORRO?

El ahorro consiste en apartar una suma de dinero del total de los ingresos de una persona para cumplir con objetivos futuros.



El dinero que se debe ahorrar para cumplir con dichos objetivos debe ser considerado en la planificación financiera.

Los objetivos futuros para los cuales es necesario ahorrar pueden ser los siguientes:

- ✓ Ir de vacaciones.
- ✓ Constituir un fondo de dinero para hacer frente a situaciones imprevistas como enfermedades o pérdida de trabajo.
- ✓ Adquirir bienes de precios elevados en relación con los ingresos mensuales, como por ejemplo televisores, motos, automóviles o una vivienda.
- ✓ Percibir una buena renta o pensión a la edad de retirarse.

Éstas son algunas de las razones por las cuales se debe ahorrar, pero los motivos difieren entre las personas. ¿Ahorras con un objetivo definido?

Primer paso, separar el dinero

La estimación de cuánto puedes ahorrar, debe surgir luego de la cuidadosa elaboración de tu presupuesto financiero.

Si no conoces tus ingresos y gastos estimados ¿cómo puedes determinar el monto de dinero a ahorrar?

¿Cuánto ahorrar?

- ✓ Un buen **colchón de seguridad** sería tener ahorrado lo equivalente a **3-6 meses de salario** para ser utilizado en caso de emergencias o situaciones imprevistas.
- ✓ Un buen comienzo para empezar a ahorrar es apartar por lo menos el **10% de los ingresos mensuales**.
- ✓ Si el ingreso no es fijo, se sugiere mantener un monto mayor en la cuenta de ahorros.

La forma en que guardas el dinero determina el tipo de ahorro que estás realizando. El ahorro se puede clasificar en:

Ahorro informal.

Ahorro formal.

Ahorro informal

Mantener el dinero ahorrado en tu propia casa es la forma de ahorro informal más utilizada. Sin embargo, el guardar dinero en una casa presenta riesgos e inconvenientes:

- ✓ Puede perderse.
- ✓ Puede deteriorarse.
- ✓ Puede ser robado.
- ✓ No genera rendimiento o interés alguno.

Tampoco es recomendable pedir a algún amigo o familiar que guarde lo que lograste reunir, ya que no existe garantía de que cuando necesites utilizar tus fondos, la persona a quien se los entregaste pueda devolvértelos

Ahorro formal

El ahorro formal mitiga los riesgos que presenta el ahorro informal.

Cuando se deposita el dinero en una entidad financiera, ésta se responsabiliza por la custodia de los fondos depositados preservando la posibilidad de disponer de ellos.

Para el caso de que existiera algún problema con la entidad y ésta no pudiera devolverle el dinero al ahorrista, las entidades financieras autorizadas cuentan generalmente con un seguro de depósitos para proteger los derechos de los depositantes/ahorristas garantizando la devolución parcial o total del dinero depositado.

USUARIO FINANCIERO

Es toda persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto provisto por una institución financiera.

10. OBLIGACIONES DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Toda persona que utilice los servicios o adquiera productos de una institución financiera tiene derecho a :

- 1) Se les proporcione información documental o electrónica sobre los términos y condiciones del servicio o producto que pretende adquirir, siendo ésta veraz, integra confiable periódica y oportuna.
- 2) Reciba un trato diligente y respetuoso
- 3) Reciban fotocopia del contenido integro de los contratos suscritos.
- 4) Tener información clara y de fácil identificación sobre tasas de interés, comisiones u otros conceptos económicos aplicados a los servicios o productos.
- 5) Las clausulas contenidas en los contratos de adhesión respeten la reciprocidad contractual, conforme a los derechos de los usuarios financieros.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

Los usuarios financieros tendrán las obligaciones siguientes:

- 1) Conocer los derechos y obligaciones que se deriven del contrato suscrito con las instituciones financieras.
- 2) Cumplir con lo pactado en el forma y plazos y condiciones establecidas en los contratos suscrito con la Institución.
- 3) Proporcionar información completa veraz, integra y confiable.
- 4) Brindar un trato respetuoso al personal de las Instituciones financieras.

RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS ANTE LA INSTITUCION

Los usuarios financieros debe recibir un trato diligente, oportuno y de calidad en cada una de las áreas y recibir respuesta en los plazos establecidos respecto a consultas y tramites que éstos realizan en las diferentes áreas del instituto. Y en aquellos casos en que el Usuario Financiero no se le provea una respuesta en los tiempos establecidos, éstos podrán interponer sus reclamos y quejas ante la Institución a través del Oficial de Atención Usuario Financiero.

Las quejas podrá interponerlas a través del libro de quejas, haciendo una descripción breve de la queja.

Los reclamos complejos

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:

- El usuario debe presentarse ante la institución supervisada y solicitar “Hoja de Reclamación” de las Instituciones Supervisadas.
- 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.
- La institución Supervisada deberá 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, este plazo podrá ser ampliado hasta diez (10) días hábiles, debiendo informar por escrito al usuario financiero las razones de la extensión del plazo.
- 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”).

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.