

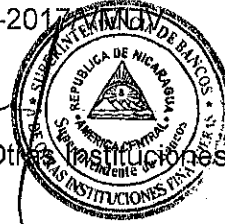



# Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras

## CIRCULAR

DS-DSF-3898-10-2017

DE : Víctor M. Urcuyo V.   
Superintendente de Bancos y de Otras Instituciones Financieras



A : Bancos  
Emisores No Bancarios  
Financieras 

REF : Ajustes a publicaciones de Estados de Cuenta y Contratos aprobados

Fecha : 04 de Octubre del 2017

---

En cumplimiento con lo consignado en la Norma sobre Transparencia en las Operaciones Financieras, contenida en Resolución CD-SIBOIF-796-1-AGOST30-2013; artículo 19 inciso n) y artículo 47, los que a la letra expresan:

**“Artículo 19. Contenido del resumen informativo para operaciones activas.- El Resumen Informativo para operaciones activas, deberá contener la información siguiente:...**

*n) Contacto para reclamos en la misma institución y, para el caso de no ser resuelto a favor del cliente, contacto para reclamos ante la Dirección de Atención a las Personas Usuaris de Servicios Financieros de la Superintendencia.*

*El resumen informativo para operaciones activas deberá ajustarse a lo establecido en el Anexo 1, mismo que forma parte integrante de la presente norma.”*

**“Artículo 47. Absolución de reclamos.- Las instituciones deberán contar con áreas debidamente identificadas para atender los reclamos de sus clientes de conformidad con las disposiciones siguientes:**

*a) Sin que tenga carácter limitativo se considera susceptible de reclamo cualquier hecho en que un cliente considere que se han violentado en su perjuicio, los términos del contrato suscrito, o que han sido vulnerados sus derechos. La institución financiera deberá entregar un número de identificación del reclamo.*



## Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras

- b) *El reclamo debe efectuarse utilizando los formularios preestablecidos por la institución, los que obligatoriamente deben ser remitidos físicamente al cliente, o por medios electrónicos, en su caso, debiendo anexar los documentos que sustenten el reclamo y contribuyan a la investigación y solución del mismo.*
- c) *Los clientes podrán presentar sus reclamos en un período no mayor de 30 días calendario, contados a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación.*
- d) *Las instituciones financieras deberán responder los reclamos que le sean presentadas, dentro del plazo máximo de 30 días calendarios, contados a partir de la fecha de recepción de la misma. Este plazo será aumentado en razón de 15 días calendarios adicionales, cuando se trate de reclamos cuya solución o investigación dependan de instituciones financieras que se encuentren en el extranjero. Transcurrido estos plazos sin que la institución haya respondido o si la respuesta no satisface a criterio del cliente el requerimiento, éste dispondrá del plazo de 30 días calendarios, contados a partir de la fecha de recepción de la respuesta, o del plazo en que debió haber recibido la respuesta, para presentar de manera escrita su queja ante la Superintendencia. El reclamo intentado fuera del plazo anterior se considerará inadmisibles...*

Y la Norma CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, Norma para las operaciones de Tarjetas de Crédito, artículo 19, literal e, el que a la letra expresa:

**“Artículo 19. Estado de Cuenta.** - Los emisores están obligados a enviar a sus tarjetahabientes a la dirección que éstos indiquen, a más tardar siete días hábiles después de la fecha de corte, un estado de cuenta mensual. Dicho estado de cuenta deberá contener, como mínimo, la información siguiente:

- e) *Otra información: se deberá detallar, entre otros, el procedimiento y período que tiene el tarjetahabiente para impugnar cargos en su estado de cuenta, presentar reclamos en general, procedimiento para el reporte de extravío o pérdida de la tarjeta, lugares donde se puede efectuar el pago, teléfonos de servicio al tarjetahabiente, y cualquier otra información que se considere de beneficio para el tarjetahabiente.”*

Se les instruye, proceder a lo inmediato con las correcciones y ajustes que correspondan, para que:

- Se actualice, en los Estados de Cuentas, Resúmenes Informativos y Contratos (que correspondan) los números telefónicos disponibles para efectos de reclamos, tanto de los representados como el de esta Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.





## Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras

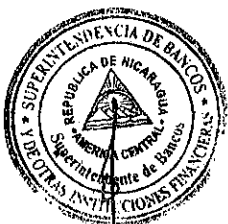
- Se agregue en las publicaciones que mantiene en su página de internet, los anexos que describe en sus contratos ya que forman parte integrante de los mismos.

Lo anterior en aras de mejorar la calidad de la información brindada a sus clientes y reiterando la instrucción girada por medio de Circular DS-DSF-3395-09-2016/VMUV del 27 de septiembre de 2016, relacionada a la actualización del número telefónico de esta Institución. De manera que además de detallar la información de contacto de esta Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, deberá detallar la información de contacto con su representado, procurando el acercamiento en primera instancia a cada uno de sus representados según corresponda, en caso de reclamos. De los ajustes aplicados deberá remitir a esta SIBOIF, una copia de cada uno, en el plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del recibo de la presente comunicación.

Atentamente,

---

CC. MSc. Marta Mayela Díaz Ortiz, Vice Superintendente de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.  
Lic. Breyssiz Gómez M. Directora Atención a Usuarios de Servicios Financieros  
Dr. Uriel Cerna, Director Legal  
Lic. Soledad Balladares Abaunza, Intendente de Bancos  
Lic. Javier Chávez Amador, Director Supervisión I  
Lic. Melania Puerta López, Directora de Supervisión II  
Lic. Oscar Gámez Salmerón, Director de Riesgos  
Archivo / AAG





Superintendencia de Bancos y de  
Otras Instituciones Financieras

Lic. Tomás Sánchez

Gerente General

Banco Ficohsa Nicaragua S.A. y FICOHSA Tarjetas

**Banco Ficohsa**  
**RECIBIDO**  
 Nombre: Juan Carlos  
 Fecha: 06/10/17  
 Recepción

Dr. Luis Rivas Anduray

Gerente General

BANPRO S.A.

**Banpro**  
 VICE GERENCIA GENERAL  
 06 OCT 2017  
 RECIBIDO POR: Luis Rivas  
 Hora: 01:45 pm

Ing. Juan Calos Sansón Caldera

Gerente General

BAC, S.A.

**CREDOMATIC**  
 06 OCT 2017  
 HORA: 3:00 pm  
 FIRMA: [Signature]  
 VICE GERENTE GENERAL

Lic. Alejandro Ramirez Callejas

Gerente General

BANCENTRO S.A.

**BANCENTRO**  
 RECIBIDO  
 06 / Area:  
 Fecha: 06/10/17 Hora: 2:47 pm  
 Nombre: Michael Montenegro

Ing. Juan Carlos Argüello

Gerente General

Banco de Finanzas S.A.

**BANCO DE FINANZAS**  
 RECIBIDO EN RECEPCION  
 06 OCT 2017  
 FIRMA: [Signature]  
 EDIFICIO ATRIUM

Licenciada

María Inés Bianco

Gerente General (a.i)

Banco Procredit S.A.

**Banco ProCredit**  
 RECEPCION  
 RECIBIDO  
 NOMBRE: [Signature]  
 FECHA: 06/10/17  
 HORA: 3:33 pm

Ing. Mario Héctor Rodríguez Heras

Gerente General

Credisiman de Nicaragua, S.A.

**ALMACENES SIMAN, SA**  
 RECIBIDO  
 06 OCT 2017  
 Firma: [Signature]



Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras

Lic. Julio César Blandón Díaz  
Gerente General  
Financia Capital, S.A.

FINANCIA	Versatec	6/10/17	3:45 pm	RECIBIDO POR	Nombre: Xodella	Firma: [Signature]
		Fecha:	Hora:			

Lic. Ricardo Eugenio Gurdíán Ortíz  
Gerente General  
LUDESA

León - 10 OCT 2017

Lic. Matero Carrión  
Gerente General  
Kuiki Credit, S.A.

RECIBIDO	06 OCT 2017
KUIKI CREDIT	

Lic. Daniel Otazo Fagalde  
Gerente General  
Banco PRODUZCAMOS

RECIBIDO	06 JUL 2017
PRODUZCAMOS	

3:05 pm

Lic. Víctor M. Tellería G.  
Gerente General  
Financiera FAMA

RECIBIDO	06 OCT 2017
FAMA	
Nombre: Marcela C	
Hora: 01:28 pm	
Fecha: 06/10/17	
RECEPCIÓN - Casa Matriz	

Lic. Klaus Geyer  
Gerente General  
FINCA Nicaragua

FINCA	06 OCT. 2017
RECEPCIÓN OFIC. CENT	

Lic. René Romero  
Gerente General  
Financiera FUNDESER

RECIBIDO	06 OCT 2017
FUNDESER	
Recibido: Katherine T	
Fecha: 06/10/17	
Hora: 7:32	



# Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras

Lic. Julio Flores Coca  
Gerente General  
Financiera FDL

FINANCIERA FONDO DE DESARROLLO LOCAL, S.A.  
**FDL RECIBIDO**  
Recepción  
Fecha: 27/01  
Hora: 2:01  
Firma: [Signature]

Lic. Luis Alberto Morales Uriarte  
Gerente General  
Banco Corporativo, Bancorp

**RECIBIDO**  
FECHA: 06/10/17 HORA: 4:06  
Recibido por: Cyril Zamora  
RECEPCION  
BANCO CORPORATIVO